



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE DPRD  
PROVINSI JAWA TIMUR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI**



**TUGAS AKHIR**

**Program Studi  
S1 Sistem Informasi**

**INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA**

**stikom  
SURABAYA**

**Oleh:**

**MOCH. WINNEDI FITRAYANA**

**13410100234**

---

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA  
2018**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE DPRD  
PROVINSI JAWA TIMUR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI**

**TUGAS AKHIR**



**Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan**

**Program Sarjana**

Disusun Oleh:

Nama : Moch. Winnedi Fitrayana

NIM : 13.41010.0234

Program : S1 (Strata Satu)

Jurusan : Sistem Informasi

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

**2018**



*“let your dream be your guide to your success”*



*Dengan ini, aku persembahkan hasil karyaku kepada  
Kedua Orangtuaku  
beserta Guru dan teman-temanku yang senantiasa memberikan  
doa dan dukungan*

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE DPRD**  
**PROVINSI JAWA TIMUR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**  
**DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Moch. Winnedi Fitrayana**

**NIM : 13.41010.0234**

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Penguji  
Pada: Januari 2018

**Susunan Daftar Penguji**

**Pembimbing**

- I. **Dr. Bambang Hariadi, M.Pd.**  
NIDN. 0719106401
- II. **Endra Rahmawati, M.Kom.**  
NIDN. 0712108701

**Pembahas**

- I. **Sulistiowati, S.Si., M.M.**  
NIDN. 0719016801

INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA

STIKOM  
SURABAYA

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



**Dr. Jusak**  
NIDN. 0708017101

**Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika**

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

## PERNYATAAN

### PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, saya:

Nama : Moch. Winnedi F.  
NIM : 13410100234  
Program Studi : SI Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika  
Jenis Karya : Tugas Akhir  
Judul Karya : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE DPRD PROVINSI JAWA TIMUR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Januari 2018

Yang menyatakan

METERAI  
CUMPEL

9A2E1AEF673581M

6000  
RUPIAH

Moch. Winnedi Firayana  
Nim: 13410100234

## ABSTRAK

Berperan sebagai penyelenggara pemerintahan daerah bersama Gubernur Jawa Timur, Dewan Pemerintahan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Timur mempunyai kedudukan yang strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu setiap aktivitas DPRD dapat diketahui secara luas oleh masyarakat.

Untuk memberikan gambaran mengenai aktivitas DPRD kepada masyarakat, maka DPRD mempunyai *website dprd.jatimprov.go.id* sejak tahun 2013. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari pihak sekretariat DPRD Jawa Timur, pada *website dprd.jatimprov.go.id* masih ditemui *link* yang tidak berfungsi dengan baik. Pihak DPRD berencana melakukan perbaikan terhadap *website* yang ada saat ini, sehingga pihak DPRD membutuhkan masukan sebagai bahan evaluasi.

Solusi yang ditawarkan yaitu dengan melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna dengan metode *WebQual 4.0* Modifikasi. Kualitas layanan *website* dengan metode *WebQual 4.0* Modifikasi terdiri atas empat kategori yaitu *Information Quality*, *Service Quality*, *Usability* dan ditambahkan *User Interface Quality*.

Hasil dari penelitian ini variabel *Information Quality*, *Service Quality* dan *User Interface Quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, namun variabel *Usability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya diberikan rekomendasi berupa desain GUI untuk memperbaiki *website dprd.jatimprov.go.id*.

**Kata Kunci:** DPRD, Kualitas, *Website*, *Webqual*.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Tugas Akhir. Tugas Akhir ini merupakan salah satu matakuliah yang wajib ditempuh di jurusan S1 (Strata Satu) Sistem Informasi sebagai syarat utama bagi penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer (S.Kom).

Dengan selesainya laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Kedua Orangtua yang telah mendoakan, membimbing, dan mendukung penulis.
2. Bapak Dr. Bambang Hariadi, M.Pd. dan Ibu Endra Rahmawati, M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan petunjuk selama proses pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Sulistiowati, S.Si., M.M. yang telah memberikan masukan serta pembahasan dalam pembuatan laporan ini.
4. Sahabat serta rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan bantuan dan masukan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Surabaya, Januari 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar isi .....	iii
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Lampiran .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terkait Sebelumnya.....	7
2.2 <i>Website</i> .....	8
2.3 Webqual 4.0 Modifikasi.....	9
2.4 Teknik Sampling .....	13
2.5 Perhitungan Sampling .....	16
2.6 Kepuasan Pengguna .....	17
2.7 Skala Likert .....	17
2.8 SPSS .....	18

	Halaman
2.9 Uji Asumsi.....	19
2.9.1 Normalisasi data.....	19
2.9.2 Multikolonieritas .....	20
2.9.3 Heteroskedastisitas .....	20
2.9.4 Autokorelasi .....	21
2.9.5 Linearitas.....	21
2.10 Validitas dan Reliabilitas .....	21
2.11 Regresi.....	23
2.12 Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (Uji f) .....	24
2.13 Uji Koefisien Regresi Secara Linier (Uji t).....	25
2.14 Analisis Koefisien Determinasi.....	27
2.15 Kualitas Kegunaan .....	27
2.16 Website yang baik .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Alur Proses Penelitian.....	28
3.2 Tahap awal .....	29
3.2.1 Hipotesis Penelitian.....	29
3.2.2 Metode Pengumpulan.....	29
3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
3.2.4 Instrumen Penelitian.....	31
3.3 Tahap Analisis.....	34
3.3.1 Tabulasi data kuisioner.....	34
3.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34

	Halaman
3.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	35
3.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.4 Tahap Akhir.....	37
3.4.1 Pembahasan Hasil Analisis .....	37
3.4.2 Pembuatan Rekomendasi .....	38
3.4.3 Kesimpulan .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	39
4.2 Gambaran Umum <i>Website</i> DPRD Jawa Timur.....	39
4.3 Gambaran Umum Responden .....	40
4.3.1 Jenis Kelamin .....	40
4.3.2 Usia .....	40
4.4 <i>Website Quality</i> .....	41
4.4.1 <i>Information Quality</i> .....	41
4.4.2 <i>Service Quality</i> .....	42
4.4.3 <i>Usability</i> .....	43
4.4.4 <i>User Interface Quality</i> .....	44
4.5 <i>User Satisfaction</i> .....	45
4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
4.6.1 Uji Validitas .....	46
4.6.2 Uji Reliabilitas .....	51
4.7 Uji Asumsi.....	54
4.7.1 Uji Normalitas Data .....	54
4.7.2 Uji Multikolinieritas.....	55
4.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56

	Halaman
4.7.4 Uji Autokorelasi .....	57
4.7.5 Uji Linearitas.....	58
4.8 Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
4.8.1 Uji Koefisien Determinasi.....	60
4.8.2 Uji Serempak ( Uji f).....	61
4.8.3 Uji Parsial (Uji t).....	63
4.9 Pembahasan.....	64
4.9.1 Pengaruh variabel <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	65
4.9.2 Pengaruh variabel <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	65
4.9.3 Pengaruh variabel Usability terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	68
4.9.1 Pengaruh variabel <i>User Interface Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	70
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
Daftar Pustaka .....	73
Lampiran .....	77

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 WebQual 4.0 .....	11
Tabel 3.1 Responden Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban Responden .....	32
Tabel 3.3 Indikator Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden .....	40
Tabel 4.2 Persentase Usia Responden.....	40
Tabel 4.3 Jawaban Responden pada variabel Information Quality.....	41
Tabel 4.4 Jawaban Responden pada variabel Service Quality.....	42
Tabel 4.5 Jawaban Responden pada variabel Usability .....	43
Tabel 4.6 Jawaban Responden pada variabel User Interface Quality .....	44
Tabel 4.7 Jawaban Responden pada variabel User Satisfaction .....	45
Tabel 4.8 Pearson Correlation pada variabel <i>Information Quality</i> .....	46
Tabel 4.9 Pearson Correlation pada variabel <i>Service Quality</i> .....	47
Tabel 4.10 Pearson Correlation pada variabel Usability .....	48
Tabel 4.11 Pearson Correlation pada variabel User Interface Quality.....	49
Tabel 4.12 Pearson Correlation pada variabel <i>User Satisfaction</i> .....	50
Tabel 4.13 Hasil uji validitas pada semua variabel.....	50
Tabel 4.14 Koefisien Uji Realibilitas.....	51
Tabel 4.15 Uji Multikolonieritas.....	56
Tabel 4.16 Uji Autokorelasi .....	57
Tabel 4.17 Uji Linearitas pada variabel <i>Information Quality</i> .....	58

	Halaman
Tabel 4.18 Uji Linearitas pada variabel <i>Service Quality</i> .....	59
Tabel 4.19 Uji Linearitas pada variabel <i>Usability</i> .....	59
Tabel 4.20 Uji Lienaritas pada variabel <i>User Interface Quality</i> .....	59
Tabel 4.21 <i>Variables Entered/Removed</i> .....	60
Tabel 4.22 <i>Model Summary</i> .....	61
Tabel 4.23 ANOVA .....	62
Tabel 4.24 Hasil uji parsial (Uji t) .....	63



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Alur Proses Penelitian .....	28
Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Halaman Utama <i>Website</i> .....	29
Gambar 4.2 <i>Case Processing Summary</i> pada variabel <i>Information Quality</i> .....	52
Gambar 4.3 <i>Cronbach's Alpha</i> pada variabel <i>Information Quality</i> .....	52
Gambar 4.4 <i>Case Processing Summary</i> pada variabel <i>Service Quality</i> .....	52
Gambar 4.5 <i>Cronbach's Alpha</i> pada variabel <i>Service Quality</i> .....	52
Gambar 4.6 <i>Case Processing Summary</i> pada variabel <i>Usability</i> .....	53
Gambar 4.7 <i>Cronbach's Alpha</i> pada variabel <i>Usability</i> .....	53
Gambar 4.8 <i>Case Processing Summary</i> pada variabel <i>User Interface Quality</i> .....	53
Gambar 4.9 <i>Cronbach's Alpha</i> pada variabel <i>User Interface Quality</i> .....	53
Gambar 4.10 <i>Case Processing Summary</i> pada variabel <i>User Satisfaction</i> .	54
Gambar 4.11 <i>Cronbach's Alpha</i> pada variabel <i>User Satisfaction</i> .....	54
Gambar 4.12 Uji Normalitas Grafik <i>P-Plot</i> .....	55
Gambar 4.13 Uji Heteroskedastisitas .....	55
Gambar 4.14 Halaman Berita <i>pada website</i> saat ini .....	65
Gambar 4.15 usulan desain halaman berita.....	65
Gambar 4.16 Halaman kontak <i>pada website</i> saat ini.....	66
Gambar 4.17 usulan desain halaman kontak.....	67
Gambar 4.18 Halaman menu utama <i>pada website</i> saat ini.....	68

Gambar 4.19 Usulan desain pada halaman home ..... 69





## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 <i>Header</i> Kuisisioner .....	77
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan pada variabel <i>Information Quality</i> .....	78
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan pada variabel <i>Service Quality</i> .....	79
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan pada variabel <i>Usability</i> .....	80
Lampiran 5 Daftar Pertanyaan pada variabel <i>User Interface Quality</i> .....	81
Lampiran 6 Daftar Pertanyaan pada variabel <i>User Satisfaction</i> .....	82



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah dan untuk mendukung pembangunan daerah sebagaimana diatur dalam Pasal 96 Undang-Undang Pemerintahan Daerah telah menetapkan DPRD mempunyai 3 (tiga) fungsi utama yaitu fungsi: anggaran (budgetting), pembentukan perda provinsi dan pengawasan (controlling). Dengan demikian secara nyata lembaga DPRD Provinsi Jawa Timur mempunyai peranan yang sangat vital dalam penyelenggaraan pembangunan daerah bersama Gubernur Kepala Daerah Jawa Timur.

Berperan sebagai penyelenggara pemerintahan daerah bersama Gubernur Jawa Timur, DPRD Provinsi Jawa Timur melalui ketiga fungsinya sebagaimana tersebut di atas, mempunyai kedudukan yang strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagaimana tujuan dari pelaksanaan otonomi daerah. Oleh karenanya sebagai perwakilan masyarakat Jawa Timur, diharapkan aktivitas DPRD dapat diketahui secara luas oleh masyarakat baik langsung maupun melalui sarana pendukung lainnya seperti internet dan produk sejenisnya. Dengan demikian kegiatan DPRD yang pada umumnya berupa rapat-rapat dan pengawasan di lapangan penting disosialisasikan atau diinformasikan melalui media yang telah difasilitasi oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur kepada publik.

Berkenaan dengan hal tersebut Sekretariat DPRD Jawa Timur menyediakan *website* sebagai sarana informasi mengenai berbagai aktivitas

DPRD supaya dapat diketahui oleh masyarakat secara mudah dan informatif. Adapun website *dprd.jatimprov.go.id* yang telah dibuat sejak 2013 tersebut memiliki beberapa bagian, diantaranya berita dewan, agenda kegiatan dewan, struktur organisasi dewan, tata tertib DPRD, tugas dan wewenang, alat kelengkapan dewan, *digital library*, galeri foto, *cloud storage*, *live streaming* kegiatan Sidang Paripurna DPRD dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Semua hal tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai aktivitas DPRD dalam upayanya menyelenggarakan pembangunan daerah.

Dengan rata-rata pengunjung perhari yang mencapai 7000 lebih (*statshow.com*), berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber pada *website* DPRD Provinsi Jawa Timur masih ditemui *link* yang tidak berfungsi dengan baik sehingga penulis meyakini sarana tersebut perlu mendapatkan penyesuaian dengan kebutuhan yang *up to date* agar keberadaannya mampu memenuhi tuntutan dan harapan terutama bagi DPRD Provinsi Jawa Timur. Pada saat ini pihak DPRD akan melakukan perbaikan terhadap website yang ada selama ini. Oleh karena itu pihak DPRD membutuhkan masukan sebagai bahan evaluasi untuk *website* tersebut.

Solusi yang ditawarkan yaitu dengan melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan website terhadap kepuasan pengguna dengan metode *WebQual 4.0* Modifikasi. Melalui penelitian tersebut diharapkan dapat diketahui berbagai masukan dan saran para stake holder (pemangku kepentingan) mengenai kebutuhan jasa layanan web yang seperti apa yang sebaiknya dikembangkan ke depan.

Webqual 4.0 merupakan salah satu metode untuk mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna (Barnes & Vidgen, 2003). Metode webqual 4.0 terdiri atas tiga kategori yaitu usability, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs; kualitas informasi adalah mutu dari konten (isi) yang terdapat pada situs; dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Namun pada penelitian ini metode webqual yang digunakan adalah webqual yang dimodifikasi dengan menambahkan dimensi ke empat yaitu *user interface quality* (Hasan, 2014). Keempat kategori tersebut akan dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas *website* pada DPRD Provinsi Jawa Timur.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka dirumuskanlah permasalahan tersebut, yaitu : bagaimana pengaruh kualitas layanan *website* DPRD Provinsi Jawa Timur terhadap kepuasan pengguna. Dengan sub masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna ?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna ?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna ?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas antarmuka terhadap kepuasan pengguna ?

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam menganalisa pengaruh kualitas *website* ini adalah sebagai berikut:

1. Pendistribusian kuesioner kepada sampel anggota dewan dan PNS Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur sebanyak 113 orang
2. Kuisisioner disebarakan secara offline (tercetak).
3. Butir pertanyaan kuisisioner didasarkan dari WebQual 4.0 dan juga penelitian yang dilakukan oleh (Hasan, 2014) yaitu pada dimensi kualitas antarmuka pengguna.

### 1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas kepuasan pengguna terhadap situs DPRD Provinsi Jawa Timur dengan sub tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna.
2. Mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
3. Mengetahui pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.
4. Mengetahui pengaruh kualitas antarmuka terhadap kepuasan pengguna.

### 1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari analisa ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai rekomendasi bagi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam mengembangkan *dprd.jatimprov.go.id* berdasarkan kualitas kepuasan pengguna;
2. Sebagai referensi bagi pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan program aplikasi sejenis untuk mengukur kualitas website.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini terdapat 5 bab, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat, dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi tentang penelitian terdahulu, penjelasan mengenai teori website, teori Webqual 4.0 modifikasi, teknik sampling, perhitungan sampling, kepuasan pengguna, skala likert, SPSS, Uji Asumsi. Validitas dan Reliabilitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Analisis Koefisien Determinasi, Kualitas Kegunaan, dan Website yang baik

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisi tentang alur proses penelitian, hipotesis, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi tahap analisis dan definisi tahap akhir penelitian

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang deskripsi hasil penelitian, gambaran umum website, gambaran umum responden, hasil perhitungan jawaban responden, hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil uji asumsi klasik, hasil uji analisis regresi linear berganda dan pembahasan hasil analisis.

**BAB V : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari analisa kualitas *website*

Pemerintah DPRD Provinsi Jawa Timur.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Penelitian Terkait Sebelumnya**

Penelitian sebelumnya yang menggunakan metode Webqual 4.0 yaitu berjudul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stie Perbanas Surabaya Menggunakan Model Webqual yang dilakukan oleh (Adrianto, 2016). Hasil dari penelitian ini adalah tingkat pengaruh layanan website terhadap kepuasan mahasiswa untuk kualitas Penggunaan menghasilkan persentase sebesar 68,3%, pengaruh layanan website terhadap kepuasan mahasiswa untuk kualitas Informasi menghasilkan persentase sebesar 62,5%, pengaruh layanan website terhadap kepuasan mahasiswa untuk kualitas Interaksi menghasilkan persentase sebesar 51,3%.

Adapun penelitian selanjutnya yang menggunakan metode Webqual 4.0 modifikasi yaitu berjudul: Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasannudin dengan metode webqual 4.0 modifikasi yang dilakukan oleh (Ramadhani, 2008). Hasil dari penelitian ini adalah dimensi kualitas informasi memiliki tingkat kesesuaian persepsi dan harapan sebesar 87,32%, dimensi kualitas interaksi layanan memiliki persentase sebesar 84,72%, dimensi kualitas antarmuka pengguna menghasilkan persentase sebesar 77,12% dan dimensi usability (kegunaan) memiliki persentase sebesar 83,48%.

#### **2.2 Website**

Menurut (Kristanto, 2013) secara terminologi, website adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain



(alamat) atau sub domain, yang tempatnya berada di dalam *World Wide Web* (WWW) di internet. Sebuah halaman website adalah dokumen yang ditulis dalam format *Hyper Text Markup Language* (HTML), yang hampir selalu bisa diakses melalui HTTP, yaitu protokol yang menyampaikan informasi dari server website untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui web browser. Semua publikasi dari website-website tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar.

Berdasarkan pengertiannya, web juga memiliki kriteria, sehingga dapat dikatakan sebagai web yang baik apabila telah memenuhi persyaratan. Adapun kriteria web yang baik menurut (Hermana, 2007) untuk kualitas sistem yang dinilai oleh pengguna diantaranya adalah dari segi:

a. Ketergunaannya

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

b. Sistem Navigasi

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

c. Desain Visual

Kepuasan visual seorang user secara subyektif melibatkan bagaimana desainer visual situs web membawa mata user menikmati dan menjelajahi

situs web dengan menjelajahi melalui layout, bentuk, warna dan tipografi. Grafik membuat halaman web menjadi lebih indah tetapi juga bisa memperlambat akses dengan semakin besarnya ukuran file.

d. Lama Respon

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

e. Contents

Sebaik apapun situs web secara desain grafis, apabila tanpa konten yang berguna dan bermanfaat maka web tersebut akan kurang berarti. Konten yang baik akan menarik, relevan, dan pantas untuk target pengguna situs web tersebut.

f. Accessibility

Halaman web harus dapat digunakan oleh setiap orang, baik anak-anak, orang tua dan orang muda, termasuk orang dengan disabilitas.

### 2.3 *Webqual 4.0 Modifikasi*

Menurut (Barnes & Vidgen, 2003) *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. *Webqual* ini berbasis pada *Quality Function Deployment* (QFD).

*Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya.

*Webqual 4.0* adalah pengembangan dari versi-versi pendahulunya yaitu *webqual*

1.0, *webqual 2.0*, *webqual 3.0* serta penggabungan dan penyesuaian dari *servqual*. Penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0 modifikasi* untuk menganalisis kualitas *website* melalui konsep *usability*, *information quality*, dan *service interface quality*. Dimensi-dimensi pada Webqual terdiri dari tiga yaitu:

a. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut (Barnes & Vidgen, 2003), Kualitas Informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date*/terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai. Suatu informasi dikatakan berkualitas apabila ditunjang oleh tiga hal yaitu:

1). Akurat (*accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias dalam mencerminkan maksud dari informasi itu sendiri.

2). Tepat pada waktunya (*Time Liness*)

Informasi yang dihasilkan tidak boleh terlambat (usang). Informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai yang baik untuk digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan berakibat fatal dalam keputusannya.

### 3). Relevan (*Relevancy*)

Informasi harus memberikan manfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk setiap orang berbeda dengan yang lainnya.

### c. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

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

Berikut ini disajikan tabel dari dimensi dan item yang menjelaskan model Webqual 4.0 (Barnes & Vidgen, 2003).

Tabel 2.1 Webqual 4.0

Dimensi	Webqual 4.0 item
Kualitas pengguna	1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Kemudahan menemukan alamat website 5. Tampilan yang atraktif 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 7. Tampilan sesuai dengan jenis website lembaga pendidikan 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website
Kualitas	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas

Dimensi	Webqual 4.0 item
informasi	10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 14. Menyediakan informasi yang cukup detail 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas interaksi	16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 20. Adanya suasana komunitas 21. Kemudahan untuk memberi masukan 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website

d. Kualitas Antarmuka Pengguna (*User Interface Quality*)

Dalam penelitian ini user interface quality (kualitas antarmuka pengguna) merupakan dimensi baru yang ditambahkan ke dalam dimensi asli webqual

4.0, dimensi user interface quality menggunakan beberapa indikator yang diadaptasi dari penelitian (Hasan, 2014) yang mengembangkan 25 kriteria desain untuk website universitas. Kriteria kualitas antarmuka pengguna meliputi : penggunaan gambar yang tepat, penggunaan *font* yang sesuai, warna yang sesuai, desain halaman yang sesuai, link pada website bekerja dengan baik, dan kecepatan download berjalan dengan baik.

## 2.4 Teknik Sampling

Menurut (Sugiyono, 2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek (Prasetya, 2005) yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak bisa mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus betul-betul mewakili.

Menurut (Prasetya, 2005) ada dua jenis penarikan sampel yaitu :

### a. Teknik penarikan sampel probabilitas

Teknik penarikan sampel probabilitas adalah suatu teknik penarikan sampel yang mendasarkan diri bahwa setiap anggota populasi bahwa setiap anggota

populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Ada beberapa teknik penarikan sampel probabilitas yaitu :

#### 1. Sampel acak sederhana

Teknik penarikan sampel acak sederhana merupakan suatu prosedur yang memungkinkan setiap elemen dalam populasi akan memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel.

#### 2. Sampel Berstrata

Teknik penarikan sampel berstrata merupakan suatu prosedur penarikan sampel berstrata yang dalam hal ini suatu subsampel–subsampel acak sederhana ditarik dari setiap strata yang kurang lebih sama dalam beberapa karakteristik. Ada dua macam penarikan sampel berstrata yaitu, proporsional (jumlah sampel sebanding dengan jumlah populasi) dan Non-Proporsional (jumlah sampel tidak sebanding dengan jumlah populasi).

#### 3. Sampel Berkelompok

Teknik penarikan data sampel berkelompok merupakan suatu prosedur penarikan sampel probabilitas yang memilih sub-populasi yang disebut *cluster*, kemudian setiap elemen didalam kelompok dipilih sebagai anggota sampel.

#### 4. Sampel Sistematis

Teknik penarikan sampel sistematis, populasi dibagi dengan ukuran sampel yang diperlukan ( $n$ ) dan sampel diperoleh dengan cara mengambil setiap subyek ke- $n$ .

b. Teknik penarikan sampel non-probabilitas

Teknik penarikan sampel non-probabilitas adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Macam-macam Non-Probability Sampling sebagai berikut:

1. Sampling Kuota (*Quota Sampling*)

Mirip stratified sampling yaitu berdasarkan proporsi ciri-ciri tertentu untuk menghindari bias. Misalnya, jumlah sampel laki-laki 50 orang maka sampel perempuan juga 50 orang.

2. Sampling Kebetulan (*Accidental Sampling*)

Pengambilan sampel didasarkan pada kenyataan bahwa mereka kebetulan muncul. Misalnya, populasi adalah setiap pengguna jalan tol, maka peneliti mengambil sampel dari orang-orang yang kebetulan melintas di jalan tersebut pada waktu pengamatan.

3. Sampling Purposive (*Purposive or Judgemental Sampling*)

Pengambilan sampel berdasarkan seleksi khusus. Peneliti membuat kriteria tertentu siapa yang dijadikan sebagai informan. Misalnya, Anda meneliti kriminalitas di Kota Semarang, maka Anda mengambil informan yaitu Kapolresta Semarang, seorang pelaku kriminal dan seorang korban kriminal.



#### 4. Sampling Jenuh(*Voluntary Sampling*)

Teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, ini syaratnya populasi tidak banyak, atau peneliti ingin membuat generalisasi dengan kesalahan sangat kecil.

#### 5. Sampling Snowball(*Snowball Sampling*)

Pengambilan sampel berdasarkan penelusuran sampel sebelumnya.

Misalnya, penelitian tentang korupsi bahwa sumber informan pertama mengarah kepada informan kedua lalu informan ke tiga dan seterusnya.

### 2.5 Perhitungan Sampling

Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Dimana:

n : Ukuran sampel keseluruhan.

N : Ukuran populasi.

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

Sedangkan teknik penentuan jumlah sampel pada masing–masing dinas penelitian dilakukan secara Proportional dengan rumus sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n \dots\dots\dots (2)$$

dimana :

$n_i$  = sampel posisi ke-i

$N_i$  = jumlah populasi ke-i

$N$  = jumlah populasi

$n$  = jumlah sampel

## 2.6 Kepuasan Pengguna

Menurut (Kotler, 2003) kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan Antara prestasi atau produk atau jasa yang dirasakan dan yang diharapkannya.

Menurut (Zeithaml & Bitner, 2000) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan pengguna mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa itu sendiri. Produk atau jasa dapat mempengaruhi tingkat kesenangan pengguna berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna.

## 2.7 *Skala Likert*

Menurut (Sugiyono, 2015) Skala *likert* merupakan teknik pengukuran sikap paling luas digunakan dalam riset pemasaran. Skala ini memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan responden. Pertanyaan yang diberikan adalah pertanyaan tertutup. Pilihan dibuat berjenjang mulai dari intensitas paling rendah sampai paling tinggi. Pilihan jawaban bisa tiga, lima, tujuh, dan sembilan. Yang pasti ganjil. Semakin banyak pilihan jawaban, maka jawaban responden semakin terwakili. Namun, kesulitannya adalah kata-kata yang mewakili pilihan terbatas jumlahnya. Dalam bahasa Inggris ada 7 pilihan, yaitu *extremely disagree*, *strongly disagree*, *disagree*, *neither agree nor disagree*, *agree*, *strongly agree*, *extremely agree*. Di dalam bahasa Indonesia bisa dibuat 5 pilihan, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju, sangat setuju. Karena pilihan jawaban berjenjang, maka setiap jawaban bisa diberi bobot 1 dan tertinggi diberi 5. Namun bisa juga sebaliknya asal konsisten, intensitas tertinggi 1 dan terendah 5.

## 2.8 **Statistical Product and Service Solutions (SPSS)**

SPSS adalah sebuah software untuk mengolah 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 pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti *Microsoft Excel* atau *Notepad*.

## 2.9 Uji Asumsi

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

### 2.9.1 Normalisasi 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 3.

$$X = \frac{(Xi - \bar{x})}{s} \dots\dots\dots (3)$$

dengan :

$z$  = Simpangan baku untuk kurve normal

$xi$  = Data ke  $i$  dari suatu kelompok data

$\bar{x}$  = Rata – rata kelompok

$S$  = Simpangan baku

Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Normal Probabilitass Plots.

Normal Probabilitass 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.

#### 2.9.2 MultikoLinearitas

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  $Y$ . Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda.

Secara ringkas sampel yang digunakan tidak cukup kaya untuk mengakomodasikan semua variabel  $X$  dalam analisis. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas digunakan 4.

$$F = \frac{R_{x_1 x_2 x_3 \dots x_k}^2 / (k-2)}{(1 - R_{x_1 x_2 x_3 \dots x_k}^2) / (N - k + 1)} \dots \dots \dots (4)$$

### 2.9.3 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.

### 2.9.4 Autokorelasi

Autokorelasi didefinisikan sebagai korelasi antar anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu atau ruang. Untuk mengetahui adanya Autokorelasi atau tidak dapat dilakukan melalui percobaan  $d$  dari Durbin-Watson persamaan 5.

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=N} (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=2}^{t=N} e_t^2} \dots \dots \dots (5)$$

### 2.9.5 Linearitas

Menurut (Priyatno, 2010) istilah Linearitas didefinisikan sebagai bentuk hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah linier. Uji

Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel tersebut menunjukkan hubungan yang linear atau tidak.

### **2.10 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 (Sugiyono, 2004). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Teknik untuk mengukur validitas kuesioner dengan 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 (Azwar, 2003). 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 umumnya menggunakan batasan 0,6. Menurut (Sugiyono, 2004), 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. Menurut (Sugiyono, 2007) menjelaskan perbedaan antara penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel sebagai berikut:

Penelitian yang valid artinya bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Artinya, jika objek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid. Sedangkan penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Kalau dalam objek kemarin berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah.

## **2.11 Regresi**

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) metode regresi korelasi dan korelasi merupakan metode paling populer dan banyak digunakan dalam praktik peramalan bisnis. Analisis regresi merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik dan kekuatan asosiasi atau hubungan antara



dua atau lebih variabel, yaitu satu atau lebih variabel bebas (independent variables) dan satu variabel terikat/tergantung (dependent variables). Regresi memiliki bentuk bermacam-macam. Regresi linear sederhana maupun regresi linear berganda digunakan untuk mencari model hubungan linear antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat sepanjang tipe datanya adalah interval atau rasio. Pada persamaan 5 regresi dummy memfasilitasi apabila ada salah satu atau lebih variabel bebas yang bertipe nominal atau ordinal. Regresi data panel memberikan keleluasaan kepada peneliti apabila data yang diregresikan merupakan cross-section maupun data runtun waktu. Sedangkan regresi logistik membantu peneliti untuk meregresikan variabel terikat yang bertipe nominal (biner) maupun nominal atau ordinal non biner.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon \dots \dots \dots (6)$$

dimana:

- Y = variabel terikat
- $\beta_0$  = koefisien intercept regresi
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = koefisien slope regresi
- $X_1 X_2 X_3$  = variabel bebas
- $\varepsilon$  = error persamaan regresi.

## 2.12 Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Signifikan berarti

hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan), Langkah-langkah atau urutan menguji hipotesa dengan distribusi f adalah sebagai berikut:

a. Merumuskan Hipotesis

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

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

b. Menentukan tingkat signifikansi

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

c. Menentukan F hitung

d. Menentukan F tabel

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

$$df \text{ numerator} = df_n = df_1 = k$$

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

Keterangan:

df = degree of freedom/ derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

k = banyaknya koefisien regresi .

e. Kriteria pengujian

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

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

- f. Membandingkan F hitung dengan F table.
- g. Kesimpulan

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

### 2.13 Uji Koefisien Regresi Secara Linier (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:

- a. Merumuskan hipotesa

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

1. Hipotesa nol =  $H_0$

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

2. Hipotesa alternatif =  $H_a$

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

b. Menentukan tingkat signifikansi

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

c. Menentukan T hitung

d. Menentukan T tabel

Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan sebesar  $\alpha = 1\%$  atau  $5\%$  atau  $10\%$ , maka bisa menentukan nilai t tabel pada persamaan 7.

$$df = n - k \dots \dots \dots (7)$$

Keterangan:

df : *Degree of freedom* atau derajat kebebasan

n : Jumlah sampel

k : Banyaknya koefisien regresi + konstanta.

e. 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  $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$

f. Membandingkan T hitung dengan T table.

g. Kesimpulan

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

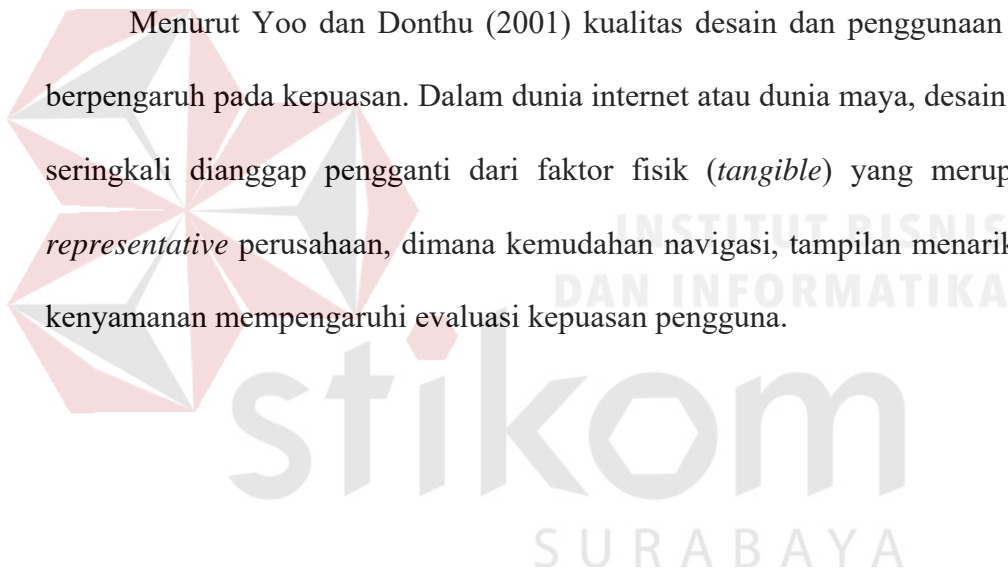
kecil dari t tabel, maka  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *independent variable* tidak berpengaruh terhadap *dependent variable*.

#### 2.14 Analisis Koefisien Determinasi

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

#### 2.15 Kualitas Kegunaan

Menurut Yoo dan Donthu (2001) kualitas desain dan penggunaan situs berpengaruh pada kepuasan. Dalam dunia internet atau dunia maya, desain situs seringkali dianggap pengganti dari faktor fisik (*tangible*) yang merupakan *representative* perusahaan, dimana kemudahan navigasi, tampilan menarik dan kenyamanan mempengaruhi evaluasi kepuasan pengguna.



## 2.16 Kualitas Website yang baik

Menurut (Suyanto, 2009) kriteria website penilaian yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Usability adalah sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat. Situs web harus memenuhi lima syarat untuk mencapai tingkat usability yang ideal, yaitu:

1. Mudah untuk dipelajari
2. Efisien dalam penggunaan
3. Mudah untuk diingat
4. Tingkat kesalahan rendah
5. Kepuasan pengguna website

- b. Sistem Navigasi

Navigasi membantu pengunjung untuk menemukan jalan yang mudah ketika menjelajahi situs web. Navigasi dapat ditampilkan dalam berbagai media, yaitu teks, image, atau pun animasi. Ada pun syarat navigasi yang baik yaitu:

1. Mudah dipelajari
2. Konsisten
3. Mampu menerima feedback
4. Muncul dalam konteks
5. Menawarkan alternatif
6. Menyediakan pesan visual yang jelas
7. Menggunakan label jelas dan mudah dipahami

8. Mendukung tujuan dan perilaku user

c. Graphic Design ( Desain Visual)

Kepuasan visual seorang user secara subyektif melibatkan bagaimana desainer visual situs web tersebut membawa mata user menikmati dan menjelajahi situs web dengan melalui layout, warna, bentuk, dan tipografi. Grafik membuat halaman menjadi indah tetapi bisa juga memperlambat akses dengan semakin besarnya ukuran file. Desain yang baik setidaknya memiliki komposisi warna yang baik dan konsisten, layout grafik yang konsisten, teks yang mudah dibaca, penggunaan grafik yang memperkuat isi teks, dan secara keseluruhan membentuk suatu pola yang harmonis.

d. Contents

Konten yang baik akan menarik, relevan, dan pantas untuk target pengunjung situs web tersebut. Gaya penulisan dan bahasa yang dipergunakan harus sesuai dengan web dan target pengunjung. Hal yang harus diperhatikan yaitu kesalahan dalam penulisan, termasuk tata bahasa dan tanda baca di tiap halaman, header, dan judul. Selain itu buatlah daftar penjelasan untuk istilah-istilah khusus dan konten harus relevan dengan tujuan situs. Jika ada konten yang berbentuk multimedia, usahakan berhubungan dengan isi situs web.

e. Compatibility

Situs web harus kompatibel dengan berbagai perangkat tampilannya (browser), harus memberikan alternatif bagi browser yang tidak dapat melihat situs tersebut.

f. Loading Time

Sebuah situs web yang tampil lebih cepat kemungkinan besar akan kembali dikunjungi, apalagi bila dengan konten dan tampilan yang menarik.

g. Functionality

Functionality adalah seberapa baik sebuah situs web bekerja dari aspek teknologi, seperti HTML (DHTML), PHP, ASP, ColdFusion, CGI, SSI, dan lain-lain.

h. Accesibility

Halaman web harus bisa dipakai oleh setiap orang, baik anak-anak, orang tua, dan orang muda. Ada berbagai hambatan yang ditemui dari sisi pengguna untuk bisa menikmati halaman web tersebut. Untuk hambatan fisik, bagaimana memaksimalkan penggunaan konten ketika satu atau lebih indera dimatikan atau dikurangi kerjanya, terutama untuk user dengan kekurangan indra penglihatan. Selain itu ada juga hambatan infrastruktur, seperti akses internet yang lambat, spesifikasi komputer, penggunaan browser, dan lain-lain yang dapat mempengaruhi akses seseorang.

i. Interactivity

Interaktivitas adalah apa yang melibatkan pengguna situs web sebagai user experience dengan situs web itu sendiri. Dasar dari interaktivitas adalah hyperlinks (link) dan mekanisme feed back. Seperti link yang berbunyi more info about this, glossary, related links, dan lain-lain. Sedangkan untuk mekanisme feed back, contohnya adalah critiques, comments, question, pooling/survey. Bentuk lainnya juga bisa seperti search



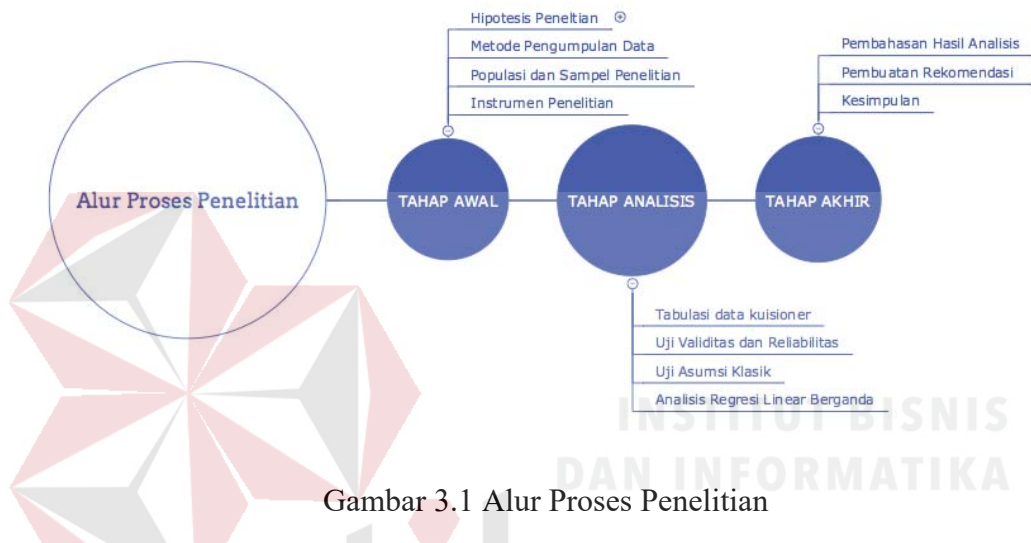
(pencarian intra situs), tools (perangkat yang digunakan pengunjung untuk mencapai tujuan mereka datang ke situs kita), Game, Chat, forum diskusi, dan lain-lain.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Alur Proses Penelitian

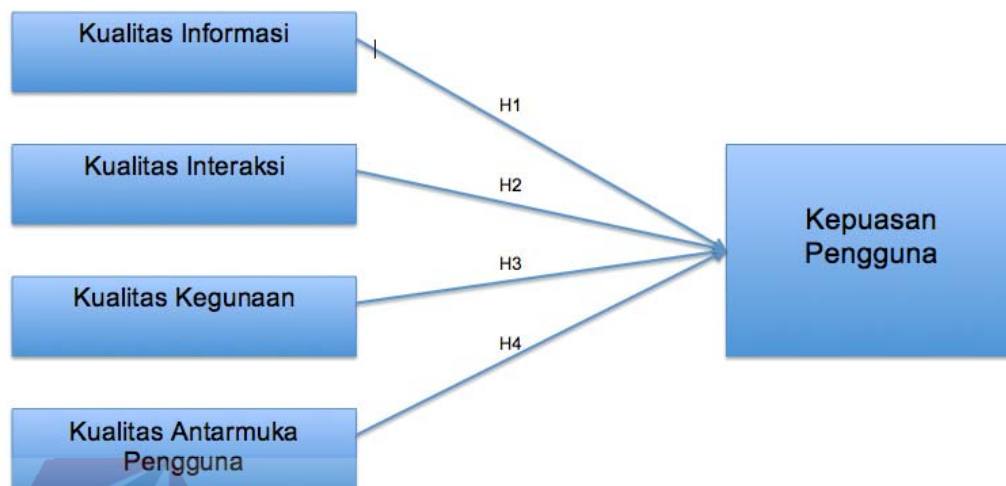


Gambar 3.1 Alur Proses Penelitian

Pada gambar 3.1 menjelaskan tentang alur proses penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yang terdiri dari 3 tahap yaitu: Tahap Awal, Tahap Analisis dan juga Tahap Akhir. Penjelasan lebih lanjut akan dijelaskan pada bagian selanjutnya.

## 3.2 Tahap Awal

### 3.2.1 Hipotesis Penelitian



Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian

Pada gambar 3.2 menunjukkan tentang variabel bebas pada penelitian ini yaitu : Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Kualitas Kegunaan dan Kualitas Antarmuka, Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan pengguna. Berikut adalah Hipotesis pada penelitian ini :

H<sub>1</sub>= Diduga terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

H<sub>2</sub>= Diduga terdapat pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.

H<sub>3</sub>= Diduga terdapat pengaruh kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna.

H<sub>4</sub>= Diduga terdapat pengaruh kualitas antarmuka terhadap kepuasan pengguna.

### 3.2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan menyebarkan angket. Wawancara dilakukan dengan kepala bagian dan kepala sub bagian perundang-undangan untuk mengetahui mengenai bagian apa saja yang memiliki

kepentingan terhadap *website* DPRD Provinsi Jawa Timur serta untuk mengetahui jumlah karyawan yang ada pada masing-masing bagian tersebut.

Kuisisioner disebarakan kepada responden yaitu anggota dewan DPRD Provinsi Jawa Timur dan Sekretariat DPRD secara tercetak.

### 3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota komisi DPRD Provinsi Jawa Timur sebanyak 100 orang dan 58 orang pegawai sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan web. Teknik Sampling yang akan digunakan adalah purposive sampling.

Berkenaan dengan itu sampel yang akan dipilih adalah 113 orang anggota dewan dan PNS DPRD Provinsi Jawa Timur. Sampel tersebut diharapkan representatif terhadap populasi penelitian. Mengingat keterbatasan waktu penelitian dan memperhatikan kesanggupan menjadi responden dari anggota DPRD Provinsi Jawa Timur yang rata-rata mempunyai tingkat kesibukan yang tinggi maka responden tersebut dapat mewakili secara umum terkait dengan substansi penelitian. Dalam penelitian ini diketahui  $N = 158$  orang,  $e$  ditetapkan sebesar 5%. Jadi jumlah minimal sampel peneliti adalah:

$$n = \frac{158}{1 + 158 \times 0.05^2} = 113 \quad (1)$$

sedangkan untuk perhitungan sampel per bagian akan dilakukan secara proportional dengan rumus sebagai berikut :

$$n_{\text{komisi}} = \frac{20}{158} \times 113 = 15 \quad (2)$$

Berikut adalah tabel responden yang akan digunakan sebagai sampel penelitian :

**Tabel 3.1** Sampel Penelitian

No	Bagian	Jabatan	Jumlah	Sampel
1	Komisi A	Anggota	20	15
2	Komisi B	Anggota	20	15
3	Komisi C	Anggota	20	15
4	Komisi D	Anggota	20	15
5	Komisi E	Anggota	20	15
6	Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur	Bagian Perundang- undangan	38	27
		Bagian Persidangan	20	15
Total			158	117

Pada Tabel 3.1 menunjukkan tentang jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 117 orang, namun dalam penelitian ini sampel yang terkumpul berjumlah sebanyak 113 orang.

### 3.2.4 Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang dengan memberikan skor kepada masing-masing alternatif jawaban.

Prosedur pengukurannya adalah responden diminta untuk menyatakan persetujuannya atas dasar persepsi masing-masing. Jawaban terdiri dari 5 pilihan, yaitu Sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Bobot pemberian nilai dapat dilihat dari tabel 3.2.

Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban Responden

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

Pada penelitian ini kuisisioner yang digunakan terdiri dari 3 bagian, yaitu:

1. Judul Kuisisioner
2. Pengantar yang berisi petunjuk pengisian.
3. Item-item pertanyaan yang harus diisi responden. Pertanyaan dirancang berdasarkan metode *webqual 4.0 Modifikasi*. Pertanyaan disesuaikan dengan ketersediaan informasi yang terdapat pada *website* DPRD Provinsi Jawa Timur.

Sehubungan dengan instrumen penelitian, berikut adalah indikator yang digunakan dalam penyusunan kuisisioner pada penelitian ini :

Tabel 3.3 Indikator Instrumen Penelitian

Variabel	Sumber	Kode	Indikator
Information Quality	WebQual 4.0	IQ1	Website menyediakan informasi yang akurat
		IQ2	Website menyediakan informasi yang terpercaya
		IQ3	Website menyediakan informasi yang tepat waktu
		IQ4	Website menyediakan informasi yang relevan
		IQ5	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti
		IQ6	Website menyediakan informasi yang detail
		IQ7	Website menyajikan informasi dalam

Variabel	Sumber	Kode	Indikator
			format yang tepat
Service Quality	WebQual 4.0	SQ1	Pengguna merasa aman ketika melakukan transaksi
		SQ2	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi
		SQ3	Website memberikan ruang untuk personalisasi
		SQ4	Website memberikan ruang untuk komunitas
		SQ5	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
		SQ6	Pengguna merasa yakin bahwa layanan sesuai dengan yang dijanjikan
Usability	WebQual 4.0	UQ1	Pengguna dengan mudah dapat belajar menggunakan website
		UQ2	Interaksi pengguna dengan website jelas dan dapat dimengerti
		UQ3	Navigasi website mudah
		UQ4	Website mudah digunakan
		UQ5	Website mengandung nilai kompetensi
		UQ6	Website memberikan pengalaman positif bagi pengguna
		UQ7	Website memiliki tampilan yang menarik
User Interface Quality	Hasan(2014)	UIQ1	Website menggunakan gambar yang tepat
		UIQ2	Website menggunakan font(huruf) yang sesuai
		UIQ3	Website menggunakan warna yang sesuai
		UIQ4	Website menggunakan desain halaman yang sesuai
		UIQ5	Link pada Website berfungsi
		UIQ6	Kecepatan download pada website berjalan dengan baik

Pada Tabel 3.3 menunjukkan tentang indikator yang akan digunakan sebagai acuan pembuatan kuisisioner. Variabel *Information Quality* memiliki 7 item pertanyaan, Variabel *Service Quality* memiliki 6 item pertanyaan, variabel

*Usability* memiliki 7 item pertanyaan dan variabel *User Interface Quality* memiliki 6 item pertanyaan.

## **Tahap Analisis**

### **3.3.1 Tabulasi Data Kuisisioner**

Pada tahap ini seluruh data hasil jawaban responden disusun menjadi sebuah tabel berdasarkan skor hasil jawaban, usia dan jenis kelamin responden untuk kemudian dilakukan analisis dengan bantuan aplikasi SPSS.

### **3.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuisisioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Metode pengambilan keputusan pada uji validitas ini menggunakan batasan  $r$  tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi, atau menggunakan batasan 0,3 (Azwar, 2003). 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.

#### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi suatu variabel. Instrumen kuisisioner yang tidak reliabel akan menyebabkan instrumen tidak dapat konsisten terhadap pengukuran yang dilakukan, sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha.



### 3.3.1 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan untuk penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS untuk menghasilkan grafik P-P Plot of Regression Standardized Residual. Model regresi yang memiliki distribusi normal akan menghasilkan grafik dengan titik-titik yang mengikuti garis diagonal. Jika model regresi memiliki distribusi yang tidak normal maka menghasilkan grafik dengan titik-titik yang tidak mengikuti garis normal.

#### 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel bebas, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

Alat statistik yang sering dipergunakan untuk menguji gangguan multikolinieritas adalah dengan variance inflation factor (VIF), korelasi pearson antara variabel-variabel bebas, atau dengan melihat eigenvalues dan condition index (CI).

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah terdapat kesamaan varians dari

residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatterplot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Glejser, uji Park atau uji White.

Beberapa alternatif solusi jika model menyalahi asumsi heteroskedastisitas adalah dengan mentransformasikan ke dalam bentuk logaritma, yang hanya dapat dilakukan jika semua data bernilai positif. Atau dapat juga dilakukan dengan membagi semua variabel dengan variabel yang mengalami gangguan heteroskedastisitas.

#### 4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode  $t$  dengan periode sebelumnya ( $t - 1$ ). Secara sederhana adalah bahwa analisis regresi adalah untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, jadi tidak boleh ada korelasi antara observasi dengan data observasi sebelumnya.

Beberapa uji statistik yang sering dipergunakan adalah uji Durbin-Watson, uji dan Run Test. Beberapa cara untuk menanggulangi masalah autokorelasi adalah dengan mentransformasikan data atau bisa juga dengan mengubah model regresi ke dalam bentuk persamaan beda umum (generalized difference equation). Selain itu juga dapat dilakukan dengan memasukkan variabel lag

dari variabel terikatnya menjadi salah satu variabel bebas, sehingga data observasi menjadi berkurang 1.

#### 5. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antara dua variabel yang diidentifikasi secara teori sesuai atau tidak dengan hasil observasi yang ada. Uji linearitas dapat menggunakan uji Durbin-Watson, Ramsey Test atau uji Lagrange Multiplier.

### 3.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

#### 1. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan syarat hasil dari uji  $f$  dalam analisis regresi berganda bernilai signifikan. Apabila uji  $f$  bernilai tidak signifikan, maka nilai koefisien determinasi tidak dapat digunakan.

#### 2. Uji serempak (Uji $f$ )

Uji  $f$  digunakan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel bebas (independen) atau lebih secara serempak terhadap variabel terikat (dependen).

#### 3. Uji parsial (Uji $t$ )

Uji  $t$  dalam analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas ( $X$ ) memiliki nilai yang signifikan terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

### **3.3 Tahap Akhir**

#### **3.4.1 Pembahasan Hasil Analisis**

Kegiatan ini dilakukan untuk membahas hasil dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan serta membuktikan hasil dari hipotesis yang telah ditulis oleh peneliti. Pada tahap ini seluruh hasil analisis akan dibahas berdasarkan tiap variabel webqual untuk mengetahui bagian website mana yang masih belum memenuhi kebutuhan pengguna.

#### **3.4.2 Pembuatan Rekomendasi**

Tahap ini berisi mengenai rekomendasi kepada pengelola website DPRD provinsi Jawa Timur berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti.

#### **3.4.3 Kesimpulan**

Kesimpulan diambil berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti dan berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, sehingga dapat memberikan manfaat dan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan dalam penelitian.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Pada bab ini membahas tentang hasil dari penelitian yang dilakukan yaitu menganalisa kualitas *website* DPRD Provinsi Jawa Timur berdasarkan persepsi pengguna. Hasil penelitian dan pembahasan terdiri dari gambaran umum *website*, gambaran umum responden, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi, analisis regresi linear berganda, dan pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna serta rekomendasi perbaikan terhadap *website*.

#### 4.2 Gambaran Umum *Website* DPRD Provinsi Jawa Timur

*Website* DPRD Provinsi Jawa Timur merupakan bagian dari pelayanan teknologi informasi berbasis internet yang bertujuan untuk membantu mencapai fungsi utama DPRD yaitu anggaran(*budgeting*), pembentukan perda dan pengawasan(*controlling*). Informasi yang ditampilkan dalam *website* berupa berita, profil DPRD Jawa Timur, informasi mengenai agenda kegiatan dewan, serta pelayanan publik. Berikut adalah halaman utama dari *website* [dprd.jatimprov.go.id](http://dprd.jatimprov.go.id)



Gambar 4.1 Halaman Utama *Website*

### 4.3 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini responden berasal dari kalangan PNS di lingkungan DPRD Jawa Timur yang merupakan pengguna website DPRD Provinsi Jawa Timur sebanyak 113 orang.

#### 4.3.1 Jenis Kelamin

Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Presentase Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase
Laki-laki	87	77%
Perempuan	26	23%
<b>Total</b>	113	100%

Keterangan :

$$\text{Total} = \frac{\text{jumlah (Orang)}}{\text{Total Responden}} \times 100\%$$

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah responden laki-laki dengan presentase 77% lebih banyak daripada responden perempuan dengan presentase hanya 23%.

#### 4.3.2 Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Presentase Usia Responden

Usia	Jumlah (Orang)	Presentase
≤ 25 tahun	0	0%
26 - 35 tahun	17	15%
36 - 45 tahun	34	30,1%
46 - 55 tahun	56	49.6%
> 56 tahun	6	5,3%

<b>Total</b>	113	100%
--------------	-----	------

Keterangan :

$$\text{Total} = \frac{\text{jumlah (orang)}}{\text{Total Responden}} \times 100\%$$

Berdasarkan tabel 4.2, jumlah responden terbanyak memiliki usia sekitar 46 – 55 tahun dengan presentase sebesar 49,6% .

#### 4.4 Website Quality (X)

Dalam Penelitian ini *website Quality* (Kualitas *website*) terdiri dari 4 dimensi yaitu: *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Quality* (Kualitas Layanan), *Usability* (Kualitas kegunaan) dan *User Interface Quality* (Kualitas Antarmuka Pengguna). Ke empat dimensi tersebut akan menjadi variabel bebas dalam penelitian ini.

##### 4.4.1 Information Quality (X1)

Variabel *Information Quality* dalam penelitian ini memiliki 7 *item pertanyaan* yaitu: informasi yang akurat, terpercaya, informasi yang *up to date*, informasi yang relevan, informasi yang mudah dipahami, informasi yang detail, dan informasi disajikan dengan format yang sesuai. Berikut adalah rekapitulasi hasil jawaban responden pada variabel *Information Quality*.

Tabel 4.3 Persentase Jawaban Responden pada Variabel *Information Quality*

No	Item pertanyaan	Persentase Responden					Mean	StDev
		1	2	3	4	5		
1	Informasi yang akurat	3%	2%	12%	60%	23%	3,99	0,82
2	Informasi yang dapat dipercaya	2%	1%	12%	66%	19%	3,99	0,71

No	Item pertanyaan	Persentase Responden					Mean	StDev
		1	2	3	4	5		
3	Informasi yang <i>up to date</i>	1%	4%	19%	48%	28%	3,99	0,84
4	Informasi yang relevan	0%	3%	16%	68%	13%	3,92	0,63
5	Informasi yang mudah dipahami	0%	1%	21%	55%	23%	4	0,69
6	Informasi yang detail	1%	4%	19%	55%	21%	3,92	0,79
7	Informasi dalam format yang sesuai	0%	2%	13%	65%	19%	4,03	0,63
<b>Rata-Rata Jawaban Responden</b>							3,98	

Berdasarkan tabel 4.3 dapat menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* memiliki rata-rata skor dengan nilai 3,98 (setuju). Berdasarkan hal tersebut maka dapat dikatakan sebagian besar responden menyetujui bahwa variabel *Information Quality* memiliki kualitas yang baik.

#### 4.4.2 *Service Quality* (X2)

Variabel *service quality* dalam penelitian ini memiliki 6 *item* pertanyaan yaitu: website memiliki reputasi yang baik, keamanan informasi pribadi, ruang untuk personalisasi pengguna, ruang untuk komunitas, ruang untuk berkomunikasi dengan organisasi dan pelayanan yang sesuai. Berikut ini adalah rekapitulasi hasil jawaban responden pada variabel *Service Quality*

Tabel 4.4 Persentase Jawaban Responden pada Variabel *Service Quality*

No	Item	Persentase Responden					Mean	StDev
		1	2	3	4	5		
1	Reputasi yang baik	1%	2%	18%	59%	20%	3,96	0,73



No	Item	Persentase Responden					Mean	StDev
		1	2	3	4	5		
2	Keamanan terhadap informasi pribadi	1%	2%	22%	57%	19%	3,9	0,74
3	Ruang untuk personalisasi pengguna	0%	6%	27%	47%	20%	3,81	0,83
4	Ruang untuk komunitas	3%	5%	21%	50%	20%	3,80	0,91
5	Ruang untuk berkomunikasi dengan organisasi	2%	3%	12%	50%	33%	4,10	0,84
6	Pelayanan yang sesuai	0%	2%	19%	58%	20%	3,97	0,69
<b>Rata-Rata Jawaban Responden</b>							3,92	

Berdasarkan tabel 4.4 dapat menunjukkan bahwa variabel *service quality* memiliki rata-rata skor dengan nilai 3,92 (setuju) yaitu. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dikatakan sebagian besar responden menyetujui bahwa variabel *Service Quality* memiliki kualitas yang baik.

#### 4.4.3 Usability (X3)

Variabel *Usability* dalam penelitian ini memiliki 7 *item* yaitu: mudah dioperasikan, mudah dimengerti, mudah untuk dijelajahi, mudah digunakan, mengandung nilai kompetensi, memberikan pengalaman positif dan memiliki tampilan yang menarik. Berikut adalah rekapitulasi hasil jawaban responden pada variabel *usability*

Tabel 4.5 Persentase Jawaban Responden pada Variabel *Usability*

No	Item pertanyaan	Persentase Responden					Mean	StDev
		1	2	3	4	5		
1	Mudah dioperasikan	3%	2%	17%	58%	21%	3,93	0,83
2	Mudah dimengerti	1%	2%	17%	60%	20%	3,97	0,73
3	Mudah untuk	1%	0%	20%	51%	27%	4,04	0,75

No	Item pertanyaan	Persentase Responden					Mean	StDev
	dijelajahi							
4	Mudah digunakan	2%	0%	15%	50%	34%	4,13	0,80
5	Mengandung nilai kompetensi	0%	3%	23%	56%	19%	3,90	0,72
6	Memberikan pengalaman positif	0%	1%	13%	56%	30%	4,15	0,67
7	Memiliki tampilan menarik	0%	1%	15%	61%	23%	4,06	0,64
<b>Rata-Rata Jawaban Responden</b>							4,03	

Berdasarkan tabel 4.5 dapat menunjukkan bahwa variabel *usability* memiliki rata-rata skor dengan nilai 4,03 (setuju). Berdasarkan hal tersebut maka dapat dikatakan sebagian besar responden menyetujui bahwa variabel *Usability* memiliki kualitas yang baik.

#### 4.4.4 *User Interface Quality (X4)*

Variabel *User Interface Quality* dalam penelitian ini memiliki 6 *item* yaitu: penggunaan gambar yang sesuai, font yang sesuai, warna yang selaras, desain yang sesuai, *link* berfungsi dengan baik dan *file* dapat diunduh tanpa gangguan. Berikut adalah rekapitulasi hasil jawaban responden pada variabel *user interface quality*.

Tabel 4.6 Persentase Jawaban Responden pada Variabel *User Interface Quality*

No	Item pertanyaan	Persentase Responden					Mean	StDev
		1	2	3	4	5		
1	Penggunaan gambar yang sesuai	0%	4%	16%	63%	18%	3,95	0,69
2	Font yang sesuai	0%	1%	22%	63%	14%	3,90	0,62
3	Warna yang selaras	0%	0%	23%	58%	19%	3,96	0,65
4	Desain yang sesuai	0%	1%	12%	57%	30%	4,15	0,66

No	Item pertanyaan	Persentase Responden					Mean	StDev
		1	2	3	4	5		
5	Link berfungsi dengan baik	0%	4%	18%	57%	22%	3,97	0,74
6	File dapat diunduh tanpa gangguan	1%	4%	20%	58%	18%	3,87	0,78
<b>Rata-Rata Jawaban Responden</b>							3,96	

Berdasarkan tabel 4.6 dapat menunjukkan bahwa variabel *user interface quality* memiliki rata-rata skor dengan nilai 3,96 (setuju). Berdasarkan hal tersebut maka dapat dikatakan sebagian besar responden menyetujui bahwa variabel *User Interface Quality* memiliki kualitas yang baik.

#### 4.5 User Satisfaction (Y)

Pada variabel Kepuasan Pengguna (*Customer Satisfaction*) dalam penelitian ini terdiri dari 4 *item*, yaitu: manfaat informasi pada *website*, rasa suka tampilan *website*, dan keinginan untuk mengunjungi kembali *website* untuk pencarian informasi. Berikut ini adalah rekapitulasi hasil jawaban responden pada variabel *user satisfaction*

Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden pada Variabel *user satisfaction*

No	Item	Persentase Responden					Mean	StDev
		1	2	3	4	5		
1	Manfaat informasi pada <i>website</i>	0%	4%	25%	50%	20%	3,87	0,78
2	Informasi sesuai dengan kebutuhan	0%	1%	27%	53%	19%	3,89	0,70
3	Keinginan untuk mengunjungi <i>website</i> kembali	0%	1%	22%	53%	24%	4	0,71
4	Kepuasan terhadap <i>website</i> saat ini	0%	0%	33%	54%	13%	3,80	0,65
<b>Rata –Rrata Jawaban Responden</b>							3,89	

Berdasarkan tabel 4.7 dapat menunjukkan bahwa variabel *user satisfaction* memiliki rata-rata skor dengan nilai 3,89 (setuju). Berdasarkan hal tersebut maka sebagian besar responden menyetujui bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki kualitas yang baik.

## 4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

### 4.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya instrumen pengukuran. Prasyarat yang harus terpenuhi agar setiap *item* pernyataan bernilai valid adalah  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Masing – masing variabel yaitu *Information Quality (X1)*, *Service Quality (X2)*, *Usability(X3)*, *User Interface Quality(X4)* dan *Customer Satisfaction(Y)* akan diuji menggunakan *Pearson Correlation* melalui program SPSS.

Berikut ini adalah hasil data kuesioner yang telah dilakukan uji validitas pada setiap *item* menggunakan aplikasi SPSS:

#### a. *Information Quality (X1)*

Berikut ini adalah hasil uji validitas pada variabel *Information Quality* dengan menggunakan aplikasi SPSS :

Tabel 4.8 *Pearson Correlation* variabel *Information Quality*



Berdasarkan tabel 4.9 dapat menjelaskan bahwa nilai korelasi variabel *service quality* pada baris pertama (SQ1) memiliki skor sebesar 0,568. Kemudian diikuti oleh SQ2= 0,676; SQ3= 0,658; SQ4= 0,636; SQ5= 0,681 dan SQ6 = 0,532

c. *Usability* (X3)

Berikut ini adalah hasil uji validitas pada variabel *Usability* dengan menggunakan aplikasi SPSS :

Tabel 4.10 *Pearson Correlation* pada variabel *Usability*

		UQ1	UQ2	UQ3	UQ4	UQ5	UQ6	UQ7	UQ Total
UQ1	Pearson Correlation	1	.456**	.378**	.324**	.347**	.291**	.341**	.663**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113
UQ2	Pearson Correlation	.456**	1	.463**	.393**	.320**	.247**	.385**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.008	.000	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113
UQ3	Pearson Correlation	.378**	.463**	1	.484**	.356**	.324**	.494**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113
UQ4	Pearson Correlation	.324**	.393**	.484**	1	.522**	.497**	.279**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113
UQ5	Pearson Correlation	.347**	.320**	.356**	.522**	1	.549**	.475**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113
UQ6	Pearson Correlation	.291**	.247**	.324**	.497**	.549**	1	.412**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.002	.008	.000	.000	.000		.000	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113
UQ7	Pearson Correlation	.341**	.385**	.494**	.279**	.475**	.412**	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.000		.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113
UQ Total	Pearson Correlation	.663**	.674**	.722**	.729**	.727**	.670**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113

Berdasarkan tabel 4.10 dapat menjelaskan bahwa nilai korelasi variabel *Usability* pada baris pertama (UQ1) memiliki skor sebesar 0,663. Kemudian diikuti oleh UQ2= 0,674; UQ3= 0,722; UQ4= 0,729; UQ5= 0,727; UQ6= 0,670 dan UQ7= 0.677.

d. *User Interface Quality (X4)*

Berikut ini adalah hasil uji validitas pada variabel *User Interface Quality* dengan menggunakan aplikasi SPSS :

Tabel 4.11 *Pearson Correlation* pada variabel *User Interface Quality*

		UIQ1	UIQ2	UIQ3	UIQ4	UIQ5	UIQ6	UIQ Total
UIQ1	Pearson Correlation	1	.379**	.331**	.194*	.294**	.256**	.580**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.040	.002	.006	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113
UIQ2	Pearson Correlation	.379**	1	.384**	.490**	.362**	.494**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113
UIQ3	Pearson Correlation	.331**	.384**	1	.508**	.443**	.275**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.003	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113
UIQ4	Pearson Correlation	.194*	.490**	.508**	1	.484**	.372**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.040	.000	.000		.000	.000	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113
UIQ5	Pearson Correlation	.294**	.362**	.443**	.484**	1	.608**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113
UIQ6	Pearson Correlation	.256**	.494**	.275**	.372**	.608**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.003	.000	.000		.000
	N	113	113	113	113	113	113	113
UIQ Total	Pearson Correlation	.580**	.725**	.687**	.714**	.772**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113

Berdasarkan tabel 4.11 dapat menjelaskan bahwa nilai korelasi variabel *Interaction quality* pada baris pertama (UIQ1) memiliki skor sebesar 0,580. Kemudian diikuti oleh UIQ2= 0,725; UIQ3= 0,687; UIQ4= 0,714; UIQ5= 0,772; dan UIQ6= 0,732.

e. *User Satisfaction (Y)*

Berikut ini adalah hasil uji validitas pada variabel *User Satisfaction* dengan menggunakan aplikasi SPSS :

Tabel 4.12 *Pearson Correlation* pada variabel *User Satisfaction*

		K1	K2	K3	K4	YTotal
K1	Pearson Correlation	1	.237*	.323**	.226*	.653**
	Sig. (2-tailed)		.012	.000	.017	.000
	N	113	113	113	112	112
K2	Pearson Correlation	.237*	1	.194*	.412**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.012		.039	.000	.000
	N	113	113	113	112	112
K3	Pearson Correlation	.323**	.194*	1	.486**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.039		.000	.000
	N	113	113	113	112	112
K4	Pearson Correlation	.226*	.412**	.486**	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112
YTotal	Pearson Correlation	.653**	.655**	.729**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
 \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 4.12 dapat menjelaskan bahwa nilai korelasi variabel *user satisfaction* pada baris pertama (K1) memiliki skor sebesar 0,653. Kemudian diikuti oleh K2= 0,656; K3= 0,729 dan K4= 0,749.

f. Rekapitulasi Uji Validitas

Pada penelitian ini uji validitas yang dilakukan dengan signifikansi 0.05 dan uji 2 sisi. Item pertanyaan kuisisioner bernilai valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Diketahui jumlah sampel (N) pada penelitian ini adalah 113 orang, maka didapat



$df = N - 2 = 111$ , dengan nilai  $df=111$  maka didapat  $r_{tabel} = 0,185$ . Berikut ini adalah hasil rekapitulasi uji validitas pada penelitian ini :

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas pada Semua Variabel

Variabel	pertanyaan	Hasil Perhitungan		Keterangan
		r-hitung	r-tabel	
Information Quality(X1)	1	0,667	0,185	Valid
	2	0,708	0,185	Valid
	3	0,765	0,185	Valid
	4	0,596	0,185	Valid
	5	0,640	0,185	Valid
	6	0,720	0,185	Valid
	7	0,680	0,185	Valid
Service Quality (X2)	1	0,568	0,185	Valid
	2	0,676	0,185	Valid
	3	0,658	0,185	Valid
	4	0,636	0,185	Valid
	5	0,681	0,185	Valid
	6	0,632	0,185	Valid
Usability(X3)	1	0,663	0,185	Valid
	2	0,674	0,185	Valid
	3	0,722	0,185	Valid
	4	0,729	0,185	Valid
	5	0,727	0,185	Valid
	6	0,670	0,185	Valid
	7	0,677	0,185	Valid
User Interface	1	0,580	0,185	Valid
	2	0,725	0,185	Valid

Variabel	pertanyaan	Hasil Perhitungan		Keterangan
Quality (X4)	3	0,687	0,185	Valid
	4	0,714	0,185	Valid
	5	0,772	0,185	Valid
	6	0,732	0,185	Valid
Kepuasan Pengguna(Y)	1	0,653	0,185	Valid
	2	0,655	0,185	Valid
	3	0,729	0,185	Valid
	4	0,749	0,185	Valid

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh *item* pada tiap variabel bernilai valid. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *item* dapat digunakan dalam penelitian.

#### 4.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi suatu variabel. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel akan menyebabkan instrumen tidak dapat konsisten terhadap pengukuran yang dilakukan, sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya.

Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Skala yang digunakan untuk uji reliabilitas pada penelitian ini sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.14

Tabel 4.14 Koefisien Uji Reliabilitas

Koefisien Reliabilitas	Keterangan
$0,60 \leq \alpha$	Kurang Reliabel
$0,60 < \alpha \leq 0,70$	Cukup Reliabel
$0,70 < \alpha \leq 0,80$	Reliabilitas Baik

$0,80 < \alpha \leq 1,00$	Reliabilitas Sempurna
---------------------------	-----------------------

Berikut ini adalah hasil data kuesioner yang telah dilakukan uji validitas pada setiap variabel menggunakan aplikasi SPSS

a. *Information Quality* (X1)

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas pada variabel *Information Quality* dengan menggunakan aplikasi SPSS:

		N	%
Cases	Valid	113	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	113	100.0

Gambar 4.2 *Case Processing Summary* pada Variabel *Information Quality*

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	7

Gambar 4.3 *Cronbach's Alpha* pada Variabel *Information Quality*

Berdasarkan gambar 4.2 dan 4.3 dapat menjelaskan bahwa jumlah responden (N) sebanyak 113 orang dan hasil *Cronbach Alpha* pada variabel *usability* memiliki skor sebesar 0,809. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Information Quality* (X1) memiliki reliabilitas yang tinggi.

b. *Service Quality* (X2)

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas pada variabel *Service Quality* dengan menggunakan aplikasi SPSS:

		N	%
Cases	Valid	113	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	113	100.0

Gambar 4.4 *Case Processing Summary* pada Variabel *Service Quality*

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	6

Gambar 4.5 *Cronbach's Alpha* pada Variabel *Service Quality*

Berdasarkan gambar 4.4 dan 4.5 dapat menjelaskan bahwa jumlah responden (N) sebanyak 113 orang dan hasil *Cronbach Alpha* pada variabel *information quality* memiliki skor sebesar 0,712 .Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Quality* (X2) memiliki reliabilitas yang tinggi

c. *Usability* (X3)

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas pada variabel *Usability* dengan menggunakan aplikasi SPSS:

		N	%
Cases	Valid	113	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	113	100.0

Gambar 4.6 *Case Processing Summary* pada Variabel *Usability*

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	7

Gambar 4.7 *Cronbach's Alpha* pada Variabel *Usability*

Berdasarkan gambar 4.6 dan 4.7 dapat menjelaskan bahwa jumlah responden (N) sebanyak 113 orang dan hasil *Cronbach Alpha* pada variabel *interaction quality* memiliki skor sebesar 0,819. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Usability* (X3) memiliki reliabilitas yang tinggi .

d. *User Interface Quality* (X4)

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas pada variabel *User Interface Quality* dengan menggunakan aplikasi SPSS

		N	%
Cases	Valid	113	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	113	100.0

Gambar 4.8 *Case Processing Summary* pada *User Interface Quality*

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	6

Gambar 4.9 *Cronbach's Alpha* pada Variabel *User Interface Quality*

Berdasarkan gambar 4.8 dan 4.9 dapat menjelaskan bahwa jumlah responden (N) sebanyak 113 orang dan hasil *Cronbach Alpha* pada variabel *interaction quality* memiliki skor sebesar 0,793. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *User Interface Quality* (X4) memiliki reliabilitas yang tinggi

e. *User Satisfaction* (Y)

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas pada variabel *User Satisfaction* dengan menggunakan aplikasi SPSS:

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	112	99.1
	Excluded <sup>a</sup>	1	.9
	Total	113	100.0

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

Gambar 4.10 *Case Processing Summary* pada Variabel *User Satisfaction*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.644	4

Gambar 4.11 *Cronbach's Alpha* pada Variabel *User Satisfaction*

Berdasarkan gambar 4.10 dan 4.11 dapat menjelaskan bahwa jumlah responden (N) sebanyak 113 orang dan hasil *Cronbach Alpha* pada variabel *user*

*satisfaction* memiliki skor sebesar 0,644. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *User Satisfaction* (Y) memiliki reliabilitas sedang.

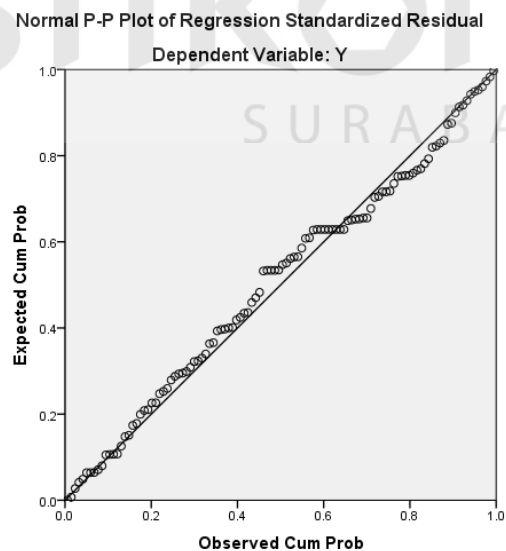
#### 4.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari uji : linearitas, normalitas data, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

##### 4.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang memiliki distribusi normal akan menghasilkan grafik dengan titik-titik yang mengikuti garis diagonal. Jika model regresi memiliki distribusi yang tidak normal maka menghasilkan grafik dengan titik-titik yang tidak mengikuti garis normal.

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS untuk menghasilkan grafik *P-P Plot of Regression Standardized Residual*.



Gambar 4.12 Hasil Uji Normalitas

Pada gambar 4.12 dapat disimpulkan bahwa nilai regresi residual berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat pada titik-titik hasil uji normalitas yang searah dan mendekati garis diagonalnya.

#### 4.7.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (Y) memiliki hubungan linear dengan variabel bebas lainnya (X1, X2, X3, X4). Kondisi yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah Nilai *Tolerance* > 0,10, dan *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10.

Berikut ini adalah hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.160	.210		.760	.449		
	X1	.419	.078	.433	5.399	.000	.361	2.771
	X2	.167	.074	.175	2.243	.027	.382	2.617
	X3	.009	.093	.009	.097	.923	.246	4.060
	X4	.345	.083	.345	4.168	.000	.338	2.955

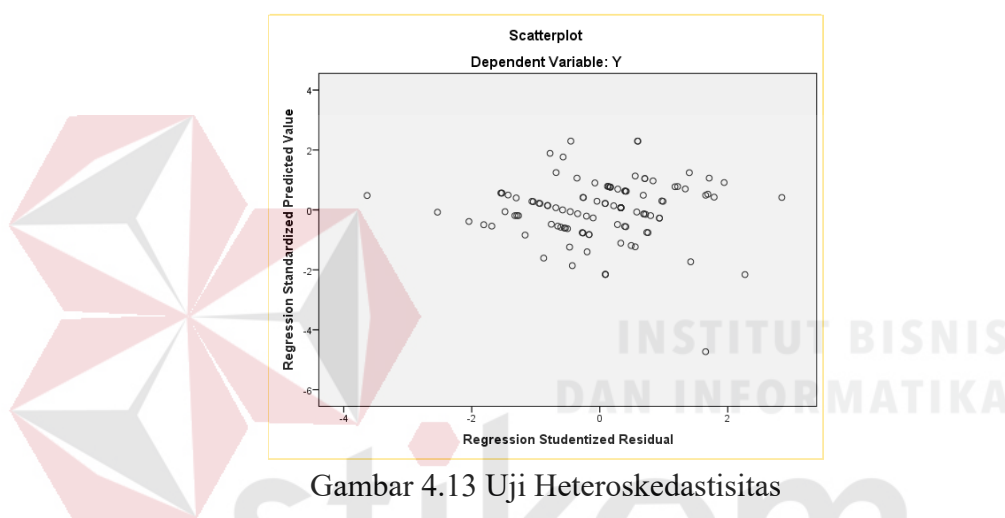
a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa variabel X<sub>1</sub> memiliki nilai tolerance = 0.361 dan VIF= 2.771, variabel X<sub>2</sub> memiliki nilai tolerance = 0.382 dan VIF = 2.617, variabel X<sub>3</sub> memiliki nilai tolerance = 0.246 dan VIF = 4.060, variabel X<sub>4</sub> memiliki nilai tolerance = 0.338 dan VIF = 2.995. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap variabel memiliki nilai tolerance > 0.1 dan VIF < 10 sehingga pada model regresi penelitian ini tidak terjadi masalah penyimpangan multikolinearitas.

### 4.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik sebaiknya tidak memiliki masalah heteroskedastisitas. Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan cara melihat pola titik-titik pada scatterplot hasil regresi.

Hasil uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 4.13 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 4.13 dapat diketahui bahwa model regresi tidak memiliki masalah heteroskedastisitas. Hal tersebut dapat dilihat pada penyebaran titik-titik data pada *scatterplots* yang berada di sekitar angka 0 dan tidak berkumpul diatas atau dibawah saja.

### 4.7.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki penyimpangan asumsi klasik autokorelasi atau tidak. Kondisi tidak adanya autokorelasi dapat diketahui dengan melihat nilai Durbin-watson yang berada di antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ .



Dalam penelitian ini diketahui bahwa nilai  $dL = 1,6207$ ,  $dU = 1,7670$  dengan populasi sebanyak 113 orang dan variabel bebas sebanyak 4 variabel. Berikut ini adalah hasil uji autokorelasi dengan metode *Durbin-Watson* dengan menggunakan aplikasi SPSS :

Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.867 <sup>a</sup>	.752	.742	.24731	1.821

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.16 dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam regresi. Hal tersebut dapat dibuktikan bahwa nilai  $d = 1,821$  berada di antara  $dU = 1,7670$  dan  $(4-dU) = 2,2330$ , maka sesuai dengan ketentuan nomor 2 bahwa tidak adanya autokorelasi dalam regresi.

#### 4.7.5 Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah salah satu variabel bebas (X) mempunyai hubungan yang linear dengan variabel terikat (Y). Kedua variabel tersebut dinyatakan linear apabila berdasarkan hasil uji nilai signifikansi yang dihasilkan  $> 0,05$ .

Uji linearitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS dengan hasil pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.17 Uji Linearitas pada Variabel *Informaton Quality*

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X1	Between Groups	(Combined)	18.897	15	1.260	16.217	.000
		Linearity	17.293	1	17.293	222.603	.000
		Deviation from Linearity	1.604	14	.115	1.475	.135
	Within Groups		7.458	96	.078		
Total			26.355	111			

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui signifikansi sebesar 0.135, dikarenakan nilai signifikansi lebih besar daripada 0.05 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara *Information Quality* (X1) dan kepuasan pengguna

Tabel 4.18 Uji Linearitas pada Variabel *Service Quality*

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X2	Between Groups	(Combined)	15.722	13	1.209	11.146	.000
		Linearity	13.433	1	13.433	123.810	.000
		Deviation from Linearity	2.288	12	.191	1.758	.066
	Within Groups		10.633	98	.109		
Total			26.355	111			

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui signifikansi sebesar 0.066, dikarenakan nilai signifikansi lebih besar daripada 0.05 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara *Service Quality* (X2) dan kepuasan pengguna.

Tabel 4.19 Uji Linearitas pada Variabel *Usability*

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X3	Between Groups	(Combined)	15.764	15	1.051	9.526	.000
		Linearity	14.688	1	14.688	133.142	.000
		Deviation from Linearity	1.076	14	.077	.696	.773
	Within Groups		10.591	96	.110		
Total			26.355	111			

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui signifikansi sebesar 0.773, dikarenakan nilai signifikansi lebih besar daripada 0.05 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara *Usability* (X3) dan kepuasan pengguna.

Tabel 4.20 Uji Linearitas pada Variabel *User Interface Quality*

**ANOVA table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y* X4	Between Groups (Combined)	17.027	13	1.310	13.760	.000
	Linearity	16.021	1	16.021	168.314	.000
	Deviation from Linearity	1.005	12	.084	.880	.569
	Within Groups	9.328	98	.095		
	Total	26.355	111			

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui signifikansi sebesar 0.569, dikarenakan nilai signifikansi lebih besar daripada 0.05 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara *User Interface Quality (X4)* dan kepuasan pengguna.

#### 4.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS untuk menghasilkan tabel berikut ini.

Tabel 4.21 *Variables Entered/Removed*

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, X2, X1, X3 <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Pada tabel 4.21 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan yaitu *Information Quality (X1)*, *Service Quality (X2)*, *Usability (X3)* dan *User Interface Quality (X4)*.

##### 4.8.1. Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan syarat

hasil dari uji f dalam analisis regresi berganda bernilai signifikan. Apabila uji f bernilai tidak signifikan, maka nilai koefisien determinasi tidak dapat digunakan.

Tabel 4.22 *Model Summary***Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867 <sup>a</sup>	.752	.742	.24731

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

Pada tabel 4.22 dapat diketahui bahwa nilai  $R_{Square} = 0,752$ . Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ke empat variabel (*Information Quality, Service Quality, Usability dan User Interface Quality*) memiliki kontribusi atau pengaruh sebesar 75%, sehingga sisa sebesar 25% dipengaruhi oleh variabel lain atau disebut sebagai error(e).

#### 4.8.2. Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel bebas (independen) atau lebih secara serempak terhadap variabel terikat (dependen). Kondisi yang harus dipenuhi adalah  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai Signifikansi  $< 0,05$

Tabel 4.23 ANOVA

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.811	4	4.953	80.975	.000 <sup>b</sup>
	Residual	6.544	107	.061		
	Total	26.355	111			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

Pada tabel 4.23 menjelaskan tentang hasil pengujian keempat variabel secara bersamaan. Berdasarkan tabel 4.23 diketahui nilai  $F_{hitung}$  adalah 80,975

dengan nilai signifikansi 0,000. Untuk  $F_{\text{tabel}}$  dapat dicari dengan melihat pada tabel f dengan taraf signifikansi 5% dan menentukan  $df_1 = k$  atau 4 dan  $df_2 = n - k$  atau  $113 - 4 = 109$  ( $n =$  jumlah data;  $k =$  jumlah variabel bebas, sehingga diketahui  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 2,45. Karena nilai  $F_{\text{hitung}} (80,975) > F_{\text{tabel}} (2,45)$  dan nilai  $\text{Sig. } 0.000 < 0.05$  maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel bebas (*information quality, service quality, usability dan user interface quality*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna).

#### 4.8.3. Uji Koefisien Regresi Secara Linier (Uji t)

Uji koefisien regresi secara linier digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Variabel bebas dikatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ .

Tabel 4.24 Hasil uji parsial (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.160	.210		.760	.449
X1	.419	.078	.433	5.399	.000
X2	.167	.074	.175	2.243	.027
X3	.009	.093	.009	.097	.923
X4	.345	.083	.345	4.168	.000

a. Dependent Variable: Y

Dalam penelitian ini taraf signifikansi yang digunakan = 0,05. Langkah selanjutnya adalah mencari nilai  $t_{\text{tabel}}$  yang dilakukan dengan cara melihat pada tabel t pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  dengan  $df = n - k - 1$  atau  $113 - 4 - 1 = 108$  maka didapat  $t_{\text{tabel}} = 1,984$ .

Berdasarkan tabel 10 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Variabel  $X_1$  memiliki  $t_{hitung} = 5,399$  dan  $Sig. = 0,000$ . Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $Sig < 0,05$  maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel  $X_1$  memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
2. Variabel  $X_2$  memiliki  $t_{hitung} = 2,243$  dan  $Sig. = 0,027$ . Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $Sig < 0,05$  maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel  $X_2$  memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna.
3. Variabel  $X_3$  memiliki  $t_{hitung} = 0,097$  dan  $Sig. = 0,923$ . Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan  $Sig > 0,05$  maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel  $X_3$  tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna.
4. Variabel  $X_4$  memiliki  $t_{hitung} = 4,168$  dan  $Sig. = 0,000$ . Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $Sig < 0,05$  maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel  $X_4$  memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna.

## 4.9 Pembahasan

### 4.9.1 Pengaruh Variabel *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda pada tabel 4.24 untuk variabel information quality diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 5.399 > t_{tabel} 1,984$  dan nilai  $Sig. 0,000 < 0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel information quality memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel user satisfaction.

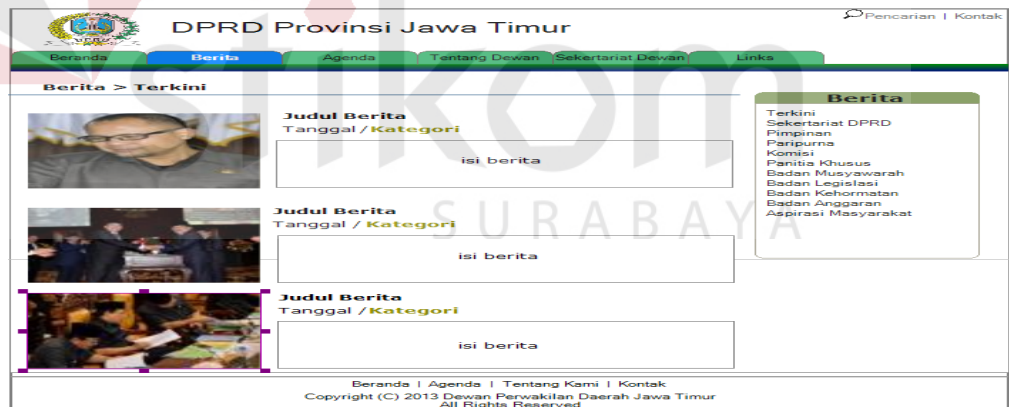
Peneliti melakukan wawancara kepada responden mengenai pendapat tentang kualitas informasi pada website DPRD Provinsi Jawa Timur. Responden

menyatakan bahwa informasi pada *website* masih belum detail untuk konten pada halaman berita, dikarenakan masih belum ada kategori berita.



Gambar 4.14 Halaman berita pada *website* saat ini

Gambar 4.14 merupakan halaman berita yang menampilkan berita terkini, namun berita yang ditampilkan oleh pengelola hanya meliputi judul, gambar dan tanggal. Oleh sebab itu peneliti memberikan usulan berupa desain I/O untuk halaman berita:



Gambar 4.15 Usulan desain halaman berita

Gambar 4.15 merupakan usulan desain untuk halaman berita. Informasi yang ditampilkan berupa judul, tanggal gambar dan kategori berita. Hal ini dibuat dengan tujuan untuk memperbaiki desain pada halaman berita yang saat ini, sehingga informasi pada halaman berita menjadi lebih detail. Hal tersebut sesuai

dengan teori web yang baik tentang *contents* yang relevan terhadap sasaran pengunjung website, dalam hal ini DPRD dan sekretariat DPRD.

#### 4.9.2 Pengaruh Variabel *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda pada tabel 4.24 untuk variabel *service quality* diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > 2,243 < t_{tabel}$  1,984 dan nilai  $Sig. > 0,061 > 0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *service quality* memiliki pengaruh positif terhadap variabel *user satisfaction*.

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa responden mengenai pendapat tentang kualitas layanan pada website DPRD Prov. Jawa Timur. Responden menyatakan bahwa *website* masih belum memiliki ruang untuk berkomunikasi pada beberapa bagian DPRD Jawa Timur, seperti Sekretariat DPRD Jawa Timur.

The image shows a screenshot of the official website of the DPRD of East Java Province. The page is titled "Website Resmi DPRD Provinsi Jawa Ti". The main content area is a contact form under the heading "KONTAK". The form includes fields for "Tanggal" (Date), "Nama Lengkap" (Full Name), "Email", "Pilih Komisi yang berkaitan" (Select related Commission), and "Masukan" (Message). The "Tanggal" field is filled with "6 December 2017". The "Pilih Komisi yang berkaitan" dropdown menu is open, showing options: "A. Bidang Pemerintahan", "B. Bidang Perekonomian" (selected), "C. Bidang Keuangan", "D. Bidang Pembangunan", and "E. Bidang Kesejahteraan Rakyat". There is a "Kirim" (Send) button at the bottom of the form. On the left side, there is a navigation menu with sections: "TENTANG DEWAN" (About the Council), "AGENDA", and "LINKS". On the right side, there are sections for "SEKRETARIAT DEWAN" (Council Secretariat) and "BERITA" (News). The "SEKRETARIAT DEWAN" section lists: "Tentang Sekwan DPRD", "Struktur Organisasi", "Daftar Pejabat", and "PPID". The "BERITA" section lists: "Terkini", "Sekretariat DPRD", "Pimpinan", "Paripurna", "Panitia Khusus", "Komisi", "Badan Musyawarah", "Badan Legislasi", "Badan Kehormatan", "Badan Anggaran", and "Aspirasi Masyarakat". There are also "GET IT ON Google play" and "Get it at BlackBerry App World" buttons at the top right.



Gambar 4.16 Desain *Information* pada *Website* saat ini

Gambar 4.16 merupakan halaman kontak yang berfungsi sebagai media untuk melakukan komunikasi dengan DPRD Provinsi Jawa Timur. Pada gambar tersebut pengguna dapat mengisi nama, email, komisi yang berkaitan dan juga masukan. Namun, pada gambar tersebut tidak ada pilihan untuk berkomunikasi dengan sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur, selain itu dalam gambar tersebut masih belum menampilkan alamat ataupun peta lokasi DPRD Provinsi Jawa Timur. Oleh sebab itu peneliti memberikan usulan berupa desain I/O pada menu kontak :

The image shows a screenshot of the current website's contact page for DPRD Provinsi Jawa Timur. The page layout includes a header with the logo and title, a navigation menu, a map of Surabaya, and a contact form. The form fields are: Tanggal (Date), Nama Lengkap (Full Name), Email, Bagian yang berkaitan (Related Department), and Masukan (Message). The footer contains navigation links and copyright information.

Gambar 4.17 Usulan desain halaman kontak

Gambar 4.17 merupakan usulan desain untuk halaman kontak. Desain halaman kontak ini telah menampilkan peta lokasi serta alamat DPRD Provinsi

Jawa Timur, selain itu pengunjung dapat menyampaikan masukan melalui form yang berada di sebelah peta lokasi. Form tersebut telah meliputi bagian DPRD yang masih belum tercantum pada halaman kontak saat ini. Sehingga pengunjung dapat menyampaikan masukan kepada DPRD Jawa Timur secara online ataupun datang langsung ke tempat. Hal tersebut sesuai dengan teori web yang baik tentang desain visual dan sistem navigasi. Desain visual yang dimaksud adalah penambahan peta untuk meningkatkan tampilan website dan sistem navigasi yang dimaksud adalah website mampu menerima *feedback* dari pengguna yang berupa kritik dan saran kepada DPRD Jawa Timur.

#### 4.9.3 Pengaruh Variabel *Usability* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda pada tabel 4.24 untuk variabel *usability* diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 0,097 < t_{tabel} 1,986$  dan nilai Sig.  $0,923 > 0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *usability* tidak memiliki pengaruh positif terhadap variabel *user satisfaction* namun tidak signifikan karena nilai signifikansi telah melebihi standar yang telah ditetapkan (0,05).

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa responden mengenai pendapat tentang kualitas kegunaan pada website DPRD Provinsi Jawa Timur. Responden menyatakan bahwa *website* masih belum dapat dioperasikan dengan mudah.



Gambar 4.18 Desain menu utama pada *Website*

Gambar 4.18 merupakan halaman beranda yang merupakan halaman utama *website* DPRD Prov. Jawa Timur. Berdasarkan Gambar 4.24 halaman utama DPRD terdiri dari beberapa menu yang terletak di samping kiri dan kanan *website*, menu tersebut berisi sub-menu yang merupakan *link* untuk menuju pada halaman lain. Pada gambar 4.18 dapat dilihat bahwa setiap menu memiliki sub-menu yang cukup banyak, sehingga menyebabkan beberapa responden mengalami kesulitan untuk mengoperasikan *website*. Oleh sebab itu peneliti akan memberikan usulan berupa desain I/O pada halaman home :



Gambar 4.19 Usulan desain pada halaman *home*

Gambar 4.19 merupakan usulan desain pada halaman *home*. Pada halaman ini pilihan menu terletak pada bagian atas *website* dan sub-menu akan muncul apabila kursor mengarah pada menu bar. Halaman ini juga meliputi berita dan agenda kegiatan DPRD yang ditampilkan berupa kalender. Sehingga dapat mengurangi kesulitan pengguna untuk mengoperasikan *website*. Hal tersebut sesuai dengan teori *website* yang baik yaitu desain visual, *accessibility* dan sistem navigasi. Desain visual yaitu perubahan desain menu *website* dan penambahan agenda, *accessibility* dan sistem navigasi yang dimaksud yaitu mengubah menu dan sub menu menjadi lebih sederhana sehingga *website* dapat dioperasikan dengan lebih mudah .

#### 4.9.4. Pengaruh variabel *User Interface Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.24 untuk variabel *user interface quality* diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 2.779 > t_{tabel} 1,984$  dan nilai Sig.  $0,006 < 0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *user interface quality* memiliki pengaruh positif terhadap variabel *user satisfaction*.

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa responden mengenai pendapat tentang kualitas kegunaan pada website DPRD Provinsi Jawa Timur. Sebagian responden menyatakan bahwa pada *website* masih ditemui *link* yang berisi halaman kosong, seperti yang ditemui pada *link* untuk halaman Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Karena PPID bukan merupakan bagian yang terkait langsung dengan DPRD Jawa Timur maka penulis menyarankan supaya pihak pengelola *website* DPRD Jawa Timur melakukan perbaikan pada *link* tersebut. Hal tersebut sesuai dengan teori *website* yang baik yaitu *interactivity* dalam hal ini mengenai perbaikan *link* yang ada dalam *website*.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

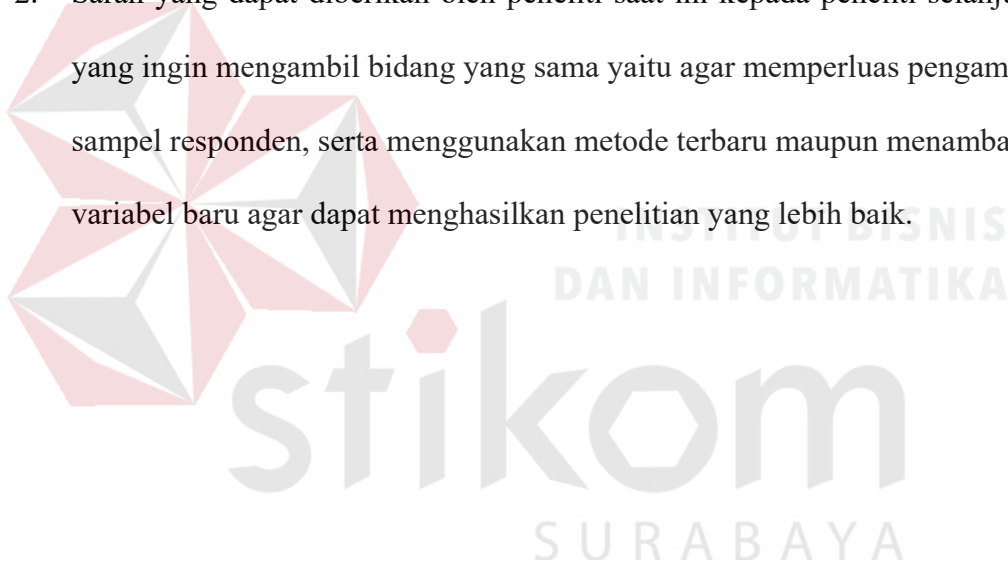
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Information Quality* (Kualitas Informasi) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), sehingga setiap peningkatan variabel *Information Quality* akan meningkatkan kepuasan pengguna. Rekomendasi kepada pihak pengelola *website* untuk meningkatkan variabel *Information Quality* yaitu meningkatkan detail dari setiap berita pada *website*.
2. *Service Quality* (Kualitas Layanan) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), sehingga setiap peningkatan variabel *Service Quality* akan meningkatkan kepuasan pengguna. Rekomendasi kepada pengelola *website* untuk meningkatkan performa variabel *service quality* yaitu meningkatkan ketersediaan layanan untuk berkomunikasi dengan organisasi ataupun badan yang terkait.
3. *User Interface Quality* (kualitas antarmuka pengguna) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), sehingga setiap peningkatan variabel *Information Quality* akan meningkatkan kepuasan pengguna. Rekomendasi kepada pengelola *website* untuk meningkatkan kualitas variabel *user interface quality* yaitu dengan cara memperbaiki *link* yang rusak khususnya pada *link* menuju halaman PPID.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk pihak pengelola website [dprd.jatimprov.go.id](http://dprd.jatimprov.go.id) sebaiknya meninjau kembali tampilan *website*, berita yang disajikan supaya dibuat menjadi lebih detail dan mengurangi sub menu pada halaman utama, sehingga dapat meningkatkan jumlah pengunjung *website* dan website lebih mudah untuk dioperasikan oleh pengguna.
2. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti saat ini kepada peneliti selanjutnya yang ingin mengambil bidang yang sama yaitu agar memperluas pengambilan sampel responden, serta menggunakan metode terbaru maupun menambahkan variabel baru agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2003). *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Adrianto, S. P. (2016, November 1). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Perbanas Surabaya Menggunakan Model Webqual*. Dipetik February 10, 2017, dari <http://sir.stikom.edu>: <http://sir.stikom.edu/1634/>
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2003). Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study Of the Forum On Strategic Management Knowledge Exchange. *Journal of Industrial Management and Data Systems* , 103 (5), 227-309.
- Hasan, L. (2014). Evaluating the Usability of Educational Websites Based on Students' Preferences of Design Characteristics. *International Journal of e- Technology* , 3 (3), 179-190.
- Hermana, B. (2007). *Mengukur Mutu Website dengan WebQual*. Dipetik 2 15, 2017, dari <http://www.nustaffsite.gunadarma.ac.id/blog/bhermana/2007/05/01/mengukur-mutu-website-dengan-webqual/>
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran* (Vol. 11). Jakarta: Gramedia.
- Kristanto. (2013). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Prasetya. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Priyatno, D. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendarasan* . Yogyakarta: Gaya Media.
- Suyanto, A. (2009). *Step by Step Web Deisgn : Theory and Practices*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan(Research and Development/R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.



Ramadhani, S. (2008). Analisis Kualitas Website Universitas Hasanudin dengan Metode webqual 4.0 Modifikasi. *VIII*.

Yoo, B. and Donthu, N. 2001. *Developing and Validating a Multidimensional Consumer-Based Brand Equity Scale. Journal of Business Research*. Vol. 52, No. 1, pp. 1-14.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. New York: McGraw.

