

OPEN  
Journal

ISSN 2338-137X

JSIKA

STIKOM SURABAYA

# Jurnal JSIKA

Jurnal JSIKA adalah jurnal yang menampung publikasi tentang sistem perangkat lunak dan perangkat keras yang mendukung aplikasi khususnya sistem informasi. Jurnal JSIKA menerbitkan artikel mengenai desain dan implementasi, data model, process model, algoritma, perangkat lunak dan perangkat keras untuk sistem informasi.

Bidang yang di cakupi meliputi isu-isu pengelolaan data seperti yang disajikan international conference (ACM SIGMOD, ACM PODS , VLDB , ICDE dan ICDT / EDBT ) serta isu-isu yang berhubungan dengan data dari bidang data mining , pencarian informasi , internet dan cloud manajemen data , semantik web , sistem informasi visual dan audio, komputasi ilmiah , dan perilaku organisasi .

## Journal Contact

### Mailing Address

Sekretariat Jurnal JSIKA  
Ruang Dosen Lantai 2 Gedung Merah Universitas Dinamika.  
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298  
Telpon : 031-8721731, Fax : 031-8710218

### Principal Contact

#### **Anjik Sukmaaji**

Kepala Program Studi Sistem Informasi  
Universitas Dinamika  
Kampus Pusat :  
Redaksi Jurnal Sistem Informasi & Komputerisasi Akuntansi.  
Lantai II Gedung Merah, ruang Dosen S1 Sistem Informasi.  
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya 60298.  
<http://www.dinamika.ac.id>

Phone: +62 31 8721731 (717)

Fax: +62 31 8710218

Email: [anjik@dinamika.ac.id](mailto:anjik@dinamika.ac.id)

### Support Contact

#### **Anjik Sukmaaji**

Email: [anjik@dinamika.ac.id](mailto:anjik@dinamika.ac.id)

ISSN: 2338-137X

## Editorial Team

### Editors

1. [Teguh Sutanto](#)
2. [Anjik Sukmaaji](#), Indonesia
3. [Norma Ningsih](#)
- 4.

### Section Editors

1. [Teguh Sutanto](#)
2. [Norma Ningsih](#)

ISSN: 2338-137X

<a href="#"><u>Rancang Bangun Aplikasi Penentuan Harga Pokok Produksi Berdasarkan Biaya Taksiran Pada UMKM Sepatu Dan Sandal Suroso</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Farah Priminta Arumsari, Arifin Puji Widodo, Anjik Sukmaaji</i>	
<a href="#"><u>Quality Impact Analysis Website User Satisfaction Method Based WebQual 4.0 On Website Stikom Surabaya</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Purba Erisaputra, Sulistiowati Sulistiowati, Vivine Nurcahyawati</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Sistem Informasi Pemantauan Dan Pengendalian Pada Kantor Badan Kepegawaian Negara Regional II</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Taufik Yudha Pratama, Henry Bambang Setyawan, Didiet Anindita Arnandy</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Sistem Informasi Perencanaan Kebutuhan Bahan Baku Pada UMKM Sepatu dan Sandal Suroso</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Cahya Apriliana, Arifin Puji Widodo, Henry Bambang Setyawan</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Perhotelan Pada New Cahaya Hotel Sidoarjo</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Moch. Reza Pahlevie, Henry Bambang Setyawan, Yoppy Mirza Maulana</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Aplikasi Penilaian Kinerja Tenaga Kontrak Dinas Pendidikan Kota Surabaya Dengan Metode Graphic Rating Scales</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Dian Bagus Eka Permana, A. B. Tjandrarini B. Tjandrarini, Vivine Nurcahyawati Vivine Nurcahyawati</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Aplikasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Pengadilan Tinggi Surabaya</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Yusuf Bagus Anggara, Sulistiowati Sulistiowati, Julianto Lemantara</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Aplikasi Seleksi Penerimaan Mitra Kerja Pengadaan Beras Bulog Subdivre Surabaya Utara</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Anggi Prasetyo Wahyu Raharjo, Sulistiowati Sulistiowati, Julianto Lemantara</i>	
<a href="#"><u>Brilliant Acceptance Factor Analysis for Students Stikom Surabaya Methods UTAUT</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Dinda Dhayana, Dewiyani Sunarto, Pantjawati Sudarmaningtyas</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring dan Evaluasi Kinerja Field Collector pada PT Chrismalis Artha</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Fitriana Faristia, Pantjawati Sudarmaningtyas, Yoppy Mirza Maulana</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Aplikasi Pengendalian Pembayaran Piutang Berbasis SMS Gateway Pada CV. Berkat Alam Sejahtera</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Octavianus Suharto, Sulistiowati Sulistiowati, Julianto Lemantara</i>	
<a href="#"><u>Audit keamanan sistem informasi pada bagian simda berdasarkan standart iso 27002: 2005 in Dinas Pendapatan Dan Pengelolaan Keuangan Daerah Lombok Barat</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Riyadi Atmajaya, Haryanto Tanuwijaya, Erwin Sutomo</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Ritel Untuk Usaha Mikro dan Kecil Berbasis Web</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Ageng Permadi, Tan Amelia, Sri Hariani Eko Wulandari</i>	
<a href="#"><u>RISK MANAGEMENT PLANNING PROCUREMENT PROJECT IT USE ISO 31000 IN PT.PELABUHAN INDONESIA III</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Donny Bustan Fauzi, Haryanto Tanuwijaya, Sri Hariani Eko Wulandari</i>	
<a href="#"><u>ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE PERBANAS SURABAYA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>shandi prima yudha adrianto, Sulistiowati Sulistiowati, Erwin Sutomo</i>	

<a href="#"><u>RANCANG BANGUN APLIKASI MANAJEMEN SURAT BERBASIS WEB PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Nanda lutfian gunawan, Antok Supriyanto, Yoppy Mirza Maulana</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring Dan Evaluasi Pembangunan Sarana Dan Prasarana Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Nanda Cahya Priaditya, Antok Supriyanto, Yoppy Mirza Maulana</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Aplikasi Administrasi Rawat Jalan Pada Klinik Geo Medika</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Ongky Anjar Yamanta, Tan Amelia, Sri Hariani Eko Wulandari</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Aplikasi Pengolahan Nilai Rapor dengan Kurikulum 2013 di SMK Negeri 1 Cerme</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Muhammad Ramzi, Jusak Jusak, Vivine Nurcahyawati</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Aplikasi Perpustakaan Di Smk Negeri 1 Cerme</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Yudha Putra Ariansyah, DR. Jusak, Vivine Nurcahyawati</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Aplikasi Pencatatan Penerimaan dan Pengeluaran Beras Pada Sub Divre Bulog Surabaya Utara</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Muhammad Hamdani Abdillah, Pantjawati Sudarmaningtyas, Sulistiowati Sulistiowati</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Aplikasi Penjadwalan Produksi Pada PT Goldfindo Intikayu Pratama</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Andri Saputro, Pantjawati Sudarmaningtyas, Henry Bambang Setyawan</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Sistem Informasi Cyber Campus Karyawan pada Stikom Surabaya</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Moninda Bagus Presditya, Pantjawati Sudarmaningtyas, Sri Suhandiah</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Aplikasi Elektrokardiogram Yang Terintegrasi Dengan Picture Archiving And Communication System</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Fredy Priyambodo, Teguh Sutanto, Romeo Romeo</i>	
<a href="#"><u>RANCANG BANGUN APLIKASI ADMINISTRASI PENGELOLAAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (STUDI KASUS INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA)</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Nita Maya Sari, Tutut Wuriyanto, Julianto Lemantara</i>	
<a href="#"><u>Rancang Bangun Aplikasi Informasi Kegiatan Masjid Berbasis Web Pada Masjid Tanwir Surabaya</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Candra Setya Buana, Teguh Sutanto, Sri Suhandiah</i>	
<a href="#"><u>Perencanaan Strategis Sistem Dan Teknologi Informasi Pada PT. Qta Travelindo Jaya Surabaya</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Alvin Sutanto, Pantjawati Sudarmaningtyas, Erwin Sutomo</i>	
<a href="#"><u>RANCANG BANGUN APLIKASI PERAMALAN PENJUALAN MENGGUNAKAN METODE IMPROVED ELMAN (STUDI KASUS: UD DWI MULYA PLASTIK SIDOARJO)</u></a>	<a href="#"><u>PDF</u></a>
<i>Chrisyanti Simbolon, Jusak Irawan, Tegar Heru Susilo</i>	

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA WEBSITE STIKOM SURABAYA.

Purba Erisaputra<sup>1)</sup> Sulistiowati<sup>2)</sup> Vivine Nurcahyawati<sup>3)</sup>

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi  
STMIK STIKOM Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) [purba.global@gmail.com](mailto:purba.global@gmail.com), 2) [sulist@stikom.edu](mailto:sulist@stikom.edu), 3) [vivine@stikom.edu](mailto:vivine@stikom.edu)

**Abstract:** *Stikom Surabaya is a private university based Information Technology (IT). To support the development of this campus be made a website as a media introduction and means of information for students Stikom Surabaya. But the problems that occurred during this ranking website where Stikom Surabaya drop behind compared with campuses in Indonesia and ranks 52 campuses throughout Indonesia. The aim of this study was to look into the matter by analyzing the relationship between the quality of the website (Website Quality) and customer satisfaction (Customer Satisfaction). From questionnaires conducted obtained a sample of 127 respondents. Data from the questionnaire testing the variables with the validity and reliability. The next test and test data normality assumption as a condition for the implementation of the next step, namely multiple linear regression analysis. Based on the results of this test showed that the variable quality of use (usability), the quality of information (information quality), and the quality of interaction (interaction quality) positive and significant impact on customer satisfaction (customer satisfaction) with a coefficient of determination of (26,213) > F table (3,07).*

**Keywords:** *Website Quality, Customer Satisfaction, Sampel, Regresi Linear*

Perkembangan teknologi internet saat ini telah menunjukkan pengaruh yang besar kepada masyarakat, khususnya pengguna internet di Indonesia. Pemakaian jalur informasi seperti *website* telah memberikan dampak positif bagi berbagai pihak, diantaranya membantu sebuah instansi dalam menyediakan informasi dan menggunakannya sebagai media promosi, dan memberikan materi informasi yang berkaitan dengan gambaran dari suatu instansi kepada publik.

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya selanjutnya disebut (Stikom Surabaya) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta berbasis Teknologi Informasi (TI). Stikom Surabaya mempunyai dua fakultas yaitu Fakultas Teknologi Informatika dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Stikom Surabaya mempunyai visi yaitu "Menjadi Perguruan Tinggi Berkualitas, Unggul, dan Terkenal".

Guna mewujudkan visinya tersebut maka Stikom Surabaya membuat sebuah *website* yaitu [www.stikom.edu](http://www.stikom.edu). *Website* tersebut bertujuan untuk memperkenalkan Stikom Surabaya kepada mahasiswa maupun calon mahasiswa yang ingin mengetahui lebih dalam tentang Stikom Surabaya. Informasi yang ada pada *website* [www.stikom.edu](http://www.stikom.edu) meliputi

informasi seputar kampus Stikom Surabaya, informasi setiap jurusan dan kegiatan akademik. Bagi kampus Stikom Surabaya, *website* merupakan media yang penting untuk mewujudkan visinya, *website* merupakan media yang sangat penting karena *website* mampu menumbuhkan citra kampus Stikom Surabaya atau instansi dengan cepat dan akurat. Citra kampus akan lebih cepat dikenal oleh masyarakat melalui berbagai informasi yang dikemas dengan sangat menarik.

Berdasarkan data yang dihimpun dari *google analytics*, pengunjung *website* Stikom Surabaya pada bulan Agustus sebanyak 9.704 kunjungan dengan *unic user* sebanyak 4.542, dengan rincian kunjungan dari berbagai kota. Sedangkan berdasarkan [www.webometrics.com](http://www.webometrics.com) sebagai *website* yang dapat menyajikan peringkat *website* universitas di Indonesia, Stikom Surabaya menempati urutan ke 52. Selain itu data yang ada menunjukkan bahwa *website* Stikom Surabaya masih tertinggal dari universitas lain. Oleh sebab itu pihak Stikom Surabaya membutuhkan masukan sebagai bahan evaluasi, karena selama ini *website* Stikom Surabaya belum pernah dievaluasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dalam Tugas Akhir ini dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna akhir dan pengunjung situs menggunakan metode *Webqual* 4.0, dengan cara memberikan kuesioner terhadap pengguna dengan menggunakan *googleform* untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan kualitas dan layanan *website* [www.stikom.edu](http://www.stikom.edu).

**Webqual**

Menurut Parasuraman dan Berry (1990) metode atau teknik yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk mengukur kualitas *website* dinamakan *Webqual*. Metode tersebut sebelumnya berasal dari pengembangan metode *SERVQUAL*. Dengan kata lain *Webqual* merupakan teknik yang lebih khusus membahas tentang kepuasan pengguna *website* dengan instrumen yang berasal dari *SERVQUAL*.

Agar hasil evaluasi dari kualitas *website* dapat menghasilkan *feedback* terhadap pengelola *website* (manajemen) untuk peningkatan kualitas *website* perpustakaan kedepannya, maka dilakukan pengujian terhadap hasil dari kuesioner yang telah disebar kepada responden. Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

**A. Uji Validitas**

Cara untuk melakukan uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori pada masing – masing variabel yaitu kualitas penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas unteraksi (X3), kepuasan pengguna (Y) melalui program SPSS.

r tabel digunakan untuk melakukan pengujian dengan signifikansi 0,05 dan diuji 2 sisi, atau dengan menggunakan batasan 0,3 (Azwar,1999). Untuk batasan r tabel maka dengan n = 127 maka didapatkan r tabel sebesar 0,195. Artinya jika nilai korelasi lebih besar dari r tabel maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari r tabel maka item dianggap tidak valid. Pada hasil korelasi ditunjukkan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*

**B. Uji Reabilitas**

Menurut Sekaran (1992) uji reliabilitas digunakan untuk menentukan konsistensi alat ukur, apakah hasilnya konsisten (*static*) jika pengukuran diulang.

metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha.

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.536	6

**Tabel Reabilitas Usability (X1)**

Hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,819 dengan jumlah item sebanyak 7. Nilai tersebut lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Penggunaan adalah reliabel.

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.714	7

**Tabel Reabilitas Information Quality (X2)**

Hasil uji reliabilitas nilai yang di dapat *Cronbach's Alpha* sebesar 0,714 dengan jumlah item sebanyak 7. Nilai tersebut lebih dari 0,5 maka dapat disimpulkan nilai cronbath alfa nernilai reliabel.

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.613	6

**Tabel Reabilitas Interaction Quality (X3)**

Hasil uji reliabilitas nilai yang di dapat *Cronbach's Alpha* sebesar 0,613 dengan jumlah item sebanyak 6. Nilai tersebut lebih dari 0,5 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada kualitas interaksi adalah reliabel.

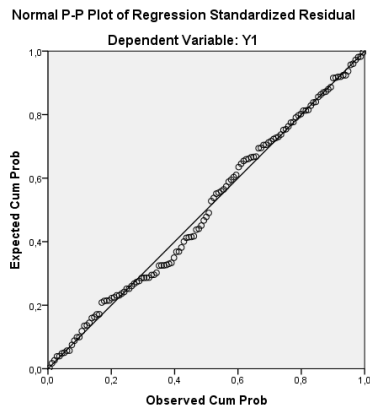
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.622	7

**Tabel Reabilitas Customer's Satisfaction (Y)**

Hasil uji reliabilitas nilai yang di dapat *Cronbach's Alpha* sebesar 0,622 dengan jumlah item sebanyak 7. Nilai tersebut lebih dari 0,5 jadi dapat disimpulkan bahwa nilai x terjadi reliabel

C. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2009), pengujian ini digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam uji normalitas pada regresi ini menggunakan metode grafik. Dengan menggunakan metode grafik maka dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P – P *Plot of regression standarized residual* seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar Grafik Normal P-P Plot

D. Uji Multikolinearitas

Gujarati dan Zain (1988), nilai yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah dengan melihat nilai Tolerance dan VIF pada model regresi. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam mengambil keputusan yaitu jika semakin kecil nilai dari tolerance dan nilai dari VIF semakin besar maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Pada umumnya penelitian menyebutkan bahwa apabila nilai dari Tolerance lebih dari 0,1 dan nilai dari VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.19 Tabel Multikolinearitas

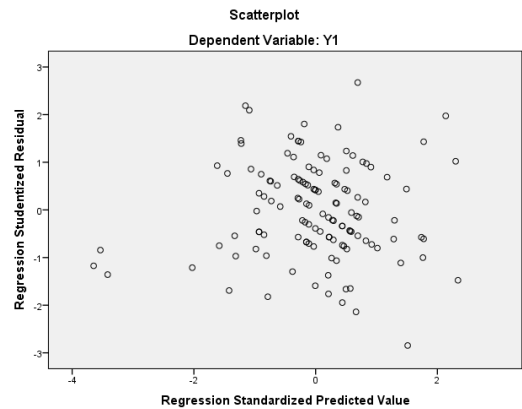
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,301	,295			4,407	,000					
X1	-.022	,091	-.022	-.238	,812	,395	-.021			,572	1,747
X2	,475	,092	,500	5,184	,000	,597	,423	,365		,533	1,876
X3	,205	,079	,217	2,607	,010	,462	,220	,184		,714	1,401

a. Dependent Variable: Y1

Tabel Multikolinieritas

E. Uji Homoskedastisitas

Menurut Priyatno (2010), Uji homoskedastisitas merupakan ragam galat adalah konstan atau sama untuk semua nilai dari variabel bebas (X). uji korelasi Spermans' rho digunakan untuk melakukan uji Homoskedastisitas. Metode uji Spearman's Rho digunakan untuk mengkorelasikan variabel bebas X dengan variabel terikat Y, untuk selanjutnya menggunakan Uji T. Seperti gambar dibawah ini



Gambar Hasil Uji Homoskedastisitas

Diketahui bahwa grafik pada gambar 2. Tidak membentuk sebuah pola dan titik tersebar tak beraturan, maka terjadi homoskedastisitas.

F. Uji Autokorelasi

Menurut Gujarati dan Zain (1988), untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi kebanyakan dilakukan dengan menggunakan pengujian Durbin-Watson (Dw test). Dibawah ini adalah contoh hasil pengujian autokorelasi dengan pengujian Durbin-Waston.

Tabel 4.20 Durbin-Waston

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F	df1	df2		Sig. F
1	,624 <sup>a</sup>	,390	,375	,361	,390	26,213	3	123	,000	1,938

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

b. Dependent Variable: Y1

Tabel Durbin – Watson Tabel

Pengujian dengan cara Durbin - Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin - Watson dari hasil regresi dengan D-W tabel

G. Uji Linearitas

Menurut (Priyatno, 2010), Cara melakukan pengujian linieritas adalah dengan melihat

apakah signifikansi pada Linearity  $> 0,01$  maka hubungan antara dua variabel tidak linear, dan apabila signifikansi pada Linearity  $< 0,01$  maka hubungan antara dua variabel dinyatakan linear.

Tabel 4.21 Output Uji Linearitas Customer Satisfaction \* Usability ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y1 * X1	7,837	14	,560	3,410	,000
Between Groups	4,021	1	4,021	24,498	,000
Deviation from Linearity	3,815	13	,293	1,788	,053
Within Groups	18,384	112	,164		
Total	26,220	126			

### Output Uji Linieritas Y\*X1

#### Uji F

- Menentukan F hitung dan F tabel  
F hitung adalah 26,213 (pada tabel 4.24 ANOVA)  
F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05  $df_1 = k-1$  atau  $3-1 = 2$ , dan  $df_2 = n-k$  atau  $127-3 = 124$  ( $n =$  jumlah data;  $k =$  jumlah variabel independen). Di dapat F tabel adalah sebesar 3,07
- Pengambilan Keputusan  
Jika F hitung  $\leq$  F Tabel maka  $H_0$  diterima  
Jika F hitung  $>$  F Tabel maka  $H_0$  ditolak  
Kesimpulan  
Dapat diketahui bahwa F hitung (26,213)  $>$  F tabel (3,07) maka  $H_0$  ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi secara bersama – sama maka berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

#### KESIMPULAN

kesimpulan yang didapat berdasarkan hasil penelitian kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna yang telah diolah sebelumnya menghasilkan:

- Kualitas penggunaan (*usability*) tidak terjadi pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*customer satisfaction*).
- Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*customer satisfaction*). Artinya ada hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, jika kualitas informasi pada *website* baik, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.

- Kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*customer satisfaction*). Artinya ada hubungan antara kualitas interaksi dengan kepuasan pengguna, jika kualitas interaksi pada *website* baik, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Jadi disarankan sebaiknya pihak Stikom Surabaya ke depan lebih memperhatikan desain dan layanan situs. Selain itu informasi yang ditampilkan harus selalu *up to date* dan bermanfaat bagi pengguna/pengunjung, dan lebih diperhatikan lagi interaksi antara pengguna dengan pelayanan yang ada pada *website*.

#### SARAN

Bagi peneliti berikutnya, pada penelitian ini peneliti hanya mengumpulkan data dari mahasiswa. Penelitian yang akan datang sebaiknya juga mengumpulkan data dari sudut pandang pihak - pihak yang lain seperti pelajar (siswa), dan dosen. Dan dapat ditambahkan variabel atau indikator baru untuk memperkaya model yang digunakan pada penelitian ini. Dengan demikian, hasil penelitian berikutnya akan menjadi lebih sempurna.

#### RUJUKAN

- Azwar, Syaifuddin. 1999 “*Penyusunan Skala Psikologi*”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gujarati, Damodar dan Zain, Sumarmo. 1988. *Ekonometrika. Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta. Gava Media.
- Sekaran, Uma. 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*,



*Second Edition*, John Willey & Sons,  
Inc. New York.

Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*.  
Bandung: Alfabeta.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., dan Berry, L.  
1990. *Delivery Quality Service:  
Balancing Customer Perceptions and  
Expextations*. The Free Press, New  
York.

# 5

*by* Vivine Nurcahyawati

---

**Submission date:** 29-Apr-2020 09:07PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1311111604

**File name:** SITE\_TERHADAP\_KEPUASAN\_PENGGUNA\_PADA\_WEBSITE\_STIKOM\_SURABAYA.pdf  
(530.95K)

**Word count:** 1950

**Character count:** 11776