

3  
**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 pu<sup>4</sup> k.

**Institut Bisnis dan Informatika Stikom**

2) 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 pada 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 interaksi (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.

Cronbach's Alpha	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.

Cronbach's Alpha	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 cronbach alfa bernilai reliabel.

Cronbach's Alpha	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.

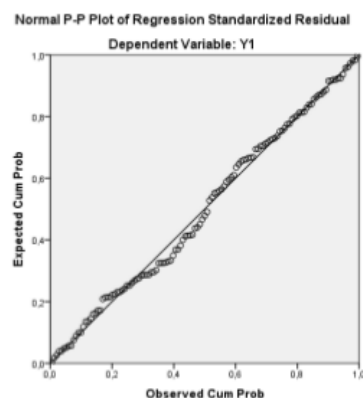
Cronbach's Alpha	N of Items
.622	7

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

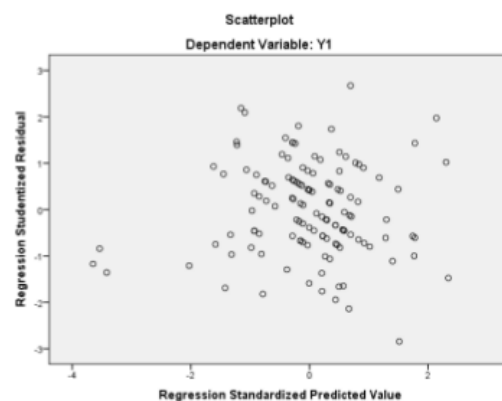
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,301	,295			4,407	,000					
X1	-,022	,091	-,022	-,238	,812	,395	-,021			,572	1,747
X2	,475	,092	,500	5,184	,000	,507	,423	,365		,503	1,876
X3	,205	,079	,217	2,607	,010	,462	,229	,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 Sperman's 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-Watson.

Tabel 4.20 Durbin-Watson

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
					Change	F	df1	df2		
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	Between Groups	7,837	14	,560	3,410	,000
	Linearity	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 2

- 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  $df1 = k-1$  atau  $3-1 = 2$ , dan  $df2 = n-k$  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 menjadi 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  
Expectations*. The Free Press, New  
York.

ORIGINALITY REPORT

---

**22%**

SIMILARITY INDEX

**20%**

INTERNET SOURCES

**0%**

PUBLICATIONS

**18%**STUDENT PAPERS

---

PRIMARY SOURCES

---

**1****Submitted to Universitas Negeri Semarang**

Student Paper

**8%****2****docplayer.info**

Internet Source

**7%****3****Submitted to Universitas Brawijaya**

Student Paper

**4%****4****Submitted to STIKOM Surabaya**

Student Paper

**3%**

---

Exclude quotes Off

Exclude bibliography On

Exclude matches &lt; 3%