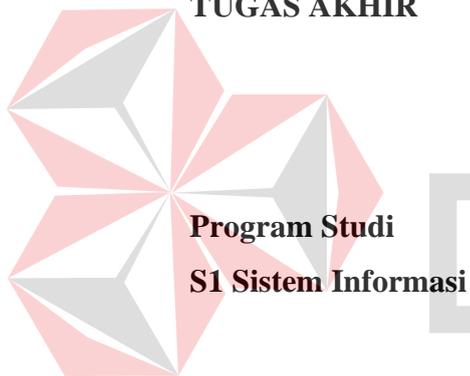




**ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE ONE IT SOLUTION
SURABAYA MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN**

TUGAS AKHIR



**Program Studi
S1 Sistem Informasi**

**UNIVERSITAS
Dinamika**

Oleh :

BETZY ROSITA DIANTA

18.41010.0062

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA

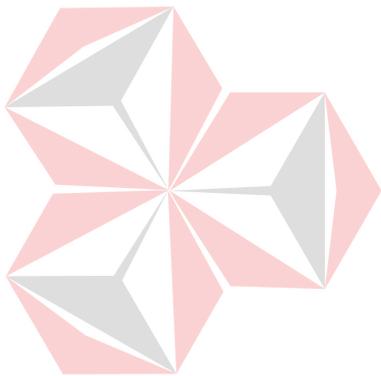
UNIVERSITAS DINAMIKA

2022

**ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE ONE IT SOLUTION
SURABAYA MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN**

TUGAS AKHIR

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



UNIVERSITAS

Oleh :

Nama : Betzy Rosita Dianta

NIM : 18.41010.0062

Program Studi : S1 Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA**

2022

TUGAS AKHIR

ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE ONE IT SOLUTION SURABAYA MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN

Dipersiapkan dan disusun oleh

Betzy Rosita Dianta

NIM: 18.41010.0062

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Pembahas

Pada: 10 Agustus 2022

Susunan Dewan Pembahas

Pembimbing:

- I. Dr. M.J. Dewiyani Sunarto
NIDN. 0725076301
- II. Rudi Santoso, S.Sos., M.M.
NIDN. 0717107501

Dewiyani

Digitally signed by
Dewiyani
Date: 2022.08.11
12:10:44 +07'00'

Digitally
signed by
Rudi Santoso

Pembahas:

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

Digitally signed by
Universitas
Dinamika
Date: 2022.08.12
17:19:47 +07'00'

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana

Digitally signed by
Universitas Dinamika
Date: 2022.08.15
11:39:56 +07'00'

Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.

NIDN. 0731017601

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

UNIVERSITAS DINAMIKA

PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa **Universitas Dinamika**, Saya :

Nama : **Betzy Rosita Dianta**

NIM : **18410100062**

Program Studi : **S1 Sistem Informasi**

Fakultas : **Fakultas Teknologi dan Informatika**

Jenis Karya : **Tugas Akhir**

Judul Karya : **ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE ONE IT SOLUTION SURABAYA MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, Saya menyetujui memberikan kepada **Universitas Dinamika** Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas seluruh isi/sebagian karya ilmiah Saya tersebut diatas 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 diatas adalah hasil karya asli Saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya, atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini semata-mata hanya sebagai rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka Saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiasi pada karya ilmiah ini, maka Saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada Saya.

Surabaya, 29 Juni 2022



Betzy Rosita Dianta
NIM : 18410100062



Saya persembahkan tugas akhir ini kepada

Ibu dan Ayah tercinta,

Keluarga besar tercinta,

Beserta teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

UNIVERSITAS
Dinamika

ABSTRAK

One IT Solution Surabaya merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang penjualan komponen komputer baik *offline* dan juga penjualan *online*. *Website* One IT Solution Surabaya adalah aplikasi sistem informasi berbasis web dengan tujuan memberikan segala informasi tentang One IT Solution Surabaya yang ditujukan kepada masyarakat umum dan memiliki alamat *website* <https://oneit-solution.com/>. *Website* sangat penting bagi One IT Solution Surabaya karena digunakan untuk memberikan informasi mengenai produk dan layanan kepada pengunjung, sehingga penting untuk memperhatikan kualitas web agar memberikan kenyamanan pengguna dalam menggunakan *website*. Berdasarkan hasil wawancara dengan *developer*, *website* One IT Solution Surabaya belum pernah dilakukan evaluasi sistem. Selain itu Pada grafik 6 bulan terakhir mulai dari bulan September 2021 hingga Februari 2022, *website* One IT Solution Surabaya mengalami peningkatan dan penurunan jumlah pengunjung, namun lebih banyak terjadi penurunan jumlah pengunjung dengan jumlah pengunjung sebanyak 27.909 dan durasi waktu pengunjung *website* rata-rata satu menit, dan rata-rata jumlah halaman *website* yang dikunjungi sebanyak 2-3 halaman. Berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan, One IT Solution Surabaya perlu melakukan evaluasi *website* sehingga mendapatkan informasi apa saja yang kurang terhadap *website* tersebut. Solusi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah menganalisis kesuksesan *website* One IT Solution Surabaya menggunakan model DeLone dan McLean berdasarkan persepsi pengunjung *website* One IT Solution Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode DeLone dan McLean karena dalam menganalisis kesuksesan *website*, model ini mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih, yang dimana 6 indikator tersebut yang mempengaruhi kesuksesan suatu sistem. Hasil penelitian diperoleh variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 57%, variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan sebesar 75%, dan variabel penggunaan berpengaruh terhadap manfaat sebesar 100%. Peneliti memberikan usulan berupa desain *user interface* pada *website* One IT Solution Surabaya pada halaman *landing page*, *customer service*, produk, layanan serta fitur *navigation bar* dan *live chat*. Hasil *usability testing* diperoleh total 5 responden dapat menjalankan *task* yang telah diberikan dengan *success rate* 100%. Hasil nilai rata-rata presentase dari jawaban responden pada variabel *learnability* 87%, *efficiency* 87,5%, *Memorability* 87,5%, dan *Satisfaction* 86,6%. Berdasarkan hasil *Usability Testing* dengan *Success Rate* dan Kuesioner responden, desain *user interface* pada *website* One IT Solution Surabaya dapat dikatakan sangat baik dan dapat diterima oleh pengguna.

Kata Kunci: *Model DeLone dan McLean, Kesuksesan Website, One IT Solution Surabaya.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji syukur dipanjatkan untuk kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya. Sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan tugas akhir dengan judul “**Analisis Kesuksesan Website One IT Solution Surabaya Menggunakan Metode DeLone Dan McLean**” yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Dinamika.

Dalam pelaksanaan tugas akhir dan penyelesaian laporan tugas akhir ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, baik berupa dukungan materi maupun dukungan moril. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan secara penuh terutama dalam mendoakan dan memotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir.
2. Bapak Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng, selaku Ketua Program Studi sS1 Sistem Informasi yang telah memberikan arahan selama pelaksanaan tugas akhir.
3. Ibu Dr. M.J. Dewiyani Sunarto, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan dukungan berupa motivasi, saran, dan wawasan bagi penulis selama pelaksanaan tugas akhir dan pembuatan laporan tugas akhir.
4. Bapak Rudi Santoso, S.Sos., M.M., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan banyak sekali wawasan, motivasi serta kritik dan saran guna menyelesaikan tugas akhir.
5. Teman-teman yang berjuang bersama dalam pekerjaan tugas akhir ini serta saling memotivasi, membantu, dan menemani dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Responden yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga, serta kritik dan saran untuk menyempurnakan tugas akhir

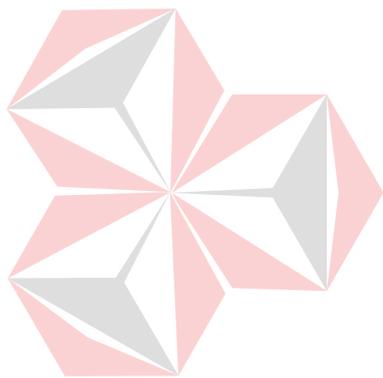
Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat-Nya kepada seluruh pihak yang membantu penulis dalam pelaksanaan tugas akhir dan penyelesaian laporan tugas akhir.

Tak lupa pula penulis menyampaikan permintaan maaf apabila melakukan

banyak kesalahan di dalam penulisan tugas akhir, baik itu secara sengaja maupun tidak sengaja. Penulis juga berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri ataupun para pembaca, meskipun penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh sebab itu, sangat diharapkan kritik dan saran dari para pembaca guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Surabaya , 28 Juni 2022

Penulis

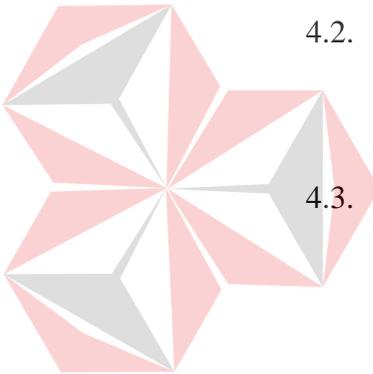


UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan	4
1.5. Manfaat	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Penelitian Terdahulu	5
2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	6
2.3. <i>Website</i>	9
2.4. Populasi dan Sampel	10
2.5. Analisis Deskriptif	11
2.6. Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	11
2.7. Uji Validitas	11
2.8. Uji Reliabilitas	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1. Tahap Pendahuluan	14
3.1.1. Studi Literatur	15
3.1.2. Perhitungan Sampel	15
3.1.3. Penentuan Variabel Penelitian	15
3.2. Tahap Pengumpulan Data	19
3.2.1. Penyebaran Kuesioner	19
3.2.2. Tabulasi Data	19

3.3. Tahap Analisis Data	20
3.3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	21
3.3.2. Analisis Deskriptif.....	22
3.3.3. Analisis SEM.....	22
3.4. Tahap Pengambilan Keputusan	22
3.4.1. Hasil Analisis dan Pembahasan.....	22
3.4.2. Rekomendasi Desain Usulan.....	22
3.4.3. Evaluasi Desain	23
3.4.4. Kesimpulan dan Saran.....	23
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	24
4.1. Tahap Pendahuluan	24
4.1.1. Studi Literatur	24
4.1.2. Perhitungan Sampel.....	24
4.2. Tahap Pengumpulan Data.....	24
4.2.1. Penyebaran Kuesioner.....	24
4.2.2. Tabulasi Data.....	24
4.3. Tahap Analisis Data	25
4.3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	25
4.3.2. Analisis Deskriptif.....	27
4.3.3. Analisis SEM.....	27
4.4. Tahap Pengambilan Keputusan	32
4.4.1. Hasil Analisis dan Pembahasan.....	32
4.4.2. Rekomendasi Desain Usulan.....	33
4.4.3. Evaluasi Desain	40
BAB V PENUTUP.....	44
5.1. Kesimpulan.....	44
5.2. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	48



DAFTAR TABEL

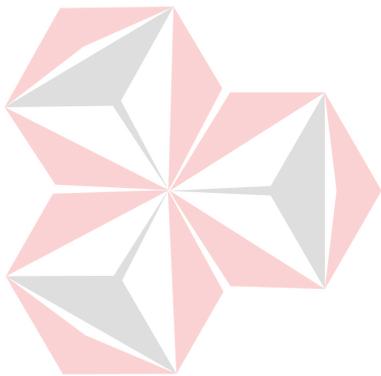
	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 2.2 Uraian Indikator dari Variabel Sistem Informasi DeLone dan McLean..	7
Tabel 2.3 Skala <i>Likert</i>	12
Tabel 3.1 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	17
Tabel 3.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	17
Tabel 3.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	18
Tabel 3.4 Penggunaan (<i>Use</i>)	18
Tabel 3.5 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	18
Tabel 3.6 Manfaat bersih (<i>Net Benefit</i>)	19
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	25
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	26
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Umur	27
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Pekerjaan.....	27
Tabel 4.5 <i>Factor Loading Test</i>	31
Tabel 4.6 <i>Average Variance Extratcted Test</i>	31
Tabel 4.7 <i>Discriminant Validity Test</i>	32
Tabel 4.8 <i>Composite Reliability Test</i>	32
Tabel 4.9 Daftar Responden.....	40
Tabel 4.10 Komponen <i>Task</i>	41
Tabel 4.11 Daftar Pernyataan / Pertanyaan Kuesioner	41
Tabel 4.12 Keberhasilan <i>Usability Testing</i>	42
Tabel 4.13 Hasil Pengisian Kuesioner	43
Tabel L2.1 Hasil Tabulasi Data Kuesioner Responden	51
Tabel L3.1 Hasil Uji Validitas Menggunakan Aplikasi SPSS25.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Alur Metodologi Penelitian.....	14
Gambar 3.2 Model Konseptual	20
Gambar 4.1 Model Konseptual Penelitian	28
Gambar 4.2 Hasil Uji Analisis Korelasi.....	29
Gambar 4.3 Model Konseptual Hasil Prosedur <i>Bootstrapping</i>	30
Gambar 4.4 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Landing Page</i>	35
Gambar 4.5 <i>Wireframe</i> Halaman Layanan.....	35
Gambar 4.6 <i>Wireframe</i> Halaman Produk.....	36
Gambar 4.7 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Customer Service</i>	37
Gambar 4.8 <i>Prototype</i> Halaman <i>Landing Page</i>	38
Gambar 4.9 <i>Prototype</i> Halaman Layanan.....	38
Gambar 4.10 <i>Prototype</i> Halaman Produk	39
Gambar 4.11 <i>Prototype</i> Halaman <i>Customer Service</i>	40
Gambar L1.1 <i>Form</i> pengujian responden bagian biodata.....	48
Gambar L1.2 <i>Form</i> pengujian responden bagian penilaian kualitas sistem	48
Gambar L1.3 <i>Form</i> pengujian konsumen bagian penilaian kualitas informasi	49
Gambar L1.4 <i>Form</i> pengujian konsumen bagian penilaian kualitas layanan	49
Gambar L1.5 <i>Form</i> pengujian konsumen bagian penilaian penggunaan.....	49
Gambar L1.6 <i>Form</i> pengujian konsumen bagian penilaian kepuasan penggunaan	50
Gambar L1.7 <i>Form</i> pengujian konsumen bagian penilaian manfaat bersih	50
Gambar L4.1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem (X1)	58
Gambar L4.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi (X2)	58
Gambar L4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X3)	58
Gambar L4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penggunaan (Y1).....	59
Gambar L4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y2).....	59
Gambar L4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Manfaat Bersih (Z1)	59

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 <i>Form</i> Pengujian Responden	48
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data	51
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas SPSS25	55
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas SPSS25	58
Lampiran 5 Hasil Plagiasi	60
Lampiran 6 Biodata Penulis	61



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB I

PENDAHULUAN

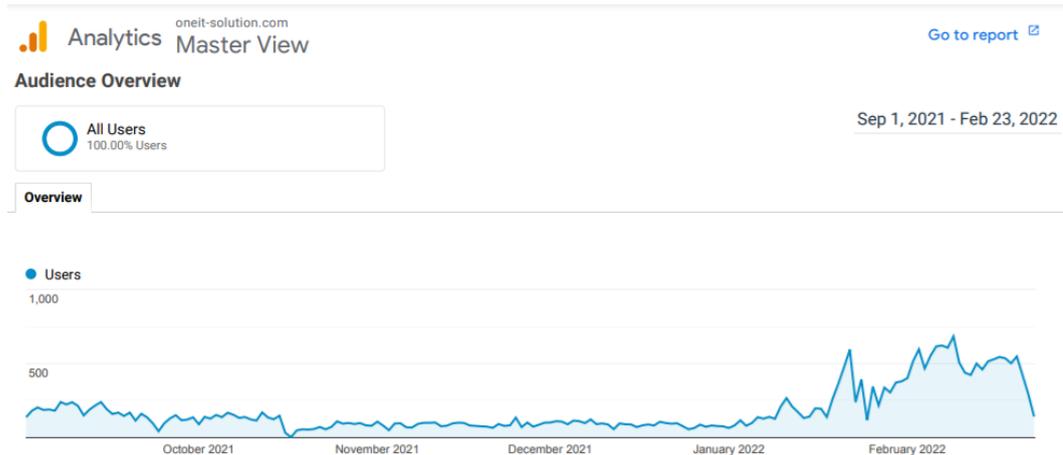
1.1. Latar Belakang

One IT Solution Surabaya merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang penjualan komponen komputer baik *offline* dan juga penjualan *online*. Selain menjual produk komponen komputer, One IT Solution Surabaya juga menyediakan berbagai jasa seperti perakitan komputer, *service* komputer, dan juga layanan *maintenance* komputer seperti *update driver* atau pembersihan komponen komputer. Proses bisnis yang terdapat dalam One IT Solution Surabaya yakni proses pengadaan *stock* produk, proses penyimpanan produk, dan proses penjualan produk. Dari ketiga proses bisnis pada One IT Solution Surabaya ini saling berhubungan sehingga proses bisnis satu sama lain saling mempengaruhi.

Website One IT Solution Surabaya adalah aplikasi sistem informasi berbasis web dengan tujuan memberikan segala informasi tentang One IT Solution Surabaya yang ditujukan kepada masyarakat umum dan memiliki alamat *website* <https://oneit-solution.com/>. *Website* One IT Solution Surabaya memiliki beberapa menu, antara lain: menu produk dan layanan, informasi *marketplace*, fitur simulasi, dan informasi *store*. *Website* sangat penting bagi One IT Solution Surabaya karena digunakan untuk memberikan informasi mengenai produk dan layanan kepada pengunjung, sehingga penting untuk memperhatikan kualitas web agar memberikan kenyamanan pengguna dalam menggunakan *website*.

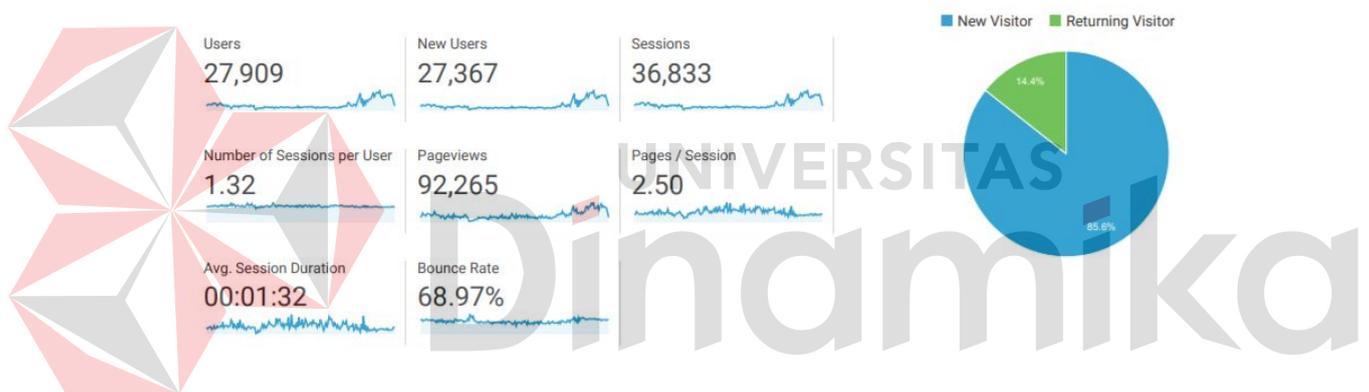
Berdasarkan hasil wawancara dengan *developer*, *website* One IT Solution Surabaya belum pernah dilakukan evaluasi sistem. Dengan melihat data kunjungan pengunjung *website* akan memberikan data awal sebagai indikator keberhasilan *website*. Hasil analisis yang didasari dengan evaluasi *website* akan menghasilkan informasi kelebihan serta kekurangan sistem sehingga dapat ditentukan bagian-bagian sistem yang perlu diperbaiki maupun dipertahankan.

Pada grafik 6 bulan terakhir mulai dari bulan September 2021 hingga Februari 2022, *website* One IT Solution Surabaya mengalami peningkatan dan penurunan jumlah pengunjung, namun lebih banyak terjadi penurunan jumlah pengunjung yang dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Grafik Pengunjung *Website*

Rata-rata durasi pengunjung yang mengunjungi *website* pada gambar 1.2 hanya membuka *website* selama 1 menit, padahal banyak konten *website* yang disajikan.



Gambar 1.2 Jumlah Pengunjung *Website*

Gambar di atas menunjukkan pengunjung *website* yang berisi jumlah pengunjung periode bulan September 2021 sampai Februari 2022 sebanyak 27.909, durasi waktu pengunjung *website* rata-rata satu menit, dan rata-rata jumlah halaman *website* yang dikunjungi sebanyak 2-3 halaman. Dilihat dari gambar 1.1 dan 1.2 digunakan dalam penelitian ini sebagai bahan evaluasi yang dilihat dari data kunjungan pengunjung *website* One IT Solution Surabaya. Evaluasi ini perlu dilakukan karena jika pengunjung tidak puas dengan *website* maka dampak yang muncul adalah masyarakat umum tidak bersedia atau jarang mengunjungi *website*. Hal ini dapat mengakibatkan informasi produk dan layanan tidak dapat tersampaikan dengan baik, sehingga menyebabkan kegagalan sebuah *website* dalam upaya menarik minat dan sebagai media informasi kepada pengunjung.

Berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan, One IT Solution Surabaya perlu melakukan evaluasi *website* sehingga mendapatkan informasi apa saja yang kurang terhadap *website* tersebut. Solusi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah menganalisis kesuksesan *website* One IT Solution Surabaya menggunakan model DeLone dan McLean berdasarkan persepsi pengunjung *website* One IT Solution Surabaya. Penelitian Model DeLone dan McLean (2003) menyimpulkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan layanan suatu sistem informasi. Semakin tinggi kualitas layanan suatu *website*, maka semakin tinggi pula intensitas penggunaan layanan seseorang. Dengan mengetahui manfaat yang dirasakan pengguna sistem, organisasi dapat terbantu untuk membuat keputusan yang tepat.

Penelitian ini menggunakan metode DeLone dan McLean karena dalam menganalisis kesuksesan *website*, model ini mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih, yang dimana 6 indikator tersebut yang mempengaruhi kesuksesan suatu sistem. Jika dibandingkan dengan metode lain, seperti Webqual akan kurang lengkap jika digunakan untuk menganalisis kualitas sistem karena hanya mencakup kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi.

Melalui penelitian ini, pengelola *website* One IT Solution Surabaya dapat mempertimbangkan evaluasi ini dalam pengelolaan *website* dan mengetahui pengaruh kualitas *website*, kualitas informasi dan kualitas layanan web terhadap pengunjung *website*. Selain itu, hasil analisis ini akan memberikan rekomendasi desain *user interface* pada *website* One IT Solution Surabaya sebagai acuan dalam pengembangan *website* One IT Solution Surabaya ke depannya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada proposal ini adalah bagaimana menganalisis kesuksesan *website* One IT Solution Surabaya dengan menggunakan metode DeLone dan McLean serta memberikan rekomendasi desain *user interface* pada *website*.

1.3. Batasan Masalah

Dari perumusan masalah di atas, maka batasan masalah yang diterapkan sebagai berikut:

1. Responden dari penelitian ini adalah masyarakat umum pengunjung *website* One IT Solution Surabaya.
2. Pengambilan sampel sebanyak 100 sampel berdasarkan teori Ferdinand (2000).
3. Pembagian kuesioner kepada responden dilakukan menggunakan Google Form.

1.4. Tujuan

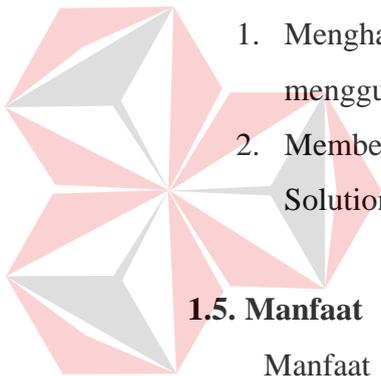
Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Menghasilkan hasil analisis *website* pada One IT Solution Surabaya dengan menggunakan metode DeLone dan McLean.
2. Memberikan rekomendasi desain *user interface* pada *website* One IT Solution Surabaya.

1.5. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini yang dapat dimanfaatkan oleh pihak One IT Solution Surabaya , yaitu:

1. Mengetahui tingkat kesuksesan sistem informasi dari *website* One IT Solution Surabaya.
2. Mengetahui manfaat-manfaat dari sistem informasi *website* One IT Solution Surabaya.
3. Memberikan rekomendasi desain *user interface* pada *website* One IT Solution Surabaya.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu

Penulis melakukan studi literatur pada penelitian sebelumnya sebagai acuan saat melakukan penelitian, guna menyempurnakan teori yang digunakan untuk memvalidasi penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dari penelitian sebelumnya, penulis menemukan bahwa judul penelitian hampir sama dengan judul penulis, namun dengan beberapa perbedaan. Berikut adalah penelitian sebelumnya yang terkait dengan karya penulis:

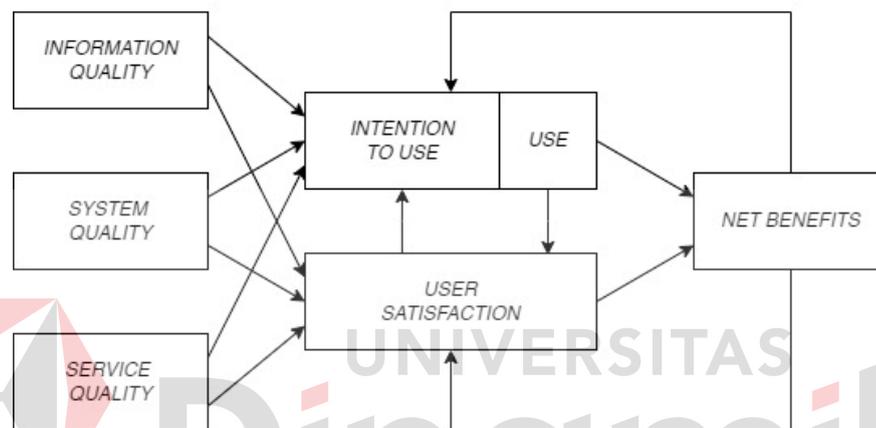
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
(Pamungkas, 2020)	Analisis Kesuksesan <i>Website Stikom Career Center</i> dengan menggunakan Model DeLone dan McLean berdasarkan Persepsi Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	Dari hasil analisis penelitian yang diperoleh, maka dapat diketahui variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan yang lebih menjadi fokus bagi pihak pusat layanan karir dan alumni Universitas Dinamika dalam mengembangkan <i>website</i> .	Responden pada penelitian terdiri dari 1 jenis responden, yakni alumni Stikom Surabaya dan pada proses analisis SEM menggunakan aplikasi AMOS dengan melakukan uji statistika.
(Wulandari, 2018)	Analisis Kesuksesan <i>Website One IT Solution Surabaya</i> Menggunakan Model DeLone dan McLean	<i>Website One IT Solution Surabaya</i> memberikan manfaat informasi dan layanan terhadap karyawan One IT Solution Surabaya dan masyarakat umum (partner dan/atau <i>client</i>).	Responden pada penelitian terdiri dari 2 jenis responden, yakni karyawan perusahaan dan <i>partner</i> atau <i>client</i> , dan proses Analisis SEM menggunakan aplikasi SmartPLS dengan melakukan uji analisis korelasi.

2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model D&M adalah salah satu model paling terkenal untuk menilai keberhasilan IS dalam hal penyebaran teknologi dan hasil. Model asli, yang diusulkan pada tahun 1992, terdiri dari enam faktor keberhasilan berbeda yang saling terkait dan saling bergantung: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi.

Pada tahun 2003 DeLone dan McLean mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang mereka publikasikan tahun 1992 (Seta, Muliawati, Wati, & Hidayanto, 2018) yang dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

Berdasarkan gambar model yang dikemukakan DeLone dan McLean kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam variabel yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan kemudahan akses, kemudahan digunakan, aman dan fleksibilitas.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi yang berkaitan dengan ketepatan waktu, relevan dan kelengkapan.
3. Kualitas layanan (*Service Quality*) yaitu pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi dengan kelengkapan, jaminan dan empati.
4. Penggunaan (*Use*) yakni penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima / pemakai dan minat memakai (*Intention to use*) sebagai alternatif dari penggunaan. Atau berkaitan dengan minat pengguna.

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yakni respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*) yakni efek dari informasi terhadap perilaku pemakai dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi untuk membantu meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

Dari setiap elemen yang ada dalam D&M *Information System Success Model* masih perlu diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi. Uraian indikator dari variabel sistem informasi model DeLone dan McLean dijelaskan pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Uraian Indikator dari Variabel Sistem Informasi DeLone dan McLean

Variabel dan Indikator	Penjelasan
Kualitas sistem (<i>Systems Quality</i>)	
1. Kemudahan untuk digunakan (<i>ease of use</i>)	Suatu sistem informasi dapat dianggap sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk memfasilitasi penggunaan sistem informasi tersebut. Perhatian dapat diukur menurut pemakainya dalam menggunakan sistem informasi yang hanya membutuhkan waktu yang singkat untuk mempelajari sistem informasi tersebut, karena sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami dan digunakan.
2. Keandalan sistem (<i>reliability</i>)	Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi terhadap kegagalan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga mengakibatkan sistem informasi memenuhi kebutuhan pengguna tanpa adanya kendala yang dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem.
3. Kecepatan akses (<i>response time</i>)	Kecepatan akses merupakan indikator kualitas suatu sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal, maka dapat dikatakan bahwa sistem <i>input</i> memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. <i>Response time</i> juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.
4. Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>)	Fleksibilitas adalah kemampuan sistem informasi untuk membuat perubahan yang relevan dalam menanggapi kebutuhan informasi penggunanya. Pengguna akan merasa lebih puas ketika menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
5. Keamanan sistem (<i>security</i>)	Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program yang tidak dapat dihapus jika terjadi kesalahan pengguna.
Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>)	

1. Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	Suatu sistem informasi dikatakan memiliki kualitas informasi jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang komprehensif ini diperlukan bagi pengguna untuk membuat keputusan. Informasi lengkap ini mencakup semua informasi yang diperlukan pengguna untuk menggunakan sistem. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi cukup, maka akan memuaskan pengguna. Pengguna dapat menggunakan sistem informasi secara berkala setelah puas dengan sistem tersebut.
2. Relevan (<i>relevance</i>)	Relevansi informasi bagi setiap pengguna berbeda-beda sesuai kebutuhan. Relevansi yang terkait dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Akurat (<i>accurate</i>)	Keakuratan sistem informasi yang dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan tujuan dari informasi yang diberikan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi hingga penerima informasi dapat terjadi banyak gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi.
4. Ketepatan Waktu (<i>timeliness</i>)	Informasi tidak boleh terlambat sampai ke penerima, informasi pada sistem informasi yang sudah ketinggalan zaman tidak akan lagi memiliki nilai apapun, karena informasi merupakan dasar pengambilan keputusan. Keputusan yang terlambat dapat berakibat fatal bagi pengguna sistem informasi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi tersebut baik jika informasi tersebut dapat dihasilkan dengan tepat waktu.

Kualitas Layanan (*Service Quality*)

1. Jaminan (<i>Assurance</i>)	Layanan yang diberikan oleh sistem informasi meliputi pengetahuan, kekebalan dari bahaya, risiko atau keraguan.
2. Empati (<i>Empathy</i>)	Memahami manajemen komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan pengguna sistem informasi.

Penggunaan (*Use*)

1. Sifat penggunaan (<i>Nature of use</i>)	Inti dari penggunaan adalah bahwa hal itu digunakan untuk tujuan yang dimaksudkan, dengan menyediakan penggunaan dan jenis informasi yang sesuai untuk penggunaan yang dimaksudkan.
--	---

Kepuasan pengguna (*User satisfaction*)

1. Kepuasan informasi (<i>Repeat visits</i>)	Perbedaan antara informasi yang diminta dan yang diterima. "Secara umum kepuasan informasi adalah hasil dari membandingkan harapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima" (menurut Remenyi Smith dan Money).
2. Kepuasan menyeluruh (<i>Repeat purchase</i>)	Salah satu bentuk kepuasan keseluruhan dengan semua sistem yang disajikan dan berinteraksi adalah kepuasan dengan layanan dan sistem informasi. Serta keuntungan dalam proses <i>input</i> dan <i>output</i> yang diterima.

Manfaat bersih (*Net benefits*)

1. Meningkatkan berbagi pengetahuan (<i>improved knowledge sharing</i>)	Dalam manajemen pengetahuan sebagai berikut: 1) Bagaimana informasi dapat berguna 2) Cara mencapai berbagi pengetahuan
2. Efektivitas komunikasi (<i>communication effectiveness</i>)	Efektifitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan.

Sumber : (DeLone & McLean, 2003)

2.3. Website

Menurut Hartono (2014), *website* adalah kumpulan halaman web dan *file* pendukungnya (*file* gambar, video, *file* digital lainnya, dll) yang disimpan di server web dan biasanya dapat diakses melalui Internet. *Website* ini menciptakan berbagai jenis sistem informasi yang dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja, di mana saja, tanpa memandang jarak atau waktu.

Menurut Moustakis (2004) ciri-ciri *website* yang baik yaitu:

1. Content

Informasi yang disediakan di *website* dapat diandalkan dan bebas dari kesalahan. Isi mencerminkan kualitas dan kelengkapan informasi. Konten juga mengacu pada daya tanggap sebuah situs web untuk memuaskan pengguna dan keyakinan tentang informasi yang terkandung di situs web.

2. Navigation

Navigasi mencerminkan dukungan yang diberikan saat pengguna menavigasi situs. Elemen navigasi meliputi kemudahan navigasi, kemudahan memahami struktur situs, dan ketersediaan serta efektivitas tautan.

3. Design and Structure

Struktur dan desain mencakup aspek-aspek yang mempengaruhi urutan, kecepatan, dan browser presentasi. Selain itu, jika menggunakan warna, variasi unik harus ditetapkan untuk setiap kategori. Selain itu, situs web "ringan" cenderung lebih kompatibel dengan perangkat lunak alternatif, yang dapat membuatnya lebih mudah digunakan.

4. *Appearance and Multimedia*

Memiliki grafik yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kebiasaan pengguna. Aspek penampilan dan pengambilan multimedia yang terkait dengan "Penampilan Situs Web". Untuk menggunakan simbol, perlu menyesuaikan warna dan keterbacaan teks dari jarak pandang normal.

5. *Uniqueness*

Keunikan mengacu pada persepsi pengguna bahwa sebuah situs menawarkan sesuatu yang membedakannya dari situs lain. Fungsionalitas situs web ditentukan berdasarkan konten, estetika, dan kemampuan desain.

2.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah area generalisasi dan terdiri dari objek/subyek yang menunjukkan sifat dan karakteristik tertentu. Objek/subyek tersebut diselidiki oleh peneliti dan ditentukan untuk menarik kesimpulan (Sugiyono, 2012). Dengan kata lain, populasi terdiri dari benda-benda dan benda-benda alam lainnya, bukan hanya manusia. Populasi tidak hanya mencakup jumlah objek/subyek yang diselidiki, tetapi semua ciri/sifat dari objek atau objek yang diselidiki. Padahal sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika seorang peneliti tidak dapat mempelajari semua populasi karena populasi yang besar dan keterbatasan dana, tenaga, waktu, dan lain-lain, pengambilan sampel dapat digunakan untuk mengatasi kondisi tersebut. Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif atau mewakili seluruh populasi. Perhitungan yang dikembangkan ahli dan tabel referensi digunakan untuk menentukan sampel populasi.

Sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 100 responden yang mengacu kepada teori Ferdinand (2000) yang menggunakan metode *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel yang disarankan adalah 100-200. Penyebaran angket kepada responden dilakukan menggunakan bantuan aplikasi Google Form.

2.5. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2012), metode deskriptif dikatakan sebagai metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian, tetapi lebih agar karakteristik datanya mudah dipahami, tidak digunakan untuk menarik kesimpulan yang luas. Berguna untuk tujuan lain. Oleh karena itu, kegiatan atau proses pengumpulan dan pengolahan data didasarkan pada tujuan tersebut.

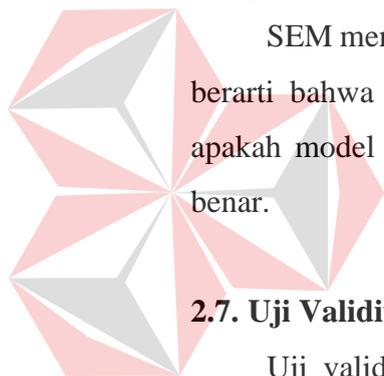
2.6. Analisis *Structural Equation Model* (SEM)

Menurut Sarwono (2017), SEM adalah singkatan dari *Structural Equation Model*, model persamaan struktural generasi kedua yang menggunakan teknik analisis *multivariat*, dimana peneliti secara rekursif dan non-retrospektif menghubungkan hubungan antar variabel yang kompleks. Sebuah foto model yang komprehensif, dipelajari secara rekursif.

SEM memiliki sifat yang lebih mungkin untuk dilihat daripada dijelaskan. Ini berarti bahwa peneliti lebih cenderung menggunakan SEM untuk menentukan apakah model tertentu valid atau tidak valid daripada menggunakannya dengan benar.

2.7. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat menyatakan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013). Validitas dapat diukur dengan mengkorelasikan skor pertanyaan dengan skor total variabel. Uji signifikansi ini dilakukan dengan membandingkan nilai r -hitung dengan r -tabel. Skala yang digunakan untuk mengukur hasil kuesioner pengenalan metrik responden adalah skala *Likert*. Ini mencakup empat tingkat preferensi jawaban, termasuk kemungkinan jawaban yang ditunjukkan pada Tabel 2.3.



UNIVERSITAS
Dinamika

Tabel 2.3 Skala *Likert*

Keterangan Intensitas Kesetujuan Pernyataan di dalam Kuesioner				
Angka	1	2	3	4
Keterangan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Dasar pengambilan keputusan yaitu, r hitung $>$ r tabel maka variabel valid r hitung $<$ r tabel maka variabel tidak valid. Berikut ini adalah rumus yang digunakan untuk analisis validitas :

$$r = \frac{n\Sigma - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\}\{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}} \quad (1)$$

Keterangan :

r = Koefisien validitas

N = Banyaknya subjek

X = Nilai pembanding

Y = Nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya

2.8. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas.

Pengujian reliabilitas adalah proses mengukur keakuratan (konsistensi) suatu perangkat. Pengujian ini dirancang untuk memastikan bahwa peralatan yang digunakan dapat diandalkan, konsisten, stabil, dan dapat diandalkan, sehingga dapat menghasilkan data yang sama untuk berbagai tujuan.

Pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana indikator tersebut tidak bisa dan dapat diandalkan pada waktu, tempat, dan orang yang berbeda. Untuk mengukur reliabilitas indikator, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Faktor Cronbach's Alpha mendekati 1 menunjukkan keandalan konsistensi yang tinggi. Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur reliabilitas indikator yang digunakan dalam kuesioner.

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengukur apakah suatu kuesioner benar-benar merupakan indikator yang mengukur satu variabel. Jika jawabannya konsisten dalam jangka panjang, kuesioner dianggap reliabel.

Reliabilitas penelitian ini diuji menggunakan SPSS25 dengan model Cronbach's Alpha. Jika Cronbach's Alpha adalah 0,60, data tersebut dianggap reliabel (Ghozali, 2006).

Berikut rumus yang digunakan untuk menentukan reliabilitas:

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2)$$

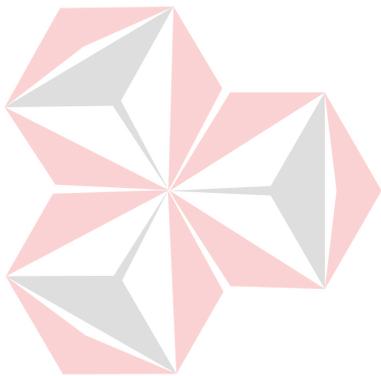
$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

Keterangan :

ri = reliabilitas instrumen

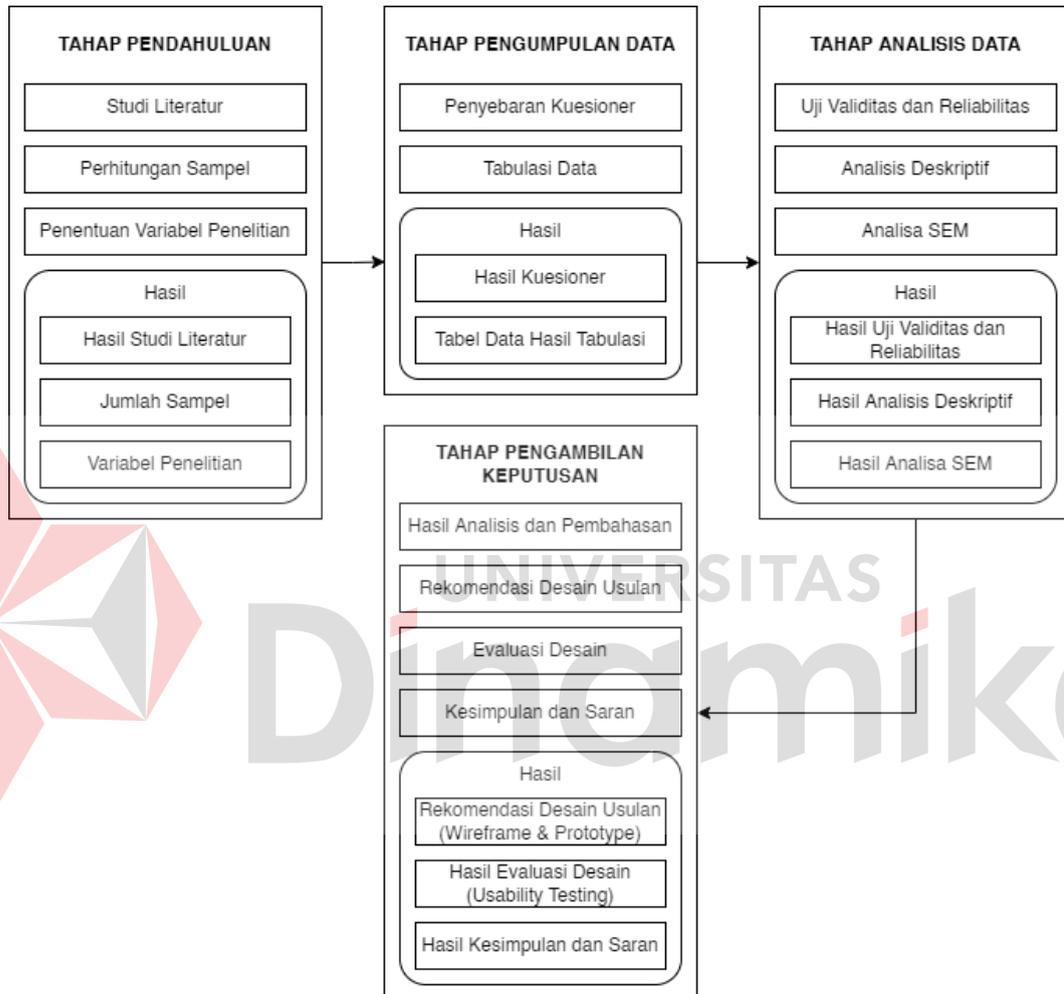
k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan metode penelitian yang digunakan dalam proposal terbagi menjadi empat tahap utama yang dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Alur Metodologi Penelitian

3.1. Tahap Pendahuluan

Fase ini melibatkan wawancara, penelitian dan tinjauan pustaka dari makalah penelitian dan jurnal terkait. Fase ini digunakan untuk memahami dan menguji hipotesis tentang pengukuran kepuasan sistem informasi menggunakan model DeLone dan McLean.

3.1.1. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mendukung pengerjaan tugas akhir dari tahap pengembangan hingga tahap akhir. Studi literatur digunakan untuk mempelajari materi secara detail sesuai dengan variabel model DeLone dan McLean. Selain itu, tabel data dan teknik pengambilan sampel dipelajari untuk menganalisis data yang dikumpulkan.

3.1.2. Perhitungan Sampel

Pada bagian ini menjelaskan tentang tahapan penghitungan sampel yang akan dilakukan terhadap penelitian ini.

1. Populasi Penelitian

Responden dari penelitian ini adalah masyarakat umum pengunjung *website* One IT Solution Surabaya.

2. Metode dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 100 yang mengacu kepada teori Ferdinand (2000) yang menggunakan metode *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel yang disarankan adalah 100-200. Penyebaran angket kepada responden dilakukan menggunakan bantuan aplikasi Google Form.

3. Lokasi

Penelitian ini berlokasi pada One IT Solution Surabaya pada alamat Jl. Penjaringan Tim. No.25, Surabaya, Jawa Timur 60297.

3.1.3. Penentuan Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan di deskripsikan tahapan tentang variabel penelitian yang terdiri dari enam variabel, yaitu:

1. Variabel independen dalam penelitian ini yakni kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan indikator sebagai berikut:

1.1. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai X1 terdiri dari:

- a. Kemudahan untuk penggunaan (*ease of use*) sebagai X1.1
- b. Keandalan sistem (*reliability*) sebagai X1.2
- c. Kecepatan akses (*response time*) sebagai X1.3

- d. Fleksibilitas sistem (*flexibility*) sebagai X1.4
- e. Keamanan sistem (*security*) sebagai X1.5

1.2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebagai X2 terdiri dari:

- a. Kelengkapan (*completeness*) sebagai X2.1
- b. Relevan (*relevance*) sebagai X2.2
- c. Akurat (*accurate*) sebagai X2.3
- d. Ketepatan waktu (*timeliness*) sebagai X2.4

1.3. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) sebagai X3 terdiri dari:

- a. Jaminan (*assurance*) sebagai X3.1
- b. Empati (*empathy*) sebagai X3.2

2. Variabel *intervening*, yakni variabel yang muncul pada saat variabel independen akan mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini yakni penggunaan dan kepuasan pengguna dengan indikator sebagai berikut:

2.1. Variabel Penggunaan (*Use*) sebagai Y1

Variabel ini terdiri dari satu indikator yaitu sifat penggunaan (*Nature of use*) sebagai Y1.1

2.2. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebagai Y2 terdiri dari:

- a. Efisiensi (*Efficiency*) sebagai Y2.1
- b. Keefektifan (*Effectiveness*) sebagai Y2.2
- c. Kepuasan (*Satisfaction*) sebagai Y2.3

3. Variabel dependen dalam penelitian ini yakni manfaat bersih dengan indikator sebagai berikut:

3.1. Variabel Manfaat bersih (*Net Benefit*) sebagai Z1 terdiri dari:

- a. Meningkatkan pengetahuan (*improve knowledge sharing*) sebagai Z1.1
- b. Efektivitas komunikasi (*communication effectiveness*) sebagai Z1.2

Pada tahun 2003 DeLone dan McLean mengembangkan sekaligus memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang mereka publikasikan tahun 1992 dengan definisi operasional variabel sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai mengukur kualitas sistem *website* One IT Solution Surabaya. Item pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Kualitas Sistem (*System Quality*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
X1.1	<i>Website One IT Solution Surabaya</i> nyaman dan mudah di akses				
X1.2	<i>Website One IT Solution Surabaya</i> melayani kebutuhan saya tanpa adanya masalah				
X1.3	Waktu tunggu untuk membuka <i>website One IT Solution Surabaya</i> kurang dari 15 detik				
X1.4	<i>Website One IT Solution Surabaya</i> dapat diakses dari <i>handphone</i> dan komputer				
X1.5	<i>Website One IT Solution Surabaya</i> memiliki sistem pengelolaan yang tidak dapat diubah-ubah oleh saya				

2. Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai mengukur kualitas sistem *website One IT Solution Surabaya*. Item pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
X2.1	<i>Website One IT Solution Surabaya</i> memberikan informasi yang sesuai kebutuhan saya terkait layanan perusahaan				
X2.2	<i>Website One IT Solution Surabaya</i> menyediakan informasi dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya secara tepat				
X2.3	Informasi dari <i>Website One IT Solution Surabaya</i> akurat dan bebas dari kesalahan				
X2.4	Output informasi dari <i>Website One IT Solution Surabaya</i> disajikan dalam waktu yang tepat sehingga memudahkan pemahaman dan informasi yang <i>up to date</i> .				

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) menjelaskan kualitas layanan *website One IT Solution Surabaya* untuk pengguna. *Item* pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
X3.1	1. Menu-menu pada <i>website</i> One IT Solution Surabaya dapat berfungsi dengan cepat				
	2. Menu-menu pada <i>website</i> One IT Solution Surabaya dapat berfungsi dengan tepat				
X3.2	1. <i>Website</i> One IT Solution Surabaya memudahkan dalam berkomunikasi antara saya dengan <i>service center</i> dan memahami keperluan saya.				
	2. <i>Website</i> One IT Solution Surabaya memudahkan saya untuk mengetahui layanan dan kegiatan perusahaan				

4. Penggunaan (*Use*) diartikan dengan minat penggunaan atau memakai *website* One IT Solution Surabaya oleh masyarakat umum pengunjung *website*. *Item* pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Penggunaan (*Use*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
Y1.1	Saya sering menggunakan <i>website</i> One IT Solution Surabaya setiap kali mencari informasi tentang layanan yang ada				
Y1.2	Saya sering menggunakan layanan perusahaan melalui <i>website</i> One IT Solution Surabaya				

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) mengetahui seberapa jauh respon masyarakat umum pengunjung *website* One IT Solution Surabaya terhadap penggunaan *website*. *Item* pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
Y2.1	<i>Website</i> One IT Solution Surabaya membantu dalam mencari kebutuhan saya dan efektif memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan layanan One IT Solution Surabaya				

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
Y2.2	Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada <i>website</i> One IT Solution Surabaya				

6. Manfaat bersih (*Net Benefit*) sebagai perhitungan penting tentang dampak positif atau negatif dari penggunaan *website* One IT Solution Surabaya dari pengguna masyarakat umum pengunjung *website* dan manfaat yang didapatkan dari penggunaan *website* tersebut. *Item* pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6 Manfaat bersih (*Net Benefit*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
Z1.1	Dengan menggunakan <i>website</i> One IT Solution Surabaya, saya dapat memahami menu-menu <i>website</i> sehingga saya dapat mengetahui layanan dan kegiatan perusahaan.				
Z1.2	<i>Website</i> One IT Solution Surabaya mempermudah saya dalam alur proses layanan				

3.2. Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi rinci tentang keberhasilan *website* One IT Solution Surabaya, dan pada tahap ini ditentukan variabel-variabel yang digunakan untuk pengukuran.

3.2.1. Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini kuesioner yang telah dibuat berdasarkan dimensi DeLone dan McLean diberikan dan diisi oleh masyarakat umum pengunjung *website* One IT Solution Surabaya.

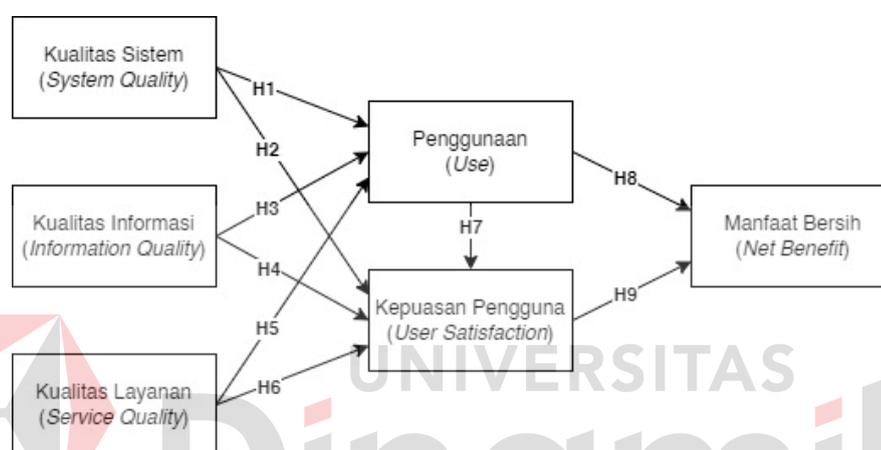
3.2.2. Tabulasi Data

Tabulasi adalah penyusunan data ke dalam bentuk tabel yang bertujuan agar data bisa mudah disusun, dijumlah, dan mempermudah penataan data untuk disajikan serta dianalisis. Pada penelitian ini, kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden akan ditabulasi menggunakan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel.

3.3. Tahap Analisis Data

Analisis validitas dan reliabilitas pada analisis ini menggunakan perangkat lunak SPSS25. Sedangkan untuk analisis data menggunakan metode SEM dan perangkat lunak yang digunakan untuk analisis SEM adalah SmartPLS.

Penelitian menggunakan variabel dari model DeLone & McLean (2003) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Untuk model konseptual penelitian ini dapat ditunjukkan pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Model Konseptual

Berdasarkan model konseptual, maka disusun hipotesis sebagai berikut:

- H1 = Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem dengan penggunaan
- H2 = Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem dengan kepuasan pengguna
- H3 = Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi dengan penggunaan
- H4 = Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi dengan kepuasan pengguna
- H5 = Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan dengan penggunaan
- H6 = Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pengguna

- H7 = Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan dengan kepuasan pengguna
- H8 = Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan dengan manfaat bersih
- H9 = Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kepuasan pengguna dengan manfaat bersih

3.3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Agar mendapatkan hasil penelitian yang baik dan benar, maka dibutuhkan seluruh instrumen penelitian yang baik dan benar. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner digunakan sebagai pengukuran nilai dari variabel dan indikator. Salah satu kriteria dari penyusunan kuesioner adalah memiliki validitas dan reliabilitas. Validitas menjelaskan bahwa kinerja kuesioner berfungsi sebagai ukuran, dan reliabilitas menjelaskan bahwa kuesioner selalu konsisten mengukur gejala masalah yang sama. Tujuan pengujian alat ini adalah untuk memastikan bahwa kuesioner yang disiapkan benar-benar baik dalam mengukur gejala masalah dan memberikan data dan hasil yang valid.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan alat ukur dalam mengukur apa yang diukur dan untuk menunjukkan seberapa andal alat ukur tersebut. Apabila data sudah valid dan dapat diandalkan (*reliable*), maka penelitian ini dapat dilanjutkan. Analisis reliabilitas dan validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS25.

Uji validitas diukur jika r dihitung lebih besar dengan r tabel. Dasar pengambilan keputusan, r hitung $>$ r tabel maka variabel valid r hitung $<$ r tabel maka variabel tidak valid.

Dalam uji reliabilitas pada penelitian ini diuji dengan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan perangkat lunak SPSS25. Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur keandalan indikator-indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian. Jika data nilai Cronbach's Alpha diatas 0.6 maka dianggap cukup baik dan reliabel.

3.3.2. Analisis Deskriptif

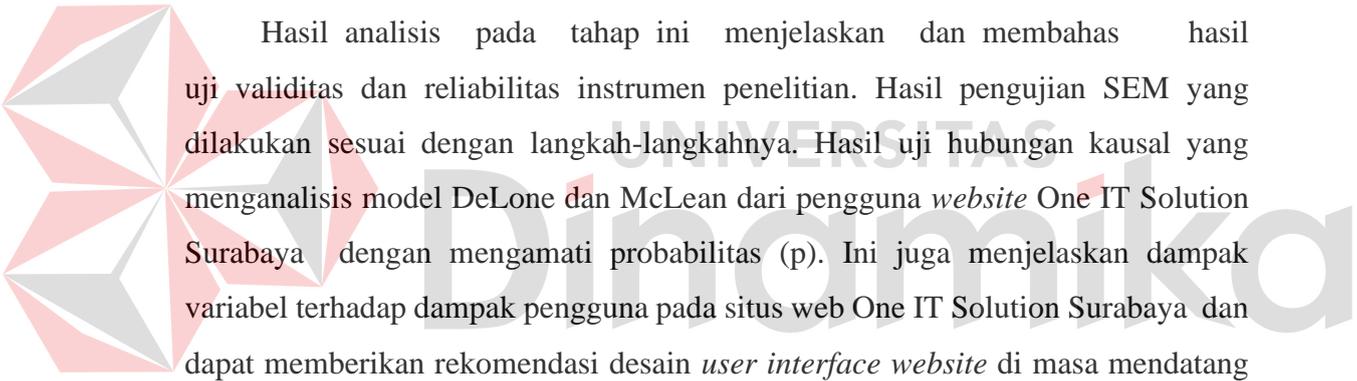
Analisis deskriptif dilakukan untuk mendapatkan hasil karakteristik responden yaitu mengenai usia dan pekerjaan. Proses analisis ini didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden.

3.3.3. Analisis SEM

Metode yang digunakan sebagai analisis data adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Penelitian ini digunakan jika melewati uji validitas dan reliabilitas menggunakan alat SPSS25. Data tersebut kemudian diolah melalui aplikasi dengan menggunakan SmartPLS.

3.4. Tahap Pengambilan Keputusan

3.4.1. Hasil Analisis dan Pembahasan



Hasil analisis pada tahap ini menjelaskan dan membahas hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Hasil pengujian SEM yang dilakukan sesuai dengan langkah-langkahnya. Hasil uji hubungan kausal yang menganalisis model DeLone dan McLean dari pengguna *website* One IT Solution Surabaya dengan mengamati probabilitas (p). Ini juga menjelaskan dampak variabel terhadap dampak pengguna pada situs web One IT Solution Surabaya dan dapat memberikan rekomendasi desain *user interface website* di masa mendatang untuk One IT Solution Surabaya.

3.4.2. Rekomendasi Desain Usulan

Hasil analisis akan memberikan rekomendasi desain *user interface website*, sehingga dapat dijadikan acuan untuk perbaikan desain *user interface* pada *website* One IT Solution Surabaya. Langkah-langkah yang dilakukan yakni membuat daftar asumsi berdasarkan data yang telah diolah dari hasil uji validitas, reliabilitas, dan analisis deskriptif, kemudian membuat daftar halaman yang diusulkan berdasarkan hasil analisa asumsi dan mendesain halaman yang diusulkan menggunakan aplikasi *Adobe XD*.

3.4.3. Evaluasi Desain

Pada tahap ini dilakukan langkah-langkah untuk mengevaluasi desain yang telah dibuat dengan melakukan *usability testing* kepada responden. Langkah-langkah yang dilakukan yakni menentukan responden, membuat tugas *usability test*, membuat kuesiner *usability testing*, dan melakukan *Usability Test*. Pengujian *usability testing* terbagi menjadi 2, yakni *usability testing* dengan *success rate* menggunakan aplikasi Useberry dan Kuesioner responden dengan menggunakan aplikasi Google Form.

3.4.4. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini merupakan kesimpulan dari semua tahapan yang telah dilakukan pada saat penelitian, sehingga pengelola *website* One IT Solution Surabaya dapat memanfaatkan evaluasi ini untuk pengelolaan *website* dan mengetahui pengaruh kualitas *website*, kualitas informasi dan kualitas layanan web terhadap pengunjung *website*. Selain itu, hasil dari analisis ini akan memberikan rekomendasi desain *user interface* sebagai acuan perbaikan *website*.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB IV

HASIL PEMBAHASAN

4.1. Tahap Pendahuluan

4.1.1. Studi Literatur

Dalam menyelesaikan penelitian ini, langkah awal yang harus dilakukan adalah studi literatur dan jurnal yang terkait. Studi literatur menghasilkan penjelasan dari masing-masing teori yang dapat menyelesaikan permasalahan penelitian ini. Hasil dari studi literatur dan jurnal terdapat pada Bab II Landasan teori yang terdiri dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, *website*, populasi dan sampel, analisis deskriptif, analisis *Structural Equation Model* (SEM), uji validitas, dan uji reliabilitas.

4.1.2. Perhitungan Sampel

Sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 100 yang mengacu kepada teori Ferdinand (2000) yang menggunakan metode *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel yang disarankan adalah 100-200.

4.2. Tahap Pengumpulan Data

4.2.1. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 100 sampel masyarakat umum pengunjung *website* One IT Solution Surabaya. Penyebaran angket kepada responden dilakukan menggunakan bantuan aplikasi Google Form. *Form* pengujian responden dapat dilihat pada Lampiran 1.

4.2.2. Tabulasi Data

Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan tabulasi data agar memudahkan dalam pengamatan. Proses tabulasi menggunakan alat bantu Microsoft Excel. Hasil tabulasi data dapat dilihat pada Lampiran 2.

4.3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data pada penelitian ini akan melibatkan variabel penelitian yang terdiri dari tiga variabel independen yaitu Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3). Dua variabel *intervening* yaitu Penggunaan (Y1) dan Kepuasan Pengguna (Y2). Satu variabel dependen yaitu Manfaat Bersih (Z1).

Analisis data dilakukan untuk menganalisis kesuksesan *website* One IT Solution Surabaya. Dalam tahap analisis data akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, serta analisis SEM (*Structural Equation Modelling*). Berikut tahapan analisis data secara lebih rinci.

4.3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung korelasi nilai dari masing-masing butir pertanyaan dengan total nilai. Dalam *input* SPSS menampilkan korelasi dari masing-masing butir pertanyaan tiap variabel terhadap total nilai. Uji validitas diukur jika r dihitung lebih besar dengan r tabel. Dasar pengambilan keputusan, r hitung $>$ r tabel maka variabel valid r hitung $<$ r tabel maka variabel tidak valid. Signifikansi yang digunakan yakni 5% atau 0,05 pada distribusi nilai r tabel statistik. Pada penelitian ini jumlah sampel atau $N = 100$, maka $df = N (100) - 2 = 98$. Maka r tabel pada $\alpha 0,05$ dengan $df 98$ diperoleh nilai sebesar 0,165. Pengujian validitas tiap variabel dilakukan berdasarkan indikator-indikator yang telah membentuknya. Hasil uji validitas data yang diolah ditunjukkan pada tabel 4.1 dengan diketahui seluruh item dari variabel adalah valid. Hasil uji validitas SPSS25 dapat dilihat pada Lampiran 3.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai Korelasi (r hitung)	R Tabel	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)			
X1.1	0,756	0,165	Valid
X1.2	0,640	0,165	Valid
X1.3	0,613	0,165	Valid
X1.4	0,599	0,165	Valid
X1.5	0,712	0,165	Valid
Kualitas Informasi (X2)			

Variabel	Nilai Korelasi (r hitung)	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,755	0,165	Valid
X2.2	0,692	0,165	Valid
X2.3	0,706	0,165	Valid
X2.4	0,781	0,165	Valid
Kualitas Layanan (X3)			
X3.1.1	0,683	0,165	Valid
X3.1.2	0,809	0,165	Valid
X3.2.1	0,760	0,165	Valid
X3.2.2	0,779	0,165	Valid
Penggunaan (Y1)			
Y1.1	0,841	0,165	Valid
Y1.2	0,805	0,165	Valid
Kepuasan Pengguna (Y2)			
Y2.1	0,724	0,165	Valid
Y2.2	0,792	0,165	Valid
Manfaat Bersih (Z1)			
Z1.1	0,836	0,165	Valid
Z1.2	0,813	0,165	Valid

Pada uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban oleh responden, sehingga kuesioner dapat diandalkan dalam melakukan penelitian berulang kali. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS25 untuk mengukur reliabilitas. Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan uji statistic *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas *Cronbach Alpha* menurut Wiratna Sujerweni (2014), kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Pengujian reliabilitas tiap variabel dilakukan secara terpisah dengan menguji setiap indikator di dalam variabel tersebut. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.2 dengan diketahui seluruh variabel adalah reliabel. Hasil uji reliabilitas SPSS25 dapat dilihat pada Lampiran 4.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0,774	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,824	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0,796	Reliabel

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Penggunaan (Y1)	0,791	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y2)	0,705	Reliabel
Manfaat Bersih (Z1)	0,791	Reliabel

4.3.2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif berdasarkan umur diperoleh jumlah responden rentang usia dibawah 20 tahun sebanyak 11 orang, usia 21 – 30 tahun sebanyak 68 orang, usia 31 – 40 tahun sebanyak 6 orang, usia 41 – 50 tahun sebanyak 5 orang, dan diatas 50 tahun sebanyak 10 orang. Data analisis deskriptif umur dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Umur

Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase
< 20	11	11%
21 – 30	68	68%
31 – 40	6	6%
41 – 50	5	5%
> 50	10	20%

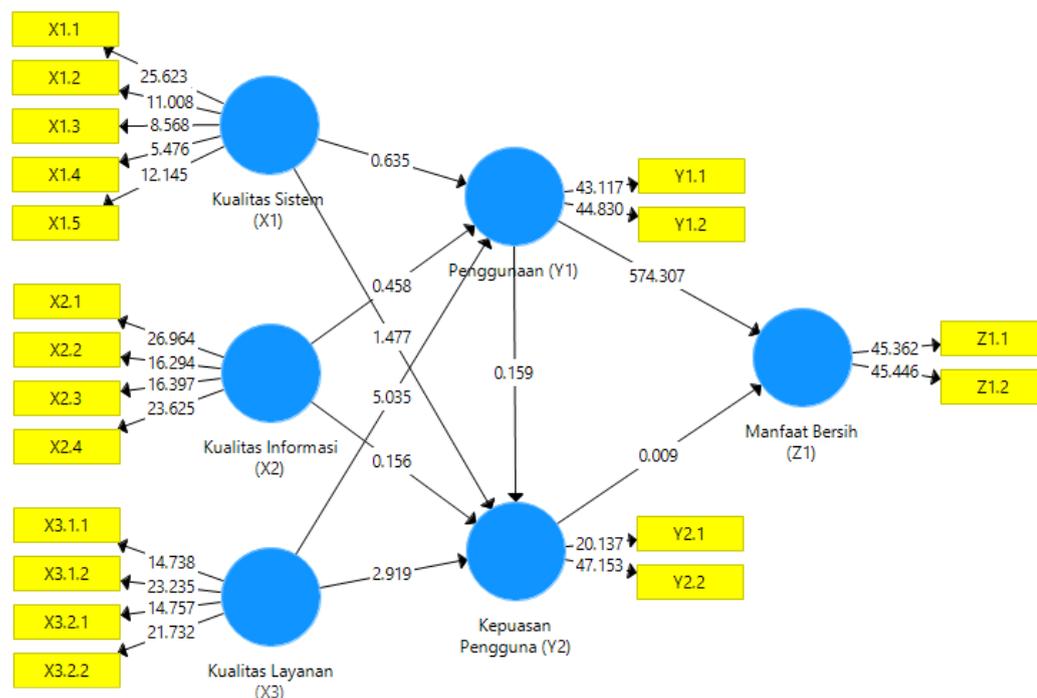
Analisis deskriptif berdasarkan status pekerjaan diperoleh jumlah responden dengan kategori pelajar / mahasiswa sebanyak 63 orang, pegawai negeri sebanyak 1 orang, pegawai swasta sebanyak 13 orang, wiraswasta sebanyak 5 orang, pengusaha sebanyak 13 orang, dan belum bekerja sebanyak 5 orang. Data analisis deskriptif pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	63	63%
Pegawai Negeri	1	1%
Pegawai Swasta	13	13%
Wiraswasta	5	5%
Pengusaha	13	13%
Belum Bekerja	5	5%

4.3.3. Analisis SEM

Model konseptual penelitian yang telah dibuat di aplikasi SmartPLS dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Model Konseptual Penelitian

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. T-statistics merupakan suatu nilai yang digunakan guna melihat tingkat signifikansi pada pengujian hipotesis dengan cara mencari nilai t-statistics melalui prosedur *bootstrapping*. Pada pengujian hipotesis dapat dikatakan signifikan ketika nilai t-statistics lebih besar dari 1,96, sedangkan jika nilai t-statistics kurang dari 1,96 maka dianggap tidak signifikan (Ghozali, 2016). Selain itu, pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *Coefficients*. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria dari uji statistik t sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil *bootstrapping* uji t dapat dilihat pada gambar 4.2.

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O/...	P Values
Kepuasan Pengguna (Y2) -> Manfaat Bersih (Z1)	0.000	-0.002	0.002	0.009	0.993
Kualitas Informasi (X2) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.026	0.024	0.168	0.156	0.876
Kualitas Informasi (X2) -> Penggunaan (Y1)	0.061	0.055	0.133	0.458	0.647
Kualitas Layanan (X3) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.588	0.584	0.202	2.919	0.004
Kualitas Layanan (X3) -> Penggunaan (Y1)	0.755	0.744	0.150	5.035	0.000
Kualitas Sistem (X1) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.234	0.254	0.158	1.477	0.140
Kualitas Sistem (X1) -> Penggunaan (Y1)	0.067	0.088	0.106	0.635	0.526
Penggunaan (Y1) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.024	0.009	0.149	0.159	0.874
Penggunaan (Y1) -> Manfaat Bersih (Z1)	1.000	1.001	0.002	574.307	0.000

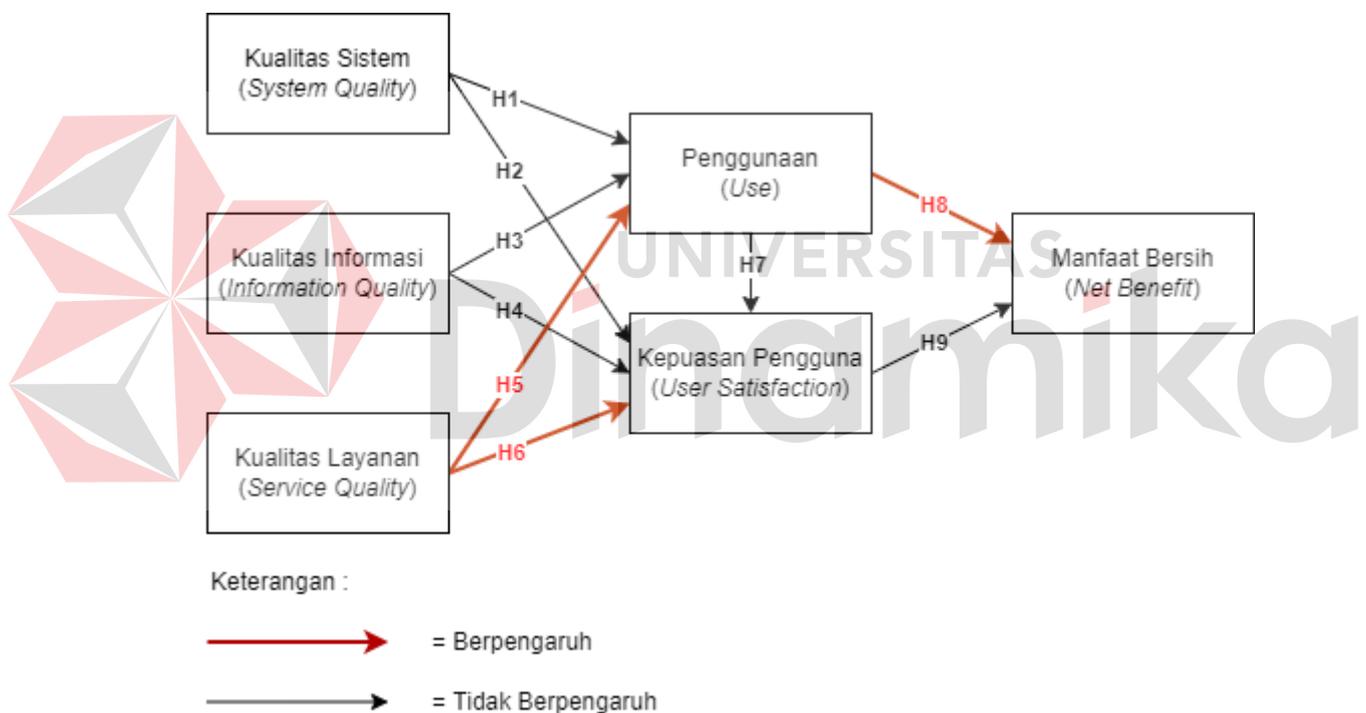
Gambar 4.2 Hasil Uji Analisis Korelasi

Berdasarkan gambar hasil uji analisis korelasi, variabel-variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap pengguna sebagai berikut:

1. Variabel kepuasan pengguna (Y2) tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih (Z1), dikarenakan nilai signifikan (P Values) = 0,993 > 0,05 dan t statistic 0,009 < 1,96 dengan nilai pengaruh 0%.
2. Variabel kualitas informasi (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y2), dikarenakan nilai signifikan (P Values) = 0,876 > 0,05 dan t statistic 0,156 < 1,96 dengan nilai pengaruh 2%.
3. Variabel kualitas informasi (X2) tidak berpengaruh terhadap penggunaan (Y1), dikarenakan nilai signifikan (P Values) = 0,647 > 0,05 dan t statistic 0,458 < 1,96 dengan nilai pengaruh 5%.
4. Variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y2), dikarenakan nilai signifikan (P Values) = 0,004 < 0,05 dan t statistic 2,919 > 1,96 dengan nilai pengaruh 58%.
5. Variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh terhadap penggunaan (Y1), dikarenakan nilai signifikan (P Values) = 0,000 < 0,05 dan t statistic 5,035 > 1,96 dengan nilai pengaruh 74%.
6. Variabel kualitas sistem (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (X2), dikarenakan nilai signifikan (P Values) = 0,140 > 0,05 dan t statistic 1,477 < 1,96 dengan nilai pengaruh 25%.
7. Variabel kualitas sistem (X1) tidak berpengaruh terhadap penggunaan (Y1), dikarenakan nilai signifikan (P Values) = 0,526 > 0,05 dan t statistic 0,635 < 1,96 dengan nilai pengaruh 8%.

8. Variabel penggunaan (Y1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y2), dikarenakan nilai signifikan (P Values) = 0,874 > 0,05 dan t statistic 0,159 < 1,96 dengan nilai pengaruh 1%.
9. Variabel penggunaan (Y1) berpengaruh terhadap manfaat bersih (Z1), dikarenakan nilai signifikan (P Values) = 0,000 < 0,05 dan t statistic 574,307 > 1,96 dengan nilai pengaruh 100%.

Berdasarkan hasil prosedur *bootstrapping*, terdapat 3 hipotesis diterima yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan 6 hipotesis ditolak yang menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan. Gambar model konseptual berdasarkan hasil prosedur *bootstrapping* dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Model Konseptual Hasil Prosedur *Bootstrapping*

1. Uji *Outer Model*

Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas model (Adi, 2018). Analisis pengujian *outer model* akan dilihat dari pengaruh *factor loading*, *Average Variance Extratcted* (AVE), dan *Discriminant Validity*, serta *composite reliability* (P, Ariana, & Arismayanti, 2017).

a. Factor Loading

Pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa semua indikator mencerminkan setiap nilai *factor loading* berada pada kondisi diatas nilai 0.4 sampai 0.7 (Ridyah R. , 2020) sehingga dapat dikategorikan sebagai nilai signifikan.

Tabel 4.5 *Factor Loading Test*

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1	Kondisi	Deskripsi
X1.1	0.838						>0.40 - 0.70	Fulfilled
X1.2	0.738							Fulfilled
X1.3	0.721							Fulfilled
X1.4	0.609							Fulfilled
X1.5	0.725							Fulfilled
X2.1		0.853						Fulfilled
X2.2		0.799						Fulfilled
X2.3		0.761						Fulfilled
X2.4		0.826						Fulfilled
X3.1.1			0.717					Fulfilled
X3.1.2			0.828					Fulfilled
X3.2.1			0.780					Fulfilled
X3.2.2			0.827					Fulfilled
Y1.1				0.912				Fulfilled
Y1.2				0.907				Fulfilled
Y2.1					0.867			Fulfilled
Y2.2					0.893			Fulfilled
Z1.1						0.910		Fulfilled
Z1.2						0.909		Fulfilled

b. Average Variance Extratcted (AVE)

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai AVE telah berada diatas kondisi minimal sehingga dapat diterima.

Tabel 4.6 *Average Variance Extratcted Test*

Variabel	Value	Kondisi	Deskripsi
X1	0.774	Minimum 0.5	Fulfilled
X2	0.657		Fulfilled
X3	0.623		Fulfilled
Y1	0.532		Fulfilled
Y2	0.827		Fulfilled
Z1	0.827		Fulfilled

c. Discriminant Validity

Pengujian *discriminant validity* pada tabel 4.7 dapat dapat diketahui dengan membandingkan nilai-nilai dalam tabel *cross-load*. Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *loading factor* tertinggi untuk nilai yang bersangkutan dibandingkan dengan nilai *load factor* lainnya.

Tabel 4.7 *Discriminant Validity Test*

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1	Kondisi	Deskripsi
X1.1	0.838	0.660	0.686	0.639	0.624	0.640	Lebih besar dari nilai lainnya.	Fulfilled
X1.2	0.738	0.565	0.534	0.530	0.518	0.530		Fulfilled
X1.3	0.721	0.533	0.548	0.447	0.496	0.447		Fulfilled
X1.4	0.609	0.483	0.611	0.506	0.467	0.506		Fulfilled
X1.5	0.725	0.612	0.688	0.600	0.667	0.600		Fulfilled
X2.1	0.643	0.853	0.699	0.667	0.565	0.666		Fulfilled
X2.2	0.614	0.799	0.620	0.532	0.563	0.531		Fulfilled
X2.3	0.601	0.761	0.697	0.577	0.567	0.577		Fulfilled
X2.4	0.694	0.826	0.723	0.654	0.654	0.654		Fulfilled
X3.1.1	0.591	0.590	0.717	0.634	0.551	0.634		Fulfilled
X3.1.2	0.739	0.730	0.828	0.717	0.699	0.716		Fulfilled
X3.2.1	0.640	0.664	0.780	0.710	0.658	0.709		Fulfilled
X3.2.2	0.698	0.681	0.827	0.663	0.697	0.663		Fulfilled
Y1.1	0.676	0.707	0.822	0.912	0.663	0.910		Fulfilled
Y1.2	0.699	0.663	0.748	0.907	0.661	0.909		Fulfilled
Y2.1	0.645	0.604	0.702	0.597	0.867	0.597		Fulfilled
Y2.2	0.708	0.672	0.754	0.680	0.893	0.680		Fulfilled
Z1.1	0.676	0.707	0.822	0.912	0.663	0.910		Fulfilled
Z1.2	0.699	0.663	0.748	0.907	0.661	0.909		Fulfilled

d. *Composite Reliability*

Pengujian *composite reliability* pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* berada diatas kondisi minimum yakni 0.7 sehingga dapat diterima.

Tabel 4.8 *Composite Reliability Test*

Variabel	Value	Kondisi	Deskripsi
X1	0.873	Minimum 0.7	Fulfilled
X2	0.884		Fulfilled
X3	0.868		Fulfilled
Y1	0.849		Fulfilled
Y2	0.906		Fulfilled
Z1	0.792		Fulfilled

4.4. Tahap Pengambilan Keputusan

4.4.1. Hasil Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat dilihat variabel yang berpengaruh terhadap pengguna yakni:

1. H6 - Variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y2).
2. H5 - Variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh terhadap penggunaan (Y1).
3. H8 - Variabel penggunaan (Y1) berpengaruh terhadap manfaat bersih (Z1).

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dilihat variabel yang memuat kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang berpengaruh terhadap penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih adalah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan dan penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih. Sehingga dapat usulan desain *user interface* untuk meningkatkan kepuasan pengguna, penggunaan dan manfaat bersih pada *website* One IT Solution Surabaya.

4.4.2. Rekomendasi Desain Usulan

Berdasarkan hasil prosedur *bootstrapping*, terdapat 3 hipotesis diterima yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan 6 hipotesis ditolak yang menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan. Variabel yang berpengaruh adalah variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan (H5), variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan (H6), dan variabel penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih (H8). Oleh sebab itu peneliti mengusulkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan usulan desain *user interface* pada *website* One IT Solution Surabaya. Berikut penjelasan dari masing-masing hipotesis yang diterima.

1. H6 (Variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna) dan H5 (Variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan)

Dari hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa indikator pada variabel kualitas layanan yakni Menu-menu pada *website* One IT Solution Surabaya dapat berfungsi dengan tepat (X3.1.2) sebesar 0.827, sedangkan indikator yang perlu dilakukan perbaikan yakni Menu-menu pada *website* One IT Solution Surabaya dapat berfungsi dengan cepat (X3.1.1) sebesar 0.717 sebagai indikator dengan nilai terendah dari variabel kualitas layanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik terhadap penggunaan kepuasan pengguna dipengaruhi paling besar oleh menu-menu yang bisa diakses cepat pada *website*, sedangkan indikator ini kurang mempengaruhi. Oleh karena itu, pada tampilan halaman *landing page*, fitur *navigation bar* dan menu-menu yang ada pada *website* perlu diperbaiki sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses *website* secara cepat.

2. H8 (Variabel penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih)

Dari hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa indikator pada variabel penggunaan yakni Pengguna sering menggunakan *website* One IT Solution Surabaya setiap kali mencari informasi tentang layanan yang ada (Y1.1) sebesar 0.912, sedangkan indikator yang perlu dilakukan perbaikan yakni Pengguna sering menggunakan layanan perusahaan melalui *website* One IT Solution Surabaya (Y1.2) sebesar 0.907 sebagai indikator dengan nilai terendah dari variabel Penggunaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penggunaan *website* yang dilakukan pengguna yang baik terhadap manfaat bersih *website* dipengaruhi paling besar oleh seringnya pengguna menggunakan layanan yang ada pada *website*, sedangkan indikator ini kurang mempengaruhi. Oleh karena itu, pada tampilan *website* perlu ditambahkan halaman produk, halaman layanan yang berisi berbagai macam layanan yang ada, dan halaman *customer service* dengan layanan *live chat*.

2. Wireframe

Wireframe adalah Kerangka dasar dari halaman atau *screen* yang telah dibuat. Digunakan untuk menyusun *layout*, navigasi dan organisir konten. Pembuatan *wireframe* menggunakan aplikasi *Balsamiq Mockup*. Berikut merupakan *wireframe* halaman yang diusulkan.

a. Wireframe Halaman Landing Page

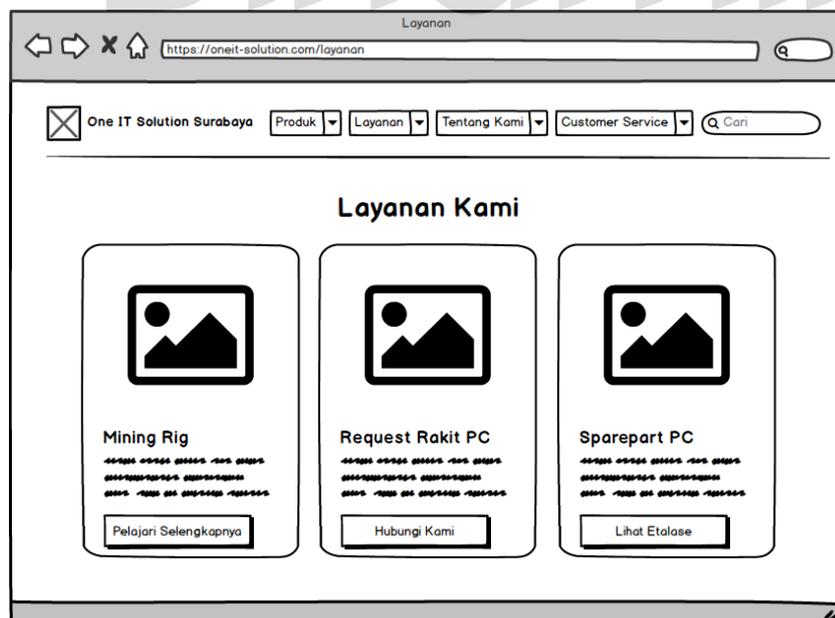
Pada *wireframe* halaman *landing page website* One IT Solution Surabaya terdapat *navigation bar website* yang berisi produk, *mining rig*, *marketplace*, Simulasi rakitan, *official store* dan youtube. Selain itu terdapat fitur *live chat* sebagai media pengguna berkomunikasi dengan perusahaan yang belum ada di *website*. *Wireframe* halaman layanan *website* One IT Solution Surabaya dapat dilihat pada gambar 4.4.



Gambar 4.4 Wireframe Halaman Landing Page

b. Wireframe Halaman Layanan

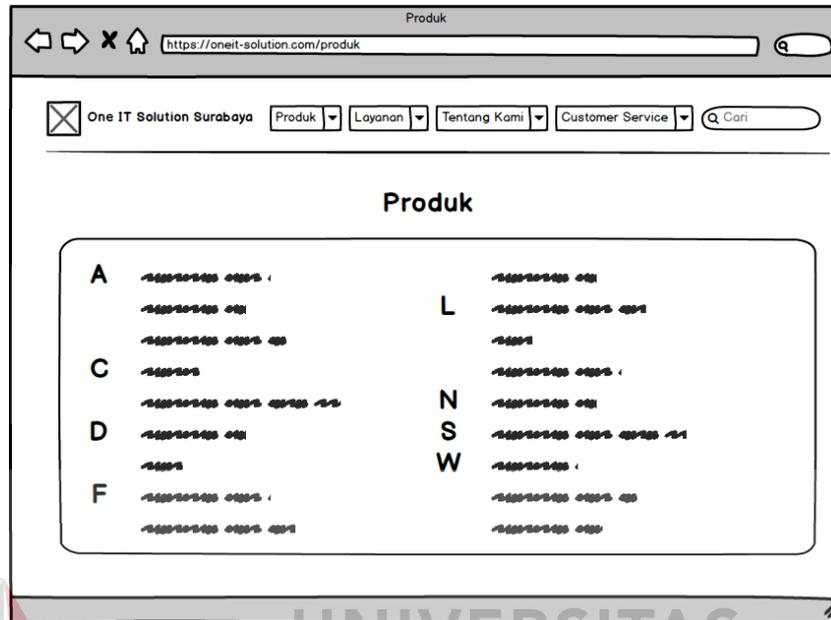
Wireframe halaman layanan berisi berbagai macam layanan yang disediakan One IT Solution Surabaya dengan tujuan untuk memudahkan pengguna dalam mengetahui macam-macam kegiatan perusahaan. Wireframe halaman layanan website One IT Solution Surabaya dapat dilihat pada gambar 4.5.



Gambar 4.5 Wireframe Halaman Layanan

c. Wireframe Halaman Produk

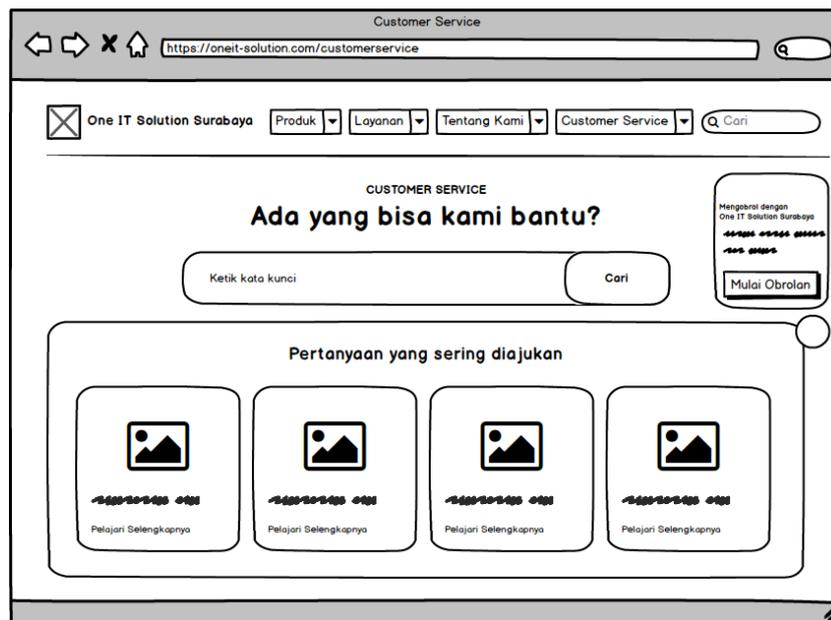
Wireframe Halaman produk berisi list produk yang dijual One IT Solution Surabaya dengan formaturut alfabet. *Wireframe* halaman produk *website* One IT Solution Surabaya dapat dilihat pada gambar 4.6.



Gambar 4.6 Wireframe Halaman Produk

d. Wireframe Halaman Customer Service

Wireframe halaman *customer service website* One IT Solution Surabaya berisi berbagai macam pertanyaan yang sering diajukan kepada *customer service* sehingga pengguna dapat mencari informasi yang berhubungan dengan pertanyaan yang diinginkan. Selain itu terdapat fitur *live chat* dengan sebagai media pengguna berkomunikasi dengan perusahaan yang belum ada di *website*. *Wireframe* halaman *customer service website* One IT Solution Surabaya dapat dilihat pada gambar 4.7.



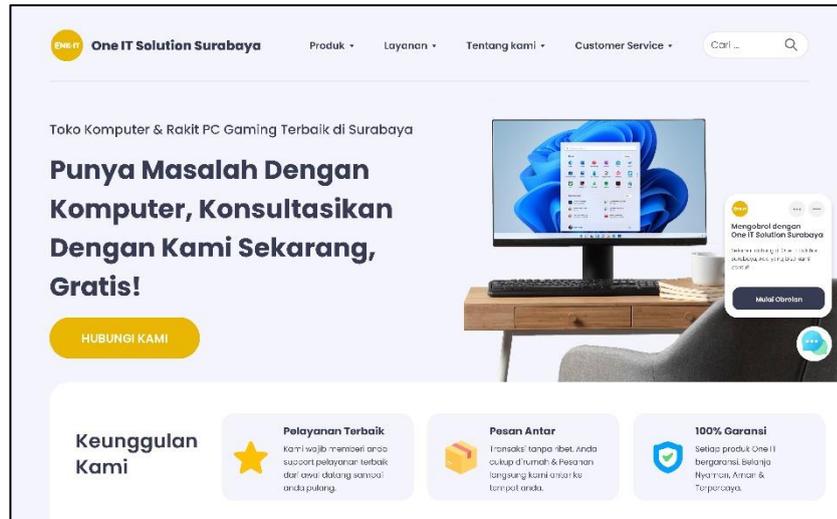
Gambar 4.7 Wireframe Halaman *Customer Service*

3. Prototype

Pada langkah ini, *prototype* dibuat berdasarkan dari *wireframe* yang telah dibuat. Perancangan *prototype* ini menggunakan aplikasi Adobe XD. Berdasarkan hasil analisis, penulis mengusulkan desain *user interface* pada *website* One IT Solution Surabaya dengan halaman yang diusulkan adalah halaman *landing page*, halaman layanan, halaman produk, dan halaman *customer service website* One IT Solution Surabaya.

a. Prototype Halaman *Landing Page*

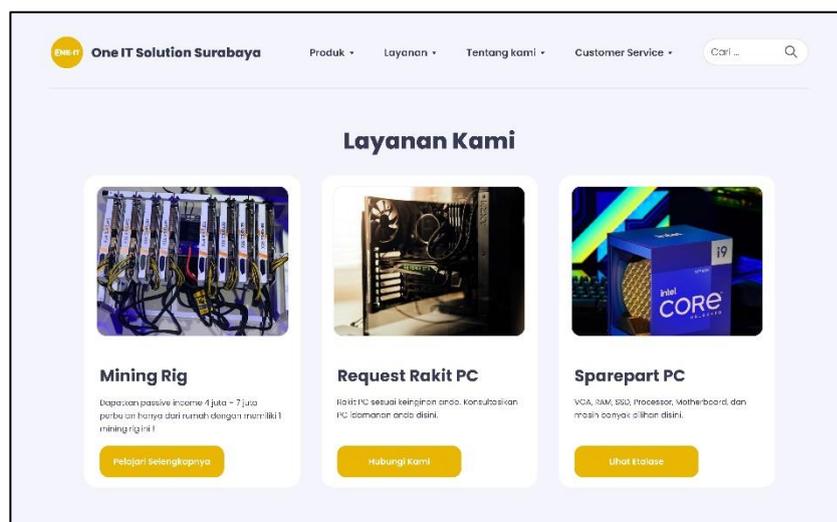
Prototype halaman *landing page website* One IT Solution Surabaya terdapat perbaikan di *navigation bar* yang berisi produk, layanan, tentang kami, dan *customer service* untuk memudahkan pengguna dalam mengetahui macam macam kegiatan perusahaan dibandingkan desain *navigation bar website* sekarang yang berisi produk, *mining rig*, *marketplace*, Simulasi rakitan, *official store* dan youtube. Selain itu terdapat fitur *live chat* sebagai media pengguna berkomunikasi dengan perusahaan yang belum ada di *website*. *Prototype* halaman layanan *website* One IT Solution Surabaya dapat dilihat pada gambar 4.8.



Gambar 4.8 *Prototype* Halaman *Landing Page*

b. *Prototype* Halaman *Layanan*

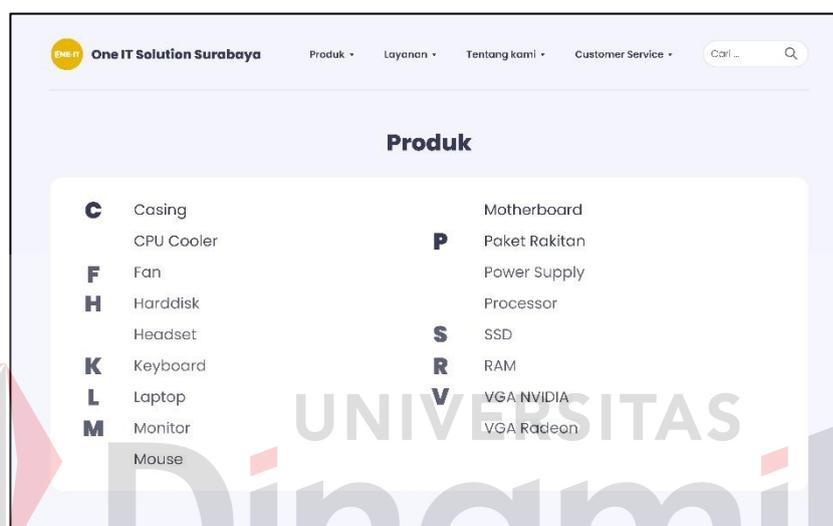
Prototype halaman layanan berisi berbagai macam layanan yang disediakan One IT Solution Surabaya dengan tujuan untuk memudahkan pengguna dalam mengetahui macam-macam kegiatan perusahaan. Halaman layanan ini merupakan perbaikan dari berbagai macam layanan yang terpisah-pisah pada *website* sekarang sehingga dikumpulkan menjadi satu halaman agar memudahkan pengguna dalam mencari seluruh layanan pada *website*. *Prototype* halaman layanan *website* One IT Solution Surabaya dapat dilihat pada gambar 4.9.



Gambar 4.9 *Prototype* Halaman *Layanan*

c. *Prototype* Halaman Produk

Prototype halaman produk berisi berbagai macam produk yang disediakan One IT Solution Surabaya dengan tujuan untuk memudahkan pengguna dalam mengetahui macam-macam kegiatan perusahaan. Halaman produk berisi list produk yang dijual One IT Solution Surabaya dengan formaturut alfabet dan merupakan perbaikan dari halaman produk *website* sekarang yang urutan produknya tidak sesuai abjad dalam alfabet. *Prototype* halaman produk *website* One IT Solution Surabaya dapat dilihat pada gambar 4.10.

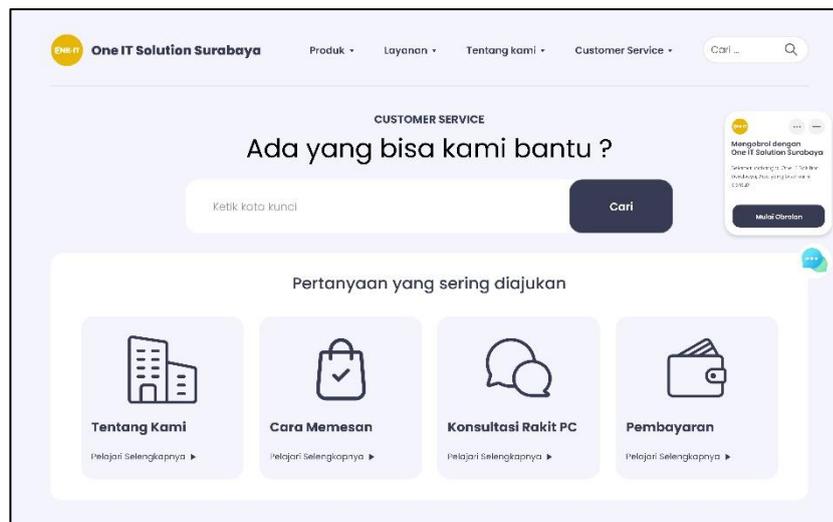


Gambar 4.10 *Prototype* Halaman Produk

d. *Prototype* Halaman Customer Service

Prototype halaman *customer service website* One IT Solution Surabaya berisi pusat bantuan yang bisa digunakan pengguna untuk menanyakan hal-hal tentang One IT Solution Surabaya dan bertujuan memudahkan berkomunikasi antara pengguna dengan *service center* dan memahami keperluan pengguna. Halaman *customer service* merupakan perbaikan dari halaman hubungi kami pada *website* sekarang yang berisi kirim pesan kepada One IT Solution melalui *email*. Halaman ini berisi berbagai macam pertanyaan yang sering diajukan kepada *customer service* sehingga pengguna dapat mencari informasi yang berhubungan dengan pertanyaan yang diinginkan. Selain itu terdapat fitur *live chat* dengan sebagai media pengguna berkomunikasi dengan perusahaan yang belum ada di *website*. *Prototype* halaman *customer service website* One IT

Solution Surabaya dapat dilihat pada gambar 4.11.



Gambar 4.11 *Prototype* Halaman *Customer Service*

4.4.3. Evaluasi Desain

Pada tahap ini dilakukan langkah-langkah untuk mengevaluasi desain yang telah dibuat dengan melakukan *usability testing* kepada responden.

a. Menentukan Responden

Responden pada evaluasi desain berasal dari responden yang telah mengikuti kuesioner kesuksesan *website* sebelumnya dengan tujuan responden telah mengetahui dan menggunakan *website* One IT Solution. Jumlah responden sebanyak 5 orang. Pada pengujian dilakukan menggunakan metode *in-depth interview* kepada responden yang berjumlah 5 responden. Jumlah ini sudah memenuhi syarat untuk melakukan pengujian *in-depth interview* karena berdasarkan Mariampolski (2001) jumlah responden rata-rata dari *in-depth interview* antara 5-8 responden. Daftar responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Daftar Responden

No	Nama	Umur	Pekerjaan
1	Andik Kurniawan	29	Mahasiswa
2	Elvira	22	Mahasiswa
3	Ari Lindhia Lesyatanti	35	Wiraswasta
4	Angeline	19	Mahasiswa
5	Catur Putra	23	Wiraswasta

b. Membuat Tugas *Usability Test*

Pada tahap ini peneliti membuat tugas *usability test* yang akan diuji untuk mengetahui bagaimana user mampu melakukan setiap tugasnya. Komponen tugas yang akan dibagikan kepada setiap responden saat melakukan *usability testing* dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Komponen *Task*

Kode	Nama Task	Deskripsi
T1	Melihat Halaman <i>Landing Page</i> / mengakses <i>website</i>	User melihat halaman <i>landing page</i> yang ditampilkan secara singkat
T2	Melihat Halaman Layanan	User melihat layanan perusahaan yang terdapat pada halaman layanan
T3	Melihat Halaman Produk	User melihat berbagai macam produk perusahaan yang terdapat pada halaman produk
T4	Melakukan komunikasi dengan <i>customer service</i>	User ingin mencari pusat bantuan dan melakukan komunikasi dengan <i>customer service</i> yang terdapat pada halaman <i>customer service</i>

c. Membuat Kuesioner *Usability Testing*

Pada tahap ini peneliti membuat kuesioner untuk dijawab oleh responden pada saat responden telah melakukan seluruh tugasnya. Pada tahap ini digunakan aspek *usability testing* yang meliputi *learnability*, *efficiency*, *memorability*, dan *satisfaction*. Berikut kuesioner yang akan dibagikan kepada setiap responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Daftar Pernyataan / Pertanyaan Kuesioner

NO	PERTANYAAN / PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
LEARNABILITY					
1	Secara keseluruhan, <i>website</i> mudah digunakan				
2	Alur <i>website</i> mudah dipahami				
3	Saya mendapatkan informasi dengan mudah saat menggunakan <i>website</i> ini				
4	Menu-menu yang ada mudah untuk dipahami				
5	Tulisan teks yang digunakan untuk halaman tersebut mudah dan jelas untuk dibaca				
EFFICIENCY					
6	Saya dapat melakukan pencarian informasi dengan cepat saat menggunakan <i>website</i> ini				
7	Saya merasa nyaman dengan <i>website</i> ini				
MEMORABILITY					
8	Saya dapat menggunakan <i>website</i> ini dengan cepat				
9	Saya dapat dengan mudah mengingat bagaimana cara menggunakan <i>website</i> ini				
10	<i>Website</i> ini mudah dipelajari cara				

NO	PERTANYAAN / PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
11	penggunaannya Saya cepat menjadi terampil dengan <i>website</i> ini				
<i>SATISFACTION</i>					
12	Saya menyukai tampilan <i>website</i> ini				
13	<i>Website</i> ini dapat memberikan fungsi dan kebutuhan yang saya perlukan				
14	Saya puas dengan kinerja <i>website</i> ini				

d. Melakukan *Usability Test*

Pada tahapan *usability test* menggunakan aplikasi Useberry yang dapat dilihat pada *link* <https://useberry.com/>. Pengujian ini dilakukan secara tes *online* yang dilakukan terhadap responden sebanyak 5 orang yang telah ditentukan sebelumnya, Pengujian ini dilakukan berdasarkan tugas-tugas yang sudah dibuat pada tahapan membuat tugas *usability testing*. Dalam pengujian ini terdapat aspek *success rate* yang yakni melihat tingkat keberhasilan responden dalam melakukan setiap tugas yang diberikan. Setelah melakukan *usability testing*, responden diminta untuk mengisi kuesioner *usability testing* yang telah dibuat pada aplikasi Google Form.

1) Hasil *Usability Testing* dengan *Success Rate*

Hasil *usability testing* menggunakan aplikasi Useberry diperoleh total 5 responden dapat menjalankan *task* yang telah diberikan dengan *success rate* 100%. Hasil *usability testing* dengan *success rate* dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Keberhasilan *Usability Testing*

No	Responden	Kode <i>Task</i> / Tugas				Tingkat Keberhasilan
		T1	T2	T3	T4	
1	Andik Kurniawan	V	V	V	V	Sukses
2	Elvira	V	V	V	V	Sukses
3	Ari Lindhia Lesyatanti	V	V	V	V	Sukses
4	Angeline	V	V	V	V	Sukses
5	Catur Putra	V	V	V	V	Sukses

2) Hasil Pengisian Kuesioner

Pengujian ini dilakukan secara tes *online* yang dilakukan terhadap responden sebanyak 5 orang yang telah ditentukan. Pada saat responden

telah selesai menyelesaikan *usability testing*, responden akan mengisi kuesioner yang berisikan pertanyaan yang sudah dibuat sebelumnya berdasarkan aspek *usability*. Hasil nilai rata-rata presentase dari jawaban responden pada variabel *learnability* 87%, *efficiency* 87,5%, *Memorability* 87,5%, dan *Satisfaction* 86,6%. Hasil kuesioner responden dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Hasil Pengisian Kuesioner

Variabel	Persentase Usability	Keterangan
<i>Learnability</i>	87%	Sangat Baik
<i>Efficiency</i>	87,5%	Sangat Baik
<i>Memorability</i>	87,5%	Sangat Baik
<i>Satisfaction</i>	86,6%	Sangat Baik

Keterangan interval :

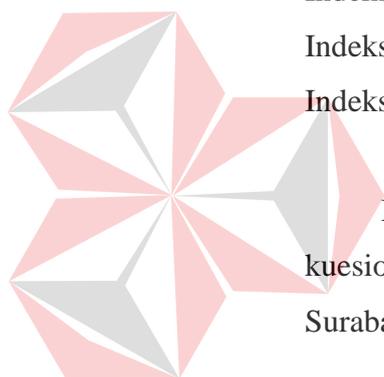
Indeks 0% - 24% : Sangat Buruk

Indeks 25% - 49% : Buruk

Indeks 50% - 74% : Baik

Indeks 75% - 100% : Sangat Baik

Berdasarkan hasil *Usability Testing* dengan *Success Rate* dan kuesioner responden, desain *user interface* pada *website* One IT Solution Surabaya dapat dikatakan sangat baik dan dapat diterima oleh pengguna.



BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Pada penelitian tugas akhir ini dilakukan analisis terhadap kesuksesan *website* One IT Solution Surabaya dengan model DeLone dan McLean dapat disimpulkan sebagai berikut:

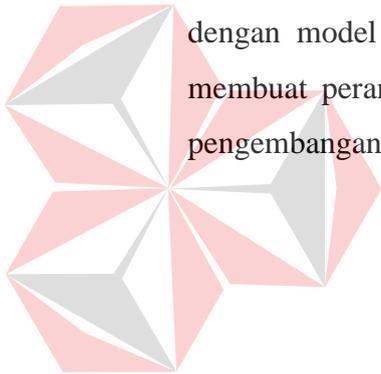
1. Variabel yang berpengaruh di dalam *website* One IT Solution Surabaya sebagai berikut:
 - a. Variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y2). Jika ditingkatkan akan memberikan pengaruh sebesar 58%.
 - b. Variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh terhadap penggunaan (Y1). Jika ditingkatkan akan memberikan pengaruh sebesar 74%.
 - c. Variabel penggunaan (Y1) berpengaruh terhadap manfaat bersih (Z1). Jika ditingkatkan akan memberikan pengaruh sebesar 100%.
2. Variabel yang tidak berpengaruh pada *website* One IT Solution Surabaya sebagai berikut:
 - a. Variabel kepuasan pengguna (Y2) tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih (Z1) dengan nilai pengaruh 0%.
 - b. Variabel kualitas informasi (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y2) dengan nilai pengaruh 2%.
 - c. Variabel kualitas informasi (X2) tidak berpengaruh terhadap penggunaan (Y1) dengan nilai pengaruh 5%.
 - d. Variabel kualitas sistem (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (X2) dengan nilai pengaruh 25%.
 - e. Variabel kualitas sistem (X1) tidak berpengaruh terhadap penggunaan (Y1) dengan nilai pengaruh 8%.
 - f. Variabel penggunaan (Y1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y2) dengan nilai pengaruh 1%.
3. Saran yang diberikan pada hasil penelitian ini adalah desain *user interface* pada *website* One IT Solution Surabaya sebagai acuan dalam pengembangan *website* One IT Solution Surabaya ke depannya. Berdasarkan hasil analisis, desain

halaman yang diusulkan adalah halaman *landing page*, halaman layanan, halaman produk, dan halaman *customer service website* One IT Solution Surabaya.

4. Hasil *usability testing* diperoleh total 5 responden dapat menjalankan *task* yang telah diberikan dengan *success rate* 100%. Hasil nilai rata-rata presentase dari jawaban responden pada variabel *learnability* 87%, *efficiency* 87,5%, *Memorability* 87,5%, dan *Satisfaction* 86,6%. Berdasarkan hasil *Usability Testing* dengan *Success Rate* dan Kuesioner responden, desain *user interface* pada *website* One IT Solution Surabaya dapat dikatakan sangat baik dan dapat diterima oleh pengguna.

5.2. Saran

Dari hasil analisis terhadap kesuksesan *website* One IT Solution Surabaya dengan model DeLone dan McLean dapat dikembangkan lebih lanjut dengan membuat perancangan desain UI/UX *website* One IT Solution Surabaya untuk pengembangan *website* One IT Solution Surabaya ke depannya.

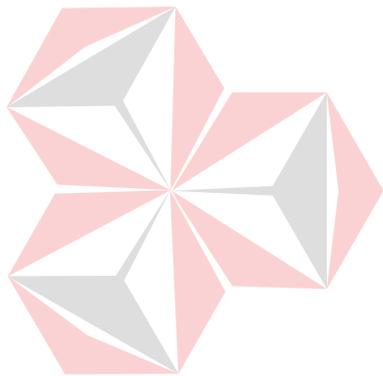


UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, K. S. (2018). Pengaruh Work Family Conflict dan Job Autonomy Terhadap Organizational Commitment” (Studi Kasus di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Denpasar).
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of MIS*.
- Ferdinand, A. (2000). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Tujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, H. (2014). *Pengertian Website dan Fungsinya*. Ilmu teknologi.
- Mariampolski. (2001). *Qualitative Market Research : A Comprehensive Guide*. Thousand Oaks: Sage.
- Moustakis, V. S. (2004). Website Quality Assessment Criteria. Chania: Proceedings of the Ninth International Conference on Information Quality.
- P, W. A., Ariana, I. N., & Arismayanti, N. K. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan dan citra hotel melati di kelurahan seminyak kabupaten badung bali. *JURNAL KEPARIWISATAAN DAN HOSPITALITAS*, 65-72.
- Pamungkas, I. L. (2020). *Analisis Kesuksesan Website Stikom Career Center dengan menggunakan Model DeLone dan McLean berdasarkan Persepsi Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya*. Skripsi, Surabaya: Universitas Dinamika.
- Ridyah, R. (2020). PENGARUH PENDIDIKAN KEWIRAUSAHAAN DAN DUKUNGAN KELUARGA TERHADAP MINAT BERWIRAUSAHA MELALUI MEDIASI SELF AWARENESS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS DINAMIKA SURABAYA.
- Sarwono, J. (2017). *Teori SEM (Structural Equation Model)*. Diambil kembali dari JS Research Institute: <http://www.jonathansarwono.info/sem/sem.html>
- Seta, H., Muliawati, A., Wati, T., & Hidayanto, A. N. (2018). E-Learning Success Model: An Extention of DeLone & McLean IS' Success. *Indonesian Journal*

- of Electrical Engineering and Informatics (IJEEI)*, 281-291.
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V., & Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wulandari, F. D. (2018). *Analisis Kesuksesan Website PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya Menggunakan Model DeLone dan McLean*. Skripsi. Surabaya: Universitas Dinamika.



UNIVERSITAS
Dinamika