

ANALISIS SURVEY KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP WEBSITE BINA DARMA CAREER AND TRAINING CENTER (BDCTC)

Febriyanti Panjaitan
Dosen Universitas Bina Darma
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12 Palembang
Pos-el: yantibidar@yahoo.com

Abstract: *In the world of education website is a place to disseminate information both from private and public institutions. Bina Darma Career and Training Center (BDCTC) is a training institute and job placement center that has a website that is www.bdctc.or.id, but the problem is that the website has not been put to good use by users that stakeholders / companies, alumni and students. To find out the problem, then the website BDCTC need to analyze the level of satisfaction of users with measurement techniques quality website that is WebQual through 3-dimensional (Usability, Information, and Service). The method of analysis used descriptive survey approach. Based on the research note that the level of satisfaction of the users of the website BDCTC 3-dimensional views of the Usability and Service does not have a significant effect on user satisfaction, while at the Information have any impact on satisfaction. The third dimension of the most dominant influence is the information.*

Keywords: *Analysis, WebQual, stakeholders, students, alumni and quantitative descriptive methods.*

Abstrak: *Pada dunia pendidikan website merupakan tempat untuk menyebarkan informasi baik dari instansi swasta maupun negeri. Bina Darma Career and Training Center (BDCTC) merupakan lembaga training center dan job placement yang telah memiliki website yaitu www.bdctc.or.id, namun permasalahannya website tersebut belum dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna yaitu stakeholder/perusahaan, alumni dan mahasiswa. Untuk mengetahui permasalahan tersebut, maka website BDCTC perlu untuk dianalisis tingkat kepuasan penggunaannya dengan teknik pengukuran kualitas website yaitu Webqual melalui 3 dimensi (Usability, Information, dan Service). Metode analisis yang digunakan deskriptif dengan pendekatan survey. Berdasarkan penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna website BDCTC yang dilihat dari 3 dimensi yaitu Usability dan Service tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan pada Information mempunyai pengaruh terhadap kepuasan. Dari ketiga dimensi tersebut yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah information.*

Kata kunci: *Analisis, Webqual, Stakeholder, mahasiswa, alumni dan Metode Deskriptif kuantitatif*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang serba cepat mencakup berbagai segi kehidupan, khususnya pada bidang penting yang mengalami kemajuan dan perkembangan yang sangat pesat, demikian pula dalam bidang teknologi. Dengan berkembangnya teknologi komputer diharapkan dapat menjadi media yang efektif untuk mencari dan menyebarkan informasi. Salah satunya adalah internet yang saat ini sudah bukan barang baru dan kini tidak hanya digunakan untuk

kepentingan perkantoran tetapi juga dapat digunakan untuk kepentingan bisnis. Pada internet kita biasanya mengenal yang namanya *website*, *website* yaitu suatu halaman elektronik di dunia maya yang berisikan informasi dari suatu perusahaan, lembaga, organisasi, dan pendidikan.

Di dunia pendidikan *website* merupakan tempat untuk mempromosikan dan menyebarkan informasi. Universitas Bina Darma (UBD) telah memiliki *website* dengan alamat www.binadarma.ac.id di mana pada *website* ini terdapat informasi-informasi yang berkaitan

dengan Universitas Bina Darma salah satunya informasi mengenai lembaga *Traning Center* yaitu *Bina Darma Career and Training Center* (BDCTC) dengan alamat *website* *www.bdctc.or.id*.

Lembaga BDCTC merupakan salah satu unit organisasi Universitas Bina Darma yang mendapatkan bantuan Bank Pembangunan Asia (ADB). Tujuan didirikannya untuk membangun dan menjaga hubungan yang saling menguntungkan antara dunia industri dan Universitas Bina Darma Palembang, khususnya di bidang pengembangan kualitas sumber daya mahasiswa dan alumni dalam rangka pemenuhan kebutuhan tenaga profesional. Dalam menghadapi tuntutan kualitas lulusan yang semakin tinggi, UBD berusaha melengkapi kemampuan akademis lulusannya dengan program-program pengembangan kepribadian dan perencanaan karier.

Untuk memenuhi tujuan tersebut maka salah satu fasilitas yang dilakukan oleh BDCTC yaitu membangun situs *www.bdctc.or.id* agar pengguna dapat mengetahui seluruh informasi dari BDCTC seperti lowongan kerja, jenis training dan pelatihan, kegiatan yang telah atau yang akan dilaksanakan, dan lain-lain. Namun kendalanya *website* tersebut belum dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna terbukti dari jumlah pengunjung *website* dan juga yang mengisi buku tamu sangat sedikit semenjak *website* ini dibangun.

Untuk mengetahui kendala-kendala tersebut, maka dengan penelitian ini peneliti mencoba menganalisis dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, hambatan-

hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikan. Untuk menganalisis *website* tersebut dibutuhkan metode teknik pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan WEBQUAL dengan berdasarkan kebutuhan penelitian meliputi 3 area yaitu *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *Usability*. (Barnes dan Vidgen, 2000)

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode survey. Data akan dikumpulkan melalui survey menggunakan kuesioner tertutup. Kuesioner digunakan karena bentuknya mudah disediakan, yaitu dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang sudah diberi jawaban yang tinggal dipilih oleh responden. Selain itu, kuesioner memiliki keuntungan antara lain yaitu lebih cepat dan lebih murah. Walaupun demikian akan muncul kesulitan dalam melaksanakan metode kuesioner yaitu responden yang tidak bersedia untuk memberi informasi, responden yang tidak bisa menyediakan informasi dan pengaruh proses pertanyaan (*questioning process*).

Kuesioner akan disebar kepada responden yang bersangkutan yaitu alumni, mahasiswa dan stakeholder. Responden diminta untuk mengisi semua pertanyaan-pertanyaan yang ada dengan memberi skala 1-5. Untuk memudahkan responden dalam mempelajari kuesioner dan

menjawab pertanyaan maka dibagi menjadi 3 bagian.

Bagian pertama, yaitu mengenai data demografi dari responden. Responden ditanyakan perihal jenis, kelamin, pendidikan terakhir, lokasi, pernah mengakses, pertama mengakses, frekuensi mengakses, dan tujuan mengakses situs web BDCTC. Bagian kedua, responden akan tanyai mengenai hal yang penting menurut mereka dengan skala (5) sangat puas, (4) puas, (3) cukup puas, (2) tidak puas dan (1) sangat tidak puas. Bagian ketiga, responden akan ditanya mengenai hal yang dirasakan menurut mereka dengan skala (5) sangat puas, (4) puas, (3) cukup puas, (2) tidak puas dan (1) sangat tidak puas. Setelah semua pertanyaan dijawab, responden diminta untuk mengembalikan dan hanya kuesioner yang semua pertanyaan dijawab yang akan digunakan sebagai bahan analisis.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006), populasi pada penelitian ini adalah ketiga pengguna website yaitu:

- 1) Stakholder dan mahasiswa menggunakan metode *Purposive Sampling* ialah sampel diambil dengan maksud atau tujuan tertentu karena peneliti menganggap bahwa responden memiliki informasi yang diperlukan (Narbuko dan Achmadi, 2005). Jadi responden diambil sebanyak 5 orang tiap-tiap stakholder dan mahasiswa.
- 2) Sedangkan pada alumni yaitu meliputi keseluruhan alumni Universitas Bina Darma

Palembang yang bekerja maupun belum bekerja dipilih dari tahun 2007-2010 yang berjumlah 3858 orang (Sumber: Buku Alumni 2007-2010 dan BDCTC).

Dipilih mulai tahun 2007 dikarena website BDCTC didirikan pada tahun 2007 (dilihat pada website : *Copyright bdctc@2007*), dan sampai dengan tahun 2010 karena data lulusan Universitas Bina Darma baru sampai pada tahun 2010.

Populasi sasaran yang digunakan adalah alumni yang telah menggunakan website BDCTC (www.bdctc.or.id).

Tenik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode *purposive sampling*. Artinya responden (subjek) yang dipilih secara sengaja dengan karakteristik tertentu yang diyakini representatif terhadap populasi penelitian. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan: N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e = Tingkat kesalahan

Populasi (N) sebanyak 3858 alumni dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10%, maka jumlah sampel (n) adalah:

$$n = \frac{3858}{1 + 3858(0,10)^2}$$

n = 98 orang

2.3 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan kuesioner. Peneliti mewawancarai responden yaitu stakeholder/perusahaan dengan menggunakan telepon dan pada mahasiswa wawancara secara langsung. Sedangkan kuesioner diberikan kepada alumni dengan cara mengambil sampel menggunakan kuesioner tertutup dengan jawaban yang tersedia.

2.4 Pengujian Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Oleh karena itu kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Apabila alat ukur yang dipakai tidak valid dan atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian (Husein Umar, 2003), yaitu uji validitas dan uji reliabilitas untuk menguji kesungguhan jawaban responden.

Kuesioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang di lakukan dengan aplikasi program komputer SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies*) for Windows. Versi 15.

2.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur yaitu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas berguna untuk menentukan seberapa cermat suatu alat melakukan fungsi ukurannya. Alat ukur validitas yang tinggi berarti mempunyai varian kesalahan yang kecil, sehingga memberikan keyakinan bahwa data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingkan dengan angka kritik *table* korelasi nilai r dengan taraf signifikan 95%. Bila r hitung $>$ r tabel berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Dan sebaliknya bila r hitung $<$ dari r tabel berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak akan diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian.

2.4.2 Uji Reliabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, selanjutnya reliabilitas alat ukur tersebut diuji. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap

pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus lebih besar dari 0.6.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

3.1.1 Hasil Deskripsi Responden

Peneliti akan menjelaskan hasil deskripsi responden yang meliputi perusahaan, mahasiswa dan alumni. Adapun deskripsi untuk perusahaan dan mahasiswa diperoleh informasi melalui wawancara baik secara langsung maupun menggunakan telepon.

Pada responden perusahaan peneliti mengadakan wawancara melalui telepon kepada 5 perusahaan, deskripsi hasil wawancara dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Deskripsi Responden Perusahaan

No	Jenis Perusahaan	HRD Staff	Rata-rata Alumni yang Diterima per Tahun	Keinginan Terhadap Website
1	PT Bank Artha Graha INTL, Tbk	Grace Manurung	< 5 orang	Menampilkan data-data lulusan yang berkompeten untuk mempermudah penyelesaian
2	PT BFI Finance, Tbk	Ady Aryanto	< 5 orang	Database alumni bisa dilihat oleh perusahaan terutama yang memiliki kinerja yang baik
3	Danamin Simpan Pinjam	I Putu Wibowo	< 6 – 15 orang	Perusahaan bisa melihat database lulusan pertahunnya dengan menampilkan picture

Pada responden perusahaan peneliti mengadakan wawancara melalui secara langsung kepada 5 mahasiswa, deskripsi hasil wawancara dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Deskripsi Responden Mahasiswa

No	Program Studi	Informasi yang Dilihat	Pelatihan yang Pernah Diikuti	Keinginan Terhadap Website
1	Akuntansi	- Training - Contact	- Seminar SPSS - Akuntansi Dasar 1	Peserta training dapat meregistrasi online atau dapat mendownload formulir dan brosur
2	Sistem Informasi	- Training - News - Contact	- PHP - MySQL	Jadwal training selalu diupdate dan menampilkan fasilitas-fasilitas yang terdapat pada training center Bina Darma
3	Teknik Informatika	- Training	- PHP - MySQL	Jadwal kursus kurang dieprhatikan dan tingkat keamanan masih kurang
4	Akuntansi (UNSRI)	- Training	-	Lebih diperbaiki, terutama menu-menu informasi seperti training.
5	Teknik Informatika	- Training	-	Menu training diperbaharui lagi

Dalam desain penelitian telah dijelaskan bahwa responden penelitian ini adalah alumni Universitas Bina Darma yang lulus pada tahun 2007-2010 yang menggunakan Website BDCTC. Dari hasil pendataan secara *accidental* terdapat 98 responden. Berdasarkan 98 kuesioner yang telah disebar, maka diperoleh data yaitu dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Data Responden Penyebaran Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah
1	Kuesioner yang dijawab dan bisa diolah	42
2	Kuesioner yang dijawab tidak bisa diolah	10
3	Kuesioner yang tidak dijawab oleh responden	36
Jumlah		98

Dengan demikian respon rate pengembalian kuesioner adalah sebesar 43 % (42/98).

3.1.2 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji instrumen penelitian agar dapat memberikan hasil sesuai dengan tujuannya, dengan prosesnya adalah dengan melihat nilai-nilai korelasi tiap item pertanyaan yang ada di bawah *colom corrected item total corelation* dengan menggunakan program aplikasi *SPSS for windows* versi 15.0.

Hasil dari pengujian tersebut di mana semua variabel yang diuji telah dimasukkan dapat dilihat pada gambar tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
U1	30,0714	40,556	,734	,874	,933
U2	30,1429	39,686	,731	,828	,932
U3	30,0714	39,531	,776	,846	,931
U4	30,1667	38,484	,809	,783	,929
U5	30,3571	39,796	,746	,725	,932
U6	30,1190	38,546	,807	,688	,929
U7	30,3571	40,138	,623	,695	,937
U8	30,2619	40,832	,687	,758	,934
U9	30,0238	40,658	,735	,579	,933
U10	30,3571	38,625	,806	,809	,929
U11	30,2143	40,221	,656	,638	,936

3.1.3 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya adalah tingkat keterpercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan

hasil ukur yang terpercaya (*reliable*). Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap reliabilitas kuesioner didapat dinilai untuk masing-masing variabel yang mempunyai *Cronbach's Alpha* yaitu variabel *Usability* (X_1) 0,938, *Information Quality* 0,925, *Service Interaction Quality* 0,924 dan Kepuasan Pengguna (Y) 0,954.

Dari hasil perhitungan di atas, semua nilai di bawah kolom *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,600 yang berarti bahwa semua item variabel yang diteliti adalah reliabel atau memiliki tingkat keterpercayaan yang tinggi (*handal*), dan perhitungan tersebut sudah tidak lagi mengikutkan item variabel yang dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria reliabilitas.

3.1.4 Model Summary

Hasil perhitungan untuk *model summary* dapat dilihat pada gambar

Model Summary										
Mod	R	Adjusted Square	Error Square	Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					Change	Change	df1	df2		Sig.
1	,868 ^a	,754	,734	,41014	,754	8,772	3	38	,000	1,555

aPredictors: (Constant), Service, Usability, Information
 bDependent Variable: Kepuasan

(sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS)

Gambar 1. Model Summary

Dari tabel di atas diketahui koefisien korelasi (R) = 0,868 yang berarti bahwa antara *Usability*, *Information* dan *Service* secara bersama-sama mempunyai keeratan hubungan

yang sangat kuat terhadap kinerja. Sedangkan besaran koefisien determinasi (R^2) = 0,754 menunjukkan bahwa kinerja memiliki determinasi 0,754 atau sebesar 75,3% yang berarti kepuasan pengguna website BDCTC dapat dijelaskan oleh *Service*, *Usability* dan *Information*. Sedangkan sisanya sebesar 24,6% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3.1.5 Anova

Pada tabel di bawah ini akan ditampilkan hasil perhitungan untuk uji ANOVA (*Analysis of Varians*)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,586	3	6,522	38,772	,000 ^a
	Residual	6,392	38	,168		
	Total	25,958	41			

a. Predictors: (Constant), Service, Usability, Information
b. Dependent Variable: Kepuasan

(sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS)

Gambar 2. Anova

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai F hitung adalah 38,772 dengan taraf signifikansi P-Value (Kolom Sig) = 0,000, hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan dari *Usability*, *Information* dan *Service* secara berama-sama terhadap Kepuasan Pengguna, karena nilai tersebut kurang dari nilai ketetapan $\alpha = 5\%$ ($P_v < \alpha$).

3.1.6 Hasil Uji Koefisien Regresi

Hasil uji koefisien regresi dapat dilihat pada gambar dibawah ini

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.444	,334		-1,330	,191
	Usability	,311	,208	,245	1,495	,143
	Information	,649	,216	,499	3,010	,005
	Service	,210	,167	,175	1,253	,218

Gambar 3. Coefficients

Berdasarkan tabel di atas, karena semua variabel menunjukkan taraf signifikansi $P_v < \alpha$ yang ditetapkan sebesar 0,05 sehingga dari model regresi tersebut dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -0,444 + 0,311X_1 + 0,649X_2 + 0,210X_3 + e \dots(1)$$

Dari persamaan di atas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut, nilai -0,444 berarti bahwa jika *Usability* (X_1), *Information* (X_2), dan *Service* (X_3) sama dengan nol maka Kinerja akan bernilai -0,444.

Koefisien $X_1 = 0,311$ berarti bahwa jika *Usability* mengalami perubahan sebesar 1 satuan skor maka Kepuasan juga akan mengalami perubahan sebesar 0,311 dengan ketentuan bahwa *Information* (X_2) dan *Service* (X_3) nilainya konstan. Koefisien $X_2 = 0,649$ berarti bahwa jika *Usability* mengalami perubahan sebesar 1 satuan skor statistik maka Kepuasan juga akan berubah sebesar 0,649, dengan catatan bahwa *Usability* (X_1) dan *Service* (X_3) nilainya konstan. Koefisien $X_3 = 0,210$ berarti bahwa jika Komunikasi mengalami perubahan sebesar 1 satuan skor statistik maka nilai Kinerja juga akan berubah sebesar 0,210, dengan catatan bahwa *Usability* (X_1) dan Kompetensi *Information* (X_2) nilainya konstan.

Selanjutnya untuk melihat apakah pengaruh antara *Usability*, *Information*, dan *Service* terhadap Kepuasan signifikan secara parsial akan digunakan uji t. Berdasarkan tabel diatas didapat taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) untuk Kepuasan $P_v = 0,143$ ($P\text{-value} > \alpha$), Ini berarti bahwa *Usability* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan, Taraf signifikansi untuk *Information* adalah $0,005$ ($P\text{-Value} < \alpha$). Hal ini berarti bahwa secara parsial *Usability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dan *service* dengan adalah $0,218$ ($P\text{-Value} > \alpha$) juga berarti bahwa secara parsial *service* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan.

3.2 PEMBAHASAN

3.2.1 Responden Perusahaan

Dari hasil wawancara dari perwakilan 3 responden yang telah dilakukan melalui telepon dan melihat harapan perusahaan maka diharapkan Website BDCTC dapat menampilkan data alumni yang berkompeten agar mempermudah proses penyeleksian.

3.2.2 Responden Mahasiswa

Dari hasil wawancara secara langsung kepada mahasiswa baik dari mahasiswa Universitas Bina Darma maupun diluar Universitas mengharapkan Website lebih merincikan training yang diadakan dengan menampilkan materi-materi yang diberikan dan jadwal yang pasti.

3.2.3 Responden Alumni

Pembahasan yang akan dilakukan berikut ini berdasarkan hasil analisis statistik korelasi parsial, hubungan korelasional dan korelasi regresi linier berganda, dan upaya pendalaman tiap variabel dengan menggunakan hasil analisis yang telah diolah dengan bantuan paket program *SPSS For MS Windows Version 15.0*.

Variabel *Usability* yaitu kualitas yang dihubungkan dengan desain website dan penggunaannya. Penampilan/Interface Website BDCTC. Berdasarkan analisis deskriptif pada tabel diatas bahwa lebih dominan responden berpendapat cukup puas. Juga sejalan dengan hasil regresi bahwa koefisien regresi maupun uji parsialnya (uji t) dari variabel *Usability* mempunyai nilai yang tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel *usability* tidak mempunyai hubungan yang searah terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Variabel *Information* yaitu kecocokan antara informasi yang tersedia dengan tujuan. pengguna merasakan Informasi belum dirasakan bermanfaat dan mudah dipahami. Berdasarkan analisis deskriptif pada tabel diatas bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa variabel *information* yang ditawarkan oleh Website BDCTC mempunyai penilaian cukup puas. Juga sejalan dengan hasil regresi pada tabel diatas bahwa koefisien regresi maupun uji parsialnya (uji t) dari variabel *information* menunjukkan nilai yang signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel *information* mempunyai hubungan yang searah terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Variabel *Service* yaitu pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna selama mengakses website BDCTC seperti admin belum memiliki

respon yang cepat pada menu questbook dan contact. Berdasarkan analisis deskriptif pada tabel diatas bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa variabel *Service* yang ditawarkan oleh Website BDCTC mempunyai penilaian cukup puas.

Juga sejalan dengan hasil regresi pada tabel diatas bahwa koefisien regresi maupun uji parsialnya (uji t) dari variabel *Service* menunjukkan nilai yang tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel *Service* tidak mempunyai hubungan yang searah terhadap variabel kepuasan pelanggan. Semua variabel yang telah diolah yaitu *Usability, Information dan Service* yang dominan adalah variabel *Information* sangat berpengaruh kepada kepuasan pengguna yaitu alumni BDCTC harus mengupdate menu career/lowongan kerja setiap harinya, maka jumlah pengunjung website BDCTC akan bertambah.

Dari hasil penelitian maka peneliti mencoba untuk membuat prototype yang sederhana, sesuai dengan kepuasan pengguna. Prototype dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Prototype

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan berdasarkan uji t (parsial) bahwa tingkat kepuasan pengguna Website BDCTC yang dilihat dari 3 dimensi yaitu : *Usability* dan *Service* mempunyai tidak pengaruh signifikan terhadap kepuasan sedangkan pada *Information* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Dari ketiga dimensi tersebut yang mempunyai pangaruh paling dominan adalah *information*.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Husein Umar, 2003. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Barnes, S.J dan R. Vidgen 2000. *WebQual : An Exploration of Web Site Quality. In Proceeding of the Eighth European Conference on Information Systems*, Vienna July 3-5.
- Narbuko & Achmadi, 2005. *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara.