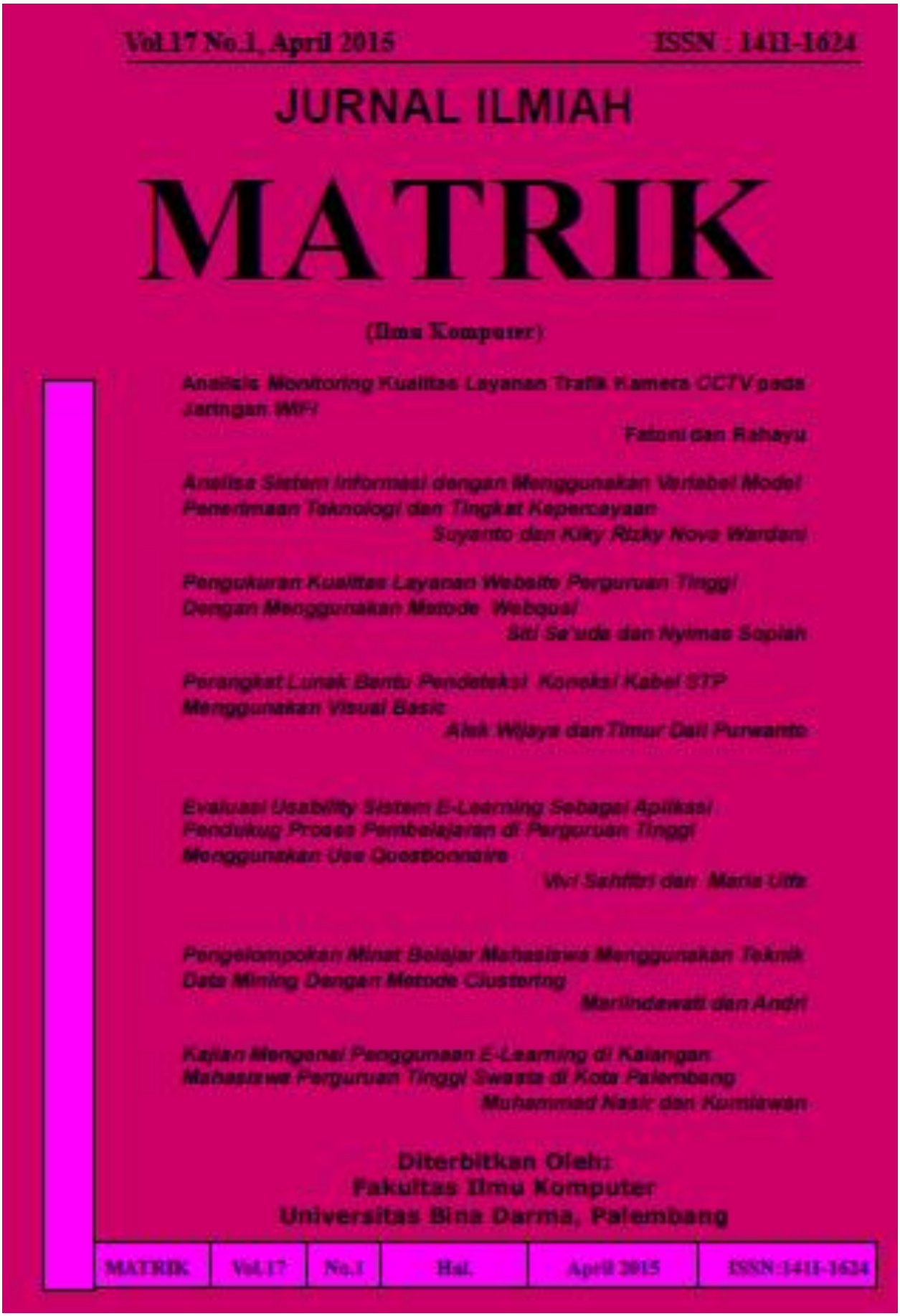


Vol.17 No.1, April 2015 ISSN : 1411-1624

JURNAL ILMIAH

MATRIK

(Ilmu Komputer)

Analisis Monitoring Kualitas Layanan Trafik Kamera CCTV pada Jaringan WiFi

Fatoni dan Rahayu

Analisa Sistem Informasi dengan Menggunakan Variabel Model Penerimaan Teknologi dan Tingkat Kepercayaan

Suyanto dan Kiky Rizky Nova Wardani

Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan Metode Webqual

Siti Sa'uda dan Nyimas Sopiah

Perangkat Lunak Bantu Pendeteksi Koneksi Kabel STP Menggunakan Visual Basic

Alek Wijaya dan Timur Dali Purwanto

Evaluasi Usability Sistem E-Learning Sebagai Aplikasi Pendukug Proses Pembelajaran di Perguruan Tinggi Menggunakan Use Questionnaire

Wvi Sahfitri dan Maria Ulfa

Pengelompokan Minat Belajar Mahasiswa Menggunakan Teknik Data Mining Dengan Metode Clustering

Martindawati dan Andri

Kajian Mengenai Penggunaan E-Learning di Kalangan Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang

Muhammad Nasir dan Kurniawan

Diterbitkan Oleh:
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma, Palembang

MATRIK	Vol.17	No.1	Hal.	April 2015	ISSN:1411-1624

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERGURUAN TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL

Siti Sa'uda,M.Kom dan Nyimas Sopiah,MM, M.Kom.
Dosen Universitas Bina Darma, Palembang
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12, Palembang
Pos-el : sitisauda@mail.binadarma.ac.id, nyimassopiah@mail.binadarma.ac.id

Abstract : *College website is an online-based applications that use several universities to be associated with the external and internal. Facility that can be used on this website include spreading news / announcements, academic systems, and media promotion. Service a website can be measured to determine the level of satisfaction of the end user so as to obtain feedback. In this study, the quality of the website can be measured using the method websqual. WebQual is one method or technique of measuring the quality of a website is based on the perception of the end user. Variables of websqual is usability, information quality and service interactions are independent variables. While the dependent variable is user satisfaction. To examine the relationship between dimensions of WebQual with user satisfaction, the analysis used is multiple linear regression analysis. This study resulted in a significant influence of three independent variables on the dependent variable. Where the highest order is the interaction of services, the quality and usefulness of the information.*

Keywords: *WebQual; User Satisfaction; Linear Regression*

Abstrak : *Website Perguruan Tinggi merupakan aplikasi berbasis online yang digunakan beberapa Perguruan Tinggi untuk dapat berhubungan dengan eksternal maupun internal. Fasiltas yang bisa digunakan pada website ini antara lain menyebarkan berita/pengumuman, sistem akademik, dan media promosi. Layanan sebuah website dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir sehingga dapat diperoleh umpan balik. Pada penelitian ini, kualitas website dapat diukur dengan menggunakan metode websqual. Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Variabel dari websqual adalah kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan yang merupakan variabel bebas. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna. Untuk menguji hubungan antar dimensi dari webqual dengan kepuasan pengguna, maka analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menghasilkan pengaruh yang signifikan dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat. Di mana urutan yang paling tinggi adalah interaksi layanan, kualitas informasi dan kegunaan.*

Kata kunci*: WebQual; Kepuasan Pengguna; Regresi Linier*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang sangat pesat sangat mempengaruhi dunia kerja pada saat ini. Dengan teknologi yang berkembang, sangat membantu dalam segi pelayanan kepada pengguna, sehingga dapat terjadi komunikasi yang efektif dan efisien dapat hal pelayanan kepada pengguna yang menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh sebuah organisasi.

Perguruan Tinggi merupakan salah satu organisasi pendidikan yang mempunyai *website* sebagai bentuk komunikasi dengan pengguna. Pengguna di sini bisa pengunjung *website* secara ekstenal maupun seluruh atmosfir kampus, mulai dari dosen, mahasiswa, dan pegawai perguruan tinggi. Sistem akademik yang digunakan perguruan tinggi, khususnya perguruan tinggi di daerah Plaju yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI dan Universitas Muhammadiyah sudah menggunakan sebuah *website* yang menunjang kegiatan kampus.

Website di setiap perguruan tinggi

mempunyai tampilan yang beragam. *Website* tersebut juga dapat menyediakan informasi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi dari institusi yang bersakutan. Satu hal yang dapat menjadi nilai tambah bagi peguruan tinggi adalah dapat menyediakan informasi yang valid dan dapat dipercaya kepada penggunanya, terutama pengguna di dalam perguruan tinggi itu sendiri. Pengguna perguruan yang berada di internal yang sangat berperan dengan kegiatan kampus adalah mahasiswa. Mahasiswa dapat mengakses berita dan informasi mengenai akademik kampus, dimulai dari ketersediaan informasi mengenai rencana studi, jadwal perkuliahan sampai dengan informasi tentang Kartu Hasil Studi (KHS).

Sejauh ini layanan website perguruan tinggi belum diukur kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung *website*, sehingga pengelola *website* belum bisa menerima umpan balik tentang *website* tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam pengukuran kualitas *website* adalah metode *Webqual*. *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi kualitas pengguna akhir. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan 14 butir pertanyaan (Barnes dan Vidgen, 2000). WebQual 3.0 disusun bedasarkan penelitian pada tiga area yaitu: (a). Kulitas informasi dari penelitian system informasi (*Information Quality*). (b). Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas system informasi (*Service Interaction Quality*). (c). *Usability* dari *human computer interaction*.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini mencoba untuk mengukur kualitas website perguruan tinggi yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna akhir menggunakan metode webqual. Kepuasan pelanggan adalah istilah yang umum digunakan dalam bisnis. Dalam konteks lingkungan Sistem Informasi (*Information System*), sistem profesional yang digunakan "kepuasan pengguna" dalam rangka untuk mengevaluasi kinerja spesifik aplikasi sistem informasi. Dalam sistem informasi, kepuasan pengguna dianggap sebagai kunci untuk menilai kinerja sistem. Dalam pandangan penerapannya dengan lingkungan praktis, kepuasan pengguna juga digunakan oleh para profesional *Information System* dalam mengevaluasi kinerja aplikasi sistem informasi yang spesifik atau sistem secara keseluruhan informasi dalam suatu organisasi (Barki, 1990; Nikos, 2002).

Kepuasan seseorang pada dasarnya bersifat individual (Aa'ad, 1991; dalam Hadiati, 2003). Kepuasan seseorang dapat bergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan dengan persepsinya (*discrepancy theory*), dapat juga merupakan perbedaan antara keadilan dan tidaknya terhadap suatu situasi (*equity theory*), atau merupakan dua hal yang berbeda antara kepuasan dan ketidakpuasan seseorang, dimana terdapat adanya faktor-faktor pemuasan dan faktor-faktor *hygiene* (*two factors theory*) (Hadiati, 2003). Peneliti menggunakan kepuasan pengguna untuk indikasi keefektifan *website* di perguruan tinggi untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan kegunaan, kalitas informasi dan interaksi layanan pada pengguna *website* di Perguruan Tinggi tersebut.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tipe (Desain) Penelitian

Variabel bebeas dalam penelitian ini terdiri dari tiga variavel. Variabel pertama (X1) adalah kegunaan (*usability*), kedua (X2) adalah kualitas informasi (*information quality*), dan ketiga (X3) adalah interaksi layanan (*service interaction*). Untuk mencari korelasi serta pengaruh-pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka penelitiannya harus disesuaikan. Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian deskriptif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kausal, di mana desain ini digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penelitian ini secara parsial akan mempunyai beberapa pengaruh, yang pertama adalah pengaruh X1 secara parsial terhadap Y, pengaruh X2 secara parsial terhadap Y, pengaruh X3 secara parsial terhadap Y dan pengaruh X1, X2, X3 secara bersama-sama terhadap Y.

2.2 Tempat dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Perguruan Tinggi yang ada di daerah Plaju, yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI dan Universitas Muhammadiyah Palembang). Objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang ada pada ketiga Universitas tersebut.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari tiga perguruan tinggi, yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI Palembang dan Universitas Muhammadiyah Palembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Responden penelitiannya berasal dari tiga perguruan tinggi, yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI Palembang dan Universitas Muhammadiyah Palembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling* atau sampel acak distratifikasikan. Jumlah mahasiswa berdasarkan http:forlap.dikti.go.id (2014), maka didapatkan sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa

No	Perguruan Tinggi	Jumlah Mahasiswa
1	Universitas Bina Darma	5605
2	Universitas PGRI Palembang	13280
3	Universitas Muhammadiyah Palembang	8037

Sumber : http://forlap.dikti.go.id (2014)

Jumlah responden ditentukan sebanyak 300 responden. Berdasarkan jumlah tersebut, maka didapatkan jumlah dari masing-masing perguruan tinggi menurut rumus *stratified random sampling* adalah:

Universitas Bina Darma :

(5605:26922)x300 = 62,45 → 62

Universitas PGRI Palembang :

(13280:26922) x 300 = 147,98→ 148

Universitas Muhammadiyah Palembang :

(8037:26922)x300 = 89,55 → 90

Berdasarkan rumus di atas, maka didapatkan responden Universitas Bina Darma sebesar 62 mahasiswa, Universitas PGRI sebanyak 148 mahasiswa dan Universitas Muhammadiyah sebanyak 90 mahasiswa.

2.4 Definisi Operasional

Data yang diperlukan dalam penelitian ini bersalah dari variabel bebas dan variabel terikat. Data tersebut adalah data mengenai kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan serta data mengenai kepuasan pengguna menggunakan website perguruan tinggi. Tiap-tiap variabel penelitian didefinisikan, dioperasionalisasikan dan diukur skalanya.

2.5 Instrumen Penelitian

Jenis data dalam penelitian ini berupa data primer yang diambil dari pengguna berdasarkan beberapa kriteria. Pertama berdasarkan asal perguruan tinggi yang terdiri dari Universitas Bina Darma, Universitas PGRI Palembang dan Universitas Muhammadiyah Palembang. Kedua berdasarkan angkatan mahasiswa yaitu kurang dari 2009, 2010, 2011, 2012, dan 2013. Ketiga adalah umur yaitu kurang dari 20 tahun, antara 30 sampai 25 tahun, antara 25 sampai 30 tahun dan lebihd ari 30 tahun. Keempat adalah jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Data yang terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis dengan menggunakan paket SPSS (*Statistical Products and Service Solution*) versi 20.

Pengukuran yang digunakan menghasilkan data dalam bentuk skala interval yang diterapkan pada semua item pertanyaan yang terdiri dari lima alternatif jawaban di mana :

a. nilai 1 untuk tingkat yang sangat tidak setuju,
b. nilai 2 untuk tingkat yang tidak setuju,
c. nilai 3 untuk tingkat yang ragu-ragu,
d. nilai 4 untuk tingkat yang setuju,
e. nilai 5 untuk tingkat yang sangat setuju.

Penarikan sampel yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan jawaban yang tersedia berupa angka-angka interval dari 1 sampai 5. Kuesioner tersebut diuji coba kepada 300 responden. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan teknik *Cronbach's Alpha* melalui program SPSS.

2.6 Sumber (Jenis) Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari orang dan benda. Orang yang dimaksud merupakan informan yang digunakan sebagai subjek untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan peneliti, sedangkan benda merupakan sumber data dalam bentuk dokumen seperti artikel dalam jurnal, buku referensi dan berita yang mendukung terapainya tujuan penelitian.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah pengguna website perguruan tinggi yang mengisi jawaban dari kuesioner yang diberikan.

Dalam analisis data juga ditunjang oleh data sekunder, yaitu hasil analisis yang digunakan untuk mengetahui apakah ketiga faktor variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website perguruan tinggi.

2.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini maka dilakukan pengambilan data secara primer dan sekunder, yaitu:

a. Data primer

Data primer yaitu data atau informasi yang diambil langsung dari subjek penelitian melalui prosedur penelitian dengan melakukan kuesioner, pengamatan dan wawancara.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diambil secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) yaitu dari dokumen dan studi pustaka, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan.

2.8 Teknik Analisis Data

2.8.1 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 (Umar:2003), yaitu uji validitas dan uji reliabilitas untuk menguji kesungguhan jawaban responden.

Kuisioner 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 20.

2.8.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan angket dalam mengumpulkan data. Uji validitas dilaksanakan dengan rumus korelasi *Bivariate Person* dengan alat bantu program SPSS versi 20.00. Item angket dalam uji validitas dikatakan valid jika harga r hitung > r tabel pada nilai signifikan 5%. Sebaliknya item dikatakan tidak valid jika harga r hitung < r tabel pada nilai signifikan 5%. Berdasarkan r tabel pada tabel uji validitas untuk 300 responden adalah 0.095.

2.8.1.2 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.

2.8.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik dengan menggunakan metode *Regresi Linier* Berganda, karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu variable.

Untuk mengetahui sumbangan dari variabel bebas, terhadap besar kecil variabel terikat dipergunakan koefisien determinasi: (R^2). Adapun persamaan uji regresi bergandanya adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan:

a : Konstanta

X1 : Variabel Informasi

X2 : Variabel Kesenangan

X3 : Variabel Komunikasi

X4 : Variabel Transaksi

Y : *Attitude*

e : error

b_1,$b_2$$b_3$: Koefisien Regresi

Uji Hipotesis yang dipergunakan adalah uji t dengan α = 5% yang dicari dengan rumus :

$$t_1 = \frac{r_{x1}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{x1}^{2}}}$$

Sedangkan dalam pendugaan dalam simultan digunakan uji F dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{\frac{R^2 K}{(1-R^2)}}{(n-k-1)}$$

Keterangan :

R^2 : Koefisien Determinasi

K : Jumlah Variabel Independen

n : Jumlah Sampel

F : F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F *table*.

2.8.3 Pengujian Hasil

Dari hasil hipotesis menggunakan regresi linier berganda ada 2 persyaratan uji analisis yang dilakukan, yaitu :

2.8.3.1 Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Data yang berdistribusi normal dalam suatu model regresi dapat dilihat pada grafik normal P-P plot, dimana bila titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal.

2.8.3.2 Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain dengan dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

1) Jika ada data yang membentuk pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang, melebar kemudian meyempit) maka telah terjadi heterokedastisitas.
2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar didtas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Hasil

3.1 Ringkasan Objek Penelitian

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang digunakan anak SMA (Sekolah Menengah Atas) untuk melanjutkan tugas belajarnya ke jenjang yang lebih tinggi. Dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada mahasiswanya perguruan tinggi menggunakan alat bantu aplikasi dalam bentuk website. Website perguruan tinggi tersebut digunakan untuk menunjang kegiatan akademik perguruan tinggi tersebut.

Objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang terdapat di dalam 3 perguruan tinggi yang ada di daerah Plaju, yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI Palembang dan Universitas Muhammadiyah Palembang. Seperti yang telah dijelaskan di bab 3, ketiga perguruan tinggi tersebut telah mempunyai websitenya masing, dengan kegunaan yang berbeda-beda. Kegiatan akademik telah diakomdir ketiga perguruan tinggi tersebut dalam melayani mahasiswanya. Dimulai dari penerimaan mahasiswa baru, kegiatan perkuliahan seperti jadwal kuliah dan nilai.

3.1.1 Analisis Statistik Deskriptif

Penelitian yang dilakukan menggunakan alat penelitian berupa kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa ketiga perguruan tinggi, yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI Palembang dan Universitas Muhammadiyah Palembang. Karakteristik responden dalam penelitian ini ada tiga jenis, yaitu berdasarkan jumlah responden dari perguruan tinggi, angkatan (kurang dari 2009, 2010, 2011, 2012 dan 2013), umur (kurang dari 20 tahun, 20 sampai 25 tahun, 25 sampai 30 tahun, dan lebih dari 30 tahun) dan jenis kelamin (laki-laki dan perempuan).

3.1.2 Karakteristik Responden

3.1.2.1 Perguruan Tinggi

Berdasarkan 300 responden yang telah dibagikan kuesionernya, maka dapat dilihat distribusi frekuensinya pada tabel berikut:

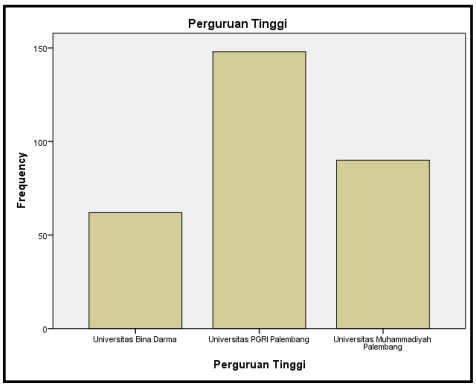
Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi

Perguruan Tinggi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Universitas Bina Darma	62	20.7	20.7	20.7
	Universitas PGRI Palembang	148	49.3	49.3	70.0
	Universitas Muhammadiyah Palembang	90	30.0	30.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang telah dioleh dengan komputer (SPSS Versi 20.00)

Setelah frekuensi telah diketahui, maka berikut ini merupakan bagan batang dari jumlah responden berdasarkan ketiga perguruan tinggi. Dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1. Jumlah Perguruan Tinggi

3.1.2.2 Angkatan

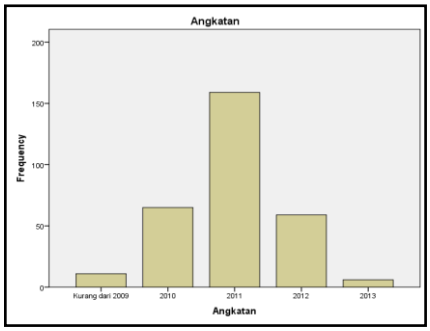
Angkatan pada penelitian ini terdiri dari lima, yaitu angkatan kurang dari 2009, 2010, 2011, 2012 dan 2013. Tabel berikut merupakan distribusi respondennya.

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 2009	11	3.7	3.7	3.7
	2010	65	21.7	21.7	25.3
	2011	159	53.0	53.0	78.3
	2012	59	19.7	19.7	98.0
	2013	6	2.0	2.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Setelah didapatkan distribusi frekuensinya, maka dapat dilihat perbandingan jumlah angkatan responden dengan melihat gambar berikut.



Gambar 2. Angkatan Responden

3.1.2.3 Umur

Karakteristik responden berikutnya adalah berdasarkan umur. Kategori umur yang ditentukan dalam penelitian ini adalah kurang dari 20 tahun, 20 sampai 25 tahun, 25 sampai 30 tahun dan lebihd ari 30 tahun. Distribusi frekuensinya dapat dilihat pada tabel berikut.

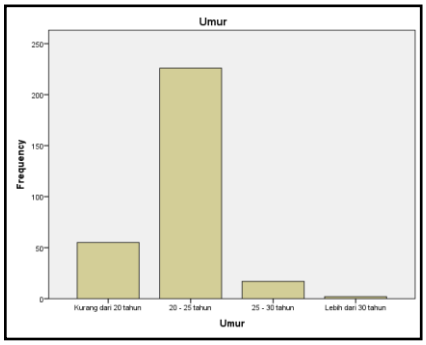
Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 20 tahun	55	18.3	18.3	18.3
	20 - 25 tahun	226	75.3	75.3	93.7
	25 - 30 tahun	17	5.7	5.7	99.3
	Lebih dari 30 tahun	2	.7	.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang telah dioleh dengan komputer (SPSS Versi 20.00)

Setelah didapatkan distribusi frekuensinya, maka dapat dilihat perbandingan umur responden dengan melihat gambar berikut.



Gambar 3. Responden Berdasarkan Umur

3.1.2.4 Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang terakhir adalah berdasarkan jenis kelamin. Distribusi frekuensinya dapat dilihat pada tabel berikut :

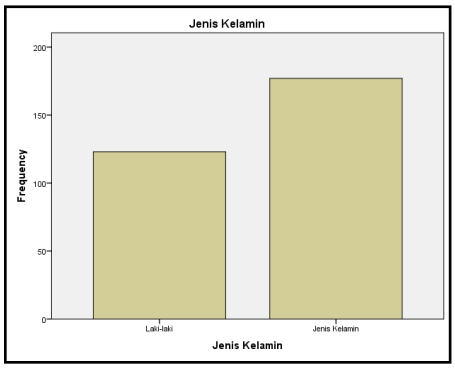
Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	123	41.0	41.0	41.0
	Jenis Kelamin	177	59.0	59.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang telah dioleh dengan komputer (SPSS Versi 20.00)

Setelah didapatkan distribusi frekuensinya, maka dapat dilihat perbandingan jenis kelamin responden dengan melihat gambar berikut.



Gambar 4 Responden Berdasarkan Jenis kelamin

3.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Responden dalam penelitian ini sebanyak 300 responden. Variabel bebas terdiri dari 3 variabel, di mana masing-masing variabel mempunyai beberapa pertanyaan. Untuk variabel pertama (X1) kegunaan (*usability*) terdiri dari 8 pertanyaan, variabel kedua (X2) adalah kualitas informasi (*information quality*) terdiri dari 7 pertanyaan, dan variabel ketiga (X3) adalah interaksi layanan (*service interaction*) terdiri dari 7 pertanyaan. Sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan pengguna terdiri dari 2 item

pertanyaan. Kemudian setelah diketahui jumlah item pertanyaan, maka untuk menganalisis variabel-variabel tersebut, diambil dari skor rata-rata dari komponen masing-masing variabel kemudian dibuatkan interval unatuk masing-masing variabel tersebut. Jarakan interval (r) ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{nMax - nMin}{nR}$$

Di mana :

r = jarak interval (r)
nMax = nilai maksimum interval
nMin = nilai minimum interval
nR = jumlah interval

Dengan menggunakan rumus di atas, maka dapat dihitung : $r = \frac{5-1}{5} = 0{,}79$

Jadi jarak interval yang digunakan adalah 0,79. Berikut ini adalah deskripsi masing-masing variabel penelitian:

3.1.3.1 Variabel Kegunaan (X1)

Variabel kegunaan dalam penelitian ini terdiri dari 8 item pertanyaan. Distribusi frekuensi variabel kegunaan (X1) berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah menunjukkan bahwa sebanyak 0,63% merasa sangat tidak setuju, 0 % merasa tidak setuju, 3,71 % merasa tidak setuju, 19,4 % merasa ragu-ragu, 54,2% merasa setuju dan 22,1 % merasa sangat setuju untuk pertanyaan pada variabel ini. Berdasarkan tabel maka jawaban responden tertinggi adalah setuju.

3.1.3.2 Variabel Kualitas Informasi (X2)

Distribusi frekuensi variabel kualitas informasi (X2) berdasarkan data hasil pengumpulan kuesioner yang telah diolah menunjukkan bahwa sebanyak 1,1 % merasa sangat tidak setuju, 3,9 % merasa tidak setuju, 21,6 % merasa ragu-ragu, 52,4 % merasa setuju dan 21 % merasa sangat setuju untuk pertanyaan pada variabel ini. Berdasarkan tabel di atas maka jawaban responden tertinggi adalah setuju.

3.1.3.3 Variabel Interaksi Layanan (X3)

Distribusi frekuensi variabel interaksi layanan (X3) berdasarkan data hasil pengumpulan kuesioner yang telah diolah menunjukkan bahwa sebanyak 1 % merasa sangat tidak setuju, 2 % merasa tidak setuju, 21 % merasa ragu-ragu, merasa setuju 58 % dan merasa sangat setuju sebanyak 18 %. Untuk pertanyaan pada variabel interaksi layanan ini mencerminkan responden menganggap setuju terhadap kepuasan pengguna.

3.1.3.4 Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Distribusi frekuensi variabel kepuasan pengguna (Y) berdasarkan data hasil pengumpulan kuesioner yang telah diolah menunjukkan bahwa sebanyak 0% merasa sangat tidak setuju, 0,5 % merasa tidak setuju, 25 % merasa ragu-ragu, merasa setuju 66 % dan merasa sangat setuju sebanyak 7,5 %. Untuk pertanyaan pada variabel kepuasan pengguna ini mencerminkan responden menganggap setuju yang merupakan jawaban terbanyak.

3.1.4 Analisis Statistik Induktif/Infrensial

3.1.4.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

3.1.4.1.1 Validitas Alat Ukur

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan angket dalam mengumpulkan data. Uji validitas dilaksanakan dengan rumus korelasi *Bivariate Person* dengan alat bantu program SPSS versi 20.00. Item angket dalam uji validitas dikatakan valid jika harga r hitung > r tabel pada nilai signifikan 5%. Sebaliknya item dikatakan tidak valid jika harga

r hitung < r tabel pada nilai signifikan 5%. Berdasarkan r tabel pada tabel uji validitas untuk 300 responden adalah 0.095. Uji validitas tiap-tiap variabel dapat diuraikan terperinci sebagai berikut :

a) Variabel Kegunaan (*Usability*)

Adapun ringkasan hasil uji validitas untuk variabel kegunaan (*usability*) sebagaimana data dalam tabel berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kegunaan (*Usability*)

No Item	rxy	R tabel 5%	Keterangan
W1	0,756	0,095	VALID
W2	0,704	0,095	VALID
W3	0,668	0,095	VALID
W4	0,682	0,095	VALID
W5	0,679	0,095	VALID
W6	0,717	0,095	VALID
W7	0,589	0,095	VALID
W8	0,555	0,095	VALID

Hasil perhitungan uji validitas sebagaimana tabel-tabel di atas, menunjukkan bahwa semua harga r hitung > r tabel pada nilai signifikasi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam angket peneltian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian (lampiran 3).

b) Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Ringkasan hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No Item	rxy	R tabel 5%	Keterangan
W9	0,723	0,095	VALID
W10	0,670	0,095	VALID
W11	0,750	0,095	VALID
W12	0,706	0,095	VALID
W13	0,731	0,095	VALID
W14	0,672	0,095	VALID
W15	0,682	0,095	VALID

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua harga r hitung > r tabel pada nilai signifikasi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabel kualitas informasi (*information quality*) dalam angket peneltian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian (perhitungan selengkapnya pada lampiran 3).

c) Variabel Interaksi Layanan (*Service Interaction*)

Hasil uji validitas untuk variabel Interaksi Layanan (*Service Interaction*) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8 Hasil Uji Validitas Interaksi Layanan (*Service Interaction*)

No Item	Rxy	R tabel 5%	Keterangan
W16	0,688	0,095	VALID
W17	0,764	0,095	VALID
W18	0,737	0,095	VALID
W19	0,732	0,095	VALID
W20	0,677	0,095	VALID
W21	0,607	0,095	VALID
W22	0,595	0,095	VALID

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua harga r hitung > r tabel pada nilai signifikasi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabel Interaksi Layanan (*Service Interaction*) dalam angket peneltian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian (perhitungan selengkapnya pada lampiran 3).

d) Variabel Kepuasan Pengguna

Hasil uji validitas untuk variabel Kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

No Item	Rxy	R tabel 5%	Keterangan
S1	0,851	0,095	VALID
S2	0,781	0,095	VALID

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua harga r hitung > r tabel pada nilai signifikasi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabelkepuasan pelanggan dalam angket peneltian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian (perhitungan selengkapnya pada lampiran 3).

3.1.4.1.2 Reliabilitas Alat Ukur

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Uji signifikan dilakukan pada taraf α = 0,05. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari r tabel (0,095).

Tabel 10 Uji Reliabilitas

Variabel	r xy	r tabel 5%	Keterangan
Kegunaan	0,664	0,095	reliabel
Kualitas Informasi	0,632	0,095	reliabel
Interaksi layanan	0,648	0,095	reliabel
Kepuasan Pengguna	0,881	0,095	reliabel

Sumber : Data primer yang telah dioleh dengan komputer (SPSS Versi 20.00)

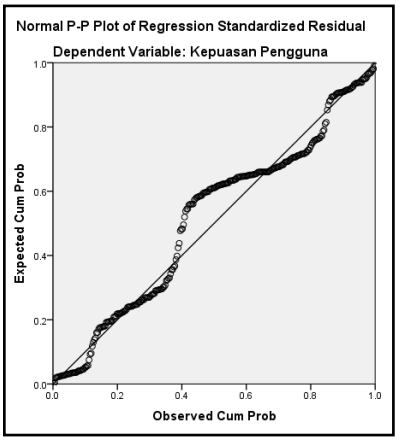
Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien realibilitas angket Kegunaan (X1) sebesar 0,664, angket Kualitas Informasi (X2) sebesar 0,632, angket Interaksi layanan (X3) sebesar 0,648 dan angket kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,881. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua angket dalam peneltian ini reliabel atau konseisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen.

3.2 Uji Persyaratan Analisis Regresi Berganda

Dalam regresi linear berganda terdapat 3 (tiga) persyaratan uji analisis regresi berganda yang harus dipenuhi yaitu:

3.2.1 Hasil Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi, variable terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Data yang berdistribusi normal dalam suatu model regresi dapat dilihat pada grafik normal P-P plot, dimana bila titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal. Pada Gambar 4.4. memperlihatkan P-P Plot telah berdistribusi normal.



Gambar 5 Grafik Uji Normalitas Variabel

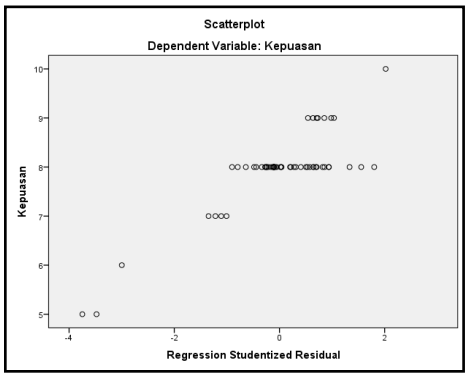
3.2.2 Hasil Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain dengan dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

1) Jika ada data yang membentuk pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang, melebar kemudian meyempit) maka telah terjadi heterokedastisitas.

2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar 2 menunjukkan bahwa pada grafik scatterplot terlihat titik-titik yang menyebar secara acak dan data menyebar dengan baik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.



Gambar 6 Uji Heterokedastisitas Variabel

3.2.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Hasil pengolahan data dengan SPSS memperlihatkan hasil uji regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Beta	T hitung	Tingkat Sig	Keterangan
Konstanta	6.439		15.432	0.000	Berpengaruh terhadap model regresi
Kegunaan	0.021	0.098	1.151	0.025	Signifikan
Kualitas Informasi	0.051	0.226	2.436	0.015	Signifikan
Interaksi Layanan	0.033	0.139	1.524	0.029	Signifikan
F hitung Signifikasi R R^2	4.663 0.003 0.712 0.545				

Sumber : Data primer yang telah dioleh dengan komputer (SPSS Versi 20.00)

Berdasarkan tabel diatas, maka model regresi tersebut dapat dianalisis berdasarkan koefisien-koefisiennya. Model persamaan regresi linier berganda berdasarkan tabel di atas adalah :

Y = 6.439 + 0.021 X1 + 0.051 X2 + 0.033 X3

Dari fungsi regresi tersebut di atas, maka diketahui bahwa :

1) Jika variabel *Kegunaan* (X1) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna (Y) akan berubah sebesar 0.021 unit skor dengan X2 dan X3 konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila *Informasi* meningkat, maka kepuasan pengguna juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0.021. Dan sebaliknya jika *Kegunaan* menurun, maka kepuasan pengguna juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0.021 dengan catatan X2 dan X3 konstan.
2) Jika variabel *Kualitas Informasi* (X2) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna (Y) akan berubah sebesar 0.051 unit skor dengan X1 dan X3 konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila *Kesenangan* meningkat, maka kepuasan pengguna juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0.051. Dan sebaliknya jika *Kualitas Informasi* menurun, maka kepuasan pengguna juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0.051 dengan catatan X2 dan X3 konstan.
3) Jika variabel *Interaksi Layanan* (X3) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna (Y) akan berubah sebesar 0.033 unit skor dengan X1, X2 dan X4 konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila *Komunikasi* meningkat, maka attitude pengguna warnet juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0.033. Dan sebaliknya jika *Komunikasi* menurun, maka attitude pengguna warnet juga menurun dengan koefisien regresi

sebesar 0.033 dengan catatan X1, X2 dan X4 konstan.

4) Nilai konstanta sebesar 6.439 yang berarti apabila *Kegunaan, Kualitas Informasi dan Interaksi Layanan* konstan atau tidak mengalami perubahan, maka kepuasan pengguna sebesar nilai konstannya yaitu 6.439.
5) Dilihat dari nilai beta variabel *Kualitas Informasi* (0.051) lebih besar pengaruhnya dibandingkan dengan variabel *Kegunaan* (0.021), dan variabel *Interaksi Layanan* (0.033).

3.3 Koefisien Determinasi Berganda dan Koefisien Korelasi Berganda

3.3.1 Koefisien Determinasi Berganda

Nilai koefesien penentu (determinasi) yang ditunjukkan oleh besarnya R^2 = 0.545 menyatakan bahwa pada tingkat α = 0.05 pengaruh variabel *Kegunaan, Kualitas Informasi dan Interaksi Layanan* terhadap kepuasan pengguna website pada perguruan tinggi adalah cukup kuat dan siginifikan karena angka tersebut positif dan jauh di atas 0.05. Hal ini juga menggambarkan bahwa 54.5 % variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variasi variabel *Kegunaan, Kualitas Informasi dan Interaksi Layanan*, sedangkan sisanya sebesar 45.5 % dijelaskan oleh variabel lainnya.

3.3.2 Koefisien Korelasi Berganda

Koefisien korelasi berganda (R) = 0.712 menunjukkan adanya hubungan secara bersama-sama yang cukup kuat antara variabel *Kegunaan, Kualitas Informasi* dan *Interaksi Layanan* terhadap variabel kepuasan pengguna website perguruan tinggi.

3.4 Pembuktian Hipotesis

3.4.1 Pembuktian Hipotesis Pertama (Uji F)

Uji F–hitung (Fh) atau ($p<0.05$) ini bertujuan untuk menguji apakah variabel-variabel *Kegunaan, Kualitas Informasi* dan *Interaksi Layanan* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan website pada perguruan tinggi. Untuk menguji kebenaran hipotesis tersebut dilakukan uji F. Uji F ini dilakukan dengan membandingkan F hitung yang dihitung dengan F tabel. Jika F hitung > F tabel maka persamaan regresi dan koefisien korelasinya signifikan sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Atau dapat pula dilihat dari *level of signifikan alpha* (α) = 0.05. Jika nilai signifikansi lebih dari 0.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Hipotesis

H_o : $b_1 = b_2 = b_3 = 0$, Fhitung < Ftabel, maka H_o diterima, H_1 ditolak. Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Kegunaan, Kualitas Informasi dan Interaksi Layanan* secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pengguna website.

H_1 : $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, Fhitung $\geq$ Ftabel, maka H_o ditolak, H_1 diterima. Berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Kegunaan, Kualitas Informasi dan Interaksi Layanan* secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pengguna website.

Dari analisis data di atas dapat dianalisis dengan menghasilkan nilai sebagai berikut: dengan mengambil taraf signifikan sebesar 5% maka dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 ($p < 0,05$) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada hubungan

secara linear antara *Kegunaan, Kualitas Informasi dan Interaksi Layanan* terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan website di perguruan tinggi.

Dari hasil analisis di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

$p < 0{,}05$ dan $H_1 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, maka H_o ditolak, H_1 diterima. Hal ini berarti variasi dari model regresi berhasil menerangkan pengaruh variasi variabel *Kegunaan, Kualitas Informasi dan Interaksi Layanan* secara keseluruhan terhadap kepuasan pengguna website di perguruan tinggi.

3.4.2 Pembuktian Hipotesis Kedua (Uji t)

1) Pengujian pengaruh secara parsial dari variabel *Kegunaan* terhadap kepuasan pengguna website pada perguruan tinggi.

   Hipotesis

   $H_o : b_n = 0$; t – hitung < t – tabel atau ($p > 0{,}05$), maka H_o diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Informasi* secara parsial terhadap variabel attitude pengguna warnet.

   $H_1 : b_n \neq 0$; t – hitung ≥ t – table atau ($p < 0{,}05$), maka H_o ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Kegunaan* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna website.

   Dari analisis data di atas dapat dianalisis dengan menghasilkan nilai sebagai berikut :

   Nilai t hitung harga sebesar 1.151 dengan tingkat signifikan sebesar 0.025 ($p < 0.05$), maka menolak Ho atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Kegunaan* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna website.

   Dari hasil analisis diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

   $H_1 : b_n \neq 0$; t – ($p < 0{,}05$), dengan nilai probalitas jauh lebih kecil dari taraf signifikansi, maka H_o ditolak dan H_1 diterima, berarti ada pengaruh yang siginifikan dari variabel *Kegunaan* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna website.

2) Pengujian pengaruh secara parsial dari variabel *Kualitas Informasi* terhadap kepuasan penguna website pada perguruan tinggi.

   Hipotesis

   $H_o : b_n = 0$; t – hitung < t – tabel atau ($p > 0{,}05$), maka H_o diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Kualitas Informasi* secara parsial terhadap variabel kepuasan penguna website pada perguruan tinggi.

   $H_1 : b_n \neq 0$; t – hitung ≥ t – table atau ($p < 0{,}05$), maka H_o ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Kualitas Informasi* secara parsial terhadap variabel kepuasan penguna website pada perguruan tinggi.

   Dari analisis data di atas dapat dianalisis dengan menghasilkan nilai sebagai berikut :

   Nilai t hitung harga sebesar 2.436 dengan tingkat signifikan sebesar 0.015 ($p < 0.05$), maka menolak Ho atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Kualitas Informasi*

secara parsial terhadap variabel kepuasan penguna website pada perguruan tinggi.

Dari hasil analisis diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

H_1 : $b_n \neq 0$; t – ($p < 0,05$), dengan nilai probalitas jauh lebih kecil dari taraf signifikansi, maka H_o ditolak dan H_1 diterima, berarti ada pengaruh yang siginifikan dari variabel *Kualitas Informasi* secara parsial terhadap variabel kepuasan penguna website pada perguruan tinggi.

3) Pengujian pengaruh secara parsial dari variabel *Interaksi Layanan* terhadap kepuasan penguna website pada perguruan tinggi.

Hipotesis

H_o : $b_n = 0$; t – hitung < t – tabel atau ($p > 0,05$), maka H_o diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Interaksi Layanan* secara parsial terhadap variabel kepuasan penguna website pada perguruan tinggi.

H_1 : $b_n \neq 0$; t – hitung ≥ t – table atau ($p < 0,05$), maka H_o ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Interaksi Layanan* secara parsial terhadap variabel kepuasan penguna website pada perguruan tinggi.

Dari analisis data di atas dapat dianalisis dengan menghasilkan nilai sebagai berikut :

Nilai t hitung harga sebesar 1.524 dengan tingkat signifikan sebesar 0.029 ($p < 0.05$), maka menolak Ho atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Interaksi Layanan* secara parsial terhadap variabel kepuasan penguna website pada perguruan tinggi.

Dari hasil analisis diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

H_1 : $b_n \neq 0$; t – ($p < 0,05$), dengan nilai probalitas jauh lebih kecil dari taraf signifikansi, maka H_o ditolak dan H_1 diterima, berarti ada pengaruh yang siginifikan dari variabel *Interaksi Layanan* secara parsial terhadap variabel kepuasan penguna website pada perguruan tinggi.

3.5 Pembahasan

Pembahasan yang akan dilakukan berikut ini berdasarkan hasil analisis *website* di perguruan tinggi secara nyata berdasarkan model kepuasan penguna dengan hasil analisis statistik korelasi parsial, hubungan korelasional dan korelasi regresi berganda linier, dan upaya pendalaman tiap variabel dengan menggunakan hasil analisis yang telah diolah dengan bantuan paket program *Statistical Product for Social Science (SPSS) For MS Windows Release 20*.

3.5.1 Kepentingan Kepuasan Pengguna Website di Perguruan Tinggi Berdasarkan Hasil Penelitian

Berikut ini penjelasan dari masing-masing dimensi terhadap attitude pengguna warnet.

1) Pengaruh *Kegunaan* Terhadap Kepuasan Pengguna

Nilai t hitung *Kegunaan* (X1) sebesar 1.151 dengan tingkat signifikan sebesar 0.025 ($p < 0,05$), maka menolak Ho atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Kegunaan* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan

hipotesis penelitian ini di mana *Kegunaan* berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan website di perguruan tinggi. *Kegunaan* merupakan variabel yang berisi mudah mengoperasikan, jelas dan dimengerti, mudah dalam hal navigasi, mudah menggunakan, memiliki tampilan yang menarik, desain yang sesuai, mempunyai kompetensi, menciptakan pengalaman yang positif. Sehingga *Kegunaan* merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan pengguna dalam menggunakan website perguruan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian di kuisioner lebih dari 50 % mahasiswa merasa setuju dengan variabel ini. Artinya bahwa *Kegunaan* yang dihasilkan website di perguruan tinggi merupakan salah satu variabel yang diminati oleh pengguna.

2) Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Nilai t hitung *Kesenangan* (X2) sebesar 2.436 dengan tingkat signifikan sebesar 0.015 (p < 0,05), maka menolak Ho atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Kualitas Informasi* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini di mana *Kualitas Informasi* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan website pada perguruan tinggi. *Kualitas informasi* merupakan variabel yang berisi informasi yang akurat, dipercaya, tepat waktu, relevan, mudah untuk dipahami, tepat secara detail, dan format yang sesuai. Variabel *Kualitas Informasi* merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasa pengguna dalam menggunaakn website perguruan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian di kuisioner lebih dari 50 % mahasiswa merasa setuju dengan variabel ini. Artinya bahwa variabel *Kualitas Informasi* merupakan salah satu variabel yang diminati oleh pengguna.

3) Pengaruh Interaksi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Nilai t hitung *Interaksi Layanan* (X3) sebesar 1.524 dengan tingkat signifikan sebesar 0.029 (p < 0,05), maka menolak Ho atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Interaksi Layanan* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini di mana *Interaksi Layanan* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan website perguruan tinggi. Variabel *Interaksi Layanan* berisi reputasi yang baik, aman bertransaksi, aman bagi informasi pribadi, rasa personalisasi, rasa komunitas, mudah berkomunikasi, dan melayani jasa sesuai dengan yang dijanjikan. Variabel *Interaksi Layanan* merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan pengguna menggunakan website pada perguruan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian di kuisioner lebih dari 50 % mahasiswa merasa setuju dengan variabel ini. Artinya bahwa variabel *Interaksi Layanan* merupakan salah satu variabel yang diminati oleh pengguna.

4) Pengaruh Kegunaan, Kualitas Inforamsi, dan Interaksi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Dengan mengambil taraf signifikan sebesar 5% maka dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (p < 0,05) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada

hubungan secara linear antara Kegunaan (X1), Kualitas Inforamsi (X2), dan Interaksi Layanan (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

Berdasarkan hasil keseluruhan analisis statistik korelasional tersebut di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara Kegunaan (X1), Kualitas Inforamsi (X2), dan Interaksi Layanan (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

3.5.2 Kepentingan Pengguna Website pada Perguruan Tinggi Berdasarkan Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan suatu faktor yang menentukan pengguna dalam menggunakan website pada perguruan tinggi. Untuk menentukan kepuasan pengguna dapat diukur dari kepentingan pengguna menggunakan website pada perguruan tinggi yang terdiri dari 3 variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layananan.

1) Kepentingan Pengguna untuk Variabel Kegunaan

Kegunaan website yang telah ditampilkan pada perguruan tinggi merupakan salah satu faktor yang digunakan pengguna untuk mengukur kepuasannya. Pengguna dapalam hal ini respondennya adalah mahasiswa sudah menggunakan website ini dalam mengakses data kebutuhan akademik. Berdasarkan kuesioner yang telah didapatkan maka dapat diambil kesimpulkan bahwa mahasiswa merasa puas menggunakan website ini di sisi kegunaan. Variabel kegunaan merupakan variabel yang kedua yang diminati pengguna dalam menggunakan website perguruan tinggi.

2) Kepentingan Pengguna untuk Variabel Kualitas Informasi

Kualitas informasi dari website yang ditampilkan pada perguruan tinggi merupakan salah satu faktor yang digunakan pengguna untuk mengukur kepuasan. Informasi yang dihasilkan website cukup diminati pengguna yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Akan tetapi variabel kualitas informasi ini merupakan variabel yang terendah ketiga yang diminati oleh mahasiswa. Maka dari itu pengelola website dari ketiga perguruan tinggi tersebut diharapkan dapat meng-*update* informasi yang relevan dan akurat di websitenya masing-masing, sehingga mahasiswa dapat memperoleh infomasi terkini dan berguna bagi kebutuhan akademik mereka.

3) Kepentingan Pengguna untuk Variabel Interaksi Layanan

Variabel ketiga yaitu interaksi layanan. Dari kedua variabel lainnya, variabel ini sangat diminati oleh pengguna website. Hal ini disebabkan karena layanan yang diberikan telah dapat membuat pengguna merasa puas dalam memperoleh data di website perguruan tinggi masing-masing. Apa yang dibutuhkan pengguna sudah terlayani dengan baik.

Dari ketiga variabel bebas tersebut, berdasarkan tabel 5.14 dengan melihat koefisien determina (R^2), maka dapat dikatakan bahwa ketiga variabel mempunyai pengaruh sebesar 54,5% terhadap kepuasan pengguna. Sisanya yaitu sebesar 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1) Karakteristik responden yang dihasilkan berdasarkan 3 kriteria yaitu jenjang pendidikan, umur dan jenis kelamin. Untuk jenjang pendidikan SD (5%), SMP (10%), SMU (30%), Perguruan Tinggi (50%) dan Umum (5%). Untuk kriteria berdasarkan umur yaitu < 11 tahun (10%), 11-20 tahun (50%), 20-30 tahun (30%) dan >30 tahun (10%). Sedangkan berdasarkan jenis kelamin, untuk laki-laki 60% dan perempuan 40%.
2) Uji validitas untuk variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dapat digunakan. Hal ini didukung dengan teori yang menyatakan bahwa jumlah responden yang 300 orang maka jika nilai korelasi lebih besar dari 0,095 maka dinyatakan valid. Sebaliknya jika nilai korelasi kurang dari 0,095 maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

   Uji reliabilitas alat ukur dapt diukur dengan koefisien alpha atau *Cronbach Alpha.* Item pengukuran dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 (Malhotra:2002). Berdasarkan hasilnya maka beberapa variabel dalam penelitian ini dinyatakan lebih besar dari 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner reliabel dan bisa digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

Barki, Henri. 1990. *Determinants of User Satisfaction Judgments in Information Systems*. IEEE Journal, 1990.

Barnes, S., & Vidgen, R. 2000. *WebQual: An exploration of web-site quality. Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems*. Diakses tanggal 10 Desember 2013, dari http://is.lse.ac.uk/asp/aspecis/20000052.pdf.

Hadiati, Sri. 2003. *Análisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyana Malang*. Kompak. No. 8: 298-311

Nikos, Tsikriktsis. *Does Culture Influence Website Quality Expectation?*. Journal of Sevice Research 2002. Sage Publications.

(https://forlap.dikti.go.id/)

(http://www.webqual.co.uk/instrument.htm)