

LAPORAN AKHIR

DOSEN PEMULA



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERGURUAN
TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**

Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun

Tim Peneliti

Siti Sauda, S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0211118601

Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom.

NIDN : 0218017501

Dibiayai Oleh:

Direktorat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Sesuai dengan

Surat Perjanjian Pelaksanaan Penugasan Penelitian Dosen Pemula Bagi Dosen

Perguruan Tinggi Swasta

Nomor: 041/SPK/LPPM/Univ-BD/VI/2014/ tanggal 23 Juni 2014

UNIVERSITAS BINA DARMA

NOVEMBER 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Kegiatan : PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERGURUAN
TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBSQUAL

Peneliti / Pelaksana

Nama Lengkap : SITI SAUDA M.Kom.

NIDN : 0211118601

Jabatan Fungsional :

Program Studi : Teknik Informatika

Nomor HP : 08893800750

Surel (e-mail) : sitisauda@mail.binadarma.ac.id

Anggota Peneliti (1)

Nama Lengkap : NYIMAS SOPIAH S.Kom., M.M., M.Kom.

NIDN : 0218017501

Perguruan Tinggi : Universitas Bina Darma

Institusi Mitra (jika ada)

Nama Institusi Mitra :

Alamat :

Penanggung Jawab :

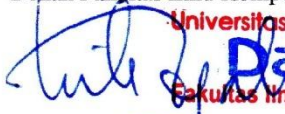
Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun

Biaya Tahun Berjalan : Rp. 13.000.000,00

Biaya Keseluruhan : Rp. 14.640.000,00

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Fakultas Ilmu Komputer

(M. Izman Herdiansyah, S.T., M.M., Ph.D.)

NIP/NIK 990109088

Palembang, 6 - 11 - 2014,

Ketua Peneliti,



(SITI SAUDA M.Kom.)

NIP/NIK110103320

Menyetujui,

Direktur Lembaga Penelitian



Lembaga Penelitian

(Prihambodo Hendro Saksono, S.T., M.Sc., Ph.D.)

NIP/NIK 02013056801

RINGKASAN

Website Perguruan Tinggi merupakan aplikasi berbasis online yang digunakan beberapa Perguruan Tinggi untuk dapat berhubungan dengan eksternal maupun internal. Fasilitas 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-kata kunci : WebQual; Kepuasan Pengguna; Regresi Linier

PRAKATA

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah akhirnya laporan akhir penelitian ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Laporan akhir ini merupakan laporan yang akan dilaporkan sebagai hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik mengenai laporan ini. Sehingga diharapkan dapat menjadi motivasi bagi Penulis untuk dapat mengembangkan kemampuan dalam hal penelitian.

Dalam melakukan penelitian ini, Penulis mengucapkan banyak berterima kasih kepada:

1. Koordinator Kopertis Wilayah II, Prof. Dr. Diah Natalisa, M.B.A., yang telah membuka kesempatan kepada para dosen untuk ikut berpartisipasi mengikuti kompetisi penelitian ini.
2. Rektor Universitas Bina Darma, Prof. Ir. H. Bochari Rahman, M.Sc., yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
3. Reviewer penelitian pemula 2013.
4. Direktur dan Wakil Direktur Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Bina Darma, Ir. Erna Yuliwati, M.T. Ph.D. dan Prihambodo Hendro S., S.T., M.Sc., Ph.D., yang telah memberikan fasilitas.
5. Dekan fakultas Ilmu Komputer, yang telah memberikan motivasinya.
6. Rekan-rekan dosen yang ikut menyemangati penelitian ini.
7. Responden mahasiswa Universitas Bina Darma, Universitas PGRI Palembang dan Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan datanya.

Demikianlah penelitian ini telah dibuat dengan sungguh-sungguh. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Penulis

Siti Sauda, S.Kom., M.Kom.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	3
2.1.1 Website	3
2.1.2 Webqual.....	6
2.1.3 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	8
2.2 Penelitian Bidang yang Relevan.....	9
2.3 Hipotesis Penelitian	9
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	
3.1 Tujuan Penelitian.....	11
3.2 Manfaat Penelitian.....	11
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Tipe (Desain) Penelitian	12
4.2 Tempat dan Objek Penelitian	12
4.3 Populasi dan Sampel.....	12
4.4 Definisi Operasional	13
4.5 Instrumen Penelitian	14
4.6 Sumber (Jenis) Data	15
4.7 Teknik Pengumpulan Data	15
4.8 Teknik Analisis Data	16
4.8.1 Pengujian Data	16
4.8.2 Pengujian Hipotesis	17
4.8.3 Pengujian Hasil	18
BAB V HASIL YANG DICAPAI	
5.1 Hasil Penelitian.....	20
5.1.1 Ringkasan Objek Penelitian	20
5.1.2 Analisis Statistik Deskriptif	20
5.1.3 Karakteristik Responden	21
5.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian	24
5.1.5 Analisis Statistik Induktif/Infrensial	26

5.2 Uji Persyaratan Analisis Regresi Berganda.....	29
5.2.1 Hasil Uji Normalitas	29
5.2.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	30
5.2.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	31
5.3 Koefisien Determinasi Berganda dan Koefisien Korelasi	
Berganda	32
5.3.1 Koefisien Determinasi Berganda	32
5.3.2 Koefisien Korelasi Berganda	33
5.4 Pembuktian Hipotesis	33
5.4.1 Pembuktian Hipotesis Pertama (Uji F)	33
5.4.2 Pembuktian Hipotesis Kedua (Uji t)	34
5.5 Pembahasan	36
5.5.1 Kepentingan Kepuasan Pengguna Website di Perguruan	
Tinggi Berdasarkan Hasil Penelitian.....	36
5.5.2 Kepentingan Kepuasan Pengguna Website di Perguruan	
Tinggi Berdasarkan Kepuasan Pengguna	38
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	 40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi Webqual.....	7
Tabel 4.1	Jumlah Mahasiswa	13
Tabel 4.2	Dimensi Webqual Berdasarkan Pengguna Website PT	14
Tabel 5.1	Distribusi Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi	21
Tabel 5.2	Distribusi Responden Berdasarkan Angkatan.....	22
Tabel 5.3	Distribusi Responden Berdasarkan Umur	22
Tabel 5.4	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Variabel Kegunaan (X1).....	25
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X2)	25
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Variabel Interaksi Layanan (X3)	21
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	26
Tabel 5.9	Hasil Uji Validitas Kegunaan (Usability)	27
Tabel 5.10	Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (Information Quality)	27
Tabel 5.11	Hasil Uji Validitas Interaksi Layanan (Service Interaction)	28
Tabel 5.12	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	26
Tabel 5.13	Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 5.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Website Universitas Bina Darma	4
Gambar 2.2 Website Universitas Muhammadiyah Palembang.....	4
Gambar 2.3 Website Universitas PGRI Palembang.....	5
Gambar 2.4 Data Mahasiswa Aktif Universitas Bina Darma	5
Gambar 2.5 Data Mahasiswa Aktif Universitas Muhammadiyah Palembang.	5
Gambar 2.6 Data Mahasiswa Aktif Universitas PGRI Palembang.....	5
Gambar 2.7 Hipotesis Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 5.1 Jumlah Perguruan Tinggi	21
Gambar 5.2 Angkatan Responden.....	22
Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Umur.....	23
Gambar 5.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
Gambar 5.5 Grafik Uji Normalitas Variabel.....	30
Gambar 5.6 Uji Heterokedastisitas	31

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	42
Foto Objek Penelitian.....	44
Hasil Statistik SPSS 20.0	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 dalam 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 eksternal maupun seluruh atmosfer 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 bersangkutan. Satu hal yang dapat menjadi nilai tambah bagi perguruan 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*. Metode *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi

kualitas pengguna akhir. WebQual 3.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu: (a). Kualitas 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.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah diuraikan latar belakang penelitian, maka dapat juga dikaji beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh dari tiga dimensi *webqual* terhadap intensitas kunjungan pengguna website pada perguruan tinggi ? “

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Website

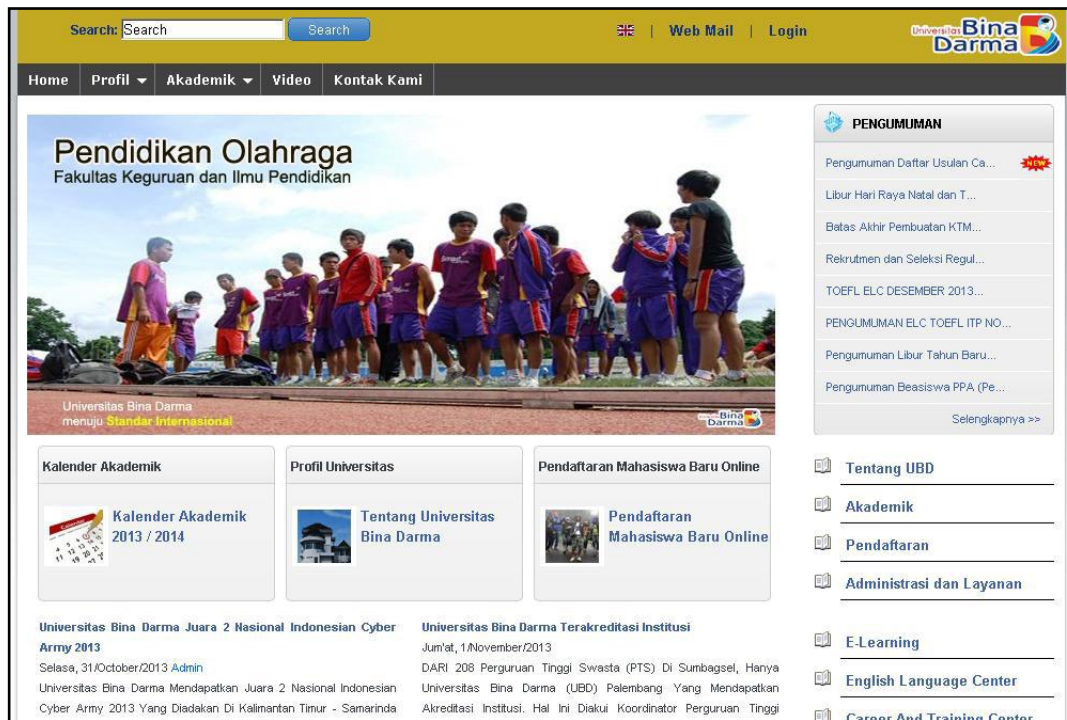
Website (situs web) merupakan satu set halaman *web* yang dilayani oleh domain *web* tunggal. Sebuah *website host* pada setidaknya satu *web server*, dapat diakses melalui jaringan seperti internet atau jaringan area lokal swasta melalui alamat internet yang dikenal sebagai *Uniform Resource Locator*. Semua situs *web* dapat diakses publik merupakan kolektif *World Wide Web*.

Sebuah halaman *web* adalah sebuah dokumen, biasanya ditulis dalam teks biasa diselingi dengan format instruksi dari *Hypertext Markup Language* (HTML, XHTML). Sebuah halaman *web* dapat memasukkan unsur-unsur dari situs-situs lain dengan *anchor markup* yang sesuai.

Halaman *Web* yang diakses dan diangkut dengan *Hypertext Transfer Protocol* (HTTP), yang mungkin bisa menggunakan *enkripsi* (*Secure HTTP*, HTTPS) untuk menyediakan keamanan dan privasi bagi pengguna konten halaman *web*. Aplikasi pengguna, sering disebut *web browser*, menerjemahkan konten halaman sesuai dengan instruksi HTML markup ke terminal layar.

Halaman-halaman dari sebuah situs *web* biasanya dapat diakses dari yang sederhana *Uniform Resource Locator* (URL) yang disebut alamat *web*. URL dari halaman mengaturnya dalam sebuah hirarki, meskipun *hyperlink* di antara mereka menyampaikan dirasakan struktur situs pembaca dan panduan navigasi pembaca situs yang umumnya termasuk halaman rumah dengan sebagian besar *link* ke konten *web* situs, dan tambahan tentang, kontak dan tautan halaman.

Berikut contoh dari halaman *website* dari objek yang akan diteliti dalam penelitian ini. Yang pertama adalah *website* Universitas Bina Darma yang beralamat di www.binadarma.ac.id.



Gambar 2.1 Website Universitas Bina Dharma

Gambar berikutnya adalah contoh dari tampilan awal Universitas Muhammadiyah Palembang yang mempunyai alamat <http://www.umpalembang.ac.id/>.



Gambar 2.2 Website Universitas Muhammadiyah Palembang

Gambar ketiga adalah tampilan awal dari website Universitas PGRI

Palembang, yang beralamat di <http://www.univpgri-palembang.ac.id/>.



Gambar 2.3 Website Universitas PGRI Palembang

Berdasarkan data perguruan tinggi yang terdapat di website pangkalan data perguruan tinggi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi yang beralamatkan di <https://forlap.dikti.go.id/>, jumlah mahasiswa aktif di ketiga universitas tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :

PDPT PROFIL PT PROFIL PRODI PROFIL DOSEN PROFIL MHS REKAP DATA HOME DOWNLOAD								
PANGKALAN DATA PENDIDIKAN TINGGI DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN TINGGI								
Hasil Pencarian Perguruan Tinggi Review Pencarian								
Menampilkan 1 s.d 1 dari total 1 data								
No.	Kode PT	Nama PT	Provinsi	Kategori	Status	Jml Dosen Tetap	Jml Mhs	Rasio Dosen Tetap/Jumlah Mahasiswa
1	021019	Universitas Bina Dharma	SUMATERA SELATAN	Swasta	Aktif	146	5.605	1 : 38.4

Gambar 2.4 Data Mahasiswa Aktif Universitas Bina Dharma

 PDPT PROFIL PT PROFIL PRODI PROFIL DOSEN PROFIL MHS REKAP DATA HOME DOWNLOAD								
PANGKALAN DATA PENDIDIKAN TINGGI DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN TINGGI								
Hasil Pencarian Perguruan Tinggi								Review Pencarian
Menampilkan 1 s.d 1 dari total 1 data								
No.	Kode PT	Nama PT	Provinsi	Kategori	Status	Jml Dosen Tetap	Jml Mhs	Rasio Dosen Tetap/Jumlah Mahasiswa
1	021001	Universitas Muhammadiyah Palembang	SUMATERA SELATAN	Swasta	Aktif	239	8.937	1 : 37.4

Gambar 2.5 Data mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Palembang

 PDPT PROFIL PT PROFIL PRODI PROFIL DOSEN PROFIL MHS REKAP DATA HOME DOWNLOAD								
PANGKALAN DATA PENDIDIKAN TINGGI DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN TINGGI								
Hasil Pencarian Perguruan Tinggi								Review Pencarian
Menampilkan 1 s.d 1 dari total 1 data								
No.	Kode PT	Nama PT	Provinsi	Kategori	Status	Jml Dosen Tetap	Jml Mhs	Rasio Dosen Tetap/Jumlah Mahasiswa
1	021016	Universitas PGRI Palembang	SUMATERA SELATAN	Swasta	Aktif	282	13.280	1 : 47.1

Gambar 2.6 Data Mahasiswa Aktif Universitas PGRI Palembang

2.1.2 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 berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu:

- Kualitas informasi dari penelitian system informasi (*Information Quality*)

Information Quality adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.

- b. Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas system informasi (*Service Interaction Quality*).

Service Interaction Quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik site.

- c. *Usability* dari *human computer interaction*.

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh

penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

Webqual sudah mengalami banyak perkembangan, dimulai dari *webqual* 1.0, *webqual* 2.0, *webqual* 3.0 dan terakhir *webqual* 4.0. *WebQual* 4.0 adalah instrument umum yang telah diperkuat dengan memanfaatkan berat dari literatur yang ada pada kegunaan *web*. Ada 1 sampai 7 skala untuk menilai pengguna berdasarkan tingkat dari kualitas website dan menilai pentingnya kualitas pada pengguna. Menurut teori *WebQual*, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*service interaction*). Masing-masing dimensi terdiri dari beberapa pertanyaan seperti yang disajikan pada Tabel 2.1 (<http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>).

Tabel 2.1 Dimensi Webqual

Dimensi	Deskripsi
Kegunaan (<i>usability</i>)	Pengguna dapat dengan mudah mengoperasikan website.
	Interaksi pengguna dengan website jelas dan dimengerti
	Pengguna mudah dalam hal navigasi
	Pengguna mudah menggunakan website
	Website ini memiliki tampilan yang menarik
	Desain sesuai dengan jenis website
	Website mempunyai kompetensi
	website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
Kualitas Informasi	Website menyediakan informasi yang akurat

(information quality)	Website menyediakan informasi dipercaya
	Website menyediakan informasi yang tepat waktu
	Website menyediakan informasi yang relevan
	Website menyediakan kemudahan untuk memahami informasi
	Website memberikan informasi pada tingkat yang tepat secara detail
	Website menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Interaksi Layanan (service interaction)	Memiliki reputasi yang baik
	Rasanya aman untuk menyelesaikan transaksi
	Informasi pribadi saya merasa aman
	Menciptakan rasa personalisasi
	Menyampaikan rasa komunitas
	Membuatnya mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi
	Pengguna merasa yakin bahwa barang / jasa yang akan disampaikan seperti yang dijanjikan kesan

2.1.3 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah pengungkapan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya, dikarenakan adanya partisipasi selama pengembangan sistem (Ives et al., 1983) dalam (Tarigan, 2008). Selanjutnya Day (1988; dalam Tjiptono, 2000) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pengguna adalah respon pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah digunakan.

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.

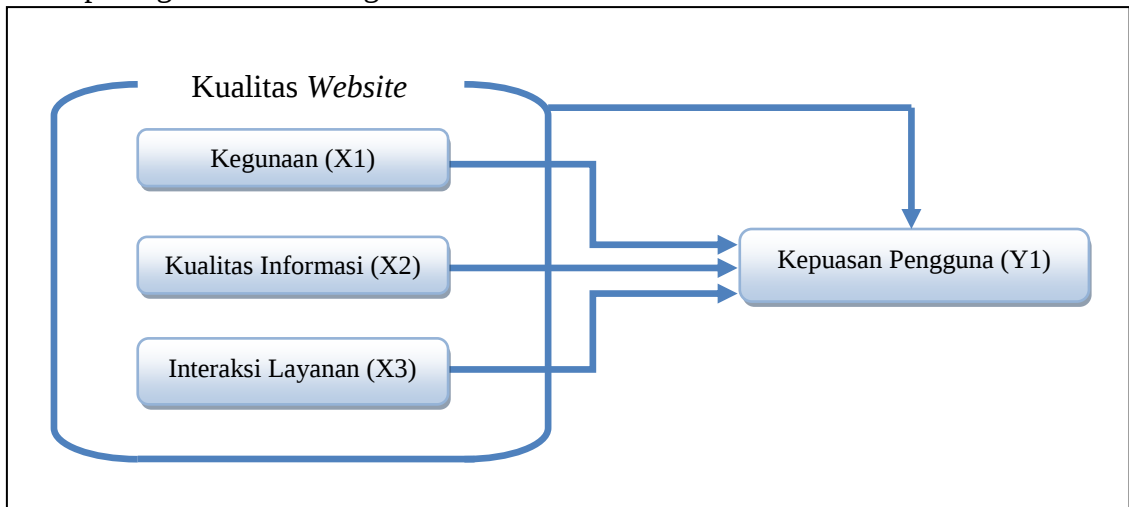
2.2 Penelitian Bidang yang Relevan

Penelitian dari Iman Sanjaya (2012) yang berjudul Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji hubungan antar dimensi dari WebQual 4.0 dengan kepuasan pengguna. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa salah satu dimensi dari WebQual 4.0, yaitu kualitas informasi, tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Dengan kata lain, pengelola *website* harus memberikan perhatian lebih untuk menyediakan konten informasi yang berkualitas.

Penelitian kedua adalah dari Bayu Luhur Wicaksono (2013) yang berjudul Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode *Webqual* Modifikasian dan *Importance Performance Analysis*". Metode penelitian yang digunakan yaitu evaluasi melalui pendekatan perhitungan integrasi modifikasi variabel *webqual* dalam kerangka *Structural Equation Modelling* (SEM) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitiannya adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan *website*, tingkat kepuasan, dan intensitas penggunaan yang membentuk model konseptual penelitian.

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.7 Hipotesis Kerangka Pemikiran

Penjelasan dari gambar 2.7 dapat diuraikan sebagai berikut :

- H₁. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kegunaan layanan *website* terhadap Kepuasan Pengguna.
- H₂. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas informasi pada *website* terhadap Kepuasan Pengguna.
- H₃. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Interaksi Layanan *website* terhadap Kepuasan Pengguna.
- H₄. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Interaksi Layanan *Website* terhadap Kepuasan Pengguna.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu cara untuk mengetahui apakah penelitian ini sudah terlaksana dengan baik atau belum. Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui perbedaan *website* perguruan tinggi ditinjau dari profil responden dan asal perguruan tinggi.
- b. Mengetahui apakah ada pengaruh dari tiga dimensi *websqual* terhadap intensitas kunjungan pengguna *website* pada perguruan tinggi.

3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, maka penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang diharapkan, antara lain :

- a. Membantu memberikan kontribusi positif bagi pemerintah dalam memberikan bantuan untuk dapat menyediakan fasilitas yang dapat menunjang *website* perguruan tinggi.
- b. Memberikan masukan sebagai pandangan bagi pemerintah untuk memberikan fasilitas internet gratis bagi sumber daya manusia di jalan Ahmad Yani Plaju, mengingat di daerah ini banyak terdapat mahasiswa.
- c. Memberikan masukan kepada perguruan tinggi (Universitas Bina Darma, Universitas PGRI dan Universitas Muhammadiyah Palembang) untuk dapat meningkatkan kemampuan atau ketersediaan informasi yang berguna bagi pengguna akhir *website*.
- d. Bagi penulis dapat menambah wawasan dan mencari alternatif pemecahan masalah yang berhubungan dengan pengukuran kualitas layanan *website* pada perguruan tinggi (Universitas Bina Darma, Universitas PGRI dan Universitas Muhammadiyah Palembang).

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Tipe (Desain) Penelitian

Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel. 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.

4.2 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.

4.3 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 4.1 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 : $(5605:26922) \times 300 = 62,45 \rightarrow 62$

Universitas PGRI Palembang : $(13280:26922) \times 300 = 147,98 \rightarrow 148$

Universitas Muhammadiyah Palembang : $(8037:26922) \times 300 = 89,55 \rightarrow 90$

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

4.4 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. Secara lengkap, operasional variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Dimensi Webqual Berdasarkan Pengguna Website Perguruan Tinggi

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
Kegunaan (<i>Usability</i>)	Mudah mengoperasikan website	Tingkat kegunaan	Ordinal
	Interaksi dengan website Universitas jelas dan dimengerti		
	Mudah dalam hal navigasi		
	Mudah menggunakan website		
	Website Universitas ini memiliki tampilan yang menarik		
	Desain sesuai dengan jenis website Universitas		
	Website Universitas mempunyai kompetensi		
	Website Universitas menciptakan pengalaman positif		
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) (X2)	Website menyediakan informasi yang akurat	Tingkat kepentingan	Ordinal
	Website menyediakan informasi dipercaya		
	Website menyediakan informasi yang tepat waktu		
	Website menyediakan informasi yang relevan		
	Website menyediakan kemudahan untuk memahami informasi		
	Website memberikan informasi pada tingkat yang tepat secara detail		
	Website menyajikan informasi dalam format yang sesuai		
Interaksi Layanan (<i>Service Interaction</i>) (X3)	Website memiliki reputasi yang baik	Tingkat kepentingan	Ordinal
	Rasanya aman untuk menyelesaikan transaksi		
	Informasi pribadi Anda merasa aman		
	Website menciptakan rasa personalisasi		
	Website menyampaikan rasa komunitas		
	Membuatnya mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi		
	Anda merasa yakin bahwa barang / jasa yang akan disampaikan seperti yang dijanjikan		
Kepuasan Pengguna (Y)	Sukses menggunakan website	Tingkat Kepuasan	Ordinal
	Puas menggunakan website		

4.5 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 20 sampai 25 tahun, antara 25 sampai 30 tahun dan lebih dari 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.

4.6 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 tercapainya 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.

4.7 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.

4.8 Teknik Analisis Data

4.8.1 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.

4.8.1.1 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.

4.8.1.2 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.

4.8.2 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 Kegunaan
- X2 : Variabel Kualitas Informasi
- X3 : Variabel Interaksi Layanan
- Y : Kepuasan pengguna
- e : error
- b_1, b_2, b_3 : Koefisien Regresi

Uji Hipotesis yang dipergunakan adalah uji t dengan $\alpha = 5\%$ 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*.

4.8.3 Pengujian Hasil

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

4.8.3.1 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.

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

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

5.1.1 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.

5.1.2 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).

5.1.3 Karakteristik Responden

5.1.3.1 Perguruan Tinggi

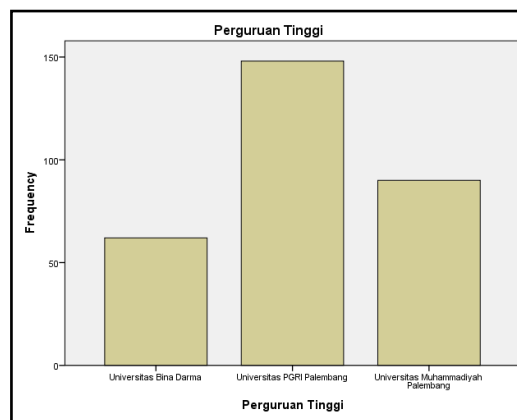
Berdasarkan 300 responden yang telah dibagikan kuesionernya, maka dapat dilihat distribusi frekuensinya pada tabel 5.1 berikut:

Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi

Perguruan Tinggi		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Universitas Bina Dharma	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 diolah 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 5.1 berikut ini.



Gambar 5.1. Jumlah Perguruan Tinggi

5.1.3.2 Angkatan

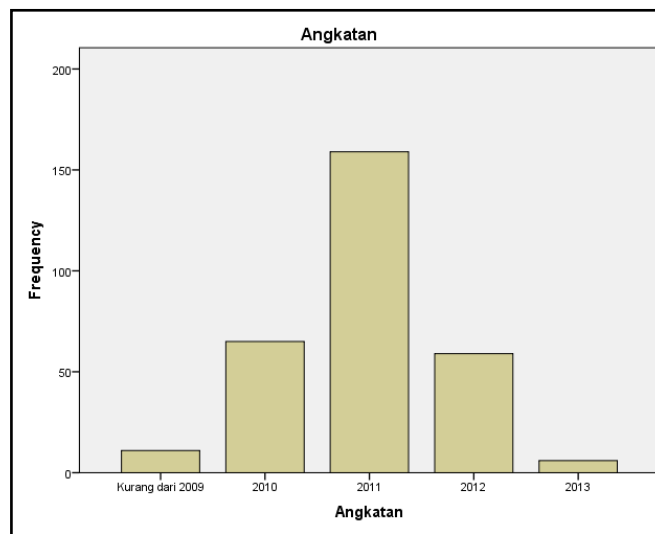
Angkatan pada penelitian ini terdiri dari lima, yaitu angkatan kurang dari 2009, 2010, 2011, 2012 dan 2013. Tabel 5.2 berikut merupakan distribusi respondennya.

Tabel 5.2 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	

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

Setelah didapatkan distribusi frekuensinya, maka dapat dilihat perbandingan jumlah angkatan responden dengan melihat gambar 5.2 berikut.



Gambar 5.2 Angkatan Responden

5.1.3.3 Umur

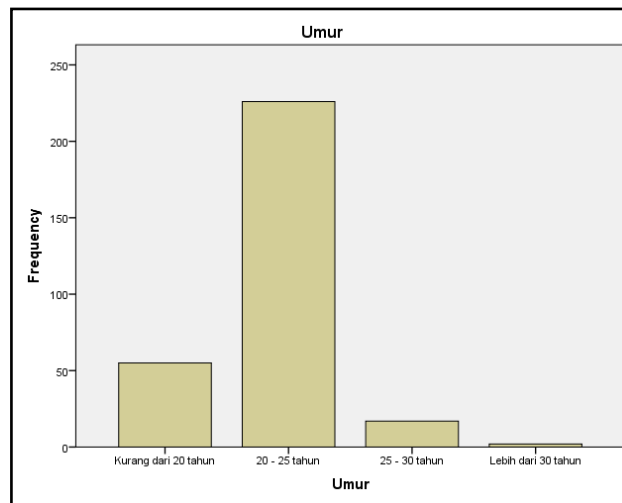
Karakteristik responden berikutnya adalah berdasarkan umur. Kategori umur yang ditentukan dalam penelitian ini adalah kurang dari 20 tahun, 20 sampai 25 tahun, 25 sampai 30 tahun dan lebih dari 30 tahun. Distribusi frekuensinya dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 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 diolah dengan komputer (SPSS Versi 20.00)

Setelah didapatkan distribusi frekuensinya, maka dapat dilihat perbandingan umur responden dengan melihat gambar 5.3 berikut.



Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Umur

5.1.3.4 Jenis Kelamin

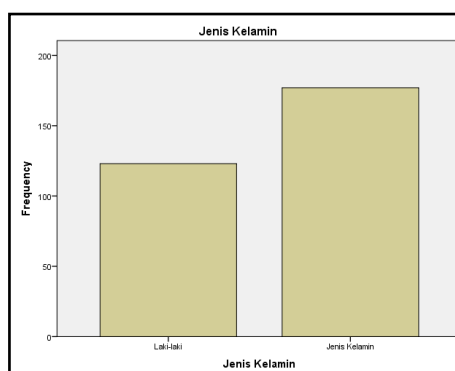
Karakteristik responden yang terakhir adalah berdasarkan jenis kelamin. Distribusi frekuensinya dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

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

Setelah didapatkan distribusi frekuensinya, maka dapat dilihat perbandingan jenis kelamin responden dengan melihat gambar 5.4 berikut.



Gambar 5.4 Responden Berdasarkan Jenis kelamin

5.1.4 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 untuk masing-masing variabel tersebut. Jarak 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:

5.1.4.1 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 dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kegunaan (X1)

Skor	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat tidak setuju	1 - 1.79	15	0,63 %
Tidak setuju	1.8 - 2.59	89	3,71 %
Ragu-ragu	2.6 - 3.39	464	19,4 %
Setuju	3.4 - 4.19	1298	54,2 %
Sangat setuju	4.2 - 5.0	530	22 %
Total		2396	100%

Tabel 5.5 di atas 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.

5.1.4.2 Variabel Kualitas Informasi (X2)

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel kualitas informasi (X2) berdasarkan data hasil pengumpulan kuesioner yang telah diolah.

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X2)

Skor	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat tidak setuju	1 - 1.79	24	1,1 %
Tidak setuju	1.8 - 2.59	82	3,9 %
Ragu-ragu	2.6 - 3.39	454	21,6 %
Setuju	3.4 - 4.19	1099	52,4 %
Sangat setuju	4.2 - 5.0	440	21 %
Total		2099	100%

Tabel 5.6 di atas 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.

5.1.4.3 Variabel Interaksi Layanan (X3)

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel interaksi layanan (X3) berdasarkan data hasil pengumpulan kuesioner yang telah diolah.

Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Variabel Interaksi Layanan (X3)

Skor	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat tidak setuju	1 – 1.79	10	1 %
Tidak setuju	1.8 - 2.59	19	2 %
Ragu-ragu	2.6 - 3.39	190	21 %
Setuju	3.4 - 4.19	523	58 %
Sangat setuju	4.2 - 5.0	158	18 %
Total		900	100%

Tabel 5.7 di atas 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.

5.1.4.4 Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel kepuasan pengguna (Y) berdasarkan data hasil pengumpulan kuesioner yang telah diolah.

Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Skor	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat tidak setuju	1 – 1.79	0	0 %
Tidak setuju	1.8 - 2.59	3	0,5 %
Ragu-ragu	2.6 - 3.39	153	25 %
Setuju	3.4 - 4.19	399	66 %
Sangat setuju	4.2 - 5.0	47	7,5 %
Total		100	100%

Tabel 5.8 di atas 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.

5.1.5 Analisis Statistik Induktif/Infrensial

5.1.5.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

5.1.5.1.1 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 5.9 Hasil Uji Validitas Kegunaan (*Usability*)

No Item	rx _{xy}	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 signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam angket penelitian 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 5.10.

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No Item	rx _{xy}	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 signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabel kualitas informasi (*information quality*) dalam angket penelitian 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 5.11.

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Interaksi Layanan (*Service Interaction*)

No Item	rx _y	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 signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabel Interaksi Layanan (*Service Interaction*) dalam angket penelitian 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 5.12.

Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

No Item	rx _y	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 signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabelkepuasan pelanggan dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian (perhitungan selengkapnya pada lampiran 3).

5.1.5.1.2 Reliabilitas Alat Ukur

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Uji

signifikan dilakukan pada taraf $\alpha = 0,05$. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari r tabel (0,095).

Tabel 5.13 Uji Reliabilitas

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

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

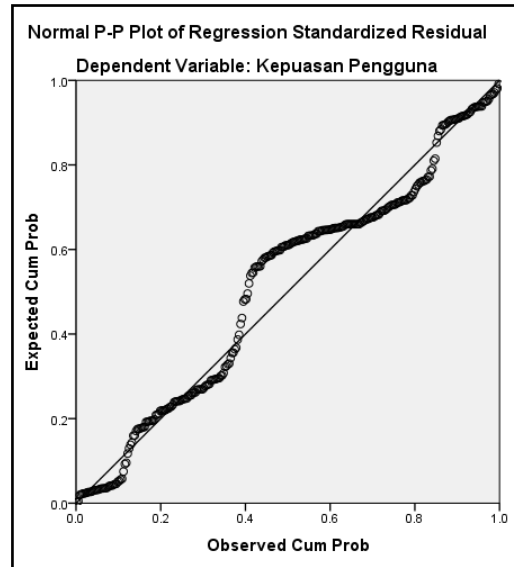
Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien realibilitas angket Kegunaan (X1) sebesar 0,664, angket Kualitas Informasi (X2) sebesar 0,632, angket Interaksi layanan (X3) sebesar 0,648 dan angket kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,881. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas tersebut dapat disimpulkan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

5.2 Uji Persyaratan Analisis Regresi Berganda

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

5.2.1 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.



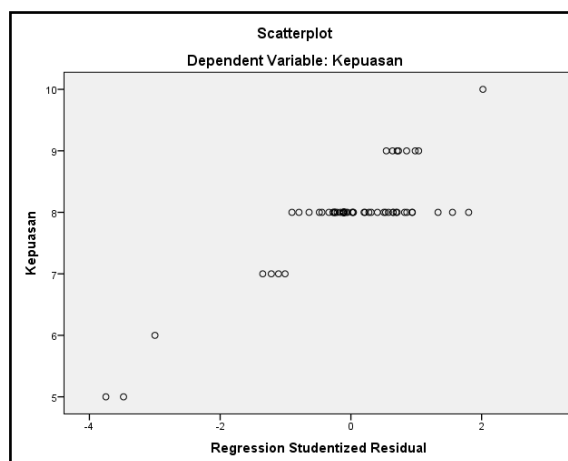
Gambar 5.5 Grafik Uji Normalitas Variabel

5.2.2 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 menyempit) 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 5.2 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 5.6 Uji Heterokedastisitas Variabel

5.2.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

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

Tabel 5.14 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	4.663				
Signifikasi	0.003				
R	0.712				
R ²	0.545				

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

Berdasarkan Tabel 5.14, maka model regresi tersebut dapat dianalisis berdasarkan koefisien-koefisiennya. Model persamaan regresi linier berganda berdasarkan tabel di atas adalah :

$$Y = 6.439 + 0.021 X_1 + 0.051 X_2 + 0.033 X_3$$

Dari fungsi regresi tersebut di atas, maka diketahui bahwa :

- 1) Jika variabel *Kegunaan* (X_1) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna (Y) akan berubah sebesar 0.021 unit skor dengan X_2 dan X_3 konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila *Kegunaan* 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 *Kualitas Informasi* 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 *Interaksi Layanan* meningkat, maka kepuasan pengguna *website* juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0.033. Dan sebaliknya jika *Interaksi Layanan* menurun, maka kepuasan pengguna *website* 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 konstantanya 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).

5.3 Koefisien Determinasi Berganda dan Koefisien Korelasi Berganda

5.3.1 Koefisien Determinasi Berganda

Nilai koefisien penentu (determinasi) yang ditunjukkan oleh besarnya $R^2 = 0.545$ menyatakan bahwa pada tingkat $\alpha = 0.05$ pengaruh variabel *Kegunaan*, *Kualitas Informasi* dan *Interaksi Layanan* terhadap kepuasan pengguna *website* pada perguruan tinggi adalah cukup kuat dan signifikan 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.

5.3.2 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.

5.4 Pembuktian Hipotesis

5.4.1 Pembuktian Hipotesis Pertama (Uji F)

Uji F–hitung (F_h) 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 H_0 ditolak dan H_a diterima. Atau dapat pula dilihat dari *level of signifikan alpha* (α) = 0.05. Jika nilai signifikansi lebih dari 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hipotesis

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$, $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 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.

$H_1 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 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 H_0 ditolak dan H_a 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_0 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.

5.4.2 Pembuktian Hipotesis Kedua (Uji t)

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

Hipotesis

$H_0 : b_n = 0$; $t - \text{hitung} < t - \text{tabel}$ atau ($p > 0,05$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Kegunaan* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna website.

$H_1 : b_n \neq 0$; $t - \text{hitung} \geq t - \text{table}$ atau ($p < 0,05$), maka H_0 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 H_0 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 probabilitas jauh lebih kecil dari taraf signifikansi, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Kegunaan* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna website.

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

Hipotesis

$H_0 : b_n = 0$; $t - \text{hitung} < t - \text{tabel}$ atau $(p > 0,05)$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Kualitas Informasi* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna website pada perguruan tinggi.

$H_1 : b_n \neq 0$; $t - \text{hitung} \geq t - \text{table}$ atau $(p < 0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Kualitas Informasi* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna 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 H_0 atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Kualitas Informasi* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna 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 probabilitas jauh lebih kecil dari taraf signifikansi, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Kualitas Informasi* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna website pada perguruan tinggi.

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

Hipotesis

$H_0 : b_n = 0$; $t - \text{hitung} < t - \text{tabel}$ atau $(p > 0,05)$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Interaksi Layanan* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna website pada perguruan tinggi.

$H_1 : b_n \neq 0$; $t - \text{hitung} \geq t - \text{table}$ atau $(p < 0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel

Interaksi Layanan secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna 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 H_0 atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Interaksi Layanan* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna 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 probabilitas jauh lebih kecil dari taraf signifikansi, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Interaksi Layanan* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna website pada perguruan tinggi.

5.5 Pembahasan

Pembahasan yang akan dilakukan berikut ini berdasarkan hasil analisis *website* di perguruan tinggi secara nyata berdasarkan model kepuasan pengguna 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*.

5.5.1 Kepentingan Kepuasan Pengguna Website di Perguruan Tinggi Berdasarkan Hasil Penelitian

Berikut ini penjelasan dari masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna *website*.

1) Pengaruh Kegunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Nilai t hitung *Kegunaan* (X_1) sebesar 1.151 dengan tingkat signifikan sebesar 0.025 ($p < 0,05$), maka menolak H_0 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 *Kualitas Informasi* (*X2*) sebesar 2.436 dengan tingkat signifikan sebesar 0.015 ($p < 0,05$), maka menolak *H₀* 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 menggunakan 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 *H₀* 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 H_0 ditolak dan H_a 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).

5.5.2 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 layanan.

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 dalam hal ini respondennya adalah mahasiswa sudah menggunakan website ini dalam mengakses data kebutuhan akademik.

Berdasarkan kuesioner yang telah didapatkan maka dapat diambil kesimpulan 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 informasi 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 determinasi (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.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

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

- 1) 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.
- 2) Uji reliabilitas alat ukur dapat 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.

6.2 Saran

Setelah dilakukan analisis karakteristik responden, uji validitas dan reliabilitas, maka untuk sementara dapat disarankan bahwa:

- 1) Menambah variabel baru untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal ini disebabkan karena berdasarkan hasil penelitian variabel dari webqual hanya mendapat pengaruh sebesar 54,5% terhadap kepuasan pengguna. Sisanya yaitu sebesar 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain.
- 2) Objek penelitian ini adalah 3 perguruan tinggi, yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI Palembang dan Universitas Muhammadiyah Palembang. Diharapkan penelitian berikutnya menambah jumlah perguruan tinggi sebagai objek penelitiannya.
- 3) Jumlah responden diharapkan juga ditambah.

DAFTAR PUSTAKA

- 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
- Luhur, Bayu, Wicaksono. 2013. *Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis*. Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada.
- Nikos, Tsikriktsis. *Does Culture Influence Website Quality Expectation?*. Journal of Service Research 2002. Sage Publications.
- Sanjaya, Iman. 2010. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal Penelitian IPTEK Kom, Volume 14, Nomor 1, Juni 2012.
- Susy, E., Suhendra. 2009. *Faktor Determinan Manajemen Kualitas pada Situs Perpustakaan*. Jurnal Ekonomi Bisnis No. 3, Volume 14, Desember 2009.
- Tarigan, Josua. 2008. *User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, VOL. 10, NO. 1, MEI 2008: 34-47.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- (<http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>).
- (<http://en.wikipedia.org/wiki/Website>)
- (<https://forlap.dikti.go.id/>)

LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN

Responden Yth.

Dalam rangka mendapatkan data untuk penelitian dosen, kami melakukan riset terhadap pengguna website perguruan tinggi (Universitas Bina Darma, Universitas PGRI Palembang dan Universitas Muhammadiyah Palembang) tentang **Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan Metode Websqual**. Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui perbedaan website perguruan tinggi ditinjau dari profil responden dan asal perguruan tinggi dan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari tiga dimensi websqual terhadap intensitas kunjungan pengguna website pada perguruan tinggi.

Demikianlah atas partisipasinya diucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian :

Jawaban hanya satu pilihan Beri tanda ($\checkmark$) pada alternatif jawaban yang dipilih.

Identitas Responden :

1. Perguruan Tinggi : ☐ Universitas Bina Darma
☐ Universitas PGRI Palembang
☐ Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Angkatan : ☐ kurang dari 2009 ☐ 2010 ☐ 2011 ☐ 2012
2013
3. Umur : ☐ kurang dari 20 tahun ☐ 20 – 25 tahun
☐ 25 – 30 tahun ☐ lebih dari 30 tahun
4. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Kuesioner ini menyediakan 5 (lima) alternatif jawaban :

- 5 = Sangat Setuju 3 = Ragu-ragu
4 = Setuju 2 = Tidak Setuju
1 = Sangat Tidak Setuju

Variabel Kegunaan (<i>usability</i>)						
Kode	Pertanyaan	5	4	3	2	1
W1	Anda dapat dengan mudah mengoperasikan website Universitas Anda.					
W2	Interaksi Anda dengan website Universitas jelas dan dimengerti					
W3	Anda mudah dalam hal navigasi					
W4	Anda mudah menggunakan website Universitas					
W5	Website Universitas ini memiliki tampilan yang menarik					
W6	Desain sesuai dengan jenis website Universitas					
W7	Website Universitas mempunyai kompetensi					
W8	Website Universitas menciptakan pengalaman positif bagi Anda					
Variabel Kualitas Informasi (<i>information quality</i>)						
Kode	Pertanyaan	5	4	3	2	1
W9	Website Universitas menyediakan informasi yang akurat					
W10	Website Universitas menyediakan informasi dipercaya					

W11	Website Universitas menyediakan informasi yang tepat waktu					
W12	Website Universitas menyediakan informasi yang relevan					
W13	Website Universitas menyediakan kemudahan untuk memahami informasi					
W14	Website Universitas memberikan informasi pada tingkat yang tepat secara detail					
W15	Website Universitas menyajikan informasi dalam format yang sesuai					
Variabel Interaksi Layanan (<i>service interaction</i>)						
Kode	Pertanyaan	5	4	3	2	1
W16	Website Universitas memiliki reputasi yang baik					
W17	Rasanya aman untuk menyelesaikan transaksi					
W18	Informasi pribadi Anda merasa aman					
W19	Website Universitas menciptakan rasa personalisasi					
W20	Website Universitas menyampaikan rasa komunitas					
W21	Membuatnya mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi					
W22	Anda merasa yakin bahwa barang / jasa yang akan disampaikan seperti yang dijanjikan					
Variabel Kepuasan Pengguna						
Kode	Pertanyaan	5	4	3	2	1
K1	Sukses menggunakan website					
K2	Puas menggunakan website					

LAMPIRAN 2

FOTO OBJEK PENELITIAN





LAMPIRAN 3

HASIL STATISTIK SPSS 20.0

Uji Validitas

Variabel Kegunaan (Usability)

```

CORRELATIONS
  /VARIABLES=W1 W2 W3 W4 W5 W6 W7 W8 Tot_Keg
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
  
```

Correlations

Notes		
Output Created		16-JUN-2014 13:36:49
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	300
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
		CORRELATIONS /VARIABLES=W1 W2 W3 W4 W5 W6 W7 W8 Tot_Keg /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.11
	Elapsed Time	00:00:00.13

[DataSet0]

		Correlations								
		W1	W2	W3	W4	W5	W6	W7	W8	Tot_Keg
W1	Pearson Correlation	1	.664**	.509**	.504**	.455**	.435**	.259**	.200**	.756**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300
W2	Pearson Correlation	.664**	1	.478**	.439**	.366**	.350**	.230**	.206**	.704**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.509**	.478**	1	.415**	.337**	.352**	.280**	.203**	.668**
W3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.504**	.439**	.415**	1	.409**	.385**	.276**	.245**	.682**
W4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.455**	.366**	.337**	.409**	1	.538**	.267**	.285**	.679**
W5	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.435**	.350**	.352**	.385**	.538**	1	.414**	.375**	.717**
W6	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.259**	.230**	.280**	.276**	.267**	.414**	1	.441**	.589**
W7	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.200**	.206**	.203**	.245**	.285**	.375**	.441**	1	.555**
W8	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.756**	.704**	.668**	.682**	.679**	.717**	.589**	.555**	1
Tot_Keg	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Kualitas Informasi

		Correlations							
		W9	W10	W11	W12	W13	W14	W15	Tot Inf
	Pearson Correlation	1	.650**	.506**	.337**	.385**	.279**	.337**	.723**
W9	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.650**	1	.484**	.346**	.268**	.294**	.201**	.670**
W10	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.506**	.484**	1	.548**	.454**	.347**	.359**	.751**
W11	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.337**	.346**	.548**	1	.472**	.400**	.402**	.706**
W12	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000

	N	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.385**	.268**	.454**	.472**	1	.515**	.573**	.731**
W13	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.279**	.294**	.347**	.400**	.515**	1	.524**	.672**
W14	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.337**	.201**	.359**	.402**	.573**	.524**	1	.682**
W15	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.723**	.670**	.751**	.706**	.731**	.672**	.682**	1
Tot_Inf	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Interaksi Layanan (*Service Interaction*)

		Correlations							
		W16	W17	W18	W19	W20	W21	W22	Tot Layan
	Pearson Correlation	1	.528**	.504**	.387**	.352**	.274**	.185**	.688**
W16	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.528**	1	.584**	.440**	.438**	.307**	.344**	.764**
W17	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.504**	.584**	1	.557**	.369**	.211**	.257**	.737**
W18	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.387**	.440**	.557**	1	.420**	.334**	.360**	.732**
W19	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.352**	.438**	.369**	.420**	1	.399**	.371**	.677**
W20	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.274**	.307**	.211**	.334**	.399**	1	.413**	.607**
W21	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300
	Pearson Correlation	.185**	.344**	.257**	.360**	.371**	.413**	1	.595**
W22	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	300	300	300	300	300	300	300	300

Tot_Layan	Pearson Correlation	.688**	.764**	.737**	.732**	.677**	.607**	.595**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations		S1	S2	Tot Kepuasan
S1	Pearson Correlation	1	.337**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	300	300	300
S2	Pearson Correlation	.337**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	300	300	300
Tot_Kepuasan	Pearson Correlation	.851**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	300	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliability

Reliability

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	300	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	300	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
W1	88.89	110.007	.627	.912
W2	89.02	110.147	.610	.913
W3	89.28	111.982	.528	.914
W4	89.05	112.392	.524	.914
W5	88.99	112.562	.507	.915
W6	88.88	111.274	.574	.914
W7	88.93	112.647	.498	.915
W8	88.97	112.163	.492	.915
W9	89.01	108.331	.646	.912
W10	89.02	110.304	.570	.914
W11	89.23	108.855	.686	.911
W12	89.16	110.817	.570	.914
W13	89.02	111.150	.602	.913
W14	88.97	111.528	.540	.914
W15	88.99	111.297	.534	.914
W16	88.95	109.047	.629	.912
W17	89.30	109.468	.647	.912
W18	89.28	109.679	.607	.913
W19	89.20	110.624	.574	.914
W20	89.04	112.978	.531	.914
W21	89.02	111.826	.507	.915
W22	89.08	113.693	.439	.916
S1	89.18	118.770	.156	.920
S2	89.07	119.272	.149	.919

Case Processing Summary

	N	%
Valid	300	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	300	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tot_Keg	61.46	57.259	.743	.664
Tot_Inf	65.78	56.739	.792	.632
Tot_Layan	66.25	60.462	.769	.648
Tot_Kepuasan	85.32	117.060	.167	.881

Uji Normalitas

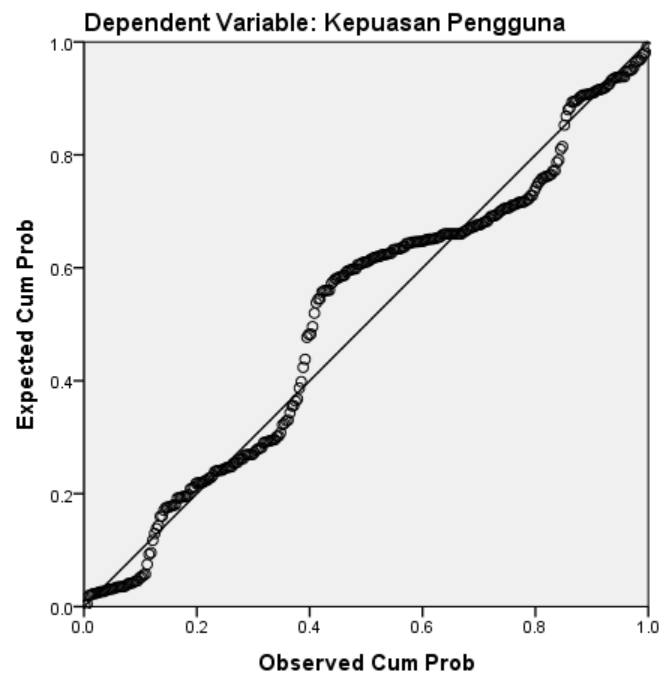
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		Kegunaan	Kualitas Informasi	Interaksi Layanan	Kepuasan Pengguna
N		300	300	300	300
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	31.48	27.15	26.69	7.62
	Std. Deviation	4.151	4.037	3.844	.912
	Absolute	.123	.110	.122	.268
Most Extreme Differences	Positive	.053	.077	.103	.192
	Negative	-.123	-.110	-.122	-.268
Kolmogorov-Smirnov Z		2.139	1.901	2.121	4.646
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

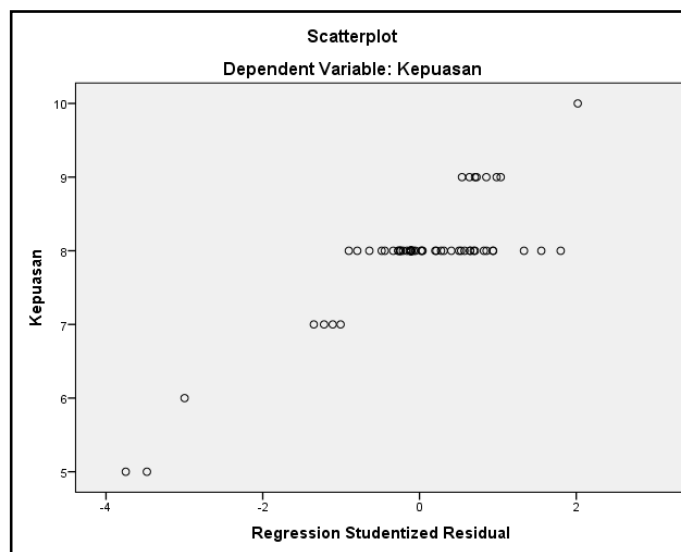
b. Calculated from data.

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Heterokedastisitas



Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Interaksi Layanan, Kegunaan, Kualitas Informasi ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712 ^a	.545	.035	.896

a. Predictors: (Constant), Interaksi Layanan, Kegunaan, Kualitas Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.221	3	3.740	4.663	.003 ^b
	Residual	237.459	296	.802		
	Total	248.680	299			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Interaksi Layanan, Kegunaan, Kualitas Informasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.439	.417		15.432	.000
	Kegunaan	.021	.019	.098	1.151	.025
	Kualitas Informasi	.051	.021	.226	2.436	.015
	Interaksi Layanan	.033	.022	.139	1.524	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna