

# PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERGURUAN TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL

Siti Sa'uda<sup>1</sup> dan Nyimas Sopiah<sup>2</sup>  
Dosen Universitas Bina Darma  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.3, Palembang  
Sur-el: siti\_sauda@binadarma.ac.id<sup>1</sup>, nyimas.sopiah@binadarma.ac.id<sup>2</sup>

---

**Abstract:** College website is an online-based applications that used several universities to connected with the external and internal. Facility that can be used on this website include announcements, academic systems, and media promotion. Service a website can be measured to determine the level of satisfaction of the end user and the feedback. In this study, the quality of the website can be measured using the method WebQual. WebQual is one method or technique of measuring the quality of a website is based on the perception of the end user. The variables of webqual is usability, information quality and service interactions are independent variables, wether the dependent variable is 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, and Linear Regression

**Abstrak:** 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 webqual 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, dan 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 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*. *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: 1) Kualitas informasi dari penelitian system informasi (*Information Quality*); 2) Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas system informasi (*Service Interaction Quality*); 3) *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 (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 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*). 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. Jumlah mahasiswa yang digunakan untuk responden berdasarkan <http://forlap.dikti.go.id> (2014), adalah:

**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*. Untuk Universitas Bina Darma sebanyak 62 orang, Universitas PGRI Palembang sebanyak 148 orang dan Universitas Muhammadiyah Palembang sebanyak 90 orang.

### 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, dioperasionalkan 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 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.

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

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 (data atau informasi yang diambil langsung dari subjek penelitian melalui prosedur penelitian dengan melakukan kuesioner, pengamatan dan wawancara) dan sekunder (sumber data penelitian yang diambil secara tidak langsung melalui media perantara 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. 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.

### 1) Uji Validitas

Butir pertanyaan dalam uji validitas dikatakan valid jika harga  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada nilai signifikan 5%. Sebaliknya butir 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) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas 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 variabel. Untuk mengetahui sumbangan dari variabel bebas, terhadap besar kecil variabel terikat dipergunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ), dengan rumus:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e \quad \dots\dots(1)$$

#### 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  $\alpha = 5\%$  yang dicari dengan rumus:

$$t_1 = \frac{r_{x1} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{x1}^2}} \quad \dots\dots(2)$$

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

$$F = \frac{R^2 K}{(1-R^2)(n-k-1)} \quad \dots\dots(3)$$

#### 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 uji normalitas dan uji heterokedastisitas.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Statistik Deskriptif

Penelitian yang dilakukan menggunakan alat penelitian berupa kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa. Karakteristik responden dalam penelitian ini ada tiga jenis, yaitu berdasarkan jumlah responden dari perguruan tinggi (lihat bagian 2.3), 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).

Untuk karakteristik berdasarkan angkatan, setelah data diolah SPSS, maka dapat diuraikan bahwa angkatan kurang dari 2009 sebanyak 11

mahasiswa, angkatan 2010 sebanyak 65 mahasiswa, angkatan 2011 sebanyak 159 mahasiswa, angkatan 2012 sebanyak 59 mahasiswa, dan angkatan 2013 sebanyak 59 mahasiswa.

Karakteristik responden berdasarkan umur yaitu kurang dari 20 tahun sebanyak 55 mahasiswa, umur 20 – 25 tahun sebanyak 226 mahasiswa, umur 25 – 30 tahun sebanyak 17 mahasiswa, dan lebih dari 30 tahun sebanyak 2 mahasiswa.

Sedangkan berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 123 mahasiswa dan perempuan sebanyak 17 mahasiswa.

### 3.2 Deskripsi Variabel Penelitian

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 butir pertanyaan. Jarak interval (r) ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{nMax - nMin}{nR} \dots\dots(4)$$

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.

### 3.3 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

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. Butir angket dalam uji validitas dikatakan valid jika harga r hitung > r tabel pada nilai signifikan 5%. Sebaliknya butir 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.

Untuk ketiga variabel bebas, setelah diolah dengan menggunakan SPSS, r hitung > r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel dinyatakan valid. Sedangkan uji validitas untuk variabel terikat, dinyatakan juga bahwa r hitung > r tabel, dan disimpulkan bahwa variabel terikat juga dinyatakan valid.

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).

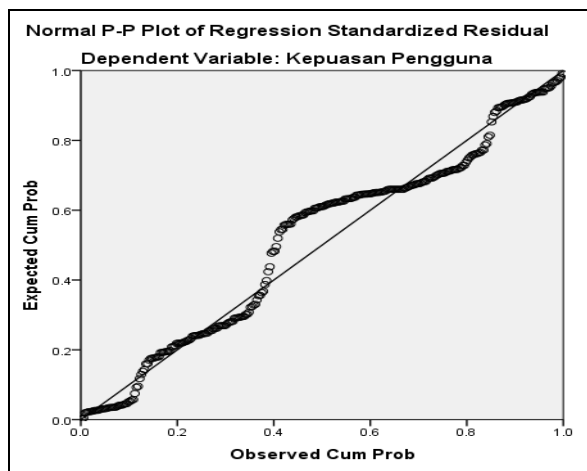
Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien realibilitas angket kegunaan (X1) sebesar 0,664, angket kualitas informasi (X2) sebesar 0,632, angket interaksi layanan (X3) sebesar 0,648 dan angket kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,881. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa

semua angket dalam penelitian ini reliabel atau konsesten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen.

### 3.4 Uji Persyaratan Analisis Regresi Berganda

Dalam regresi linear berganda terdapat 3 (tiga) persyaratan uji analisis regresi berganda yang harus dipenuhi yaitu uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji regresi linier berganda.

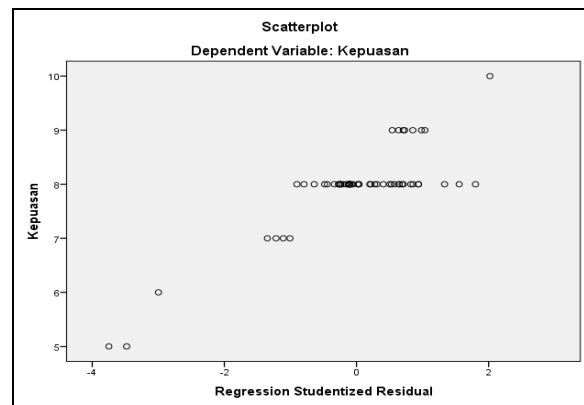
Uji normalitas yang dihasilkan adalah data yang berdistribusi normal dalam suatu model regresi dapat dilihat pada grafik normal P-P plot, di mana bila titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal. Pada Gambar 4.4. memperlihatkan P-P Plot telah berdistribusi normal.



Gambar 1. Grafik Uji Normalitas Variabel

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar 2 yang 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 2. Uji Heterokedastisitas Variabel

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	4.663				
Signifikasi	0.003				
R	0.712				
R <sup>2</sup>	0.545				

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

Berdasarkan tabel di atas, 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 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.
- 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.
- 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).

### 3.5 Koefisien Determinasi Berganda dan Koefisien Korelasi 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.

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.

### 3.6 Pembuktian Hipotesis

#### 3.6.1 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* ( $\alpha$ ) = 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.

### 3.6.2 Pembuktian Hipotesis Kedua (Uji t)

Pembuktian hipotesis untuk uji t dapat diuraikan sebagai berikut:

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 *Informasi* secara parsial terhadap variabel attitude pengguna warnet.

$H_1 : b_n \neq 0 ; t - \text{hitung} \geq t - \text{table}$  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 di atas 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  $H_0$  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 di atas 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  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Interaksi Layanan* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna website pada perguruan tinggi.

### **3.7 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*.

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  $H_0$  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 *Kesenangan* (X2) 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* 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 kepuasan 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  $H_0$  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).

#### **3.7.1 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.

#### 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 butir 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 dapat diukur dengan koefisien alpha atau *Cronbach Alpha*. Butir pengukuran dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6. 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 Service Research 2002. Sage Publications.

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

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