

ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE STIKOM CAREER CENTER (SCC) SURABAYA

Alhidayah Jamalludin¹⁾ Sulistiowati²⁾ Julianto Lemantara³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)lostmyla@gmail.com, 2)sulist@stikom.edu, 3) julianto@Stikom.edu

Abstract: *Stikom Career Center is one part that is in Stikom Surabaya which serves to career development, which is under the Vice Chancellor for Student Affairs and Alumni. Stikom Career Center officially have a website with the address scc.stikom.edu as a means to share information and act as a mediator between companies / institutions / industries job seekers and job seekers, especially those who come from the alumni Stikom Surabaya to seek employment information. During the service was implemented has not been done an evaluation of the quality of the website is based on the perception of the end user as feedback to party business website (Management) so that users become dissatisfied with the services of the website itself. The purpose of this study was to look into the matter by analyzing the relationship between the quality of the website (Website Quality) and user satisfaction (User Satisfaction) with 4.0 WebQual method that has Usability, Information quality and Service Interaction. Distributing questionnaires conducted obtained a sample of 75 respondents. Data from the questionnaire testing the variables with the validity and reliability, test assumptions to the multiple linear regression . The conclusion of the study is that there is the effect of variable Usability and Information Quality on User Satisfaction. This means that the increase can be carried out on each indicator variable that has the lowest average. Usability improvement for more emphasis on Display website, while for Information Quality improvement by managers can be emphasized at the complete information so that users become more satisfied.*

Keywords: *Webqual 4.0, Usability, Information Quality, Service Interaction, Multiple Linear Regression.*

Ketersediaan sumber daya manusia atau SDM yang berkualitas merupakan satu persoalan penting dan mendesak. Perguruan Tinggi diposisikan sebagai institusi penghasil SDM yang diharapkan dapat mengisi kebutuhan dunia kerja dengan standar mutu yang optimal. Di sisi lain, Kualitas lulusan Perguruan Tinggi seringkali juga dihubungkan dengan cepat tidaknya lulusannya terserap lapangan kerja. Untuk itu diperlukan usaha yang dapat mendekatkan perguruan tinggi dengan dunia kerja sejak awal. Dengan demikian kebutuhan dunia perusahaan/ instansi/ industri akan SDM akan dapat dipenuhi dengan adanya lulusan perguruan tinggi menjadi lebih fokus/ terarah kompetensinya.

Dengan adanya kebutuhan tersebut, Stikom Surabaya mengantisipasinya dengan mendirikan sebuah departemen yang bernama

Stikom Career Center (SCC). SCC merupakan salah satu bagian yang ada di Stikom Surabaya yang berfungsi untuk pengembangan karir, yang berada di bawah Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan & Alumni. Melalui SCC, diharapkan dapat menjembatani atau menjadi mediator antara perusahaan/ instansi/ industri pencari kerja dan para pencari kerja, khususnya yang berasal dari Stikom Surabaya. Selain itu SCC juga sebagai wadah bagi pengembangan kualitas SDM khususnya mahasiswa dan alumni, untuk menjadi tenaga kerja yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

Karena keinginan untuk terus berkembang dan membantu mahasiswa maka SCC membuat suatu *website* yaitu scc.stikom.edu, yang dapat lebih

mempermudah alumni untuk mengakses jika ingin mencari pekerjaan, tetapi pihak SCC tentunya ingin mengetahui apakah website sudah bisa membantu alumni selaku Pengguna yang akan mencari lowongan kerja.

Berdasarkan data statshow Pengguna perpustakaan untuk mengunjungi scc.stikom.edu pada tanggal 3 Agustus 2015 menunjukkan *traffic page view, visitor, untuk website www.scc.stikom.edu page view* perhari yang melihat scc.stikom.edu 4432 kali di buka sehari dan visitor daily sendiri berjumlah 2014.

Dalam hal ini faktor Pengguna memegang peran penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi. Manfaat dan tujuan dari penggunaan sebuah fitur teknologi adalah ingin mendapatkan sebuah informasi atau data yang akurat, lengkap dan terkini, penampilan data yang cepat, dan dapat membantu dalam mengambil sebuah keputusan dari informasi yang diperoleh sesuai keperluan dan kebutuhan Pengguna. Keterlibatan Pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang di produksinya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan Pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi Pengguna itu sendiri.

Kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin banyak Pengguna yang mengakses *website* tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian Barnes dan Vidgen (2001) dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu *website* menggunakan metode *webqual* dengan indikator *Usability, Information Quality*, serta *Service Interaction* pada *e-library* menghasilkan bahwa *Usability, Information Quality*, serta *Service Interaction* mempengaruhi tingkat kepuasan Pengguna. Penelitian Tarigan (2008) mengenai *e-library* dengan metode *webqual* juga menyatakan bahwa suatu *website* dalam lingkungan akademis akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna apabila faktor-faktor yang terdapat pada *webqual* atau kualitas *website* utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik.

Selama ini, setelah layanan *website* tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari *website* SCC berdasarkan persepsi Pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website* (manajemen). Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dalam Tugas Akhir ini dilakukan penelitian pendahuluan dengan mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan Pengguna akhir dan pengunjung situs menggunakan metode *webqual*, dengan cara memberikan kuesioner kepada Pengguna baik secara *online* yang akan diberikan melalui *e-mail* alumni lulusan April dan Oktober 2015 dengan bantuan pihak SCC, yang kemudian oleh Pihak SCC hasil penelitian ini nantinya akan digunakan sebagai bahan rekomendasi untuk evaluasi pada layanan *website scc.stikom.edu*.

Google Form

Salah satu fasilitas dari google doc adalah *Google Form*, google form ini memiliki banyak fungsi antara lain untuk membuat formulir pendaftaran, kemudian untuk membuat daftar cek *list*, membuat daftar daftar lain yang caranya dengan meminta seseorang untuk mengisi daftar pertanyaan yang telah dituliskan (Jayanti, 2013).

WebQual 4.0

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi Pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *WebQual* dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)*.

Dimensi – dimensi *WebQual 4.0* terdiri dari tiga yaitu:

1. Kualitas Penggunaan (*Usability*)
Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk *visual* yang sangat menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang sangat menyenangkan.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut Barnes & Vidgen (2003), Kualitas Informasi meliputi hal – hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date* terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah di mengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai

3. Interaksi Pelayanan (*Service Interaction*)

Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

Agar hasil evaluasi dari kualitas *website* dapat menghasilkan *feedback* terhadap pengelola *website* (manajemen) untuk peningkatan kualitas *website Stikom career center* kedepannya, maka dilakukan pengujian terhadap hasil dari kuesioner yang telah disebar melalui *google form* kepada responden. Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

A. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori pada masing – masing variabel laten yaitu *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction* (X3), *User Satisfaction* (Y) melalui program SPSS. Berikut ini hasil dari uji validitas item dengan menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 1. Validitas Usability (X1)

Item	R Hitung	R Tabel	Status
Informasi akurat	0,632	0,224	Valid
Informasi dapat dipercaya	0,645	0,224	Valid
Informasi <i>up-to-date</i>	0,638	0,224	Valid
Informasi relevan	0,523	0,224	Valid
Informasi mudah	0,550	0,224	Valid
Informasi lengkap	0,702	0,224	Valid

Pengujian validitas usability 7 pernyataan menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan di uji 2 sisi,. Untuk batasan r tabel maka dengan n = 75 maka di dapat r tabel

Item	R Hitung	R Tabel	Status
Mudah dipelajari	0,532	0,224	Valid
Interaksi dapat dipahami	0,659	0,224	Valid
Mudah dinavigasikan	0,604	0,224	Valid
Mudah digunakan	0,464	0,224	Valid
Tampilan menarik	0,719	0,224	Valid
Mengandung kompetensi	0,772	0,224	Valid
Memberi kesan positif	0,674	0,224	Valid

sebesar 0,224. Artinya jika nilai r hitung lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid. Pada Hasil dari perhitungan SPSS untuk masing pertanyaan bisa di lihat di kolom R Hitung.

Tabel 2. Validitas Information Quality(X2)

Perhitungan validitas information quality, Hasil dari perhitungan SPSS untuk masing pertanyaan bisa di lihat di kolom R Hitung dan di bandingkan dengan R tabel.

Item	R Hitung	R Tabel	Status
Reputasi baik	0,725	0,224	Valid
Komponen Web tidak eror	0,683	0,224	Valid
Personalisasi	0,596	0,224	Valid
Interaksi antar pengguna	0,405	0,224	Valid
Interaksi dengan	0,415	0,224	Valid
Kemudahan berinteraksi	0,449	0,224	Valid

Tabel 3. Validitas Interaction Quality (X3)

Perhitungan validitas Service Interaction, Hasil dari perhitungan SPSS untuk masing pertanyaan bisa di lihat di kolom R Hitung dan di bandingkan dengan R tabel.

Tabel 4. Validitas Customer Satisfaction (Y)

Item	R Hitung	R Tabel	Status
Download time	0,646	0,224	Valid
Mengunjungi website lagi	0,762	0,224	Valid
Merekomendasikan website	0,768	0,224	Valid
Dapat diakses 24 jam	0,722	0,224	Valid
Kebermanfaatan informasi	0,617	0,224	

Perhitungan validitas Service Interaction, Hasil dari perhitungan SPSS untuk masing pertanyaan bisa di lihat di kolom R Hitung dan di bandingkan dengan R tabel.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, angket, atau kuesioner. Jadi, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur (item, instrumen, atau pernyataan) akan mendapatkan hasil pengukuran yang konsisten jika pengukuran

diulang kembali. Teknik yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas dalam Tugas Akhir ini adalah *Cronbach's Alpha*

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel Instrumen Information Quality(X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
.665	6

a.

Hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,741 dengan jumlah item sebanyak 7. Nilai tersebut lebih dari 0,5 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Penggunaan adalah reliabel.

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Service Interaction(X3)

Cronbach's Alpha	N of Items
.534	6

Hasil uji reliabilitas nilai yang di dapat Cronbach's Alpha sebesar 0,665 dengan jumlah item sebanyak 6. Nilai tersebut lebih dari 0,5 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada kualitas informasi adalah reliabel.

Hasil uji reliabilitas nilai yang di dapat Cronbach's Alpha sebesar 0,534 dengan jumlah item sebanyak 6. Nilai tersebut kurang dari 0,6 tetapi dapat diambil hipotesis lain yaitu nilai alpha di bandingkan dengan 0.05. maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada interaksi pelayanan adalah reliabel.

Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

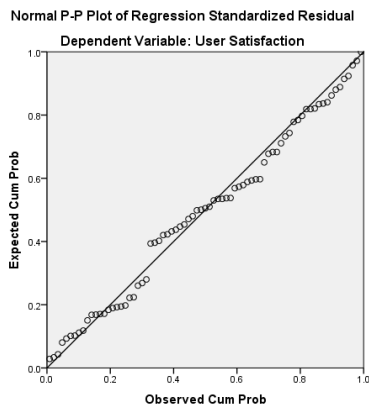
User Satisfaction

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	5

Hasil uji reliabilitas nilai yang di dapat Cronbach's Alpha sebesar 0,770 dengan jumlah item sebanyak 5. Nilai tersebut lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada kepuasan pengguna adalah reliabel.

C. Uji Normalitas

Pengujian ini digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam uji normalitas pada regresi ini menggunakan metode grafik. Dengan menggunakan metode grafik maka dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P – P Plot of regression standarized residual seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. Grafik Normal P-P Plot

D. Uji Multikolinearitas

Pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai Tolerance dan VIF pada model regresi. Metode pengambilan keputusan yang digunakan yaitu jika semakin kecil nilai dari Tolerance dan semakin besar nilai dari VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika nilai dari Tolerance lebih dari 0,1 dan nilai dari VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 9 Hasil Uji Multikolinearitas

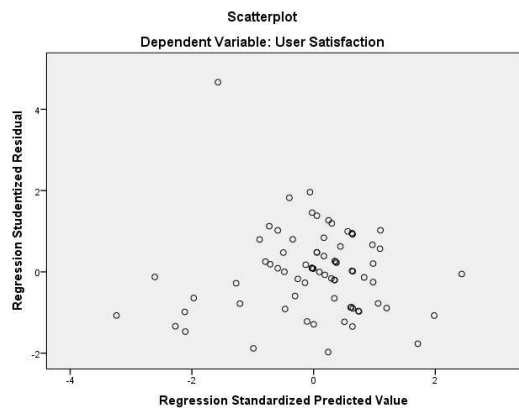
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	.271	.501	.549	0.549	.591		

Usability	.404	.125	.347	.023	.733	1.353
Information Quality	.377	.148	.304	.054	.605	1.655
Service Interaction	.146	.162	.104	.089	.645	1.550

a. Dependent Variable: User Satisfaction

E. Uji Homoskedastisitas

Pengujian Homoskedastisitas adalah ragam dari setiap nilai galat adalah konstan atau sama untuk semua nilai dari variabel bebas X. Uji Homoskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji korelasi Spearman's Rho. Metode uji Spearman's Rho adalah mengkorelasikan variabel bebas X dengan variabel galat E, untuk selanjutnya menggunakan Uji T. Seperti gambar dibawah ini



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Diketahui bahwa grafik pada gambar 2. Tidak membentuk pola, sehingga maka dapat

disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

F. Uji Autokorelasi

Pengujian Autokorelasi untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi umumnya dilakukan dengan menggunakan pengujian Durbin-Watson (Dw test). Hasil Pengujian Autokorelasi dijelaskan tabel dibawah ini.

Tabel 10 Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.625 ^a	.390	.365	.4479	2.184

Uji Durbin - Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin - Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin - Watson tabel. Dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 2,184 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,710 < 2,184 < 2,290$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

G. Uji Linearitas

Pengujian linearitas untuk menentukan jika signifikansi pada Linearity $> 0,01$ maka hubungan antara dua variabel tidak linear, dan jika signifikansi pada Linearity $< 0,01$ maka hubungan antara dua variabel dinyatakan linear.

H. Analisis Regresi berganda

A. Uji F

1. Menentukan F hitung dan F tabel

- F hitung adalah 15,158 tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 $df1 = k-1$ atau $3-1 = 2$, dan $df2 = n-k$ atau $75-3 = 72$ ($n =$ jumlah data; $k =$ jumlah variabel independen). Di dapat F tabel adalah sebesar 3,120

2. Pengambilan Keputusan

- Jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ Tabel}$ maka H_0 diterima

- Jika $F \text{ hitung} > F \text{ Tabel}$ maka H_0 ditolak

3. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $F \text{ hitung} (15,158) > F \text{ tabel} (3,120)$ maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

B. Uji T

Usability

a. Pengambilan keputusan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$ jadi H_0 diterima
 $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ jadi H_0 ditolak

b. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung} (3,220) > t \text{ tabel} (1,993)$ jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu *Usability* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Information Quality

a. Pengambilan keputusan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$ jadi H_0 diterima
 $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ jadi H_0 ditolak

b. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung} (2,547) > t \text{ tabel} (1,988)$ jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu *Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Service Interaction

c. Pengambilan keputusan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$ jadi H_0 diterima
 $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ jadi H_0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (0,899) > t tabel (1,993) jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu *Service Interaction* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Hasil Dan Pembahasan

Dari hasil analisa dan uji validitas dan uji asumsi yang telah dilakukan diperoleh, kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*quality information*) yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna atau pengunjung (*customer satisfaction*)

Simpulan

1. Kualitas penggunaan (*Usability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) *website scc.stikom.edu*, artinya setiap peningkatan penggunaan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam hal ini Pengelola *website* harus meningkatkan indikator tampilan *website* sesuai dengan tipe *website* informasional.
2. Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) *website scc.stikom.edu*, artinya setiap peningkatan kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam hal ini pengelola *website* harus meningkatkan indikator informasi yang lengkap sehingga pengguna menjadi lebih puas pada *website*.
3. Interaksi pelayanan (*Service interaction*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pengguna *scc.stikom.edu* (*User Satisfaction*).

Saran

Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan untuk kedepannya agar dibuat lebih baik adalah:

1. Pengelola *scc.stikom.edu* dapat memberikan perhatian lebih banyak terhadap Penggunaan (*Usability*) dan Kualitas Informasi (*Information*

Quality) yang ada di *scc.stikom.edu* karena berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pengguna. Pada *Usability*, Pengelola *website* harus lebih memfokuskan peningkatan pada tampilan *website* agar lebih menarik dan sesuai dengan tipe *website* sehingga dapat membuat pengguna lebih puas saat melakukan kunjungan pada *website*, sedangkan untuk *Information Quality*, Pengelola harus lebih fokus pada peningkatan informasi yang lengkap pada *website scc.stikom.edu*. Informasi lapangan kerja yang lengkap dapat membantu pengguna *scc.stikom.edu* dapat menemukan jenis pekerjaan seperti apa yang cocok dengan kemampuannya, sehingga kepuasan pengguna terhadap *website* dapat tercapai.

2. Peneliti yang ingin melanjutkan penelitian Tugas Akhir ini dapat memilih Responden yang lebih luas seperti pihak Perusahaan yang juga merupakan Pengguna lain dari *scc.stikom.edu* jadi tidak hanya sebatas Alumni Stikom.

Rujukan

- Barnes, S., & Vidgen, R. 2003. *Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange*. Industrial Management & Data Systems.
- Jayanti, Anis Dwi (2013, Mei 9) *Membuat Form Melalui Google Docs*. Retrieved from ilmukomputer.org:

<http://ilmukomputer.org/2013/05/19/membuat-form-melalui-google-docs/>.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. 1990.
Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York : The Free Press.