

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA WEBSITE PERPUSTAKAAN INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

Fajjrul Junaidi<sup>1)</sup> Sulistiowati<sup>2)</sup> Sri Hariani Eko Wulandari<sup>3)</sup>

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Raya KedungBaruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) [fajjrul.junaidi@gmail.com](mailto:fajjrul.junaidi@gmail.com), 2) [sulist@stikom.edu](mailto:sulist@stikom.edu), 3) [yani@stikom.edu](mailto:yani@stikom.edu)

**Abstract:** *Library Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya as part of Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya utilizing website to provide information quickly and easily to the user library. As long as this has not been done in the implementation of evaluation about website quality based on perception en user as a feedback to website management so that the user be satisfied against services.*

*Based on analysis problems of relation between website quality and customer satisfaction. From dissemination of questionnaires conducted to end user website retrieved samples as many as 70 respondents. Data from the results questionnaire done testing variable with test validity and reliability. Next do a test data and test normality assumption as a condition for the next step, namely the multiple linear regression analysis.*

*The results of test are obtained that the variable include usability, information quality and interaction quality a positive and significant effect against customer satisfaction.*

**Keywords:** *Website Quality, Customer Satisfaction, Sampel, Regresi Linear*

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya atau yang sering disebut Stikom Surabaya merupakan salah satu perguruan tinggi swasta berbasis Teknologi Informasi (TI). Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya sebagai perguruan tinggi berbasis teknologi informasi memakai web atau *website* sebagai salah satu sarana penunjang proses pendidikan di dalamnya.

Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya sebagai bagian dari Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya juga memanfaatkan web atau *website* untuk memberikan informasi dengan mudah dan cepat kepada pengguna perpustakaan.

Namun demikian *website* yang digunakan Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya sekarang dirasa kurang menarik minat pengguna perpustakaan untuk mengunjungi [www.library.stikom.edu](http://www.library.stikom.edu), bahkan menurut data [www.alexacom](http://www.alexacom) pada tanggal 13 November 2015 menunjukkan *traffic ranks website* [www.library.stikom.edu](http://www.library.stikom.edu) menempati peringkat 4.201 di Indonesia dan menempati peringkat 246.058 secara *global*, peringkat yang kurang baik untuk ukuran

perguruan tinggi berbasis teknologi informasi. Berdasarkan dari data tersebut, bagian Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya ingin mendapatkan penyebab mengapa hal ini bisa terjadi.

Pada umumnya faktor pengguna memegang peran yang sangat penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi. Pengguna menginginkan sebuah fitur dari teknologi yaitu sebuah informasi atau data yang akurat, lengkap dan terkini, penampilan data yang cepat, dan dapat membantu mengatasi masalah dalam pengambilan keputusan informasi sesuai dengan keperluan dan kebutuhan dari pengguna. Keterlibatan pengguna dengan teknologi sistem informasi menentukan keberhasilan dari sebuah kualitas sistem dan informasi yang di hasilkannya. Kualitas informasi yang akurat dan dapat memenuhi kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan tingkat kepuasan tersendiri.

Semenjak layanan *website* tersebut di implementasikan belum pernah sekalipun dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari *website* Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dari persepsi

pengguna *website* sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website* (manajemen).

Solusi yang diberikan menanggapi permasalahan diatas, adalah dengan melakukan penelitian pengukuran kualitas *website* dari kepuasan pengguna *website* menggunakan metode *webqual*, dengan cara memberikan kuesioner terhadap pengguna untuk mendapatkan rekomendasi dalam hal perbaikan agar menggunakan kembali layanan *website* [www.library.stikom.edu](http://www.library.stikom.edu)

**WebQual**

*WebQual* adalah salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *WebQual* ini pengembangan dari SERVQUAL, dan banyak digunakan pada penelitian sebelumnya untuk pengukuran kualitas jasa. Instrumen yang ada pada penelitian *WebQual* dikembangkan menggunakan metode *Quality Function Development* (QFD).

Dimensi – dimensi *WebQual* terdiri dari tiga yaitu:

1. Kualitas Informasi (*Information Quality*)  
Meliputi informasi yang akurat, bisa dipercaya, terbaru, sesuai topik bahasan, mudah di mengerti, dan terinci.
2. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)  
Meliputi mampu memberi rasa aman saat transaksi, reputasi yang bagus, kemudahan komunikasi.
3. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)  
Meliputi mudah dipelajari, mudah diimengerti, mudah ditelusuri, menarik untuk digunakan, menampilkan *visualisasi* yang menyenangkan.

Agar hasil evaluasi dari kualitas *website* dapat menghasilkan tanggapan terhadap pengelola *website* (manajemen) untuk peningkatan kualitas *website* perpustakaan kedepannya, maka dilakukan pengujian terhadap hasil dari kuesioner yang telah disebar 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, Meliputi Kegunaan (*Usability*) (X1), Kualitas Informasi

(*Information Quality*) (X2), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) (X3), dan Kepuasan Pengguna (*Customer Satisfaction*) (Y) melalui program SPSS. Berikut ini hasil dari uji validitas item dengan menggunakan aplikasi SPSS:

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	21,000	12,957	,625	,784
X12	21,029	12,666	,660	,777
X13	21,129	13,737	,496	,805
X14	21,114	13,088	,654	,780
X15	21,143	12,907	,473	,815
X16	21,114	13,581	,524	,801
X17	20,900	13,599	,520	,801

Tabel 1. Validitas Usability (X1)

Pengujian validitas ini menggunakan r tabel, signifiikansi sebesar 0,05 dengan di uji ke 2 sisi, atau batasan 0,3. Untuk batasan pada r tabel maka dengan n = 70 maka di dapat r tabel sebesar 0,195. Artinya apabila r hitung lebih dari r tabel maka item tersebut dikatakan valid begitu juga sebaliknya jika kurang r hitung kurang dari r tabel item dikatakan tidak valid. Pada perolehan korelasi ditunjukkan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi X11 dengan hasil total sebesar 0,625

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X21	21,100	11,628	,661	,837
X22	20,857	12,211	,587	,847
X23	21,329	11,441	,592	,848
X24	21,143	11,718	,683	,834
X25	21,214	11,823	,613	,843

X26	21,300	11,228	,668	,836
X27	21,171	11,941	,608	,844

Tabel 2. Validitas Information Quality (X2)

Pada perolehan korelasi ditunjukkan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi X21 dengan hasil total sebesar 0,661.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X31	13,800	5,119	,282	,699
X32	13,457	4,542	,526	,594
X33	13,371	5,193	,356	,665
X34	13,643	4,349	,439	,635
X35	13,386	4,298	,617	,553

Tabel 3. Validitas Interaction Quality (X3)

Pada perolehan korelasi ditunjukkan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi X31 dengan hasil total sebesar 0,282

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y11	29,757	21,781	,683	,839
Y12	29,443	23,178	,656	,842
Y13	29,686	23,465	,679	,841
Y14	29,457	24,310	,459	,859
Y15	29,243	25,172	,459	,858
Y16	29,429	25,756	,356	,865
Y17	30,357	24,726	,490	,855
Y18	29,629	23,106	,736	,836

Y19	29,500	22,514	,776	,832
Y20	29,857	24,211	,464	,859

Tabel 4. Validitas Customer Satisfaction (Y)

Pada hasil korelasi ditunjukkan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi Y11 dengan hasil total sebesar 0,683.

B. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas yaitu pengujian terhadap konsistensi alat ukur, apakah hasilnya konsisten (*static*) apabila dilakukan pengukuran ulang. Dalam penelitian ini Uji reliabilitas yang digunakan adalah metode Cronbach Alpha.

Cronbach's Alpha	N of Items
,819	7

Tabel 5. Reabilitas Usability (X1)

Hasil uji reliabilitas nilai yang diperoleh Cronbach's Alpha sebesar 0,819 dengan jumlah item sebanyak 7. Nilai tersebut melebihi 0,6. Maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel.

Cronbach's Alpha	N of Items
,861	7

Tabel 6. Reabilitas Information Quality (X2)

Hasil uji reliabilitas nilai yang diperoleh Cronbach's Alpha sebesar 0,819 dengan jumlah item sebanyak 7. Nilai tersebut melebihi 0,6. Maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel.

Cronbach's Alpha	N of Items
,683	5

Tabel 7. Reabilitas Interaction Quality (X3)

Hasil uji reliabilitas nilai yang diperoleh Cronbach's Alpha sebesar 0,683 dengan jumlah item sebanyak 5. Nilai tersebut melebihi 0,6. Maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel.

Cronbach's Alpha	N of Items
,862	10

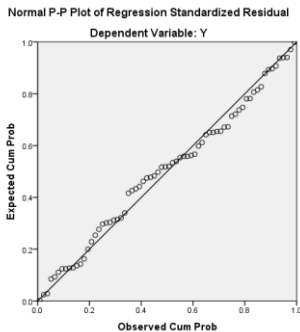
Tabel

8. Reabilitas Customer's Satisfaction (Y)

Hasil uji reliabilitas nilai yang diperoleh Cronbach's Alpha sebesar 0,862 dengan jumlah item sebanyak 10. Nilai tersebut melebihi 0,6. Maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel.

C. Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan nilai residual dari hasil regresi terdistribusi secara normal atau tidak normal. Dalam pengujian ini menggunakan metode grafik. Dengan menggunakan metode grafik maka dapat dilihat penyebaran data pada garis diagonal dengan grafik normal P – P Plot seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. Grafik Normal P-P Plot

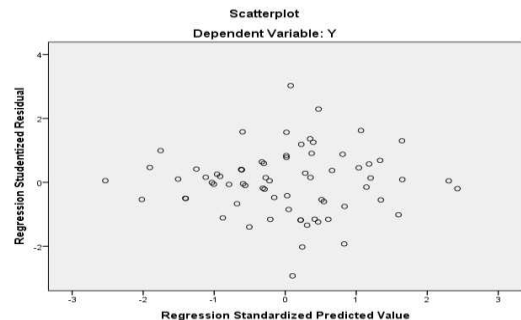
D. Uji Multikolinearitas

Dalam pengujian ini adalah dengan cara melihat nilai Tolerance dan VIF pada model regresi. Untuk pengambilan keputusan menggunakan nilai dari Tolerance semakin kecil dan nilai dari VIF semakin besar dapat dikatakan mendekati terjadinya multikolinearitas. Berbagai penelitian menjelaskan jika nilai Tolerance melebihi 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	,039	,222		,176	,861	
	Usability (X1)	,107	,070	,118	1,534	,130	1,803
	Information Quality (X2)	,090	,082	,094	1,100	,275	2,217
	Interaction Quality (X3)	,758	,090	,734	8,462	,000	2,283

E. Uji Homoskedastisitas

Pengujian Homoskedastisitas adalah ragam dari setiap nilai galat adalah konstan atau statis untuk semua nilai dari variabel bebas X. Dalam Uji Homoskedastisitas penelitian ini digunakan uji korelasi Spearman's Rho untuk mengkorelasikan variabel bebas X dengan variabel galat E, untuk selanjutnya menggunakan Uji T. Hasil dari pengujian seperti gambar dibawah ini.



Gambar 2. Hasil Uji Homoskedastisitas

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

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction (Y)

disimpulkan bahwa Uji Homoskedastisitas terpenuhi.

#### F. Uji Autokorelasi

Pengujian Autokorelasi untuk menentukan apakah ada atau tidaknya autokorelasi, umumnya menggunakan pengujian Durbin-Watson (Dw test). Hasil Pengujian Autokorelasi dijelaskan tabel dibawah ini.

M od el	R	R Squa re	Adjust ed R Square	Std. Error of the Estimat e	Durbin - Watson
1	,884 a	,782	,772	,2568	1,933

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality (X3),

Usability (X1) Information Quality(X2).

b. Dependent Variable: Customer Satisfaction (Y)

**Tabel 9. Durbin – Watson Tabel**

Dari Uji Durbin - Watson kita dapat membandingkan nilai Durbin - Watson tabel dengan hasil dari regresi nilai.

#### G. Uji Linearitas

Pengujian linearitas untuk menentukan tingkat signifikansi jika linearity melebihi 0,01 dapat dikatakan bahwa hubungan antara dua variabel tidak linear, dan apabila sebaliknya tingkat signifikansi linearity kurang dari 0,01 dapat dikatakan hubungan antara dua variabel dinyatakan linear.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil analisa dan uji validitas dan uji asumsi yang telah dilakukan diperoleh, kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna atau pengunjung (Y)

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitas *website* terhadap kepuasan pelanggan yang telah diajukan sebelumnya menghasilkan kesimpulan bahwa:

1. Kualitas Kegunaan (*Usability*) cukup berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*Customer's satisfaction*).
2. Kualitas informasi (*Information Quality*) cukup berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*Customer's Satisfaction*).
3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) cukup berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*Customer's Satisfaction*).

Sehingga secara keseluruhan, peningkatan kualitas *website* yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## SARAN

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

1. Sebaiknya pihak Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika ke depan lebih memperhatikan harapan pengguna dari sisi penggunaan *website* [www.library.stikom.edu](http://www.library.stikom.edu), desain dan layanan situs perlu ditingkatkan, informasi yang di tampilkan harus selalu *up to date* dan bermanfaat bagi pengguna atau pengunjung *website*, dan lebih di perhatikan lagi interaksi antara pengguna dengan pelayanan yang ada pada *website*. Serta yang jadi perhatian utama dan perlu adanya peningkatan atau perbaikan adalah *website* yang terlalu lama untuk dibuka oleh pengunjung.
2. Bagi peneliti berikutnya, pada penelitian ini peneliti hanya mengumpulkan mahasiswa yang menggunakan *website* [www.library.stikom.edu](http://www.library.stikom.edu). Untuk Penelitian selanjutnya sebaiknya juga mengumpulkan data dari sudut pandang dari pihak - pihak terkait. Dan bisa menambahkan variabel atau indikator lain untuk memperkaya model dalam penelitian ini, selanjutnya diharapkan hasil penelitian selanjutnya menjadi lebih baik.

## RUJUKAN

- Azwar, Syaifuddin. (1999) "*Penyusunan Skala Psikologi*", Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- 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.*
- Chourmain, Imam. (2008). *Acuan Normatif Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Disertasi*. Jakarta: Al-Haramain Publishing House.
- Crosby, Philip. (1996). *Quality is still free: Making Quality Certain in Uncertain Times*. McGraw-Hill.
- Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, Damodar dan Zain, Sumarmo. (1988). *Ekonometrika. Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hyejeong, Kim and Linda S.Niehm. (2009). *The Impact of Website Quality On Information Quality, Value, and Loyalty Intentions In Apparel Retailing*. Journal Of Interactive Marketing.
- Kaynama, SA and Black C.I. (2000). *A proposal to asses the service quality of online travel agencies: an explanatory study*. Journal of Professional Service Marketing, Vol.21.
- Kurnia, Gilar. (2014). *Pengukuran Kualitas Website dengan menggunakan Metode WEBQUAL (Studi Kasus pada WEBSITE PT. RODA EXPRESS SUKSES MANDIRI)*. Surabaya: STIKOM Surabaya
- Lau, Geok Then and Sook Han, Lee. (1999). *Customer's Trust in a Brand and the Link to Loyalty*. Journal of Market Focussed Management.
- Loiacono, E., Goddhue, D., dan Chen, D. (2002). *WebQual Revisited: Predicting the Intent to Reuse a Website*. Eighth Americas Conference on Information Systems.
- Sekaran, Uma. 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach, Second Edition*, John Willey & Sons, Inc. New York.
- SPSS Indonesia <http://www.spssindonesia.com/> (diakses pada tanggal 11 Desember 2015).
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorious. (2005). *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- V. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. Berry. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expextations*. New York: The Free Press.
- WebQual <http://www.webqual.co.uk> (diakses pada tanggal 20 November 2015).