

**Analisis Kesuksesan Website PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya Menggunakan Model Delone dan McLean****Fitri Dwi<sup>1)</sup> Erwin Sutomo<sup>2)</sup> Vivine Nurcahyawati<sup>3)</sup>**Program Studi/Jurusan Sistem Informasi  
Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya  
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)fitri\_oh1411@yahoo.com, 2)sutomo@stikom.edu, 3)vivine@stikom.edu

**Abstract:** Pelindo III Surabaya is engaged in service port terminal operators that provide information about the company through the website to be accessible by anyone and anywhere without any limit of time and space. However the website Pelindo III Surabaya is currently be evaluated regarding quality systems, quality of information, and the quality of service of the website based on user perception as a feedback to the Secretary as the provider of the website. Based on existing problems, then in the study conducted an analysis of the success of a website using model DeLone and McLean with the elements of the quality system, information quality, quality of service, use, user satisfaction, and net benefits. It can be used as material evaluation or consideration to improve website Pelindo III Surabaya. The results of the analysis of the research indicate that the first, the quality of information and quality of service gives direct effect on usage, where the better information and the services of the website can influence the level of use. Second, the quality of information giving an indirect effect against feedback with regard to the information on usage. So Pelindo III Surabaya should pay attention to the quality of the information, the quality of the service, your use of, and benefits in terms of appearance and content, multimedia, navigation, and uniqueness.

**Keywords:** *Pelindo III, the success of the Website, DeLone and McLean Model*

PT Pelabuhan Indonesia III merupakan sebuah perusahaan yang beroperasi dalam jasa layanan operator terminal pelabuhan. Adanya perkembangan teknologi pada saat ini PT Pelabuhan Indonesia III ingin memberikan informasi tentang PT Pelabuhan Indonesia III melalui *website* [www.pelindo.co.id](http://www.pelindo.co.id) supaya bisa diakses oleh siapa saja dan dimana saja tanpa ada batas ruang dan waktu. Informasi yang disajikan terkait profil perusahaan, info investor, tata kelola, layanan, masyarakat dan lingkungan, dan media. Pada *website* PT Pelabuhan Indonesia III disajikan untuk masyarakat umum yang belum mengetahui atau menambah informasi terbaru yang berkaitan dengan PT Pelabuhan Indonesia III.

Dengan penggunaan teknologi informasi seperti *website* diharapkan dapat menunjang pemberian informasi secara akurat, lengkap, relevan, serta dapat mempermudah komunikasi antar *partner* kerja. Keterlibatan masyarakat dalam pemanfaatan *website* sangat menentukan akan kesuksesan sebuah *website* yang digunakan dalam membantu proses bisnis dengan harapan sistem yang digunakan mempunyai kecepatan akses, kemudahan saat digunakan dan dapat meningkatkan kepuasan

pengguna. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat akan menumbuhkan tingkat kepuasan bagi masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu kualitas layanan *website* harus ditingkatkan agar bebas dari ancaman dan risiko yang membahayakan pengguna.

Namun selama ini, *website* PT Pelabuhan Indonesia III belum pernah diberlakukan evaluasi terkait kualitas layanan, kualitas sistem dan kualitas informasi yang tersaji dalam *website*. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis terkait kesuksesan *website* dengan melibatkan persepsi pengguna sebagai pengguna *website* sehingga diketahui hasil analisis yang dapat menjadi acuan pengelola agar dapat mengembangkan *website* kedepan. Permasalahan lain bisa dilihat dari *Traffic overview* diketahui mengalami penurunan dan peningkatan jumlah pengunjung *website* dari Januari 2017 sampai Juli 2017. Hal tersebut bisa disebabkan karena kualitas informasi dan kualitas sistem pada *website* Pelindo III Surabaya tidak memberikan nilai kepada pengguna.

Pada *website* PT Pelabuhan Indonesia III juga terdapat konten gambar – gambar

dengan resolusi besar pada beranda *website* sehingga untuk mengakses *website* diperlukan akses sekitar 15 detik dan juga menghabiskan *bandwidth*. Hal ini akan berpengaruh pada kualitas sistem pada *website* terutama pada *response time* jumlah kunjungan berkurang hingga 15,17%. Seharusnya ketika *website* dibuka tidak perlu memakan waktu yang terlalu lama sehingga hal itu mempengaruhi pula pada pengguna.

Berlandaskan masalah yang ada, maka dilakukan analisis kesuksesan *website* PT Pelabuhan Indonesia III dengan menggunakan 6 elemen metode D&M. Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan evaluasi kepada pihak pengelola *website* PT Pelabuhan Indonesia III agar dapat mengembangkan *website* lebih baik kedepannya.

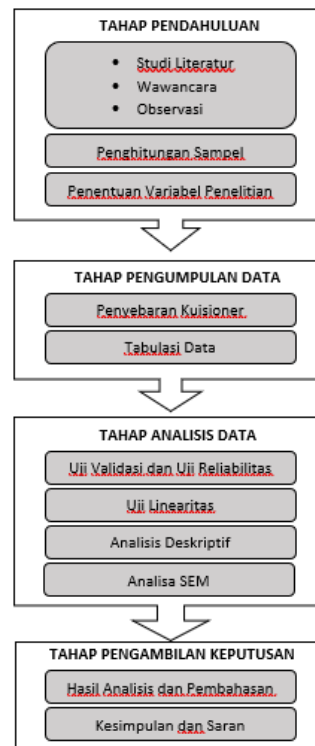
Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Dapat menghasilkan analisis *website* berdasarkan model D&M:
  - a. Mengetahui keterkaitan antara kualitas sistem dengan penggunaan pada *website* PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya.
  - b. Mengetahui keterkaitan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna pada *website* PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya.
  - c. Mengetahui keterkaitan antara kualitas informasi dengan penggunaan pada *website* PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya.
  - d. Mengetahui keterkaitan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna pada *website* PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya.
  - e. Mengetahui keterkaitan antara kualitas layanan dengan penggunaan pada *website* PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya.
  - f. Mengetahui keterkaitan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna pada *website* PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya.
  - g. Mengetahui keterkaitan antara penggunaan dengan kepuasan pengguna pada *website* PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya.
  - h. Mengetahui keterkaitan antara penggunaan dengan manfaat bersih pada *website* PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya.
  - i. Mengetahui keterkaitan antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih pada

*website* PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya.

2. Memberikan rekomendasi terkait pengelolaan Teknologi Informasi yang baik kepada pengelola *website*.

## METODE

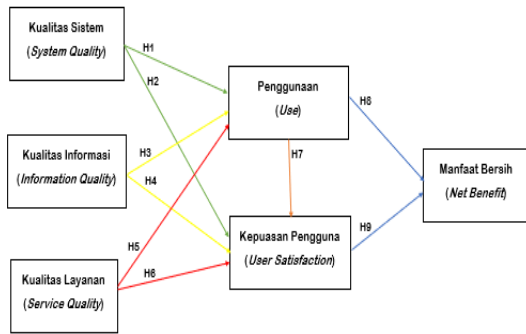


Gambar 1 Tahapan-tahapan Metode Penelitian

Tahapan metode penelitian yaitu :

1. Tahap pendahuluan  
Ada 3 tahapan yang pertama studi literatur yang berisi wawancara dan observasi. Kedua, perhitungan sampel. Ketiga, penentuan variabel penelitian.
2. Tahap Pengumpulan Data  
Berisi tahapan penyebaran kuisisioner dan tabulasi data.
3. Tahap Analisis Data  
Berisi tahapan uji validitas dan uji reliabilitas, uji linearitas, analisis deskriptif dan analisis SEM.
4. Tahap Pengambilan Keputusan  
Berisi tahapan hasil analisis pembahasan, serta kesimpulan dan saran

## MODEL KONSEPTUAL



Gambar 2 Model Konseptual

Berdasarkan model konseptual, maka disusun hipotesis sebagai berikut:

- H1=Memiliki pengaruh positif antara Variabel kualitas sistem dengan penggunaan.
- H2=Memiliki pengaruh positif antara Variabel kualitas sistem dengan kepuasan pengguna.
- H3=Memiliki pengaruh positif antara Variabel kualitas informasi dengan penggunaan.
- H4= Memiliki pengaruh positif antara Variabel kualitas informasi dengan kepuasan pengguna.
- H5= Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dengan penggunaan.
- H6= Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dengan kepuasan pengguna.
- H7=Variabel penggunaan memiliki pengaruh positif dengan kepuasan pengguna.
- H8=Variabel penggunaan memiliki pengaruh positif dengan manfaat bersih.
- H9=Variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dengan manfaat bersih.

**MODEL PENELITIAN**

**Perhitungan Sampel**

Tahapan penghitungan sampel yang akan dilakukan terhadap penelitian yang akan diteliti.

1. Populasi  
Populasi terdiri dari adalah karyawan dan masyarakat umum (partner kerja dan/atau client PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya).
2. Jumlah sampel yang diambil  
Sampel pada penelitian ini sebanyak 178 sampel karyawan dan masyarakat umum (partner kerja dan/atau client PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya).
3. Lokasi  
Penelitian ini berlokasi pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) pada alamat Jl. Perak Timur No. 610 Surabaya.

Skala yang dipakai untuk mengukur hasil kuesioner atas persepsi responden terhadap indikator adalah Skala Likert yaitu yang beiri 4 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1 Bobot Nilai Pernyataan

Keterangan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

**ANALISIS DATA**

**Uji Validitas**

Menurut Ghozali (2006), uji validitas bertujuan untuk menghitung nilai korelasi (R hitung) dari masing-masing pernyataan dengan total nilai. Berikut rumus menghitung R tabel:

$$df = N - 2 \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

df = *degree of freedom*

N = banyak sampel

Pada penelitian ini N = 178, maka df = N (178)-2 = 176. Jadi r tabel α 0,05 dengan df 176 = 0,124. Hasil uji validitas ditunjukkan pada Tabel 2 dengan diketahui masing-masing dari variabel adalah valid.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai R hitung	R tabel	Keterangan
<b>Kualitas Sistem</b>			
X1.1	0,743	0,124	Valid
X1.2	0,724	0,124	Valid
X1.3	0,732	0,124	Valid
X1.4	0,798	0,124	Valid
X1.5	0,732	0,124	Valid
<b>Kualitas Informasi</b>			
X2.1	0,742	0,124	Valid
X2.2	0,745	0,124	Valid
X2.3	0,810	0,124	Valid
X2.4	0,802	0,124	Valid
<b>Kualitas Layanan</b>			
X3.1.1	0,842	0,124	Valid
X3.1.2	0,780	0,124	Valid
X3.2.1	0,814	0,124	Valid
X3.2.2	0,786	0,124	valid
<b>Penggunaan</b>			
Y1.1	0,912	0,124	Valid

Y1.2	0,917	0,124	Valid
<b>Kepuasan Pengguna</b>			
Y2.1	0,887	0,124	Valid
Y2.2	0,891	0,124	Valid
<b>Kebermanfaatan Bersih</b>			
Z1.1	0,925	0,124	Valid
Z1.2	0,930	0,124	Valid

Pada Tabel 2 didapat kesimpulan hasil uji validitas pada setiap variabel terhadap totalnya bahwa masing-masing variabel adalah valid.

**Uji Reliabilitas**

Analisis reliabilitas digunakan untuk menguji jawaban responden sesuai masing-masing variabel. Reliabilitas penelitian ini diuji dengan bantuan SPSS. Data dikatakan reliabel, jika *Cronbach's Alpha* bernilai  $\geq 0,124$  (Ghozali, 2013). Hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel model D&M ditunjukkan pada Tabel 3 dengan kesimpulan seluruh variabel adalah reliabel.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cronbach's Alpha	r tabel	Keterangan
System Quality	0,810	0,124	Reliabel
Information Quality	0,779	0,124	Reliabel
Service Quality	0,820	0,124	Reliabel
Use	0,804	0,124	Reliabel
User Satisfaction	0,734	0,124	Reliabel
Net Benefit	0,837	0,124	Reliabel

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kemudian jika semua uji sudah dilakukan dan hasilnya sesuai maka selanjutnya ke tahap analisis SEM. Analisis SEM dilakukan menggunakan alat bantu aplikasi AMOS.

**Uji Normalitas**

Dari uji normalitas didapat nilai kurtosis 141,556 dan nilai c.r. (*critical*) 33,428 maka data penelitian ini berdistribusi normal secara *multivariate* dan dapat diolah lebih lanjut ke tahap pemodelan *Structural Equation Model* (SEM) karena memiliki nilai kurtosis lebih besar dari nilai *critical* (Sarwono, 2017).

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

Variable	Min	Max	Skew	C.R	Kurtosis	C.R
Y2.1	2,0	4,0	-,761	-4,147	-,426	-1,159
Y2.2	2,0	4,0	-,724	-3,946	-,458	-1,248
Y1.2	2,0	4,0	-,785	-4,277	-,420	-1,145
Y1.1	2,0	4,0	-,732	-3,938	-,461	-1,256
X3.1.1	2,0	4,0	-,652	-3,552	-,819	-2,230
X3.1.2	2,0	4,0	-,663	-3,613	-,523	-1,424
X3.2.1	2,0	4,0	-,800	-4,356	-,580	-1,578
X3.2.2	2,0	4,0	-,543	-2,959	-,660	-1,797
X2.1	2,0	4,0	-,723	-3,938	-,461	-1,256
X2.2	2,0	4,0	-,561	-3,053	-,652	-1,775
X2.3	2,0	4,0	-,668	-3,638	-,808	-2,200
X2.4	2,0	4,0	-,800	-4,356	-,580	-1,578
Z1.2	2,0	4,0	-,415	-2,259	-,830	-2,260
Z1.1	2,0	4,0	-,466	-2,536	-,952	-2,593
X1.1	2,0	4,0	-1,03	-5,632	-,069	,188
X1.2	2,0	4,0	-,784	-4,271	-,515	-1,404
X1.3	2,0	4,0	-,649	-3,534	-,596	1,622
X1.4	2,0	4,0	-,986	-5,368	-,333	-,907
X1.5	2,0	4,0	-,773	-4,210	-,456	1,241
<i>Multivariate</i>					141,556	33,428

**Outlier**

Menurut Sarwono (2017), *outlier* digunakan untuk mengetahui apakah terdapat nilai yang ekstrim dari penelitian. Jika terdapat nilai ekstrim, maka perlu dilakukan transformasi data atau mengeluarkan data tersebut dari penelitian agar tidak menyebabkan terjadinya bias pada hasil penelitian. Besarnya chi-square dengan  $df = 176 = 207,955$ .

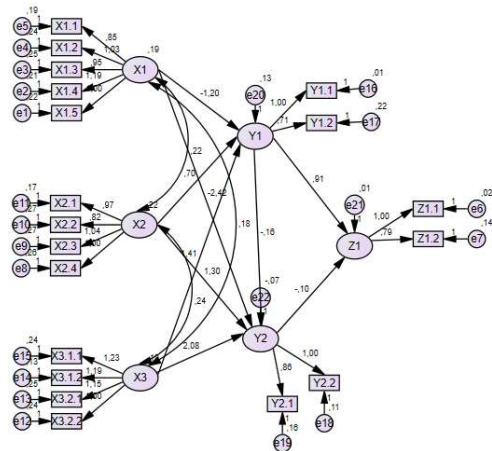
Tabel 5 Hasil Uji Outlier

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
25	67,040	,000	,000
36	63,829	,000	,000
66	63,164	,000	,000
53	58,951	,000	,000
5	53,994	,000	,000
54	53,721	,000	,000
38	48,763	,000	,000

43	45,877	,001	,000
6	43,270	,001	,000
10	42,699	,001	,000
51	42,504	,002	,000
49	40,768	,003	,000
44	40,743	,003	,000
8	40,568	,003	,000
9	39,879	,003	,000
24	39,726	,004	,000
47	39,408	,004	,000
12	37,692	,006	,000
28	37,206	,007	,000
15	36,696	,009	,000
50	36,680	,009	,000
85	35,309	,013	,000
70	34,022	,018	,000
95	33,684	,020	,000
56	33,650	,020	,000
61	33,296	,022	,000
23	32,740	,026	,000
57	32,599	,027	,000
65	32,336	,029	,000
86	32,288	,029	,000
31	32,255	,029	,000
84	31,743	,033	,000
80	31,668	,034	,000
87	31,009	,040	,000
13	30,651	,044	,000
74	30,581	,045	,000
111	30,430	,047	,000

**Goodnes of Fit**

Uji *goodness of fit* juga bertujuan untuk mengetahui apakah model telah tepat digunakan untuk menganalisis penelitian ini. Uji *goodness of fit* diuji menggunakan perangkat lunak AMOS.



Gambar 3 Hasil Uji keterkaitan Variabel Dependen, Variabel Intervening dan Independen

Secara lengkap hasil uji *goodness of fit* akan dijabarkan pada Tabel 6.

Tabel 6 Hasil Uji *Goodness of Fit*

Index	Nilai Cut-off	Hasil Perhitungan	Keterangan
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan Kecil	1546,702	x2 dengan df = 176 adalah 207,955 Cukup Baik
<i>Significance Probability</i>	≥ 0,05	0,000	Kurang Baik
RMR	< 0,05	0,410	Baik
PRatio	≥ 0,60	0,819	Baik
GFI	≥ 0,90	0,623	Cukup Baik
CMIN/DF	≤ 2,00	11,048	Kurang Baik
CFI	≥ 0,95	0,635	Cukup Baik

Hasil Uji *Goodness of Fit* ini menunjukkan nilai *Chi-Square*, *Significance Probability*, RMR, PRatio, GFI, CMIN/DF, dan CFI penelitian dinyatakan dapat melanjutkan ketahap berikutnya memiliki 2 dari 7 nilai telah baik.

**Uji Kausalitas**

Menurut Sarwono (2017), uji kausalitas bertujuan untuk mengetahui keakuratan variabel. Uji kausalitas menggunakan AMOS. Variabel dinyatakan signifikan jika nilai probabilitas atau p-value kurang dari 0,05. Berikut hasil uji kasualitas pada Tabel 7.

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien

	Esti- mate	S.E.	C.R.	P	Kete- rangan
Y1 < X1	-1,195	,935	-1,278	,201	Tidak Signifikan
Y1 < X2	,704	,335	2,103	,036	<b>Signifikan</b>
Y1 < X3	1,406	,565	2,486	,013	<b>Signifikan</b>
Y2 < X1	-2,423	1,695	-1,429	,153	Tidak Signifikan
Y2 < X2	1,303	,668	1,952	,051	Tidak Signifikan
Y2 < X3	2,077	1,201	1,729	,084	Tidak Signifikan
Y2 < Y1	-,164	,292	-,562	,574	Tidak Signifikan
Z1 < Y1	,912	,062	14,756	,000	<b>Signifikan</b>
Z1 < Y2	-,103	,069	-1,494	,135	Tidak Signifikan

Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

**a.** Keterkaitan Kualitas Sistem (X1) terhadap Keterkaitan Kualitas Sistem (X1) terhadap Penggunaan (Y1)

Dari hasil pengujian variabel Kualitas Sistem (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan (Y1) dengan *p-value* sebesar 0,201 > 0,05.

**b.** Keterkaitan antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Penggunaan (Y1)

Dari hasil pengujian variabel Kualitas Informasi (X2) terdapat keterkaitan signifikan terhadap Penggunaan (Y1) dengan *p-value* sebesar 0,036 < 0,05.

**c.** Keterkaitan antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Penggunaan (Y1)

Dari hasil pengujian Kualitas Layanan (X3) terdapat keterkaitan signifikan terhadap Penggunaan (Y1) dengan *p-value* sebesar 0,013 < 0,05.

**d.** Keterkaitan antara Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)

Dari hasil pengujian Kualitas Sistem (X1) tidak berdampak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) dengan *p-value* sebesar 0,153 > 0,05.

**e.** Keterkaitan antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)

Dari hasil pengujian Kualitas Informasi (X2) tidak berdampak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) dengan *p-value* sebesar 0,051 > 0,05.

**f.** Keterkaitan antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)

Dari hasil pengujian Kualitas Layanan (X3) tidak berdampak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) dengan *p-value* sebesar 0,084 yang > 0,05.

**g.** Keterkaitan antara Penggunaan (Y1) atas Kepuasan Pengguna (Y2)

Dari hasil pengujian Penggunaan (Y1) tidak berdampak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) dengan *p-value* sebesar 0,574 > 0,05.

**h.** Keterkaitan antara Penggunaan (Y1) terhadap Manfaat Bersih (Z1)

Dari hasil Penggunaan (Y1) terdapat keterkaitan signifikan terhadap Manfaat Bersih (Z1) dengan *p-value* sebesar 0,000 < 0,05.

**i.** Keterkaitan antara Kepuasan Pengguna (Y2) terhadap Manfaat Bersih (Z1)

Dari hasil pengujian Kepuasan Pengguna (Y2) tidak berdampak signifikan terhadap Manfaat Bersih (Z1) dengan *p-value* sebesar 0,135 > 0,05.

**Pengaruh Langsung Antar Variabel**

Hubungan berpengaruh langsung terjadi antara variabel independen (X) dengan variabel intervening (Y).

Tabel 8 Pengaruh Langsung Variabel Penelitian

Pengaruh Langsung		Variabel Intervening	
		Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)
Variabel Independen	Kualitas Sistem (X1)	-1,195	-2,423
	Kualitas Informasi (X2)	0,704	1,303
	Kualitas Layanan (X3)	1,406	2,077

Dari tabel yang telah dijabarkan, dapat dijelaskan pengaruh langsung dari variabel independen dengan variabel intervening. Kualitas Informasi memberikan pengaruh langsung sebesar 70%, Kualitas Layanan memberikan pengaruh langsung senilai 100% pada Penggunaan.

**Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel**

Hubungan berpengaruh tidak langsung terjadi karena antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Z) terdapat variabel intervening (Y).

Tabel 9 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian

Pengaruh Tidak Langsung		Variabel Dependen
		Manfaat Bersih (Z1)
Variabel Independen	Kualitas Sistem (X1)	0,862
	Kualitas Informasi (X2)	0,521
	Kualitas Layanan (X3)	1,093

Dari tabel yang telah dijabarkan, dapat dijelaskan pengaruh tidak langsung dari variabel independen dengan variabel dependen. Kualitas informasi memberikan pengaruh tidak langsung senilai 52% pada Manfaat Bersih.

**Hasil Analisis**

Tahap selanjutnya yaitu pembuatan variabel laten dari variabel yang mengalami hubungan signifikan yang merupakan *mean* dari hasil kuesioner dan hasil *standard deviation*. Dimana *mean* menunjukkan persepsi responden saat penelitian dan angka *loading factor* menunjukkan apa yang diinginkan responden pada *website* Pelindo III Surabaya kedepannya. Jika *mean* dan *loading factor* terletak pada *index* yang sama, maka kedepan indikator angka terbesar lebih dioptimalkan, apabila sebaliknya maka menjadi rujukan peralihan *procedure* perusahaan (Sugiyono, 2012).

**Pembahasan Variabel Kualitas Sistem**

Tabel 10 *Mean, Standart Deviation, dan Loading Factor* Kualitas Sistem

Indikator	Mean	Std. Deviation	Loading Factor
X1.1 <i>Website</i> PT Pelindo III nyaman dan mudah di akses	3,584	0,576	0,846
X1.2 <i>Website</i> PT Pelindo III melayani kebutuhan saya tanpa	3,438	0,672	1,029

	adanya masalah			
X1.3	Waktu tunggu untuk membuka <i>website</i> PT Pelindo III kurang dari 15 detik	3,410	0,651	0,949
X1.4	<i>Website</i> PT Pelindo III dapat diakses dari <i>handphone</i> dan komputer	3,483	0,699	1,190
X1.5	<i>Website</i> PT Pelindo III memiliki sistem pengelolaan yang tidak dapat diubah oleh saya	3,455	0,647	1,000
Rata-rata Keseluruhan Kualitas Sistem		3,474	0,649	

**Pembahasan Variabel Kualitas Informasi**

Tabel 11 *Mean, Standart Deviation, dan Loading Factor* Kualitas Informasi

Indikator	Mean	Std. Deviation	Loading Factor
X2.1 <i>Website</i> PT Pelindo III memberikan informasi yang sesuai kebutuhan saya terkait layanan perusahaan	3,466	0,621	0,917
X2.2 <i>Website</i> PT Pelindo III menyediakan informasi dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya secara	3,382	0,647	0,817

	tepat			
X2.3	Informasi dari <i>Website</i> PT Pelindo III akurat dan bebas dari kesalahan	3,365	0,718	<b>1,039</b>
X2.4	Output informasi dari <i>Website</i> PT Pelindo III disajikan dalam waktu yang tepat sehingga memudahkan pemahaman dan informasi yang <i>up to date</i>	3,427	0,695	1,000
Rata-rata Keseluruhan Kualitas Informasi		3,410	0,670	

**Pembahasan Variabel Kualitas Layanan**

Tabel 12 *Mean, Standart Deviation, dan Loading Factor* Kualitas Layanan

Indikator		Mean	Std. Deviation	Loading Factor
X3.1.1	Menu-menu pada <i>website</i> PT Pelindo III dapat berfungsi dengan cepat (kurang dari 5 detik)	3,360	0,717	<b>1,232</b>
X3.1.2	Menu-menu pada <i>website</i> PT Pelindo III dapat berfungsi dengan tepat	<b>3,449</b>	0,620	1,186
X3.2.1	<i>Website</i> PT Pelindo III memudahkan dalam berkomunikasi antara saya dengan <i>service center</i>	3,427	0,695	1,148

	dan memahami keperluan saya			
X3.2.2	<i>Website</i> PT Pelindo III memudahkan saya untuk mengetahui layanan dan kegiatan perusahaan	3,376	0,646	1,000
Rata-rata Keseluruhan Kualitas Layanan		3,403	0,670	

**Pembahasan Variabel Penggunaan**

Tabel 13 *Mean, Standart Deviation, dan Loading Factor* Penggunaan

Indikator		Mean	Std. Deviation	Loading Factor
Y1.1	Saya sering menggunakan <i>website</i> PT Pelindo III setiap kali mencari informasi tentang layanan yang ada	<b>3,466</b>	0,621	<b>1,000</b>
Y1.2	Saya sering menggunakan layanan perusahaan melalui <i>website</i> PT Pelindo III	<b>3,466</b>	0,639	0,713
Rata-rata Keseluruhan Penggunaan		3,466	0,630	

**Pembahasan Variabel Kepuasan Pengguna**

Tabel 14 *Mean, Standart Deviation, dan Loading Factor* Kepuasan Penggunaan

Indikator		Mean	Std. Deviation	Loading Factor
Y2.1	<i>Website</i> PT Pelindo III membantu dalam mencari kebutuhan saya dan efektif memenuhi	<b>3,534</b>	0,574	0,857



	kebutuhan berkaitan dengan layanan PT Pelindo III			
Y2.2	Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada <i>website</i> PT Pelindo III	3,511	0,585	<b>1,000</b>
Rata-rata Keseluruhan Kepuasan Pengguna		3,523	0,580	

### Pembahasan Variabel Manfaat Bersih

Tabel 15 *Mean, Standart Deviation, dan Loading Factor* Manfaat Bersih

Indikator		Mean	Std. Deviation	Loading Factor
Z1.1	Dengan menggunakan <i>website</i> PT Pelindo III, saya dapat memahami menu - menu <i>website</i> sehingga saya dapat mengetahui layanan dan kegiatan perusahaan	<b>3,511</b>	0,545	<b>1,000</b>
Z1.2	<i>Website</i> PT Pelindo III mempermudah saya dalam alur proses layanan	3,461	0,564	0,792
Rata-rata Keseluruhan Manfaat Bersih		3,486	0,555	

### Rekomendasi

Rekomendasi berisi tentang hasil kesimpulan untuk usulan perbaikan untuk *website* Pelindo III Surabaya di masa mendatang dengan hasil analisis antar variabel yang memiliki nilai signifikan yaitu kualitas informasi dan kualitas layanan, pada variabel *intervening* yaitu penggunaan, dan variabel dependen yaitu manfaat bersih. Pada variabel yang tidak memiliki nilai signifikan seperti variabel kualitas sistem dan kepuasan pengguna tidak diberikan

rekomendasi karena hasilnya meskipun dilakukan perbaikan tidak membawa perubahan terhadap kesuksesan *website* Pelindo III Surabaya.

### SIMPULAN

Setelah melakukan analisis dan telah mengetahui elemen apa yang berdampak pada kesuksesan *website* Pelindo III dengan menggunakan model D&M (2003) dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh langsung antara variabel Kualitas Informasi memberikan pengaruh langsung pada Penggunaan, dan variabel Kualitas Layanan memberikan pengaruh langsung pada Penggunaan. Pada pengaruh tidak langsung antar variabel penelitian yaitu Kualitas Informasi memberikan efek tidak langsung pada Manfaat Bersih dengan melalui Penggunaan *website*.
2. Rekomendasi yang diberikan pada *website* PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya berdasarkan hasil analisis penelitian dengan ciri *website* yang baik (Moustakis, 2004) yaitu dengan memperbaiki kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan manfaat bersih khususnya aspek *content, appearance and multimedia, navigation, dan uniqueness*.

### RUJUKAN

- DeLone, W., and McLean E.R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of MIS*.
- Ghozali Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Tujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Moustakis, Vassilis S., dkk. 2004. Website Quality Assessment Criteria. Chania. Proceedings of the Ninth International Conference on Information Quality (ICIQ-04).
- Sarwono, J. 2017. Mengenal Amos dan dalam Structural Equation Model. Retrieved from JS RESEARCH INSTITUTE: <http://www.jonathansarwono.info/amos/amos.htm>
- Sugiyono. 2012. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.