

ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE SMAN 2 KOTA MOJOKERTO

Lukman Ari¹ Sri suhandiah² Sulistiowati³

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi
Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298
email: ari.ken90@yahoo.com¹ diah@stikom.edu² sulist@stikom.edu³

Abstract: Based on the problems that occur for example at SMAN 2 CITY MOJOKERTO, where many cases of both the part of teachers, students and outsiders who struggle to get vital information from SMAN 2 CITY MOJOKERTO. Because of this, they invented www.sman2mojokerto.com website, where students as consumers can get the information that is accessible online anytime and anywhere. Then made a website as a means of delivering information that can be accessed anytime and anywhere. But the website has been built yet meet the needs of visitors. Based on data collection on the number of total required number of visits, the website is not in accordance with the amount included in the visit. In this case the user factors play an important role over the use and utilization of information technology. To determine the level of success of a technology implementation, the extent to which users can accept and understand that technology is an important thing to be able to assess the success of the implementation. Therefore, it is necessary to evaluate the www.sman2mojokerto.com website to find out the cause of the lack of interest of Internet users to the website www.sman2mojokerto.com the user satisfaction, the writer used WebQual 4.0 to test it.

Keywords: *Website Quality, User Satisfaction (student), Linear Regression.*

Penggunaan teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting bagi kemajuan suatu organisasi atau perusahaan. Dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, di harapkan suatu organisasi atau perusahaan mampu memberikan informasi yang dapat diakses oleh pengguna kapan saja dan dimana saja secara *online*. Faktor pengguna memang peran penting terhadap penggunaan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri.

Dengan teknologi informasi yang mendukung kegiatan dalam menyampaikan informasi, SMAN 2 Kota Mojokerto membuat situs website www.sman2mojokerto.com yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang kegiatan yang ada di dalam SMAN 2 Kota

Mojokerto. Dengan adanya website tersebut di harapkan dapat membantu siswa selaku konsumen untuk mencari informasi mengenai jadwal kegiatan ataupun informasi kelembagaan dengan mudah dan cepat. Selain itu, dengan adanya website tersebut juga di harapkan dapat membantu kinerja guru dalam menyampaikan informasi kepada siswa dalam penyelenggaraan kewenangan dibidang pendidikan. Namun demikian, SMAN 2 Kota Mojokerto merasa website yang di bangun belum memenuhi kebutuhan pengunjung [sman2mojokerto.com](http://www.sman2mojokerto.com). hal tersebut di karenakan total jumlah yang ada belum sesuai dengan jumlah anggota yang masuk dalam kunjungan pada website saat ini, sehingga belum bisa memenuhi jumlah kunjungan yang di harapkan oleh pengelola bewebbsite, karena

pengelola mengharapkan dari seluruh jumlah siswa yang ada saat ini setidaknya 90% siswa login menjadi anggota, dari jumlah siswa yang ada saat ini sebanyak 1000 siswa hanya 177 yang sudah menjadi anggota dalam website SMAN 2 Kota Mojokerto. Berdasarkan fakta tersebut SMAN 2 Kota Mojokerto membutuhkan sebuah evaluasi terhadap kualitas website yang di miliki untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap website sman2mojokerto.com.

Dalam hal ini faktor pengguna memegang peran penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu implementasi teknologi, sejauh mana pengguna dapat menerima dan memahami teknologi tersebut adalah hal yang penting untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan dari implementasi tersebut. Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap website www.sman2mojokerto.com untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap website www.sman2mojokerto.com terhadap kepuasan pengguna, penulis menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengujinya.

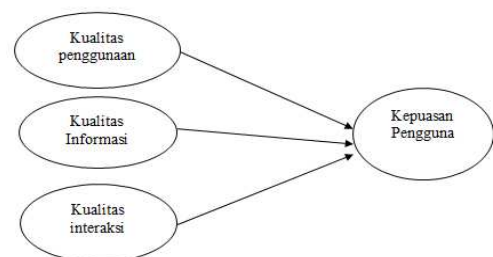
Metode WebQual merupakan salah satu metode pengukuran website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Menurut teori WebQual, terdapat tiga dimensi yang mewakili dari website, yaitu dimensi kemudahan pengguna (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*).

Pertimbangan – pertimbangan seperti inilah yang mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian terhadap website SMAN 2 Kota Mojokerto untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas website terhadap kepuasan pengguna, dari penelitian yang di lakukan, di harapkan dapat di jadikan sebuah evaluasi website, sehingga hasil dari penelitian ini nantinya dapat di jadikan sebagai acuan untuk pengembangan kualitas website.

animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis ataupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Hubungan antara satu halaman *web* dengan halaman *web* yang lainnya disebut *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext*.

Webqual

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) *WebQual* adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasar pengguna terakhir.



Gambar 1. Konsep Model Barnes & Vidgen, 2005.

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

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)
Dimensi pada kualitas penggunaan antara lain adalah mudah untuk ditelusuri, mudah untuk digunakan, sangat menarik, mudah

- untuk dipelajari, selalu menampilkan hal yang menyenangkan.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
Dimensi pada kualitas informasi antara lain informasi yang dipercaya, akurat, informasi terkini, informasi yang dapat dimengerti.
 3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)
Dimensi kualitas interaksi antara lain rasa aman bertransaksi, reputasi yang baik, mudahnya komunikasi, mempunyai kepercayaan menyimpan informasi, memberi keyakinan untuk janji yang disampaikan akan ditepati.
Adapun dimensi dan item webqual terdapat dalam tabel 1.

Tabel 1. Dimensi & Item Webqual

DIMENSI	WebQual 4.0 Item
Kualitas Penggunaan	1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Kemudahan menemukan alamat website 5. Tampilan yang atraktif 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 7. Tampilan sesuai dengan jenis website lembaga pendidikan 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website
Kualitas informasi	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Menyediakan informasi yang up to date 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 14. Menyediakan informasi yang cukup detail 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas interaksi	16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 20. Adanya suasana komunitas 21. Kemudahan untuk memberi masukan 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website

Regresi Linier Berganda

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) suatu regresi merupakan metode yang digunakan untuk menentukan suatu hubungan sebab-akibat antar variabel satu dengan yang lain. Uji regresi linier berganda dibagi menjadi dua, yakni uji F dan uji T.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan model *Website*, terdapat tiga dimensi kualitas *website* yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas, yakni:

- a. Variabel X1 merupakan dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

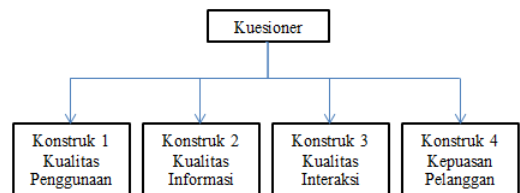
- b. Variabel X2 merupakan dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)
 - c. Variabel X3 merupakan dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)
- Sementara Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). Dijelaskan pada tabel 2.

Tabel 2. Variabel operasional

Variabel	Indikator
Kualitas Kegunaan (<i>usability</i>)(X1)	1. Mudah dipelajari (X11) 2. Mudah dimengerti (X12) 3. Mudah ditelusuri (X13) 4. Mudah menemukan informasi (X14) 5. Sangat menarik (X15) 6. Kebutuhan informasi (X16)
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)(X2)	1. Informasi yang akurat (X21) 2. Informasi yang bisa dipercaya (X22) 3. Informasi yang tepat waktu/ <i>up to date</i> (X23) 4. Informasi yang relevan (X24) 5. Informasi yang jelas (X25) 6. Informasi yang detail/terperinci (X26)
Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)(X3)	1. Komponen website tidak eror (X31) 2. File aman dari virus (X32) 3. Tampilan web yang menarik (X33) 4. Sarana komunikasi (X34) 5. Ruang komunitas (X35) 6. Mudah berkomunikasi (X36)
Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)(Y)	1. Rasa suka dengan <i>website</i> (Y11) 2. Rasa suka dengan layanan <i>website</i> (Y12) 3. Kesenangan bertransaksi (Y13) 4. Kecepatan akses <i>website</i> (Y14) 5. Layanan (Y15) 6. Kemudahan mengakses (Y17)

Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. merancang kuesioner melalui beberapa tahapan: (1) perancangan konstruk. Konstruksi adalah elemen dari kuesioner yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penilaian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner.



Gambar 2. Konstruksi Kuesioner

- (2) Konsep Konstruksi. Konstruksi yang telah dibuat harus didefinisikan ke dalam sebuah konsep yang akan menjelaskan fungsi dari masing – masing konstruksi tersebut.
- (3) Perancangan Pertanyaan. Pertanyaan dirancang berdasarkan item konstruksi yang telah dibuat. Sebuah item diterjemahkan ke dalam sebuah pertanyaan. Untuk contoh kuesioner penelitian

dapat dilihat pada gambar 2. Pernyataan kuesioner di dapatkan dari mendefinisikan indikator yang ada padamasing-masing variabel pada tabel 2.

Variabel	Item Pernyataan
Kuaitas Kegunaan (<i>usability</i>)(X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anda mudah untuk mempelajari pengoprasian <i>website</i> www.sman2mojokerto (X1.1) 2. Interaksi dengan <i>website</i> www.sman2mojokerto jelas dan mudah dipahami (X1.2) 3. <i>Website</i> www.sman2mojokerto mudah untuk ditelusuri (X1.3) 4. Anda merasa <i>website</i> www.sman2mojokerto mudah untuk digunakan (X1.4) 5. <i>Website</i> www.sman2mojokerto memiliki tampilan menarik(X1.5) 6. Pengguna merasa mudah menemukan informasi yang dicari (X1.6) 7. Penyajian informasi pada <i>Website</i> www.sman2mojokerto dapat memenuhi kebutuhan informasi siswa (X1.7)
Kualitas Informasi (<i>Information</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website</i> www.sman2mojokerto memberikan informasi yang akurat (X2.1) 2. <i>Website</i>

<i>Quality</i>)(X2)	<ol style="list-style-type: none"> www.sman2mojokerto memberikan informasi yang bisa dipercaya (X2.2) 3. <i>Website</i> www.sman2mojokerto menyediakan informasi yang terbaru (X2.3) 4. <i>Website</i> www.sman2mojokerto menyajikan informasi yang relevan (X2.4) 5. <i>Website</i> www.sman2mojokerto menyajikan informasi yang mudah dipahami (X2.5) 6. <i>Website</i> www.sman2mojokerto menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci (X2.6)
Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)(X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara keseluruhan <i>Website</i> www.sman2mojokerto tidak mengalami error (X3.1) 2. <i>Website</i> www.sman2mojokerto memberikan kemudahan berkomunikasi(X3.2) 3. <i>Website</i> memberi ruang pendaftaran untuk menjadi member (X3.3) 4. <i>Website</i> menyediakan yg mudah untuk di pahami (X3.4) 5. <i>Website</i> memberi kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisas (X3.5)

Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)(Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anda menyukai tampilan <i>website</i> www.sman2mojokerto (Y1) 2. Anda menyukai pelayanan yg tersedia pada <i>website</i>(Y2) 3. Anda senang berinteraksi dengan <i>website</i> ini (Y3) 4. Anda tidak menunggu lama ketika masuk ke <i>website</i>. (Y4) 5. Informasi yang di berikan bermanfaat bagi pengguna (Y5) 6. <i>Website</i> dapat diakses dengan baik menggunakan gadget (<i>iphone, ipad, smartphone android, tab</i> dll) (Y6)
--	--

Gambar 3. Contoh Kuesioner

Agar kuesioner yang digunakan layak untuk dihitung maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Adapun uji prasyarat ini akan dibahas dalam analisis data.

Analisis Data

Analisis data merupakan prasyarat analisis regresi linear berganda. Sebelum itu perlu melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dahulu yang selanjutnya di lakukan proses uji normalitas data dan asumsi klasik sebagai syarat terlaksananya analisis regresi linear berganda. Diagram Analisis Pengaruh Kualitas Website dapat di lihat pada gambar 4.

Penggunaan teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting bagi kemajuan suatu organisasi atau perusahaan. Dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, di harapkan suatu organisasi atau perusahaan mampu memberikan informasi

yang dapat diakses oleh pengguna kapan saja dan dimana saja secara *online*. Faktor pengguna memang peran penting terhadap penggunaan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri.

Dengan teknologi informasi yang mendukung kegiatan dalam menyampaikan informasi, SMAN 2 Kota Mojokerto membuat situs [website www.sman2mojokerto](http://www.sman2mojokerto) yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang kegiatan yang ada di dalam SMAN 2 Kota Mojokerto. Dengan adanya website tersebut di harapkan dapat membantu siswa selaku konsumen untuk mencari informasi mengenai jadwal kegiatan ataupun informasi kelembagaan dengan mudah dan cepat. Selain itu, dengan adanya website tersebut juga di harapkan dapat membantu kinerja guru dalam menyampaikan informasi kepada siswa dalam penyelenggaraan kewenangan dibidang pendidikan. Namun demikian, SMAN 2 Kota Mojokerto merasa website yang di bangun belum memenuhi kebutuhan pengunjung sman2mojokerto.com. hal tersebut di karenakan total jumlah yang ada belum sesuai dengan jumlah anggota yang masuk dalam kunjungan pada website saat ini, sehingga belum bisa memenuhi jumlah kunjungan yang di harapkan oleh pengelola bewebbsite, karena pengelola mengharapkan dari seluruh jumlah siswa yang ada saat ini setidaknya 90% siswa login menjadi anggota,dari jumlah siswa yang ada saat ini sebanyak 1000 siswa hanya 177 yang sudah menjadi anggota dalam website SMAN 2 Kota Mojokerto. Berdasarkan fakta

tersebut SMAN 2 Kota Mojokertomembutuhkan sebuah evaluasi terhadap kualitas website yang di miliki untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap wensite sman2mojkerto.com.

Dalam hal ini faktor pengguna memegang peran penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu implementasi teknologi, sejauh mana pengguna dapat menerima dan memahami teknologi tersebut adalah hal yang penting untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan dari implementasi tersebut. Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap website www.sman2mojkerto.com untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap website www.sman2mojkerto.com terhadap kepuasan pengguna, penulis menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengujinya.

Metode WebQual merupakan salah satu metode pengukuran website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Menurut teori WebQual, terdapat tiga dimensi yang mewakili dari website, yaitu dimensi kemudahan pengguna (Usability Quality), dimensi kualitas informasi (Information Quality), dan kualitas interaksi (Interaction Quality).

Pertimbangan – pertimbangan seperti inilah yang mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian terhadap website SMAN 2 Kota Mojokerto untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas website terhadap kepuasan pengguna, dari penelitian yang di lakukan, di

harapkan dapat di jadikan sebuah evaluasi website, sehingga hasil dari penelitian ini nantinya dapat di jadikan sebagai acuan untuk pengembangan kualitas website.

animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis ataupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaingan-jaringan halaman. Hubungan antara satu halaman *web* dengan halaman *web* yang lainnya disebut *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext*.

Penggunaan teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting bagi kemajuan suatu organisasi atau perusahaan. Dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, di harapkan suatu organisasi atau perusahaan mampu memberikan informasi yang dapat diakses oleh pengguna kapan saja dan dimana saja secara *online*. Faktor pengguna memang peran penting terhadap penggunaan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri.

Dengan teknologi informasi yang mendukung kegiatan dalam menyampaikan informasi, SMAN 2 Kota Mojokerto membuat situs website www.sman2mojkerto yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang kegiatan yang ada di dalam SMAN 2 Kota Mojokerto. Dengan adanya website tersebut di harapkan dapat membantu siswa selaku konsumen untuk mencari informasi mengenai jadwal kegiatan ataupun informasi kelembagaan dengan mudah dan cepat. Selain

itu, dengan adanya website tersebut juga di harapkan dapat membantu kinerja guru dalam menyampaikan informasi kepada siswa dalam penyelenggaraan kewenangan dibidang pendidikan. Namun demikian, SMAN 2 Kota Mojokerto merasa website yang di bangun belum memenuhi kebutuhan pengunjung sman2mojokerto.com. hal tersebut di karenakan total jumlah yang ada belum sesuai dengan jumlah anggota yang masuk dalam kunjungan pada website saat ini, sehingga belum bisa memenuhi jumlah kunjungan yang di harapkan oleh pengelola bewebbsite, karena pengelola mengharapkan dari seluruh jumlah siswa yang ada saat ini setidaknya 90% siswa login menjadi anggota, dari jumlah siswa yang ada saat ini sebanyak 1000 siswa hanya 177 yang sudah menjadi anggota dalam website SMAN 2 Kota Mojokerto. Berdasarkan fakta tersebut SMAN 2 Kota Mojokertomembutuhkan sebuah evaluasi terhadap kualtas website yang di miliki untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap wensite sman2mojkerto.com.

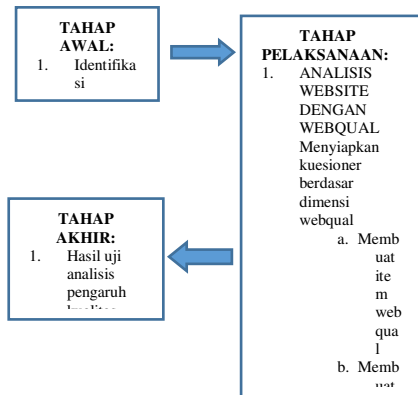
Dalam hal ini faktor pengguna memegang peran penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu implementasi teknologi, sejauh mana pengguna dapat menerima dan memahami teknologi tersebut adalah hal yang penting untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan dari implementasi tersebut. Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap website www.sman2mojokerto.com untuk mengetahui

penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap website www.sman2mojokerto.com terhadap kepuasan pengguna, penulis menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengujinya.

Metode WebQual merupakan salah satu metode pengukuran website berdasarkan presepsi pengguna akhir. Menurut teori WebQual, terdapat tiga dimensi yang mewakili dari website, yaitu dimensi kemudahan pengguna (Usability Quality), dimensi kualitas informasi (Information Quality), dan kualitas interaksi (Interaction Quality).

Pertimbangan – pertimbangan seperti inilah yang mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian terhadap website SMAN 2 Kota Mojokerto untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas website terhadap kepuasan pengguna, dari penelitian yang di lakukan, di harapkan dapat di jadikan sebuah evaluasi website, sehingga hasil dari penelitian ini nantinya dapat di jadikan sebagai acuan untuk pengembangan kualitas website.

animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis ataupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaingan-jaringan halaman. Hubungan antara satu halaman *web* dengan halaman *web* yang lainnya disebut *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext*.



Gambar 4. Tahap Aliran Analisis Pengaruh Kualitas Website

Hasil Kuesioner

Hasil kuesioner berasal dari responden yaitu mahasiswa yang mengunjungi alamat website www.perbanas.ac.id. Jumlah sampel yang diminta mengisi kuesioner sebanyak 75 orang. Jumlah tersebut ditentukan sebagai sample yang nantinya akan diuji.

Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan menggunakan analisis pada masing - masing variabel yaitu Penggunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi (X3), Kepuasan mahasiswa (Y) melalui program SPSS. Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kesesuaian kuesioner. Uji Validitas Product Momen Pearson Correlation digunakan untuk mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing – masing item skor dengan total skor yang diperoleh dalam penelitian. Pengambilan keputusan uji validitas adalah apabila rhitung > rtabel maka dinyatakan valid.

1. Kualitas Penggunaan (X1)

Output hasil dari SPSS kami rangkuman dalam tabel 3.

Tabel 3. Rangkuman Output SPSS untuk Kualitas Penggunaan (X1)

No item	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,285	0,194	Valid
2	0,524	0,194	Valid
3	0,524	0,194	Valid
4	0,369	0,194	Valid
5	0,443	0,194	Valid
6	0,620	0,194	Valid

7	0,420	0,194	Valid
---	-------	-------	-------

Didapatkan untuk semua nilai rhitung pada tabel 3 lebih besar dari rtabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kualitas penggunaan (X1) tersebut dinyatakan Valid.

2. Kualitas Informasi (X2)

Output hasil dari SPSS kami rangkuman dalam tabel 4.

Tabel 4. Rangkuman Output SPSS untuk Kualitas Informasi (X2)

No item	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,361	0,194	Valid
2	0,438	0,194	Valid
3	0,252	0,194	Valid
4	0,431	0,194	Valid
5	0,302	0,194	Valid
6	0,432	0,194	Valid

Didapatkan bahwa semua nilai rhitung pada tabel 4. lebih besar dari rtabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kualitas Informasi (X2) tersebut dinyatakan Valid.

3. Kualitas Intereaksi (X3)

Output hasil dari SPSS kami rangkuman dalam tabel 6.

Tabel 5. Rangkuman Output SPSS untuk Kualitas Interaksi(X3)

No item	rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,475	0,194	Valid
2	0,296	0,194	Valid
3	0,532	0,194	Valid
4	0,308	0,194	Valid
5	0,431	0,194	Valid

Didapatkan bahwa semua nilai rhitung diatas lebih besar dari rtabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kualitas Interaksi (X3) tersebut dinyatakan Valid.

4. Kepuasan Pengguna (Y)

Output hasil dari SPSS kami rangkuman dalam tabel 6.

Tabel 6. Rangkuman Output SPSS untuk Kepuasan Pengguna (Y)

No item	rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,479	0,194	Valid

2	0,401	0,194	Valid
3	0,573	0,194	Valid
4	0,357	0,194	Valid
5	0,615	0,194	Valid
6	0,468	0,194	Valid

Didapatkan bahwa semua nilai r hitung pada tabel 6 lebih besar dari rtabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kepuasan pengguna(mahasiswa) (Y) tersebut Valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas berfungsi dalam mengetahui tingkat konsistensi suatu alat ukur yang digunakan dalam penelitian, sehingga kuesioner tersebut bisa dihandalkan. Uji Reliabilitas juga dilakukan dengan menggunakan analisis pada masing - masing variabel yaitu Penggunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi (X3), Kepuasan mahasiswa (Y) melalui program SPSS. Dasar pengambilan keputusannya adalah Jika nilai Alpha lebih besar dari rtabel, maka item – item kuesioner yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten.

Output hasil dari SPSS kami rangkuman dalam tabel 7.

Tabel 7. Rangkuman Output SPSS Uji Reliabilitas

No item	r hitung	Rtabel	Keterangan
X1	0,389	0,194	Reliabel
X2	0,272	0,194	Reliabel
X3	0,234	0,194	Reliabel
Y	0,344	0,194	Reliabel

Diketahui bahwa Rtabel diperoleh 0,224, dan semua nilai Alpha diatas > rtabel., yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kualitas penggunaan , kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna tersebut dinyatakan Reliabel Konsisten.

Uji Asumsi

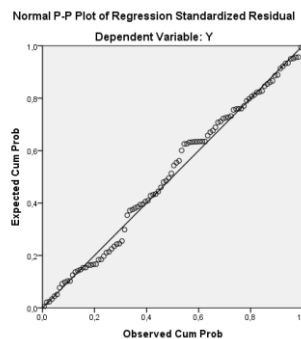
Regresi linear berganda disebut sebagai model yang baik apabila model yang ada dapat memenuhi asumsi linearitas, normalitas data dan bebas dari asumsi klasik statistik yang meliputi *Multikolinieritas*, *Heteroskedastisitas*, dan Autokorelasi.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalisasi data dapat diketahui dengan dua cara, yaitu (1) metode grafik, dan (2) metode *Kolmogorov-Smirnov*.

1. Metode Grafik

Output dari uji normalitas pada regresi dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5 Grafik P-P Plot

Pada gambar grafik diatas diketahui titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, terdistribusi normal dan model regresi dapat memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas berfungsi dalam menguji model Regresi apakah dalam penelitian ditemukan adanya suatu korelasi atau hubungan antar variabel bebas (independent). Dapat dinyatakan Regresi baik jika tidak terjadi korelasi antara variabel bebas (tidak terjadi Multikolinieritas). pengambilan keputusan untuk uji Multikolinieritas dilakukan dengan dua cara yakni (1) Jika nilai Tolerance > 0,10, tidak terjadi Multikolinieritas terhadap data yang di uji. (2) Jika VIF < 10,00 maka tidak terjadi *Multikolinieritas* terhadap data yang di uji. Rangkuman output SPSS dari uji Multikolinieritas dijelaskan pada tabel 9.

Tabel 9. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	Tolerance
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1,000	,692		1,444	,152		
	X1	,182	,111	,169	1,650	,102	,869	1,165
	X2	,150	,134	,113	1,113	,269	,869	1,151
	X3	,328	,119	,263	2,754	,007	,988	1,013

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 9 nilai Tolerance dan VIF memenuhi syarat dalam pengambilan keputusan, artinya untuk variabel kualitas penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) tidak terjadi Multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan dalam menguji suatu model Regresi apakah terjadi ketidaksamaan Variance dari residual satu pengamatan terhadap pengamatan lain nilainya tetap, disebut Homoskedastisitas, jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi Spearman's Rho. Metode uji Spearman's Rho adalah menghubungkan variabel independen dengan nilai Unstandartized Residual. Pengujian menggunakan tingkat sig. 0,05 untuk uji 2 sisi. Penarikan keputusan pada uji Heteroskedastisitas yakni, dikatakan Jika Heteroskedastisitas adalah nilai signifikansi > 0,05. Rangkuman output SPSS dari uji Heteroskedastisitas dijelaskan pada tabel 10.

Tabel 10. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,266	,385		,693	,490
	X1	-,030	,061	-,053	-,483	,630
	X2	,098	,075	,142	1,314	,192
	X3	-,058	,066	-,089	-,882	,380

a. Dependent Variable: res2

Berdasarkan tabel 10 nilai Tolerance dan VIF memenuhi syarat dalam pengambilan keputusan, semua nilai signifikansi > 0,05, artinya pada variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah model Regresi Linier terdapat korelasi diantara kesalahan

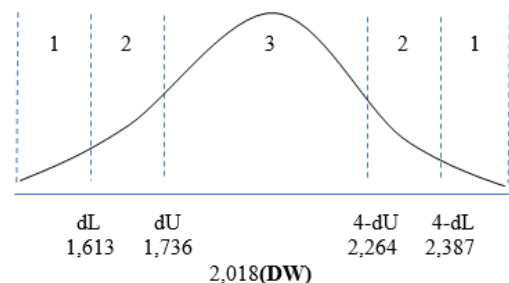
pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Dalam penelitian ini digunakan Uji Autokorelasi dengan Durbin Watson. Output SPSS dari uji Autokorelasi dijelaskan pada tabel 11.

Tabel 11. Output Uji Korelasi DW

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,648 ^a	,420	,395	,387	1,857

Uji DW adalah perbandingan dari nilai DW hasil regresi dengan nilai DW tabel. Prosedur pengujiannya yaitu:

- Menentukan Hipotesis
 H_0 = tidak terjadi autokorelasi
 H_1 = terjadi autokorelasi
- Taraf sig. menggunakan 0,05
- Nilai Durbin Watson yang didapat 1,857
- Menentukan dL dan dU, dL dan dU didapat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05, n=75 dan k=3 (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Di dapat dL = 1,54 dan dU = 1,71. Jadi dapat dihitung nilai 4-dU = 2,29 dan 4-dL = 2,46.
- Pemberian keputusan
 - dU < DW < 4-dU maka H_0 disetujui (tidak terjadi autokorelasi)
 - DW < dL atau DW > 4-dL maka H_0 tidak disetujui (terjadi autokorelasi)
 - dL < DW < dU atau 4-dU < DW < 4-dL, tidak ada keputusan yang pasti.
- Gambar



Gambar 6. Daerah penentuan H_0 dalam uji Durbin-Watson

Keterangan:

- Daerah H_0 tidak disetujui (adanya autokorelasi)
- Daerah tidak pasti (tidak adanya keputusan yang pasti)
- Daerah H_0 disetujui (tidak adanya autokorelasi)

7. Kesimpulan: Diketahui nilai Durbin-Watson sebesar 2,018 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,736 < 2,018 < 2,264$) artinya dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Autokorelasi pada model Regresi.

Uji Linieritas

Uji Linieritas digunakan dalam mengetahui dua Variabel apakah memiliki suatu hubungan yang Linier secara signifikan atau tidak. Data dikatakan baik jika data tersebut memiliki hubungan yang Linier antara Variabel (X) dengan Variabel (Y). Uji Linieritas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu (1) Dengan melihat nilai signifikansi pada output SPSS: jika nilai sig. > 0,05, maka artinya adalah terdapat hubungan Linier secara signifikan antara Variabel X dengan Variabel Y, (2) Dengan melihat nilai Fhitung dengan Ftabel: jika nilai Fhitung < Ftabel maka artinya adalah terdapat hubungan Linier secara signifikan antara Variabel X dengan Variabel Y. Rangkuman Output SPSS dari uji Linieritas dapat dijelaskan pada tabel 12.

Tabel 12. Rangkuman Output Uji Linieritas

No item	Berdasar nilai sig	Nilai F	Keterangan
Y*X 1	0,162>0,05	1,445	Linier
Y*X 2	0,160>0,05	1,524	Linier
Y*X 3	0,381>0,05	1,083	Linier

Berdasarkan tabel 12, diketahui bahwa hubungan variabel kepuasan pengguna dengan setiap variabel kualitas penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) dilihat dari nilai signifikannya > 0,05 dan dilihat dari nilai Fhitung < Ftabel (nilai Ftabel diperoleh dari tabel F statistik), jadi kesimpulannya hubungan setiap variabel adalah Linier secara Signifikansi.

Analisis Regresi Linier

Analisis Regresi Linier merupakan suatu teknik dalam mencari korelasi Variabel satu dengan yang lain, dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik dalam hubungan yang fungsional. Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan

aplikasi SPSS dan rangkuman output dari perhitungan regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Output Regression Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,367 ^a	,135	,108	,421	1,657

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Tabel 13. Output Regression ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,654	3	,885	4,985	,003 ^b
	Residual	17,040	96	,177		
	Total	19,694	99			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Tabel 13. Output Regression Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,000	,692		1,444	,152
	X1	,182	,111	,169	1,650	,102
	X2	,150	,134	,113	1,113	,269
	X3	,328	,119	,263	2,754	,007

a. Dependent Variable: Y

Prosedur uji Regresi Linier adalah yang dilakukan yaitu uji F dan uji t. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengujian adalah sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Diperoleh persamaan:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y' = 0,952 + 0,195 X_1 + 0,259 X_2 + 0,293 X_3$$

(Y' adalah variabel dependen yang diramalkan, a merupakan konstanta, b₁, b₂, dan b₃ merupakan koefisien regresi, dan X₁, X₂, dan X₃ merupakan variabel independen). Keterangan model Regresi diatas adalah:

1. Nilai (Konstanta) menunjukkan nilai sebesar 0,952 artinya jika nilai Variabel *independent* (bebas) adalah nol, maka variabel *dependen* (terikat) bernilai 0,952. Dalam penelitian ini, jika pengaruh Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi bernilai 0 (nol), maka tingkat Kepuasan Pengguna bernilai 0,952%.
2. Nilai Koefisien Regresi Variabel Kualitas Penggunaan (b₁) = 0,195
3. Artinya jika nilai Kualitas Penggunaan ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar

- 0,195 satuan dengan asumsi Variabel Independen lainnya tetap.
4. Nilai Koefisien Regresi Variabel Kualitas Informasi (b_2) = 0,259.
 5. Artinya jika tingkat nilai Kualitas Informasi ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,259 satuan dengan asumsi Variabel Independen lainnya tetap.
 6. Nilai Koefisien Regresi Variabel Kualitas Interaksi (b_3) = 0,293
 7. Artinya jika tingkat nilai Kualitas Interaksi ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat 0,293 satuan dengan asumsi Variabel Independent lainnya tetap.
- b. Analisis Koefisien Determinasi
- Analisis R^2 (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh Variabel Independen secara bersama terhadap Variabel Dependen. Dari output tabel 4.32 Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,420. Jadi sumbangan pengaruh dari Variabel Independen yaitu 42,% sedangkan untuk sisanya sebesar 58% dipengaruhi oleh factor-faktor lainnya yang tidak diteliti.
- c. Uji Koefisien Regresi Bersama(Uji F)
- Uji F digunakan dalam menguji pengaruh Variabel Independen secara bersama – sama terhadap Variabel Dependen. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:
- 1) Menentukan Hipotesis

H_0 :Variabel Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi, secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (mahasiswa).

H_1 : Variabel Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi secara bersama – sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (mahasiswa).
 - 2) Menentukan taraf signifikansi yang digunakan 0,05.
 - 3) Menentukan Fhitung dan Ftabel

Fhitung = 17,104 (pada tabel 13)

Ftabel pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 $df_1 = k-1$ atau $4-1 = 3$, dan $df_2 = n-k$ atau $75-4 = 71$ ($n =$ jumlah data; $k =$ jumlah Variabel Independen). Di dapat F tabel adalah sebesar 2,73.
 - 4) Pengambilan Keputusan

Jika Fhitung < Ftabel maka H_0 diterima

Jika Fhitung > Ftabel maka H_0 ditolak
 - 5) Kesimpulan

Diketahui bahwa F hitung (17,104) > F tabel (2,73) maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi secara bersama – sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (mahasiswa).
 - d. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh Variabel Independen secara parsial terhadap Variabel Dependen. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

 - 1) Pengujian b_1 (Kualitas Penggunaan)
 - a. Taraf signifikansi menggunakan 0,05
 - b. Menentukan thitung dan t tabel

t hitung adalah 1,501 (pada tabel 4.13). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $75-3-1 = 71$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,993.
 - c. Pengambilan Keputusan

t hitung \leq t tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H_0 diterima.

t hitung > t tabel atau $-t$ hitung < -t tabel jadi H_0 ditolak.
 - d. Kesimpulan

diketahui bahwa t hitung (1,501) < t tabel (1,993) jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu Kualitas Penggunaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (mahasiswa).
 - 2) Kualitas b_2 (Kualitas Informasi)
 - a) Taraf signifikansi menggunakan 0,05
 - b) Menentukan thitung dan t tabel
 - c) t hitung adalah 2,094 (pada tabel 4.13). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $75-3-1 = 71$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,993
 - d) Pengambilan Keputusan
 - a. t hitung \leq t tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H_0 diterima.

- b. $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ jadi H_0 ditolak.
- e) Kesimpulan
- f) diketahui bahwa $t \text{ hitung} (2,094) > t \text{ tabel} (1,993)$ jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (mahasiswa).
- 3) Pengujian b_3 (Kualitas Interaksi)
- a) Taraf signifikansi menggunakan 0,05
- b) Menentukan $t \text{ hitung}$ dan $t \text{ tabel}$
- c) $t \text{ hitung}$ adalah 2,625 (pada tabel 4.32). $t \text{ tabel}$ dapat dicari pada tabel statistik pada sig. $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $95-3-1 = 91$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat $t \text{ tabel}$ sebesar 1,993
- d) Pengambilan Keputusan
- a. $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$ jadi H_0 diterima.
- b. $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ jadi H_0 ditolak.
- e) Kesimpulan
- Didapat $t \text{ hitung} (2,625) > t \text{ tabel} (1,993)$ jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Interaksi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (mahasiswa).

KESIMPULAN

Kesimpulan

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

1. Kualitas penggunaan (*usability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).
2. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).
3. Kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

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

Saran

1. Sebaiknya pihak manajemen Rodex Travel ke depan lebih memperhatikan harapan pelanggan dari sisi penggunaan *website* www.rodextravel.com, desain dan layanan situs perlu ditingkatkan, informasi yang di tampilkan harus selalu *up to date* dan bermanfaat bagi pelanggan/pengunjung, dan lebih di perhatikan lagi interaksi antara pelanggan 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.
1. Bagi peneliti berikutnya, pada penelitian ini peneliti hanya mengumpulkan data dari Karyawan dan sub agen aktif. Penelitian yang akan datang sebaiknya juga mengumpulkan data dari sudut pandang pihak - pihak yang terkait seperti Kantor Cabang, Franchise, dan perusahaan – perusahaan yang terkait dengan Rodex Travel. Dan dapat ditambahkan variabel atau indikator baru untuk memperkaya model yang digunakan pada penelitian ini, dengan demikian hasil penelitian berikutnya akan menjadi lebih sempurna.

Rujukan

- Azwar, Syaifuddin. 1999 “*Penyusunan Skala Psikologi*”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, S. dan Vidgen, R. 2003. *Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. Industrial Management & Data Systems*.
- Guritno, S. (2011). *Theory and Application of IT Research Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*.. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hermana, Budi. 2007. *Mengukur Mutu Website dengan WebQual*. <http://www.nustaffsite.gunadarma.ac.id/blog/bhermana/2007/05/01/mengukur-mutu-website-dengan-webqual/> (diakses pada tanggal 15 Desember 2015)

- Iskandar. (2009). *Metodelogi Penelitian Pendidikan dan Social*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Krug, Steve. 2013. *Don't Make Me Think. Panduan Praktis Membangun Web Yang Logis*. Jakarta: Serambi Ilmu Semesta.
- Kurnia, Gilar. 2004. Pengaruh Kualitas Website Dengan Menggunakan Metode WebQual. Surabaya.
- Lau, Geok Then dan Lee, Sook Han. 1999. *Customer's Trust in a Brand and the Link to Loyalty*. Journal of Market Focussed Management.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta. Gava Media.
- Sekaran, Uma. 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach, Second Edition*, John Willey & Sons, Inc. New York.
- Sugiyono. 2004 *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2007 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Tarigan, J. 2008. *User Satisfaction using WebQual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol.10.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- WebQual <http://www.webqual.co.uk> (diakses pada tanggal 14 Desember 2015).
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., dan Berry, L. 1990. *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expextations*. The Free Press, New York.