

**PENGARUH KEGUNAAN, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS INTERAKSI
LAYANAN WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS RIAU TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA**

(Studi pada mahasiswa Universitas Riau dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0)

Author : Rosania

Email : rosaniaa94@gmail.com

Counsellor : Dr. Yasir, M.Si

Major of Communication Science – Communication Management

Faculty of Social Political Science

Riau University, Pekanbaru

Campus Bina Widya, HR. Soebrantas Street Km. 12.5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63272

ABSTRACT

Internet as a new media, nowadays, has function in providing the information without limit. Internet usage in education especially use in the college can support the academicians to gather the information from a website that specially designed by the University. In this research the writer use a quantitative descriptive approach that aims to search the influence of the usability, the information quality and the service interaction quality of Riau University library's website regarding to the user satisfaction using a questionnaire as a tool in collecting data that the queries formed by instrument of method named WebQual 4.0. Population in this research is all of students of Riau University totally sample to 100 correspondents which are selected by using a combination between cluster sampling and accidental sampling technique. The writer uses a multiple linear regression in analyzing data and a statistical product and service solutions (SPSS) software version 20 for Windows in processing data. The result shows there is a simultaneously positive effect between the usability, the information quality and the service interaction variables to user satisfaction. Parsially, the usability and the information quality variables shows the positive effect but insignificantly against to user satisfaction and the service interaction quality variable of Riau University library's website shows the positive effect and significantly influence the user. Counting the satisfactory of Riau University students to this research instrument shows that the dominant answer are satisfied, but the time accuracy of updating information and fulfillment for services shows unsatisfied.

Keywords: Information Quality, Library's Website, New Media, Service Interaction Quality, Usability, User Satisfaction, WebQual 4.0.

Pendahuluan

Internet merupakan inovasi dari teknologi komunikasi paling populer sebagai media berkomunikasi secara global, dirasakan sangat memiliki peran dalam penyebaran informasi.

Pusat Kajian Komunikasi (PUSKAKOM) Universitas Indonesia melakukan rilis pers tentang hasil survei profil pengguna internet di Indonesia pada tanggal 14 April 2015, survei hasil kerja sama PUSKAKOM dengan APJII (Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia)

menyatakan bahwa pengguna internet di Indonesia sudah mencapai angka 88,1 juta yang jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia yang ada 252,4 juta, maka dapat dikatakan bahwa penetrasi pengguna internet di negara ini mencapai 34,9%, angka tersebut meningkat cukup banyak bila dibandingkan dengan tahun 2013 dimana penetrasi internet di Indonesia hanya mencapai 28,6% .

Adapun alasan penggunaan internet di Indonesia sendiri didasari oleh keinginan untuk menggunakan media sosial, tidak kurang dari 87,4% pengguna internet di Indonesia mengaku menggunakan media sosial saat terhubung ke internet. Sedangkan untuk kepentingan mencari informasi atau *searching* dan *browsing* menjadi alasan kedua masyarakat Indonesia menggunakan internet yaitu sebanyak 68,7%.

Penggunaan internet di negara-negara yang berkembang dipandang sebagai teknologi yang mampu meningkatkan kualitas pendidikan. Universitas Riau menyediakan fasilitas yang dapat menunjang seluruh kegiatan perkuliahan mahasiswa, salah satu fasilitas tersebut adalah fasilitas *website* perpustakaan.

Website ini tidak akan dapat memberikan kepuasan pada mahasiswa sebagai pengguna apabila kualitas serta layanan yang ada tidak memenuhi kebutuhan mahasiswa. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu kepuasan bagi pengguna itu sendiri.

Karena kualitas *website* merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna yang dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Riau, oleh sebab itu perlu adanya sebuah survei guna mengetahui kepuasan pengguna pada kualitas pelayanan yang disediakan.

Oleh karena itu peneliti ingin melakukan survei secara langsung kepada mahasiswa Universitas Riau untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap kepuasan pengguna yaitu mahasiswa Universitas Riau. Dengan pengukuran kualitas

website berdasarkan variabel yang terdapat dalam metode *WebQual* 4.0 yaitu variabel kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Massa

Definisi komunikasi massa paling sederhana dikemukakan oleh Bittner (Rakhmat, 2004:188) adalah pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang. Ahli komunikasi lainnya, Joseph A. Devito merumuskan definisi komunikasi massa yang pada intinya merupakan penjelasan tentang pengertian massa serta media yang digunakan. Ia mengemukakan definisinya dalam dua bagian yaitu : Pertama, Komunikasi massa adalah komunikasi yang ditunjukkan kepada massa, kepada khalayak yang kuar biasa banyaknya. Kedua, komunikasi massa adalah komunikasi yang disalurkan oleh pemancar-pemancar audio atau visual.

Tujuan dari komunikasi massa itu adalah untuk memengaruhi orang lain dengan menggunakan berbagai media yang ada. Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan, komunikasi massa yang dahulu hanya menggunakan media cetak ataupun media elektronik, menjadi luas dalam memberikan informasi dan berkembang menjadi media baru atau *new media*.

Media Baru (*New Media*)

Kemunculan media baru turut mengambil andil akan perubahan pola komunikasi masyarakat. Media baru, dalam hal ini internet sedikit banyak memengaruhi individu berkomunikasi dengan individu lainnya. Internet juga berfungsi sebagai aspek penyedia informasi yang tidak ada batasan. Mengakses internet saat ini sudah menjadi rutinitas kebanyakan masyarakat. Tidak hanya dengan menggunakan komputer atau laptop saja tetapi dapat diakses dengan alat telekomunikasi *handphone*.

Adapun cara untuk mengakses file informasi pada internet adalah melalui *world*

wide web (biasanya disebut *Website*). *Website* bukanlah suatu tempat fisik, atau seperangkat file, atau bahkan jaringan komputer. Inti suatu *web* terletak pada protokol yang mendefinisikan penggunaannya. Kemudahan mengakses *web* adalah fungsi sejumlah komponen yaitu : *host*, URL, penjelajah (*browser*), mesin pencari (*search engine*), dan *home page* (Baran, 2012).

Saat ini penggunaan *website* tidak hanya sebagai media promosi atau iklan tapi telah berkembang menjadi media penyedia informasi di bidang pendidikan. Dengan semakin meningkatnya pengguna internet dalam pemenuhan kebutuhan informasi, *website* sebagai media penyedia informasi harus dapat memberikan informasi yang berkualitas demi pemenuhan harapan manusia.

Kualitas Website

Salah satu definisi kualitas (Levis, et al dalam Pratama) adalah totalitas karakteristik dari suatu entitas yang menanggung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan dan yang tersirat. Dua persyaratan untuk evaluasi *website* muncul dari definisi ini yaitu :

1. Valuasi umum dari seluruh karakteristik *website*.
2. Seberapa baik situs memenuhi kebutuhan spesifik.

Pengukuran kualitas *website* dilakukan berdasarkan sudut pandang *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bertujuan agar dapat memanfaatkan *website* secara optimal. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk pengukuran kualitas *website* adalah metode *WebQual*.

Metode WebQual 4.0

WebQual pada dasarnya mengukur mutu sebuah *website* berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner, yang oleh penemunya dibuat berdasarkan konsep *house of quality*

dengan struktur instrumennya yang mengacu ke model *Servqual*.

WebQual 4.0 diperoleh dari pengembangan *WebQual* versi 1 sampai 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari *SERVQUAL*. *WebQual* 4.0 disusun berdasarkan atas tiga dimensi variabel (Stuart.J.Barnes dan Richard T.Vidgen, 2003) yaitu :

1. Variabel kegunaan (*usability*) adalah mutu yang berhubungan dengan *site*, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Dalam kriteria ini, sangat berpengaruh karena tampilan atau desain suatu *website* merupakan faktor utama dalam mempengaruhi pengunjung. Dengan disain yang menarik, kemudahan penggunaan, navigasi sehingga pengunjung akan senang untuk mengunjunginya dan akan mudah juga dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.
2. Variabel kualitas informasi (*information quality*) adalah mutu dari isi yang terdapat pada *site*, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Menurut Barnes (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 dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.
3. Variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *site* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati

Kepuasan Pengguna

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin *satis* yang memiliki arti cukup baik dan *facio* yang memiliki arti melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan (*satisfaction*) memiliki definisi “upaya

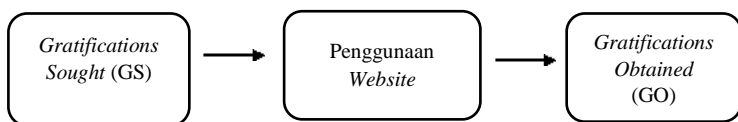
pemenuhan sesuatu”. Definisi tersebut sangat sederhana, tetapi apabila dilihat dari sudut pandang manajemen dan perilaku konsumen istilah tersebut menjadi begitu kompleks (Wisudiawan, 2013).

Kepuasan pengguna sering digunakan sebagai gambaran dari kesuksesan dari sistem informasi yang dihubungkan kepada elemen pembentuk kesuksesan dalam beberapa aspek empiris dan konseptual (Bailey dan Sammy W. dalam Wisudiawan, 2013). Hal tersebut (kepuasan) memberikan sudut pandang yang lebih tinggi dari beberapa elemen penentu kesuksesan yang sudah ada seperti penggunaan (*usage*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dari sistem informasi. Penggunaan (*usage*) tidak mampu menjadi satu – satunya penentu dari kesuksesan suatu sistem informasi.

Uses and Gratifications (kegunaan dan kepuasan)

Teori *uses and gratifications* ini bertujuan untuk menjawab atau menjelaskan bagaimana pertemuan antara kebutuhan seseorang dengan media, atau lebih khusus lagi informasi yang terdapat dalam media, terutama media massa. Dalam teori ini, khalayak tidak lagi dipandang sebagai orang yang pasif, menerima begitu saja semua informasi yang disajikan oleh media, tetapi mereka berlaku aktif dan selektif, serta kritis terhadap semua informasi yang disajikan oleh media (Yusup, 2009:209).

Gambar 2.1
Model Teori Uses and Gratifications yang Digunakan



Sumber : Olahan Peneliti dipandu Kriyantono (2016)

Website Perpustakaan Universitas Riau

Website perpustakaan Universitas Riau pertama kali di *publish* pada tahun 2012 yang

dapat diakses melalui www.lib.unri.ac.id. Website ini diharapkan dapat menjadi fasilitas yang dapat membantu mahasiswa untuk dapat mengakses informasi serta kebutuhan perkuliahan secara lebih mudah sesuai dengan motto yang dimiliki oleh website perpustakaan Universitas Riau yaitu *The Best Solution In The Search* : Pusat sumber dan informasi bahan perpustakaan bagi civitas akademika Universitas Riau dengan aksesibilitas yang cepat, mudah, efektif dan efisien dalam pencarian dan memperoleh bahan perpustakaan.

Gambar 2.2
Tampilan Halaman Depan Website perpustakaan Universitas Riau

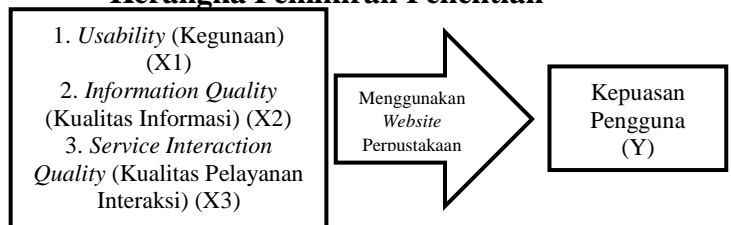


Sumber: lib.unri.ac.id (2016)

KERANGKA BERFIKIR

Dalam kerangka berfikir ini peneliti menggunakan teori *uses and gratifications* yang menjelaskan bahwa khalayak aktif memilih dan menggunakan media tertentu untuk memuaskan kebutuhannya. Khalayak pada dasarnya menggunakan media massa berdasarkan tujuan untuk pemenuhan kepuasan akan kebutuhan tertentu. Media dianggap berusaha memenuhi kebutuhan khalayak (kriyantono, 2007:206).

Gambar 2.3
Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber: Olahan Peneliti dipandu Kriyantono (2016)

HIPOTESIS

- a. Hipotesis (H_a) dalam penelitian ini adalah:
“Terdapat pengaruh antara variabel kegunaan variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap kepuasan pengguna, yaitu mahasiswa Universitas Riau.”
- b. Hipotesis Nol (H_0) dalam penelitian ini adalah:
“Tidak terdapat pengaruh antara variabel kegunaan variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap kepuasan pengguna, yaitu mahasiswa Universitas Riau.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun dalam Pasolong, 2012:73).

Populasi dalam penelitian ini merupakan populasi finit yaitu Seluruh mahasiswa aktif Universitas Riau terhitung pada awal semester ganjil tahun ajaran 2015/2016. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari bagian akademis Universitas Riau total seluruh mahasiswa Universitas Riau terhitung pada awal semester ganjil tahun ajaran 2015/2016 adalah 32,786 orang.

Pengukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Taro Yamane (Sarwono, 2006) yaitu:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d = Taraf Signifikansi 10% atau d = 0,1

Jadi,

$$n = \frac{32786}{32786 (0,1)^2 + 1} = 99,6959192 \text{ 361}$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil 99.6959192361 yang kemudian peneliti bulatkan menjadi 100. Maka, jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak 100 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Dari pengujian validitas dengan menggunakan *software* SPSS 20 diperoleh hasil bahwa semua butir pertanyaan dapat digunakan karena koefisien lebih dari 0,3 sehingga dapat dikatakan memenuhi syarat validitas dan untuk item yang memiliki koefisien diatas 0,3 berarti memberikan hasil yang memuaskan (Azwar dalam siregar, 2014 : 77). Artinya item pertanyaan tersebut layak untuk dijadikan sebagai pertanyaan dalam penelitian ini.

Daftar pertanyaan di dalam kuesioner penelitian ini berjumlah 25 pertanyaan, peneliti mengujinya dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa yang secara kebetulan peneliti jumpai di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) sebanyak 20 kuesioner. Dimana sebelum mengisi kuesioner, peneliti menanyakan terlebih dahulu apakah pernah mengakses dan mengenal *website* perpustakaan Universitas Riau. Jika mahasiswa tersebut pernah mengakses dan mengenal *website* perpustakaan Universitas Riau, mahasiswa tersebut dapat mengisi kuesioner.

Setelah memperoleh hasil dari kuesioner yang telah diisi, peneliti kemudian menguji masing-masing pertanyaan dengan menggunakan *software* SPSS 20 for windows. Hasil analisis selengkapannya dapat dilihat pada lampiran. Adapun hasil uji validitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.9
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kegunaan (<i>Usability</i>)	1	0,752	0,378	Valid
	2	0,762	0,378	Valid
	3	0,615	0,378	Valid
	4	0,466	0,378	Valid
	5	0,752	0,378	Valid
	6	0,575	0,378	Valid
	7	0,615	0,378	Valid
	8	0,466	0,378	Valid
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	9	0,539	0,378	Valid
	10	0,601	0,378	Valid
	11	0,606	0,378	Valid
	12	0,594	0,378	Valid
	13	0,626	0,378	Valid
	14	0,691	0,378	Valid
	15	0,576	0,378	Valid
Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	16	0,682	0,378	Valid
	17	0,576	0,378	Valid
	18	0,748	0,378	Valid
	19	0,576	0,378	Valid
	20	0,582	0,378	Valid
	21	0,622	0,378	Valid
	22	0,611	0,378	Valid
Kepuasan Pengguna (Mahasiswa Universitas Riau)	23	0,758	0,378	Valid
	24	0,821	0,378	Valid
	25	0,609	0,378	Valid

Sumber : Olahan Peneliti (2016)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suau kestabilan dan koefisien responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Variabel tersebut akan dikatakan reliabel apabila *Cronboach's Alpha*-nya memiliki nilai lebih besar dari 0,6 (Azwar dalam Siregar, 2014:77).

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah *Cronboach's Alpha* dari variabel X1 lebih besar dari 0,60 yaitu $0,942 > 0,60$, variabel X2 lebih besar dari 0,60 yaitu $0,825 > 0,60$, variabel X3 lebih besar dari 0,60 yaitu $0,866 > 0,60$ dan angka *Cronboach's Alpha* dari variabel Y lebih besar dari 0,60 yaitu $0,874 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa

konstruk pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner penelitian ini reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 5.10
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Cronboach's Alpha	Keterangan
Kegunaan (<i>Usability</i>)	0,942	Reliabel
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	0,825	Reliabel
Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	0,866	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Mahasiswa Universitas Riau)	0,874	Reliabel

Sumber : Olahan Peneliti (2016)

Analisis Regresi Linear Berganda

Rregresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik apabila telah memenuhi uji asumsi klasik (Setyadharma, 2010).

Uji Asumsi Klasik

Adapun langkah-langkah dalam melakukan uji asumsi klasik ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Tabel 5.11
Hasil Uji Normalitas

	Descriptive Statistics								
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual Valid N (listwise)	100	3.44362	2.50337	0E-7	1.14273082	-2,237	,241	,321	,478

Sumber : Olahan Peneliti (2016)

Tabel di atas menunjukkan bahwa rasio skewness $= -0,237/0,481 = -0,492$ dan rasio kurtosis $= 0,321/0,478 = 0,671$. Karena rasio skewness dan rasio kurtosis berada diantara -2 hingga +2 maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data adalah normal.

b. Uji Multikolineritas

Tabel 5.12
Hasil Uji VIF

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-.513	.966		-.531	.596		
Kegunaan	.060	.047	.115	1.281	.203	.660	1.515
Kualitas Informasi	.065	.060	.115	1.071	.287	.459	2.178
Kualitas Interaksi Layanan	.308	.057	.546	5.392	.000	.520	1.924

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Olahan Peneliti (2016)

Tabel 5.12 di atas menunjukkan bahwa seluruh variabel *independent* memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak memiliki masalah multikolineritas dan dapat dilanjutkan.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5.13
Hasil Uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.484	.588		.823	.412
Kegunaan	.028	.029	.123	.992	.324
Kualitas Informasi	-.047	.037	-.190	1.277	.205
Kualitas Interaksi Layanan	.035	.035	.139	.996	.322

a. Dependent Variable: abresid

Sumber : Olahan Peneliti (2016)

Tabel 5.13 di atas menunjukkan bahwa seluruh variabel *independent* memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak memiliki masalah heteroskedastisitas dan dapat dilanjutkan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Berikut merupakan rumus regresi linear berganda (Siregar, 2014:405) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

Y = Variabel *dependent*

a dan b_1 serta b_2 = konstanta

X_1 = Variabel *independent* pertama

X_2 = Variabel *independent* kedua

X_3 = Variabel *independent* ketiga

Tabel 5.14
Hasil Uji Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t_{hitung}	Sig
Konstanta	-0,513	-0,531	0,596
Kegunaan (<i>Usability</i>)	0,060	1,281	0,203
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	0,065	1,071	0,287
Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	0,308	5,392	0,000

Sumber : Olahan Peneliti (2016)

Tabel 5.14 di atas menunjukkan persamaan hubungan antara variabel *independent* dan variabel *dependent*, sebagai berikut :

$$Y = -0,513 + 0,060X_1 + 0,065X_2 + 0,308X_3$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat diinterpretasikan bahwa :

- Nilai konstanta (α) negatif sebesar -0,513 menunjukkan hubungan negatif antara variabel *independent* (kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan) dengan variabel *dependent* (kepuasan pengguna). Dengan asumsi bahwa jika ketiga variabel *independent* bernilai 0 maka kepuasan pengguna akan menurun sebesar 0,513.
- Koefisien regresi untuk kegunaan positif dengan nilai sebesar 0,060 dengan arti setiap kenaikan 1 satuan variabel kegunaan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,060 satuan dengan asumsi kedua variabel *independent* lain bernilai tetap atau konstan.
- Koefisien regresi untuk kualitas informasi positif dengan nilai sebesar 0,065 dengan arti setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas informasi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,065 satuan dengan asumsi kedua variabel *independent* lain bernilai tetap atau konstan.
- Koefisien regresi untuk kualitas interaksi layanan positif dengan nilai sebesar 0,308 dengan arti setiap kenaikan 1 satuan

variabel kualitas interaksi layanan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,308 satuan dengan asumsi kedua variabel *independent* lain bernilai tetap atau konstan.

Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel *independent* yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependent*. Kriteria penolakan H_0 dan penerimaan H_a adalah sebagai berikut :

- H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$. Artinya, secara simultan (bersama-sama) tidak terdapat pengaruh antara variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap variabel kepuasan pengguna.
- H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$. Artinya, secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh antara variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap variabel kepuasan pengguna.

Tabel 5.15

Hasil Uji Hipotesis secara simultan (Uji F) ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	122.962	3	40.987	30.437	.000 ^b
1 Residual	129.278	96	1.347		
Total	252.240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability, Information Quality

Sumber : Olahan Peneliti (2016)

Tabel 5.15 di atas menunjukkan bahwa dari pengujian hipotesis secara simultan, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 30,437 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. F_{tabel} dihitung berdasarkan distribusi F dengan nilai konstanta (α) sebesar 0,1 dengan df numerator (df1)

adalah 3 dan df denominator (df2) adalah 96 maka F_{tabel} yang digunakan adalah 2,14. Karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $30,437 > 2,14$ maka H_0 ditolak. Artinya, terdapat pengaruh secara simultan dari variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap variabel kepuasan pengguna.

Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Pengujian koefisien regresi secara parsial dimaksudkan untuk menguji seberapa besar pengaruh masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Uji t membandingkan antara t_{tabel} dengan t_{hitung} dari hasil perhitungan setiap variabel dalam penelitian ini dengan konstanta (α) sebesar 0,1.

Tabel 5.16
Hasil analisis Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.513	.966		-.531	.596
Usability	.060	.047	.115	1.281	.203
1 Information Quality	.065	.060	.115	1.071	.287
Service Interaction Quality	.308	.057	.546	5.392	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Olahan Peneliti (2016)

Tabel 5.16 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi masing-masing variabel *independent* bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel *independent* (*usability*, *information quality* dan *service interaction quality*) berpengaruh terhadap variabel *dependent* (kepuasan pengguna). Selanjutnya untuk mengetahui apakah pengaruh tersebut signifikan atau tidak, maka nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel akan di uji signifikansinya dengan pengujian hipotesis H_a dan H_0 . Adapun kriteria pengujian penolakan H_0 dan penerimaan H_a adalah sebagai berikut:

- H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$. Artinya, secara parsial tidak

terdapat pengaruh antara variabel variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap variabel kepuasan pengguna.

- b. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh antara variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap variabel kepuasan pengguna.

Tabel 5.17

Hasil perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
Kegunaan (<i>Usability</i>)	1,281	1,660	H_0 diterima
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	1,071	1,660	H_0 diterima
Kualitas Interaksi Layanan (<i>Interaction Quality</i>)	5,392	1,660	H_0 ditolak

Sumber : Olahan Peneliti (2016)

Tabel 5.17 yang merupakan tabel statistik hasil uji t di atas dengan nilai t_{tabel} yang diperoleh dari tabel *t-student* adalah 1,660, maka dapat dijelaskan bahwa :

- a. Variabel kegunaan (*usability*) dengan t_{hitung} mempunyai nilai hitung $1,281 < 1,660$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel kegunaan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- b. Variabel kualitas informasi (*Information Quality*) dengan t_{hitung} memiliki nilai $1,071 < 1,660$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini mengartikan bahwa variabel variabel kualitas informasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna
- c. Variabel kualitas interaksi (*Interaction Quality*) dengan t_{hitung} senilai $5,392 > 1,660$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Hal ini mengartikan bahwa kualitas interaksi layanan

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 ^a	.487	.471	1.160

a. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability, Information Quality

Sumber : Olahan Peneliti (2016)

Tabel 5.18 di atas menunjukkan bahwa nilai R adalah 0,698 dan koefisien determinasi R Square adalah 0,487. Hasil pengkuadratan koefisien korelasi (R^2) $0,698 \times 0,698 = 0,487$ menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan adalah sebesar 48,7% dengan kategori sedang. Sementara sisanya sebesar 51,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengukuran Kepuasan

Penilaian akan kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna menggunakan kuesioner yang dirancang berdasarkan instrumen metode *WebQual* 4.0 dengan Skala pengukuran kepuasan berdasarkan Skala Likert yaitu 4 (Sangat Puas), 3 (Puas), 2 (Tidak Puas), 1 (Sangat Tidak Puas) dengan pengukuran interval penilaian kepuasan menggunakan rumus (J. Supranto, 2003:27) diperoleh hasil:

$$\text{Interval} = \frac{(4 - 1)}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Dari pengukuran di atas, diperoleh hasil interval kepuasan dalam penelitian ini adalah 0,75. Berikut dapat dilihat lebih jelas dalam bentuk tabel

Tabel 5.19
Penilaian dan Kelas Interval Kepuasan

Interval	Penilaian
----------	-----------

3,26 – 4	Sangat Puas
2,6 - 3,25	Puas
1,76 -2,5	Tidak Puas
1 - 1,75	Sangat Tidak Puas

Sumber : *Olahan Peneliti (2016)*

website perpustakaan Universitas Riau yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Berdasarkan Tabel 5.19 di atas, maka dapat diuraikan perhitungan kepuasan pengguna

Tabel 5.20
Perhitungan Kepuasan Mahasiswa Universitas Riau

No	Variabel Yang Diukur	Skor Jawaban				Rata-Rata	Interprestasi
		SS	S	TS	STS		
X1	<i>Usability (Kegunaan)</i>						
1.	<i>Website</i> mudah dioperasikan.	6	77	17	-	2,89	Puas
2.	Daftar mudah dipahami.	7	71	22	-	2,85	Puas
3.	<i>Website</i> mudah diakses.	13	65	21	1	2,9	Puas
4.	<i>Website</i> mudah digunakan.	9	72	17	2	2,88	Puas
5.	Tampilan, tata letak isi menarik.	10	49	40	1	2,68	Puas
6.	Desain <i>Website</i> sesuai dengan dunia teknologi dan pendidikan.	7	60	31	2	2,72	Puas
7.	<i>Website</i> merupakan situs berkompeten.	10	69	21	-	2,89	Puas
8.	<i>Website</i> memberi pengalaman positif.	10	73	16	1	2,92	Puas
X2	<i>Information Quality (Kualitas Informasi)</i>						
9.	<i>Website</i> memberikan informasi yang akurat.	10	57	32	1	2,76	Puas
10.	<i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya.	13	74	13	-	3	Puas
11.	<i>Website</i> memberikan informasi dengan tepat waktu / <i>up to date</i> .	4	33	62	1	2,4	Tidak Puas
12.	<i>Website</i> menyediakan informasi yang lengkap.	7	37	55	1	2,5	Puas
13.	<i>Website</i> memberikan informasi yang mudah dipahami.	7	62	30	1	2,75	Puas
14.	<i>Website</i> memberikan informasi secara detail.	7	39	53	1	2,52	Puas
15.	<i>Website</i> menyampaikan informasi dalam format yang sesuai dengan kebutuhan.	7	51	40	2	2,63	Puas
X3	<i>Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi)</i>						
16.	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik.	6	64	28	2	2,74	Puas
17.	<i>Website</i> memberi rasa aman saat <i>download</i> file/berkas.	11	62	27	-	2,84	Puas
18.	<i>Website</i> memberi rasa aman saat menginput data pribadi.	13	65	22	-	2,91	Puas
19.	<i>Website</i> memberikan kesan menarik minat perhatian.	8	47	44	1	2,62	Puas
20.	<i>Website</i> memberikan kesan komunitas.	2	51	44	3	2,52	Puas
21.	Mudah berkomunikasi dengan pihak admin <i>website</i> .	5	46	46	3	2,53	Puas
22.	Layanan yang disediakan <i>Website</i> sesuai dengan yang dijanjikan.	4	38	50	8	2,38	Tidak Puas
Y	<i>Kepuasan Pengguna</i>						
23.	Merasa puas dalam menggunakan <i>website</i> dalam pemenuhan kebutuhan.	8	46	46	-	2,62	Puas
24.	Merasa puas atas informasi yang disediakan dan diberikan <i>Website</i> .	4	49	46	1	2,56	Puas
25.	Merasa puas dengan pelayanan yang disediakan dan diberikan <i>Website</i> .	7	45	47	1	2,58	Puas

Sumber : *Olahan Peneliti (2016)*

Tabel 5.20 di atas menunjukkan bahwa dari hasil perhitungan kepuasan mahasiswa Universitas Riau yang dilakukan pada instrumen pertanyaan kuesioner penelitian ini, secara dominan mendapatkan interprestasi “Puas”, namun ada beberapa instrumen

pertanyaan yang mendapat interprestasi “Tidak Puas”.

Pembahasan

Berdasarkan analisis data statistik deskriptif pada penelitian mengenai pengaruh kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa Universitas Riau) dengan menggunakan metode pengukuran kualitas *website WebQual 4.0* ini yang kemudian peneliti kaitkan dengan teori *uses and gratifications* diperoleh hasil sebagai berikut :

Analisis data menggunakan regresi linear berganda yang peneliti lakukan dalam penelitian ini menghasilkan temuan bahwa ketiga variabel *independent* yaitu variabel kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau secara positif mempengaruhi variabel *dependent* yaitu kepuasan pengguna, dari nilai R menunjukkan korelasi antara variabel *independent* dengan variabel *dependent* yakni nilai R sebesar 0,698 kemudian dari model summary hasil perhitungan uji determinasi diketahui nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,487, artinya adalah bahwa terdapat pengaruh antara variabel kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap kepuasan pengguna dengan presentase sebesar 48,7% yaitu termasuk pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas *website* yang terdiri dari 3 variabel yaitu Variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis uji simultan (Uji F) dan analisis uji parsial (Uji t). Pada hasil pengujian Simultan diperoleh hasil bahwa penelitian ini memiliki signifikansi sebesar 0,000 yang merupakan lebih kecil dibanding dengan nilai konstanta (α) = 0,1, Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima, dengan artian terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi

layanan *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas *website* perpustakaan Universitas Riau penting untuk diperhatikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penggunanya yang dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Riau.

Setelah melakukan uji simultan, agar dapat mengetahui tingkat signifikansi tiap variabel maka dilakukan uji parsial dari tiap variabel *independent* sehingga diperoleh hasil masing-masing variabel *independent* yaitu variabel kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh positif terhadap variabel *dependent* yaitu kepuasan pengguna, namun untuk variabel kegunaan dan variabel kualitas informasi peneliti memperoleh hasil bahwa kedua variabel ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan atas kepuasan pengguna, hanya variabel kualitas interaksi layanan yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan hasil perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} kedua variabel tersebut menunjukkan hasil t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} yang artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh antara variabel kegunaan dan variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mirip dengan penelitian Alhasanah, dkk (2014) yang menemukan variabel *information quality* (kualitas informasi) yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *website*.

Temuan ini menunjukkan bahwa bagi mahasiswa Universitas Riau, variabel kegunaan dan variabel kualitas informasi bukan menjadi yang penting untuk dipertimbangkan. Meskipun hasil analisis menunjukkan pengaruhnya positif tetapi pada uji parsial pengaruhnya tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun meskipun kedua variabel ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, pada penilaian oleh mahasiswa Universitas Riau variabel kegunaan dan variabel kualitas informasi sudah dalam kategori yang

baik dengan kemudahan penggunaan dan informasi yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa Universitas Riau.

Pada hasil pengujian uji parsial variabel *independent* kualitas *website* kualitas interaksi layanan menunjukkan bahwa variabel ini mempunyai pengaruh positif dan secara parsial mempengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini sesuai dengan penelitian Barnes dan Vidgen (2002) yang menyatakan bahwa kualitas interaksi adalah yang paling penting pada penawaran *e-commerce*. Khususnya pada instrumen yang menunjukkan kepercayaan pengguna pada *website*. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas interaksi layanan suatu *website* maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pihak administrator *website* perpustakaan Universitas Riau harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas interaksi layanan, sebab variabel ini merupakan variabel dominan dalam kualitas *website* yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna yaitu mahasiswa Universitas Riau.

Setelah melakukan pengujian hipotesis, peneliti melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa Universitas Riau dalam menggunakan *website* perpustakaan Universitas Riau. Dengan ukuran interval sebesar 0,75 yang kemudian dibandingkan dengan nilai rata-rata skor jawaban maka diperoleh hasil yaitu dari seluruh instrumen dalam kuesioner yang mewakili variabel kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan serta variabel kepuasan pengguna, mayoritas jawaban mahasiswa Universitas Riau menyatakan “Puas” namun pada instrumen ketepatan waktu dalam *update* informasi dan pemenuhan janji atas pelayanan masih mendapatkan jawaban “Tidak Puas”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian mengenai pengaruh kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap kepuasan pengguna (studi pada mahasiswa Universitas Riau dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0). Dengan pengelolaan data regresi linear berganda menggunakan *software* SPSS 20 *for windows*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai koefisien regresi pada penelitian ini adalah
$$Y = -0,513 + 0,060X_1 + 0,065X_2 + 0,308X_3$$
, bilangan konstanta sebesar -0,513 dan koefisiensi variabel kegunaan sebesar 0,060, koefisiensi variabel kualitas informasi sebesar 0,065 dan koefisiensi variabel kualitas interaksi layanan sebesar 0,308. F_{hitung} sebesar 30,437 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan F_{tabel} yang digunakan adalah 2,14, maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $30,437 > 2,14$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) dari variabel kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap kepuasan pengguna.
- b. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial diperoleh hasil nilai t_{tabel} sebesar 1,660, maka dapat dijelaskan bahwa untuk variabel kegunaan dengan nilai t_{hitung} sebesar $1,281 < 1,660$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel kegunaan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Untuk variabel kualitas informasi dengan nilai

t_{hitung} sebesar $1,071 < 1,660$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini mengartikan bahwa variabel kualitas informasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan untuk Variabel kualitas interaksi layanan dengan t_{hitung} senilai $5,392 > 1,660$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Hal ini mengartikan bahwa variabel kualitas interaksi layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

- c. Berdasarkan tabel model summary diperoleh hasil yaitu, nilai R adalah 0,698 dan koefisien determinasi adalah 0,487. Hasil pengkuadratan koefisien korelasi (R^2) $0,698 \times 0,698 = 0,487$ menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh variabel kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau adalah sebesar 48,7% dengan kategori sedang. Sementara sisanya sebesar 51,3% dipengaruhi oleh variabel lain, artinya variabel kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau memiliki pengaruh terhadap kepuasan penggunanya dengan presentase sebesar 48,7%. Dengan hasil perhitungan kepuasan mahasiswa Universitas Riau yang dilakukan pada instrumen pernyataan kuesioner penelitian ini, secara dominan mendapatkan interpretasi “Puas”, namun ada dua instrumen pernyataan yang mendapat interpretasi “Tidak Puas”.

Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Dengan diketahuinya bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan Universitas Riau terhadap kepuasan pengguna dengan variabel kualitas interaksi layanan sebagai variabel yang berpengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu mahasiswa Universitas Riau, maka diharapkan pada pihak administrator *website* perpustakaan Universitas Riau agar dapat terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dalam penyediaan informasi baik itu seputar bahan perpustakaan maupun informasi seputar perkuliahan.
- b. Dengan hasil perhitungan kepuasan mahasiswa Universitas Riau yang dilakukan pada instrumen pernyataan kuesioner yang mewakili variabel kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan serta variabel kepuasan pengguna pada penelitian ini, mahasiswa Universitas Riau secara dominan menyatakan “Puas”, namun ada dua instrumen pernyataan yang mendapat interpretasi “Tidak Puas” yaitu instrumen ketepatan waktu dalam *update* informasi dan pemenuhan janji atas pelayanan. Dengan masih ditemukannya hasil ketidakpuasan atas kedua instrumen tersebut diharapkan pada pihak administrator *website* perpustakaan Universitas Riau untuk memperhatikan dan memperbaiki kedua instrumen

ketepatan waktu dalam *update* informasi dan pemenuhan janji atas pelayanan tersebut guna meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Riau.

- c. Untuk mengembangkan ilmu komunikasi terkait dengan pengaruh kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan *website* perpustakaan terhadap kepuasan pengguna, diharapkan bagi peneliti yang tertarik untuk melanjutkan dapat menggunakan pengukuran yang berbeda diluar dari apa yang telah disajikan dalam penelitian ini sehingga penelitian selanjutnya dapat menghasilkan hasil yang berbeda sehingga dapat melengkapi penelitian ini. Serta diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan metode yang berbeda agar dapat mempertajam hasil dari penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhasanah, dkk. (2014). *Pengaruh Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan Web E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online (Survei pada Konsumen www.getscoop.com)*. Jurnal. Malang: Universitas Brawijaya.
- Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia. (2015). *Profil Pengguna Internet Indonesia 2014*. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Barners, S., Vidgen, R. (2002). *An Integrative Approach To The Assesment of E-Commerce Quality*.Jurnal.
- _____.(2003). *Measuring Web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange*.Jurnal.
- Baran, Stanley J. (2012). *Pengantar Komunikasi Massa Melek Media dan Budaya*. Jakarta: Erlangga.
- Budi, Risyad Fauziansyah. (2011). *Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar (Studi pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis)*. Jurnal. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Hendana S, Pertha dan Kurniawan, Darius. (2015). *budi Evaluasi Kualitas Sistem Informasi PDAM Tirta Musi Palembang*. Jurnal. Palembang: Universitas Bina Darma.
- Honggo, Hengky dan Kristono. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Informasi Website Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Belanja Online*. Jurnal. Palembang: STMIKGI MDP.
- Kriyantono, Rachmat. (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenadan Media Group.
- Lee, Monle & Johnson, Carla. (2007). *Prinsip-Prinsip Periklanan dalam Perspektif Global*. Jakarta: Kencana.
- Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. (2012). *Metode Penelitian Adminitrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pratama, Yoga. (2015). *Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode WebQual 4.0*. Jurnal. Bandung: Teknik Informatika Telkom School of Computing Univeritas Telkom.
- Rahayu, Nurhidayati. (2014). *Pengukuran Kualtas Website Haluan Riau Menggunakan Metode WebQual 4.0*. Skripsi. Pekanbaru: Jurusan Sistem

Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Rakhmat, J. (2004). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Santoso, Singgih. (2000). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Setyadharma, Andryan.(2010). *Uji Asumsi Klasik Dengan SPSS 16.0*. Jurnal. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Siregar, Syofian. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudjana. (2003). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sari, An Nisaa Puspita, dkk. *Pengaruh Kulaitias Website Terhadap Nilai Yang Dipersepsikan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop (Studi pada Pelanggan Toko Sepatu Wanita www.iwearup.com)*. Jurnal. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Supranto, J. (2003). *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta.

West, R dan Lynn H. Turner. (2009). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

Yusup, Pawit M. (2009). *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tarigan, Joshua. (2008). *User Satisfaction Using WebQual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*.

Jurnal. Surabaya : Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.

Wisudiwawan, Gede Agung Ary. (2013). *Kepuasan Pengguna Dikumpulkan dari beberapa Sumber*. Jurnal.

Sumber Lain:

<http://lib.unri.ac.id/index.php/sample-sites-2/visi-dan-misi/> Diakses pada tanggal 05 Februari 2016

<http://www.idntimes.com/wina/ini-nih-20-universitas-terbaik-di-indonesia-paling-baru-versi-webometrics/> Diakses pada tanggal 04 Februari 2016

<http://www.goodnewsfromindonesia.org/> Diakses pada tanggal 12 November 2015

<http://rumushitung.com/2013/06/08/tabel-r-statistika-dan-cara-membacanya/> Diakses pada tanggal 04 Februari 2016

<http://Junaidichaniago.wordpress.com/2010/05/17/cara-membaca-tabel-t/> Diakses pada tanggal 04 Februari 2016

<http://Junaidichaniago.wordpress.com/2010/05/18/cara-membaca-tabel-f/> Diakses pada tanggal 04 Februari 2016

<http://www.unri.ac.id/> Diakses pada Tanggal 04 Februari 2016