

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* UMS
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE
*WEBQUAL 4.0***



**Disusun Sebagai Salah satu syarat menyelesaikan Program Studi
Strata I pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik**

Oleh:

ADAMAS ADJI NUGROHO

D 600 140 017

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* UMS TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DENGAN METODE *WEBQUAL 4.0***

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

ADAMAS ADJI NUGROHO

D 600 140 017

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Ahmad Kholid Al Ghofari S.T., M.T.

NIK. 985

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* UMS TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

OLEH

ADAMAS ADJI NUGROHO

D 600 140 017

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Senin, 6 Agustus 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1 Ahmad Kholid Al Ghofari, S.T., M.T.

(Ketua Dewan Penguji)

2 Dr. Indah Pratiwi, S.T., M.T.

(Anggota I Dewan Penguji)

3 Ratnanto Fitriadi, S.T., M.T.

(Anggota II Dewan Penguji)

.....
.....
.....

Dekan Fakultas Teknik

.....
(Ir. Sri Sunarjono, M.T., Ph.D.)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan mempertanggung jawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 6 Agustus.....2018

Penulis



Adamas Adji Nugroho

D 600 140 017

ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* UMS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *WEBQUAL* 4.0

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) merupakan salah satu Perguruan Tinggi yang menggunakan *website* sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada civitas akademik (rektor, dosen, mahasiswa dan pegawai universitas) dan civitas non-akademik atau masyarakat umum. Informasi yang diberikan seperti kalender akademik, pengumuman yang berkaitan dengan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik, prestasi mahasiswa dan penelitian-penelitian yang dilakukan. Alamat *website* UMS saat ini adalah <http://www.ums.ac.id> yang bisa diakses oleh siapa saja yang terhubung dengan internet. Pada zaman digital seperti ini, memiliki *website* yang berkualitas bagi universitas merupakan hal yang penting, karena *website* merupakan jendela bagi orang awam yang ingin mengetahui lebih dalam tentang universitas. Penelitian ini menggunakan metode *WebQual* untuk mengetahui kualitas sebuah *website*. *WebQual* terdiri dari *usability*, *information quality*, *service interaction quality*. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa kualitas *website* UMS dinilai dari segi *WebQual* terhadap kepuasan pengguna dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan responden sebanyak 112 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *usability website* UMS masuk dalam kategori baik dengan perolehan skor 68,5%, *information quality* memperoleh skor 70,8% termasuk dalam kategori baik, *service interaction quality* memperoleh skor 65,85% dan termasuk dalam kategori baik pada garis kontinum. Sedangkan kepuasan pengguna memperoleh skor 69,98% dan termasuk dalam kategori baik.

Kata Kunci: kepuasan pengguna, regresi linier berganda, *webqual*

ABSTRACT

Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) is one of the universities that use the website as a means to convey information to the academic community (rector, lecturer, students and university staff) and non-academic community or the general public. Information provided such as academic calendars, academic-related announcements, academic activities, student achievements and research conducted. The current UMS website address is <http://www.ums.ac.id> which can be accessed by anyone connected to the internet. In a digital age like this, having a quality website for university is important, because the website is a window for the layman who wants to know more about the university. This research uses *WebQual* method to know the quality of a website. *WebQual* consists of *usability*, *information quality*, *service interaction quality*. The purpose of this study is to analyze the quality of UMS website assessed in terms of *WebQual* to user satisfaction and know the factors that influence it. This research uses sampling technique with 112 respondents. The results showed that UMS website *usability* was included in good category with 68,5% score, *information quality* got 70,8% score in good category, *service interaction quality* got score 65,85% and entered in good category on line continuum. While user satisfaction scored 69.98 and included in the category Good.

Keywords: multiple linear regression, user satisfaction, *webqual*

1. PENDAHULUAN

Website UMS dikelola oleh salah satu unit yang dimiliki oleh UMS yaitu Biro Teknologi Informasi (BTI). BTI merupakan unit yang memiliki peran dalam mengembangkan sistem

informasi, mengelola data, dan menjaga konektivitas aliran data dan informasi demi kelangsungan kegiatan catur dharma perguruan tinggi (www.bti.ums.ac.id). Terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan BTI dalam mengelola *website* yaitu memperbarui aplikasi secara berkala, *maintenance* server dan jaringan, memperbarui berita, dan backup aplikasi serta *database*. Kemudian dalam hal evaluasi *website* yang dilakukan oleh BTI, selama ini evaluasi hanya dilakukan dengan cara diskusi ringan antar staf internal BTI. Selain dari staf internal, terdapat juga masukan-masukan dari pihak luar yang ditampung oleh pengelola *website* yang kemudian menerapkan masukan-masukan tersebut setelah ditinjau ulang.

Semenjak *website* UMS dibangun dan dikelola, belum ada kegiatan evaluasi *website* yang melibatkan dari pihak mahasiswa, dosen, karyawan maupun masyarakat umum. Meskipun BTI telah memiliki rencana untuk melakukan hal tersebut, namun program tersebut belum bisa terlaksana karena terkendala dengan ketersediaan waktu dan tenaga kerja yang belum memadai. Maka dari itu BTI sangat terbuka apabila ada penelitian yang berorientasi pada evaluasi *website* UMS guna mengetahui hal apa saja yang diinginkan oleh pengguna karena hal tersebut juga merupakan salah satu tujuan dari BTI yaitu mengembangkan dan memelihara *website* Universitas beserta kontennya.

Website yang berkualitas akan menarik minat penggunanya. Demi menjaga konsistensi dan kualitas *website* maka perlu adanya perhatian khusus kepada *website* tersebut agar aspek penilaian *website* menjadi lebih baik. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan berbasis *website* harus dilakukan secara kontinu agar dapat menjaga keyakinan pengguna agar pengguna tetap menggunakan layanan *website*. Perlu diadakan suatu penelitian untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas *website* yang ada saat ini dengan dilihat dari persepsi pengguna untuk mengetahui sejauh mana *website* dapat diterima oleh penggunanya. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi *website* adalah metode *WebQual* 4.0. Metode *WebQual* 4.0 mengukur kualitas *website* yang ditinjau dari 3 aspek yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

2. METODE

2.1 Pengertian Evaluasi

Menurut (Utami, 2013) pengertian evaluasi adalah kegiatan yang membandingkan antara hasil implementasi dengan kriteria dan standar yang telah ditetapkan untuk melihat keberhasilannya. Dari evaluasi kemudian akan tersedia informasi mengenai sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai sehingga bisa diketahui bila terdapat selisih antara standar yang telah ditetapkan dengan hasil yang bisa dicapai. Tanpa evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya.

Dari pendapat Utami di atas, dapat diartikan evaluasi adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang sejauh mana pencapaian suatu objek yang telah diimplementasikan dengan cara membandingkan objek tersebut dengan standar yang telah ditetapkan sehingga dengan itu dapat diambil suatu kesimpulan.

2.2 Tujuan Evaluasi Website

Menurut (Arikunto, 2006) dalam (Utami, 2013) ada dua tujuan dari kegiatan evaluasi yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum diarahkan kepada program secara keseluruhan, sedangkan tujuan khusus lebih difokuskan pada masing-masing komponen. Pada umumnya kegiatan evaluasi memiliki tujuan akhir untuk memberikan bahan pertimbangan kepada pengambil keputusan untuk membuat kebijakan tertentu yang diawali dengan pengumpulan data yang sistematis. Sedangkan tujuan kegiatan evaluasi *website* adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna. Kebutuhan pengguna dalam menemukan informasi yang dapat dipenuhi oleh suatu *website*, maka akan menimbulkan kepuasan pengguna dan hal ini akan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan *website* kembali.

2.3 WebQual

Versi terbaru adalah *Website Quality* (WebQual) 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah *usability*, *information* dan *service interaction*. Kategori *usability* berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori *information* dikaji berdasar kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten *website* yaitu kepastian informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori *service interaction* berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan *website*.

2.4 Kepuasan Pengguna

Definisi kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler, Philip, 2012) dalam (Hendarti, 2008).

Menurut pendapat (Nasution, 2001) dalam (Hariyanti, 2010) pengertian kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk yang dikonsumsi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

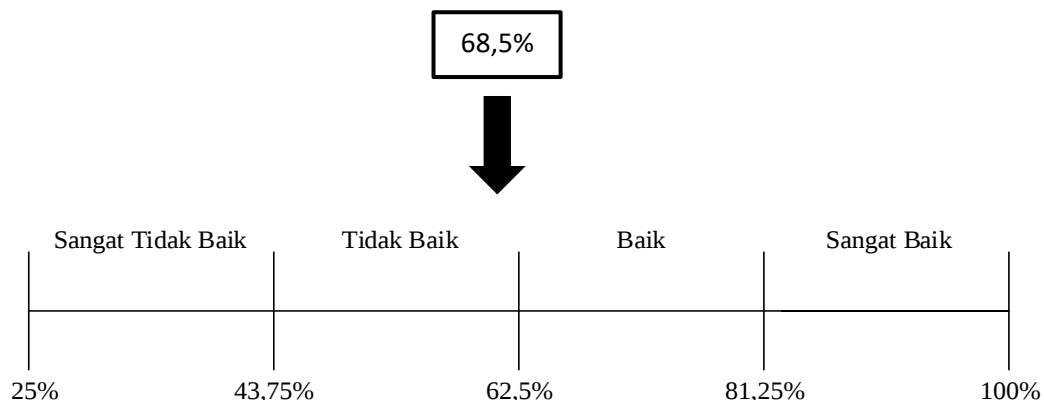
3.1 Pengolahan Data dan Analisa Hasil

Tanggapan responden terhadap setiap variabel yang diteliti dapat diketahui dengan menggambarkan data hasil penelitian. Untuk memudahkan dalam menginterpretasikan variabel tersebut maka dilakukan kategorisasi terhadap skor pada tiap-tiap variabel.

3.1.1. Sub Variabel *Usability*

Tabel 1. Jawaban Responden terhadap *Usability*

Instrumen	1	2	3	4	Skor
1	4	16	79	13	325
2	6	21	77	8	311
3	2	26	72	12	318
4	3	14	77	18	334
5	17	57	28	10	255
6	4	31	68	9	306
7	9	42	55	6	282
8	5	24	61	22	324
Total	50 (50x1)=50	231 (231x2)=462	517 (517x3)=1551	98 (98x4)=392	2455



Gambar 1. Presentase Persepsi Responden tentang *Usability*

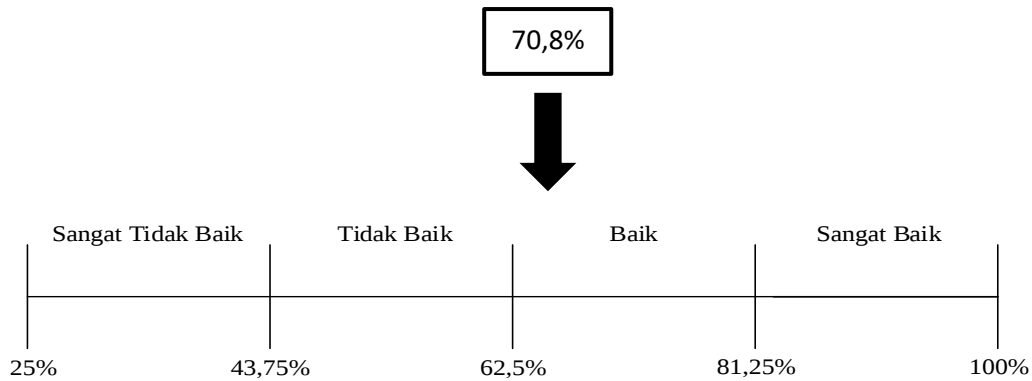
Berdasarkan kategori pada garis kontinum di atas, dapat diketahui bahwa persepsi responden tentang *Usability* masuk dalam kategori “Baik”.

3.1.2. Sub Variabel *Information Quality*

Tabel 2. Jawaban Responden terhadap *Information Quality*

Instrumen	1	2	3	4	Skor
1	5	23	63	21	324
2	4	11	71	26	343
3	7	32	53	20	310
4	2	19	75	16	329
5	7	42	54	9	289
6	6	27	68	11	308
Total	31 (31x1)=31	154 (154x2)=308	384 (384x3)=1152	103 (103x4)=412	1903

Skor tersebut apabila ditampilkan dalam diagram kontinum adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Presentase Persepsi Responden tentang *Information Quality*

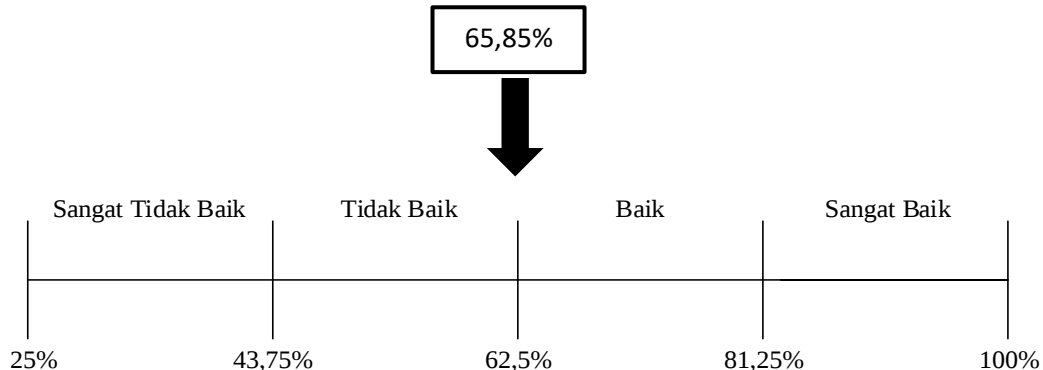
Berdasarkan kategori pada garis kontinum di atas, dapat diketahui bahwa persepsi responden tentang *Information Quality* masuk dalam kategori “Baik”.

3.1.3. Sub Variabel *Service Interaction Quality*

Tabel 3. Jawaban Responden terhadap *Service Interaction Quality*

Instrumen	1	2	3	4	Skor
1	5	25	68	14	315
2	11	44	52	5	275
3	9	37	52	14	295
Total	25 (25x1)=25	106 (106x2)=212	172 (172x3)=516	33 (33x4)=132	885

Skor tersebut apabila ditampilkan dalam diagram kontinum adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Presentase Persepsi Responden tentang *Service Interaction Quality*

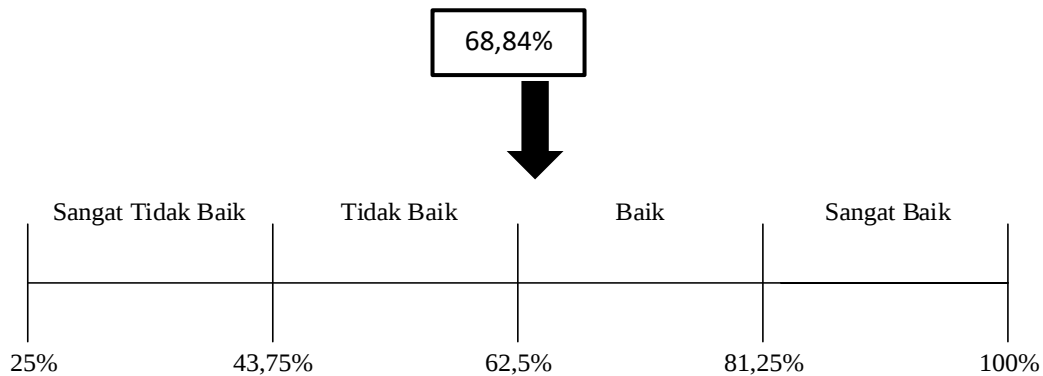
Berdasarkan kategori pada garis kontinum di atas, dapat diketahui bahwa persepsi responden tentang *Service Interaction Quality* masuk dalam kategori “Baik”.

3.1.4. Variabel *WebQual*

Tabel 4. Skor Variabel *WebQual*

Sub Variabel	Skor
Usability	2455
Information Quality	1903
Service Interaction Quality	885
Jumlah	5243

Skor tersebut apabila ditampilkan dalam diagram kontinum adalah sebagai berikut:



Gambar 4. Presentase Persepsi Responden tentang WebQual

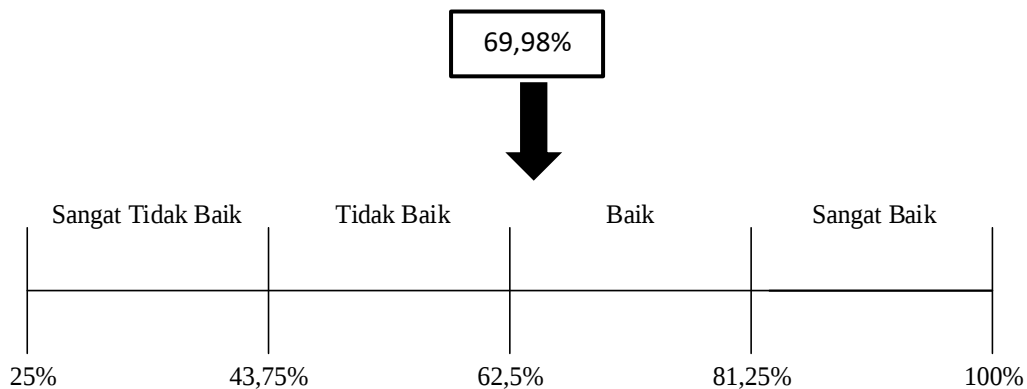
Berdasarkan kategori pada garis kontinum di atas, dapat diketahui bahwa persepsi responden tentang *WebQual* masuk dalam kategori “Baik”.

3.1.5. Variabel Kepuasan Pengguna

Tabel 5. Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pengguna

Instrumen	1	2	3	4	Skor
1	4	40	58	10	298
2	4	23	61	24	329
Total	8 (8x1)=8	63 (63x2)=126	119 (119x3)=357	34 (34x4)=136	627

Skor tersebut apabila ditampilkan dalam diagram kontinum adalah sebagai berikut:



Gambar 5. Presentase Persepsi Responden tentang Kepuasan Pengguna

Berdasarkan kategori pada garis kontinum di atas, dapat diketahui bahwa persepsi responden tentang Kepuasan Pengguna masuk dalam kategori “Baik”.

3.2 Hasil Uji t

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.284	.520		-.547	.586
1 Usability	.116	.035	.329	3.348	.001
Information_Quality	.119	.033	.303	3.551	.001
Service_Interaction_Quality	.169	.067	.227	2.533	.013

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa nilai p-value (Sig) lebih kecil dari nilai alpha ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya bahwa WebQual memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

3.3 Hasil Uji F

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	103.114	3	34.371	45.377	.000 ^b
Residual	81.806	108	.757		
Total	184.920	111			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

b. Predictors: (Constant), Service_Interaction_Quality, Information_Quality, Usability

Berdasarkan tabel 7 di atas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 45,377 dan nilai Sig. sebesar 0,000. Karena nilai Sig. lebih kecil dari nilai α ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* (*Webqual*) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

3.4 Hasil Uji R

Tabel 8. Hasil Uji R

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.545	.870

a. Predictors: (Constant), Service_Interaction_Quality, Information_Quality, Usability

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Berdasarkan tabel 8 diperoleh nilai *R square* yang merupakan nilai koefisien determinasi sebesar 0,558 atau 55,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (*Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*) berpengaruh sebesar 55,8% terhadap Kepuasan Pengguna. Sedangkan presentasi sisanya sebesar 44,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

3.5 Hasil Analisis Regresi

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.284	.520		-.547	.586
Usability	.116	.035	.329	3.348	.001
1 Information_Quality	.119	.033	.303	3.551	.001
Service_Interaction_Quality	.169	.067	.227	2.533	.013

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Berdasarkan tabel 9. dapat dirumuskan persamaan regresi linier berganda seperti berikut:

$$Y_1 = -0,284 + 0,116 X_1 + 0,119 X_2 + 0,169 X_3 \dots\dots\dots (1)$$

Dari persamaan di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- $\alpha = -0,284$ Artinya apabila *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* bernilai nol (0), maka Kepuasan Pengguna akan bernilai -0,284 satuan.
- $\beta_1 = 0,116$ Artinya apabila *Usability* meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka Kepuasan Pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,116 atau 11,6%.
- $\beta_2 = 0,119$ Artinya apabila *Information Quality* meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka Kepuasan Pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,119 atau 11,9%.
- $\beta_3 = 0,169$ Artinya apabila *Service Interaction Quality* meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka Kepuasan Pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,169 atau 16,9%.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil yang kemudian dapat diambil beberapa kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian yang diuraikan pada bab 1, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tanggapan responden tentang sub variabel *Usability* (X1) pada garis kontinum masuk dalam kategori “Baik” dengan presentase 68,5%, kemudian untuk sub variabel *Information Quality* (X2) masuk dalam kategori “Baik” dengan perolehan presentase sebesar 70,8% dan pada sub variabel *Service Interaction Quality* (X3) masuk dalam kategori “Baik” dengan perolehan presentase sebesar 65,85%. Kualitas *website* UMS menurut pendapat pengguna yang ditinjau dari variabel-variabel *WebQual* termasuk dalam kategori “Baik” dengan perolehan presentase sebesar 68,84%.
2. Berdasarkan uji hipotesis secara simultan (uji F), masing-masing variabel pada *WebQual* yang ada pada *website* UMS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan nilai $p\text{-value} < \text{nilai } \alpha$ ($0,000 < 0,05$).
3. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (uji t), semua variabel *WebQual* pada *website* UMS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan nilai $p\text{-value} < \text{nilai } \alpha$ ($0,000 < 0,05$).

4.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan didapatkan hasil, saran yang dapat diberikan penulis antara lain:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*) memiliki pengaruh sebesar 55,8% terhadap Kepuasan Pengguna. Sedangkan presentasi sisanya sebesar 44,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini, penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel bebas yang lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mengganti objek penelitian selain *website* UMS, misalnya adalah *website* tiap-tiap program studi untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut.
3. Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan metode selain *WebQual* dalam upaya untuk mengetahui kualitas suatu *website*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006) *Metode Penelitian: Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hariyanti, F. A. (2010) *Pengaruh Sistem Online Payment Biaya Pendidikan Di Bank BTN Terhadap Kepuasan Mahasiswa Unpad*, Skripsi. Universitas Komputer Indonesia.
- Hendarti, H. (2008) ‘Korelasi Antara Efektivitas Sistem Informasi KRS Online dengan Kepuasan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara’, *Jurnal Piranti Warta*, 11(2), pp.

242–257.

Kotler, Philip, K. L. Keller (2012) *Marketing Management 13th edition*. 13th edn, *Ebook of Marketing Management 13th edition*. 13th edn. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Nasution (2001) *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Utami, D. (2013) *Evaluasi Situs Web Perpustakaan UGM, UI dan ITB Menggunakan WEBQUAL dan Peranan Perpustakaan dalam Meningkatkan Peringkat Perguruan Tinggi dalam Webometrics*. Universitas Sumatera Utara.