

## **PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)**

<sup>1</sup>Syaifulah, <sup>2</sup>Dicky Oksa Soemantri

<sup>1,2</sup>Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Suska Riau  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
E-mail: <sup>1</sup>syaifulah@uin-suska.ac.id, <sup>2</sup>dickyoksa27@gmail.com

### **ABSTRAK**

Website zamrudtv.com merupakan website yang memberikan pelayanan informasi berita seputar Propinsi Riau dan sekitarnya, diantaranya berita politik, budaya, olahraga, otomotif, lifestyle dan wisata. Namun selama dipublikasikan masih terdapat masalah dari segi kualitas kegunaan seperti konten pencarian (searching) tidak berfungsi dengan baik, dari kualitas informasi adanya rubik-rubik berita yang jarang diupdate dan dari kualitas interaksi pelayanan seperti banyaknya ditemukan berita-berita lama yang tidak bisa diakses lagi. Dalam penelitian ini, kualitas website zamrudtv.com diukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Webqual merupakan instrument yang menilai kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dari Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan yang paling baik yaitu website menyediakan interaksi yang jelas sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memiliki kompetisi, kemudian kualitas informasi yang paling baik yaitu menyediakan website yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak menyediakan informasi yang detail serta kualitas interaksi pelayanan yang paling baik yaitu website memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memberikan kemudahan untuk menyampaikan masukan (feed back) dan ketiga variabel Webqual 4.0, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

**Kata kunci:** user satisfaction, regresi linier berganda, webqual 4.0, zamrudtv.com

### **I. PENDAHULUAN**

CV. Zamrud Multimedia Network memiliki website berita yaitu www.zamrudtv.com. Website berita tersebut merupakan salah satu media online yang ada di Riau. Website memberikan pelayanan informasi berita seputar Propinsi Riau dan sekitarnya. Berita yang diangkat diantaranya berita politik, budaya, olahraga, lingkungan, otomotif, lifestyle dan wisata. Berdasarkan situs statshow.com mencatat jumlah pengunjung yang mengakses website sebanyak 355.145 orang per tahun (Sumber : CV Zamrud Multimedia Network). Ditemukan beberapa permasalahan yaitu website kurang populer dari website-website berita lain yang ada di pekanbaru. Saat ini website zamrudtv.com terdapat pada urutan ke 23.402 di Indonesia jauh tertinggal dari website-website berita lain yang ada di riau seperti riaupos.com dan goriau.com (sumber: alexa.com, 2015). Akibatnya pihak manajemen kesulitan menjalin kerjasama dengan instansi lain karena rating websitenya yang masih rendah. Kemudian ditemukan rubik-rubik berita yang jarang di update, seperti rubik lingkungan terakhir di update tanggal 11 maret 2015, rubik tokoh terakhir di update tanggal 10 mei 2014 dan banyak rubik berita lain yang jarang di update. Akibatnya pengguna/user website kesulitan

untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan update terkait berita dari setiap rubik yang disediakan, sehingga menyebabkan berkurangnya minat pengunjung untuk membuka website. Selanjutnya banyak ditemukan berita-berita lama yang tidak bisa dibuka lagi yaitu berita yang di publish sebelum bulan februari 2010, disebabkan oleh adanya migrasi server untuk akun shared hosting yang berlokasi di data center Indonesia. Migrasi server tersebut terjadi pada bulan februari 2010, sehingga data-data berita sebelum bulan februari 2010 tidak bisa di akses kembali. Akibatnya pengguna/user website kesulitan untuk mengakses kembali berita-berita lama.

Berdasarkan permasalahan diatas diperlukan pengukuran terhadap kualitas website Zamrud Multimedia Network. Pengukuran ini diperlukan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk mengembangkan website berita mereka. sehingga nantinya akan banyak menarik loyalitas pengunjung. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode Webqual 4.0. Karena metode Webqual 4.0 telah banyak digunakan oleh peneliti terdahulu untuk mengukur suatu kualitas website. Kualitas website telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pelanggan/pengguna. Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website yang

dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. Webqual berdasarkan pada konsep Quality Function Deployment (QFD) yaitu suatu proses yang berdasarkan pada “voice of customer” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, Webqual disusun berdasarkan pada persepsi pengguna akhir (end user) terhadap suatu website.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir yaitu Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus : CV Zamrud Multimedia Network).

## II. BAHAN DAN METODE

### A. Kualitas

Menurut Dorothea (2004), konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan perusahaan jasa. Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan menghasilkan output bagi pelanggannya[1].

### B. Website

Menurut Rahmat (2010), website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah website biasanya dibangun atas banyak web yang saling berhubungan[2]. Menurut Simarmata dalam Dina, dkk. (2013), web adalah sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lainnya yang tersimpan dalam sebuah server web internet yang disajikan dalam bentuk hypertext. Informasi web pada umumnya ditulis dalam format HTML. Interaksi web dibagi dalam 3 langkah yaitu permintaan, pemrosesan dan jawaban[3].

### C. Kualitas Website

Menurut Hyejeong dan Niehm dalam Puspitasari, dkk. (2013), mengungkapkan bahwa para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas website menjadi lima yaitu: (1) informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan; (2) keamanan, meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan; (3) kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan; (4) kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif; dan (5) kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara online dan customer service [4].

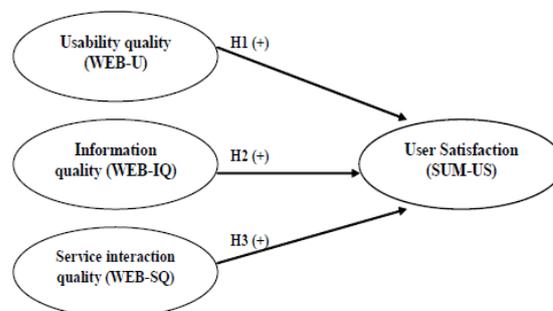
Rayport dan Jaworski dalam Kotler and Keller (2009), mengatakan bahwa website yang efektif menampilkan tujuh elemen desain yang disebut 7C, yaitu: (1) context, tata letak dan desain;

(2) content, teks, gambar, suara, dan video yang ada di dalam website; (3) community, bagaimana situs memungkinkan adanya komunikasi antar pengguna; (4) customization, kemampuan situs untuk menghantarkan dirinya pada berbagai pengguna atau memungkinkan pengguna mempersonalisasikan situs; (5) communication, bagaimana situs memungkinkan komunikasi situs dengan pengguna, pengguna dengan situs, atau komunikasi dua arah; (6) connection, tingkat hubungan situs itu dengan situs lain; dan (7) commerce, kemampuan situs untuk memungkinkan transaksi komersial[5].

### D. Webqual

Menurut Slabey dalam Wahidin (2013), webqual adalah pengukuran berdasarkan quality function deployment (QFD). Webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu : usability, information quality, dan services interaction. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau user terhadap kualitas dari website tersebut[6].

Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. Webqual 4.0 disusun berdasarkan tiga dimensi, yaitu: usability, kualitas interaksi (information quality), dan interaksi layanan (service interaction), sebagaimana di ilustrasikan dalam gambar dibawah ini :



Gambar 1. Model Webqual 4.0 (Sumber: Sanjaya, 2012)

Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari website. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari Webqual versi 4.0. Penelitian sebelumnya menyarankan bahwa dimensi Webqual dapat memprediksi kepuasan pengguna dan maksud pengguna dalam menggunakan kembali website[7].

Model pengukuran mutu website, dengan kuesionernya berdasarkan 3 dimensi Webqual dapat dilihat pada table di bawah ini.

Tabel 1. Webqual 4.0 Instrument Menurut Barnes Dan Vidgen Sumber: Medyawati (2012) [8].

Dimensi	Kuesioner Webqual 4.0
Usability	I find the site easy to learn to operate My interaction with the site is clear and understandable I find the site easy to navigate I find the site easy to use The site has an attractive appearance The design is appropriate to the type of site The site conveys a sense of competency The site creates a positive experience for me
Information Quality	Provides accurate information Provides believable information Provides timely information Provides relevant information Provides easy to understand information Provides information at the right level of detail Present the information in appropriate format
Service interaction	Has a good reputation It feels safe to complete transaction My personal information feels secure Creates a sense of personalization Convey a sense of community Make it easy to communicate with the organization I feel confident that goods/services will be delivered as promised
Overall	Overall view of the Website

#### E. Kuesioner

Menurut Husein (2003), kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons terhadap daftar pertanyaan tersebut[9].

#### F. Teknik Simple Random Sampling

Menurut Eriyanto (2007), teknik acak sederhana adalah teknik acak yang paling dasar. Teknik acak ini seperti orang mengundi lotere atau mengundi pemenang arisan. Teknik acak sederhana sama prinsipnya dengan undian arisan tersebut. Prinsip sampel acak sederhana, setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Kalau dalam populasi terdapat 10.000 orang, berate kesempatan setiap orang untuk terpilih sebagai sampel adalah 1/10.000. semua anggota populasi di sini mendapat kesempatan dan perlakuan yang sama[10].

#### G. Mengenal Statistik

Menurut Santoso (2003), ilmu statistik bisa diartikan sebagai sebuah kegiatan untuk mengumpulkan data, meringkas/menyajikan data, menganalisis data dengan metode tertentu, dan menginterpretasi hasil analisis tersebut[11].

#### H. Hipotesis

Menurut Saefuddin, dkk (2009), hipotesis adalah pernyataan tentatif mengenai parameter peubah acak. Kata hipotesis berasal dari gabungan dua kata, yaitu (1) hipo yang berarti tersembunyi, dan 2) theses yang berarti pernyataan. Hipotesis menurut asal katanya berarti pernyataan mengenai sesuatu yang tersembunyi, sesuatu yang tidak diketahui kebenarannya secara pasti[12]

#### I. Uji Validitas

Menurut Azwar dalam Zulkifli (2009), validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur.

#### J. Uji Reliabilitas

Menurut Zulkifli (2009), reabilitas berasal dari kata reliability berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran yang realtif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Menurut Nur dalam Zulkifli (2009), menyatakan bahwa reliabilitas ukuran menyangkut seberapa jauh skor deviasi individu, atau skor-z, relative konsisten apabila dilakukan pengulangan pengadministrasian dengan tes yang sama atau tes yang ekuivalen[13].

#### K. Uji Asumsi Klasik Regresi

Menurut Irwan dan Siti (2015), model regresi yang baik harus memenuhi asumsi klasik. Pemenuhan asumsi klasik dimaksudkan agar pengerjaan model regresi tidak menemukan masalah-masalah statistic[14].

### III. ANALISA DAN PEMBAHASAN

#### A. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan batasan r tabel dengan signifikan 0,05 dan uji 2 sisi. Untuk batasan r tabel dengan n = 20 maka di dapat r tabel sebesar 0.444, artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid,

sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

No Item	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
P1	0.579	0.444	Valid
P2	0.691	0.444	Valid
P3	0.705	0.444	Valid
P4	0.706	0.444	Valid
P5	0.591	0.444	Valid
P6	0.546	0.444	Valid
P7	0.592	0.444	Valid
P8	0.579	0.444	Valid
No Item	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
P9	0.596	0.444	Valid
P10	0.803	0.444	Valid
P11	0.772	0.444	Valid
P12	0.595	0.444	Valid
P13	0.703	0.444	Valid
P14	0.772	0.444	Valid
P15	0.511	0.444	Valid
No Item	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
P16	0.657	0.444	Valid
P17	0.78	0.444	Valid
P18	0.823	0.444	Valid
P19	0.776	0.444	Valid
P20	0.908	0.444	Valid
P21	0.843	0.444	Valid
P22	0.846	0.444	Valid

Seluruh indikator pernyataan webqual 4.0 untuk mengukur kualitas website zamrudtv.com dinyatakan valid.

### B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.767	8

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.804	7

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	7

Model Penelitian Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas website zamrudtv.com telah memenuhi kriteria reliabilitas dan merupakan alat ukur yang dapat dipercaya dan handal

### C. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.252	.332			-3.770	.000		
Kegunaan	.037	.013	.215		2.846	.005	.777	1.287
Kualitas Informasi	.052	.013	.304		4.029	.000	.779	1.284
Kualitas Interaksi Pelayanan	.075	.013	.446		5.867	.000	.768	1.302

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel diatas, dapat ditentukan persamaan regresi linier bergandanya yaitu:  $Y = a(\text{constant}) + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ , artinya  $Y = -1.252 + 0.037 X_1 + 0.052 X_2 + 0.075 X_3$ .

Berdasarkan persamaan diatas dapat menunjukkan bahwa :

Koefisien regresi dari semua variabel bebas menunjukkan nilai yang positif dengan nilai kualitas kegunaan (0.037), nilai kualitas informasi (0.052), nilai kualitas interaksi pelayanan (0.075). Data tersebut menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai hubungan yang searah/positif terhadap variabel terikatnya.

Dari ketiga variabel bebas yang memberi pengaruh dominan adalah variabel kualitas interaksi pelayanan dengan koefisien regresinya sebesar 0.075

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.758 <sup>a</sup>	.574	.561	.345	1.868

a. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi Pelayanan, Kualitas Informasi, Kegunaan  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa besarnya koefisien korelasi ( $R = 0.758$ ) artinya bahwa variabel bebas yang diamati mempunyai hubungan yang kuat dengan variabel terikat. Sedangkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.574, yang berarti 57.4 % variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikatnya. Sedangkan 42.6 % dipengaruhi oleh variabel bebas lain.

D. Uji T

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	-1.252	.332		-3.770	.000			
Kegunaan	.037	.013	.215	2.846	.005	.777	1.287	
Kualitas Informasi	.052	.013	.304	4.029	.000	.779	1.284	
Kualitas Interaksi Pelayanan	.075	.013	.446	5.867	.000	.768	1.302	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

a. Variabel Kualitas Kegunaan (Usability)

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas kegunaan berdasarkan hasil Uji T pada tabel diatas diperoleh nilai thitung variabel kualitas kegunaan (2,846) > nilai ttabel (1.988), maka H0 ditolak, dan Ha diterima. Artinya variabel kualitas kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website zamrudtv.com. sehingga semakin baik kualitas kegunaan maka kepuasan pengguna akan meningkat, sebaliknya jika kualitas kegunaan tidak baik maka kepuasan pengguna akan menurun. Hasil pengujian ini didukung oleh hasil jawaban responden sesuai dengan indikator kualitas kegunaan yaitu pada P1 “kemudahan untuk dioperasikan” menunjukkan 42% menyatakan setuju bahwa kualitas dari kemudahan untuk dioperasikan adalah baik kemudian pada P2 “interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti” dengan persentasi 47% menyatakan setuju bahwa kualitas kegunaan website yang jelas dan dapat dimengerti adalah baik. Sehingga secara keseluruhan dinyatakan bahwa kualitas kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas informasi berdasarkan hasil Uji T pada tabel diatas diperoleh nilai thitung variabel kualitas informasi (4.029) > nilai ttabel (1.988), maka H0 ditolak, dan Ha diterima. Artinya variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website zamrudtv.com. sehingga semakin baik kualitas informasi maka kepuasan pengguna akan meningkat, sebaliknya jika kualitas informasi tidak baik maka kepuasan pengguna akan menurun. Hasil pengujian ini didukung oleh hasil jawaban responden sesuai dengan indikator kualitas informasi yaitu pada P10 “menyediakan informasi yang dapat dipercaya” menunjukkan 42% menyatakan setuju bahwa kualitas informasi yang disediakan oleh website zamrudtv.com dapat dipercaya. Sehingga secara keseluruhan dinyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

c. Variabel Interaksi Pelayanan (Service Interaction)

Untuk mengetahui pengaruh variabel interaksi pelayanan berdasarkan hasil Uji T pada tabel sebelumnya diperoleh nilai thitung variabel interaksi pelayanan (5.867) > nilai ttabel (1.988), maka H0 ditolak, dan Ha diterima. Artinya variabel interaksi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website zamrudtv.com. sehingga semakin baik interaksi pelayanan maka kepuasan pengguna akan meningkat, sebaliknya jika interaksi pelayanan tidak baik maka kepuasan pengguna akan menurun. Hasil pengujian ini didukung oleh hasil jawaban responden sesuai dengan indikator interaksi pelayanan yaitu pada P16 “mempunyai reputasi yang bagus” menunjukkan 47% menyatakan cukup setuju bahwa interaksi pelayanan dari website mempunyai reputasi yang bagus, kemudian pada P17 “mendapatkan keamanan” dengan persentasi 50% menyatakan cukup setuju bahwa interaksi pelayanan website mempunyai keamanan yang cukup baik dan pada P22 “tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan” dengan persentasi 50 % menyatakan cukup setuju bahwa interaksi pelayanan mempunyai informasi yang dapat dipercaya cukup tinggi. Sehingga secara keseluruhan dinyatakan bahwa interaksi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

E. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.353	3	5.118	43.107	.000 <sup>b</sup>
	Residual	11.397	96	.119		
	Total	26.750	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi Pelayanan, Kualitas Informasi, Kegunaan  
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan interaksi pelayanan berdasarkan hasil Uji F pada tabel diatas diperoleh nilai Fhitung variabel yaitu (43.107) > nilai Ftabel (2.70), maka H0 ditolak, dan Ha diterima. Sehingga secara keseluruhan dinyatakan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi dan interaksi pelayanan website zamrudtv.com berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan pengguna

E.1. Pengaruh Variabel Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Hipotesis 1 : Variabel kualitas kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan tabel sebelumnya kualitas kegunaan dengan koefisien sebesar 0.037 berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung} = 2.846$  yang lebih besar dari  $t_{tabel} = 1.986$  atau nilai signifikan = 0.005 yang lebih kecil dari tingkat kesalahan = 0.05. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas kegunaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna (user satisfaction).

#### E.2. Pengaruh Variabel Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Hipotesis 2 : Variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan tabel sebelumnya kualitas informasi dengan koefisien sebesar 0.052 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung} = 4.029$  yang lebih besar dari  $t_{tabel} = 1.986$  atau nilai signifikan = 0.000 yang lebih kecil dari tingkat kesalahan = 0.05. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas informasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna (user satisfaction).

#### E.3. Pengaruh Variabel Interaksi Pelayanan Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna

Hipotesis 3: Variabel interaksi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan tabel sebelumnya kualitas interaksi pelayanan dengan koefisien sebesar 0.075 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung} = 5.867$  yang lebih besar dari  $t_{tabel} = 1.986$  atau nilai signifikan = 0.000 yang lebih kecil dari tingkat kesalahan = 0.05. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh interaksi pelayanan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa interaksi pelayanan pelayanan yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna (user satisfaction).

#### F. Uji Variabel yang Paling Dominan

Berdasarkan hasil regresi pada tabel sebelumnya diperoleh bahwa variabel bebas yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel interaksi pelayanan sebesar 0.075. Hasil ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terjadi sangat dominan dipengaruhi oleh interaksi pelayanan pelayanan yang lebih baik seperti tersedianya suasana komunitas pada website, kemudahan untuk memberikan masukan (feed back), reputasi website yang bagus, keamanan dari website dan tingkat kepercayaan terhadap informasi yang disampaikan website. Oleh karena itu pengelola atau pengembang dari website

Zamrudtv.com harus sangat memperhatikan aspek dari interaksi pelayanan pelayanannya agar dapat lebih menarik minat pengguna.

## IV. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan sebelumnya menghasilkan kesimpulan bahwa :

1. Secara keseluruhan kualitas kegunaan yang paling baik yaitu website menyediakan interaksi yang jelas dan dapat dimengerti sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memiliki kompetensi, sehingga website cenderung memiliki kualitas kegunaan yang cukup baik. Kemudian kualitas kegunaan (usability) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan nilai regresi sebesar 0.37.
2. Secara keseluruhan kualitas informasi yang paling baik yaitu pada website menyediakan informasi yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak menyediakan informasi yang detail, sehingga website cenderung memiliki kualitas informasi yang kurang baik. Kemudian kualitas informasi (information quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan nilai regresi sebesar 0.52.
3. Secara keseluruhan kualitas interaksi pelayanan yang paling baik yaitu pada website memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memberikan kemudahan untuk menyampaikan masukan (feed back), sehingga website cenderung memiliki kualitas interaksi pelayanan yang kurang baik. Kemudian kualitas interaksi pelayanan (service interaction) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan nilai regresi 0.75.

### B. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran untuk pihak manajemen CV. Zamrud Multimedia Network untuk meningkatkan kualitas website antara lain: pertama dari sisi penggunaan (usability) sesuai dengan indikator P7 dan P8 yaitu meningkatkan kualitas dari berita atau informasi yang disampaikan agar website mampu bersaing dengan perusahaan lain dan menambah pengetahuan dari informasi yang disediakan pada website, kedua dari sisi informasi (information quality) sesuai dengan indikator P12, dan P14 yaitu memasukkan lebih banyak informasi yang relevan dan menyediakan informasi yang lebih, ketiga dari interaksi

pelayanan (service interaction) sesuai indikator P20 dan P21 yaitu menciptakan suasana komunitas pada website dan membuat layanan feed back agar pengguna lebih mudah untuk memberikan masukan kepada pihak manajemen.

2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan kombinasi dengan pendekatan/framework lainnya dalam mengukur suatu kualitas website seperti Importance Performance Analysis.

#### REFERENSI

- [1]. Ariani, Dorothea Wahyu, Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas). Yogyakarta: Andi Offset. 2004
- [2]. Hidayat, Rahmat. Cara Pratis Membangun Website Gratis. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2010
- [3]. Firia Murad, Dina, dkk. Aplikasi Intelligence Website Untuk Penunjang Laporan Paud Pada HIMPAUDI Kota Tangerang. Volume 7 No. 1, September 2013
- [4]. Puspitasari, An Nissaa, dkk. Pengaruh Kualitas Website Terhadap Nilai yang dipersepsikan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop. Jurnal Ilmu Administrasi, 2013
- [5]. Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. Manajemen Pemasaran Edisi 12. Alih bahasa oleh Benyamin Molan. Jakarta: PT. Indeks. 2007
- [6]. Abbas, Wahidin. Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). SNST 2013.
- [7]. Sanjaya, Imam. Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian KOMINFO dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Volume 14, No. 1, Juni 2012
- [8]. Mediyawati, Henny, dkk. Model Pengukuran Kualitas Layanan Website E-Banking di Indonesia. Jurnal SNATI, Juni 2012.
- [9]. Umar, Husein. Metode Riset Bisnis. Jakarta: Gramedia. 2003
- [10]. Eriyanto. Teknik Sampling Analisis Opini Publik. Yogyakarta: Pelangi Aksara. 2007.
- [11]. Santoso, Singgih. Statistik Parametrik. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2003
- [12]. Saefuddin, Asep. dkk. Statistika Dasar. Jakarta: Grasindo. 2009
- [13]. Matondang, Zulkifli. Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. Volume 6 No. 1, Juni 2009
- [14]. Gani, Irwan dan Siti Amalia. Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial. Yogyakarta: Andi. 2015