

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi sudah semakin pesat. Jika diamati, perkembangan tersebut memberikan dampak pada perubahan layanan pada instansi ataupun organisasi. Dari melakukan layanan secara manual dan beranjak menggunakan teknologi. Saat ini layanan terhadap pengguna dapat dilakukan secara *online* seperti *website* pemerintahan, tak terkecuali instansi Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) yang menyediakan *website* sebagai layanan informasi untuk masyarakat. Sehingga dengan adanya perubahan lebih mempermudah dalam mendapat informasi.

Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) adalah sebagai humas pemerintah yaitu menjadi panutan informasi resmi bagi program atau informasi yang ingin disampaikan pemerintah kepada masyarakat [Sanjaya, 2012]. Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas perbantuan di bidang Komunikasi dan Informatika. Sebagai sumber informasi bagi masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) menyediakan *website* Bulletin Metropolis yang dapat memberikan informasi mengenai program Pemerintahan kota Palembang.

Website merupakan salah satu layanan yang dapat di akses dimana saja oleh pengguna untuk mendapatkan informasi yang di cari. Menurut Yuhefizar *website* adalah keseluruhan halaman-halaman *web* yang terdapat dari sebuah *domain* yang mengandung informasi [Prayitno, 2015]. *Website* termasuk salah satu wujud nyata dari pengaplikasian *e-government* yang umum dilaksanakan

dan diatur pelaksanaannya di Indonesia. Namun, banyak pemerintah daerah mengidentikkan implementasi *e-government* hanya sekedar membuat situs *web* pemerintah daerah saja (*web presence*), sehingga penyelenggaraannya masih berada pada tingkat pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pemantapan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai [Veronika et al., 2018]. Untuk memenuhi kebutuhan layanan, instansi pemerinthan membuat beberapa *website* yang nantinya dapat menjadi interkasi antara pemerintahan dan masyarakat.

Website Bulletin Metropolis diluncurkan pada tanggal 30 April 2009. Dimana *website* Bulletin Metropolis dapat memberikan informasi khusus tentang kegiatan pemerintahan kota Palembang dan beberapa berita seputar kota Palembang. Perbedaan yang dimiliki oleh *Website* Bulletin Metropolis dengan *website* lain yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) yaitu *Website* Bulletin Metropolis dibuat khusus sebagai informasi kegiatan yang akan di lakukan, yang sedang dilakukan serta yang telah di lakukan pemerintah kota Palembang. Saat ini *Website* Bulletin Metropolis telah memberikan layanan berupa berita seputar kota Palembang, kegiatan-kegiatan Pemerintah kota Palembang serta berbagai informasi yang dibutuhkan masyarakat. Masyarakat yang ingin merasakan layanan informasi publik tersebut dapat mengakses pada alamat www.bulletinmetropolis.com , Informasi dan berita tersebut akan di *update* terus ketika ada hal baru yang didapat. Admin yang bekerja untuk memperbarui informasi dan berita yang ada berjumlah satu orang. Sumber berita yang di peroleh merupakan hasil dari wartawan dan fotografer yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) sendiri dimana wartawan yang berjumlah empat orang dan lima orang sebagai fotografer. Berita yang di dapat pun diserahkan kepada admin, sehingga admin dapat memposting dan memperbarui berita yang ada di *website* Bulletin Metropolis. Pembaharuan isi pada *website* Bulletin Metropolis dilakukan setiap satu atau dua hari sekali sesuai berita yang di dapat. Pembaharuan dilakukan

oleh admin yang menggunakan *Hosting* prabayar dari luar Negeri untuk mempermudah pembaharuan. Berbagai berita yang tersedia *website* Bulletin Metropolis dapat memberikan layanan informasi kepada pengguna serta adanya admin untuk terus memperbarui isi *website* Bulletin Metropolis nantinya diharapkan informasi yang disampaikan dapat bermanfaat bagi pengguna *website* Bulletin Metropolis.

Dalam mendukung kelancaran proses pelayanan informasi publik, pengguna berhak untuk mendapat informasi yang berkualitas dan kepuasan terhadap informasi tersebut. Dimana nantinya pengguna akan merasa puas dan terus menggunakan *website* Bulletin Metropolis sebagai sumber informasi. Permasalahan yang didapat oleh peneliti yaitu pihak Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) belum mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis. Karna sejak dipublikasikan belum adanya penelitian terhadap tingkat kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis. Ketika *website* Bulletin Metropolis di luncurkan dan dapat digunakan, masyarakat atau pengguna juga akan berreaksi terhadap *website* Bulletin Metropolis. Reaksi itu tidak dapat diprediksi dengan persepsi yang sama untuk keseluruhan. Sikap penerimaan yang baik terhadap kepuasan layanan yang diberikan merupakan hal positif yang perlu didapat dengan penerapan *website* Bulletin Metropolis. Untuk itu dibutuhkan analisa tingkat kepuasan masyarakat dan pengguna terhadap layanan *website* Bulletin Metropolis. Pengukuran ini menggunakan metode *WebQual* yang dipakai penulis untuk melakukan penelitian. Metode *WebQual* telah berhasil diterapkan pada penelitian sejenis dengan pengukuran kualitas *website* dan membantu untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Metode ini merupakan pengembangan dari *SerQual* yang banyak digunakan peneliti dalam mengukur kualitas jasa. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan *WebQual* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) yaitu Kegunaan (*Usability*)(x_1),

Kualitas Informasi (*Information Quality*)(x_2), dan Interaksi Layanan (*Interaction Quality*) (x_3).

Berdasarkan Uraian diatas, maka penulis mengambil judul **“PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BULLETIN METROPOLIS DENGAN METODE *WEBQUAL* (STUDI KASUS KOMINFO KOTA PALEMBANG)”**

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis merumuskan permasalahan, yaitu Bagaimana mengetahui tingkat kepuasan layanan informasi publik *website* Bulletin Metropolis terhadap pengguna atau masyarakat dengan menggunakan metode *WebQual*.

1.3. BATASAN MASALAH

Agar permasalahan terarah dan tidak meluas serta tercapai tujuan penelitian maka batasan permasalahan hanya mengukur tingkat Kepuasan pengguna (Y) *website* Bulletin Metropolis dengan menggunakan variabel metode *WebQual* yaitu Kualitas Kegunaan (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Interaksi (X_3).

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, penulis memiliki tujuan mengetahui tingkat Kepuasan pengguna (Y) layanan *website* Bulletin Metropolis dengan variabel v Kualitas Kegunaan (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Layanan (X_3), dari metode *WebQual*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dari proses dan hasil yang didapatkan yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) dapat mengetahui sejauh mana *website* Bulletin Metropolis memberikan kepuasan pada pengguna.

1.5. METODELOGI PENELITIAN

1.5.1. Waktu dan Tempat

Waktu penelitian yang penulis lakukan mulai dari Januari 2019 sampai dengan Juni 2019 DINAS Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) kota Palembang. Lokasi penelitian dilakukan pada DINAS Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) kota Palembang Jl. Nyoman Ratu No.1271, Sungai Pangeran, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

1.5.2. Alat dan Bahan

Peralatan yang digunakan selama penelitian ini berlangsung yakni terdiri dari *hardware* dan *software*. Berikut peralatan yang diperlukan :

- a. *Hardware* terdiri dari :
 1. 1 unit laptop Acer
 2. RAM 2 GB
 3. Printer Hp DeskJet 2135
 4. *Flasdisk* 4 GB
- b. *Software* terdiri dari :
 1. Sistem Operasi *Windows 7*

2. *Ms. Office 2010*
3. SPSS 23

1.5.3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis adalah metode kuantitatif atau sering dikenal dengan metode tradisional. Metode kuantitatif sering disebut metode positivistik karena berlandaskan filsafat *positivisme*. Metode ini sebagai metode ilmiah atau *scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut kuantitatif karena data penelitiannya berupa angka-angka analisa dan analisis menggunakan statistik [Sugiyono, 2008].

1.5.4. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini maka dilakukan pengambilan data dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Data Primer

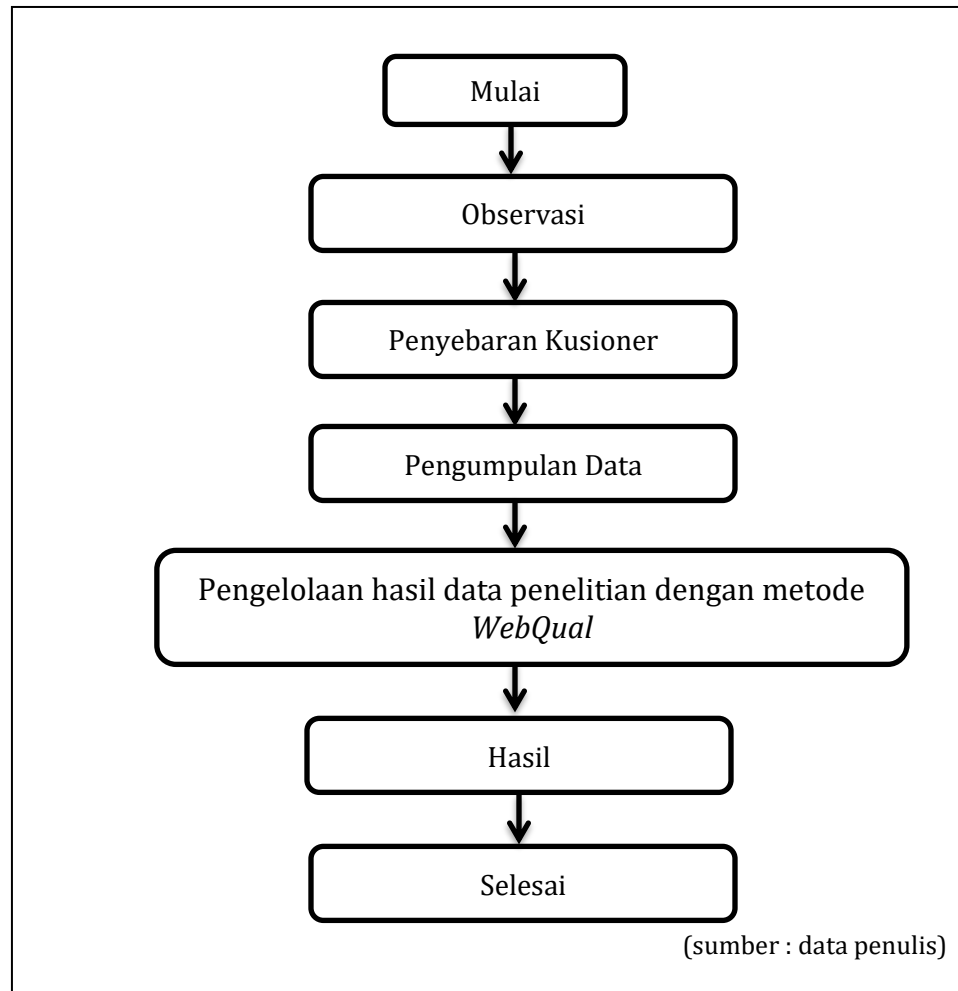
Data *primer* adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2. Data Sekunder

Data *sekunder* ialah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen atau orang lain [Sugiyono,].

1.5.5. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, pengujian variabel *independen* yang mempengaruhi variable terikat yakni kepuasan pengguna *website* Buletin Metropolis DINAS Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) kota Palembang.

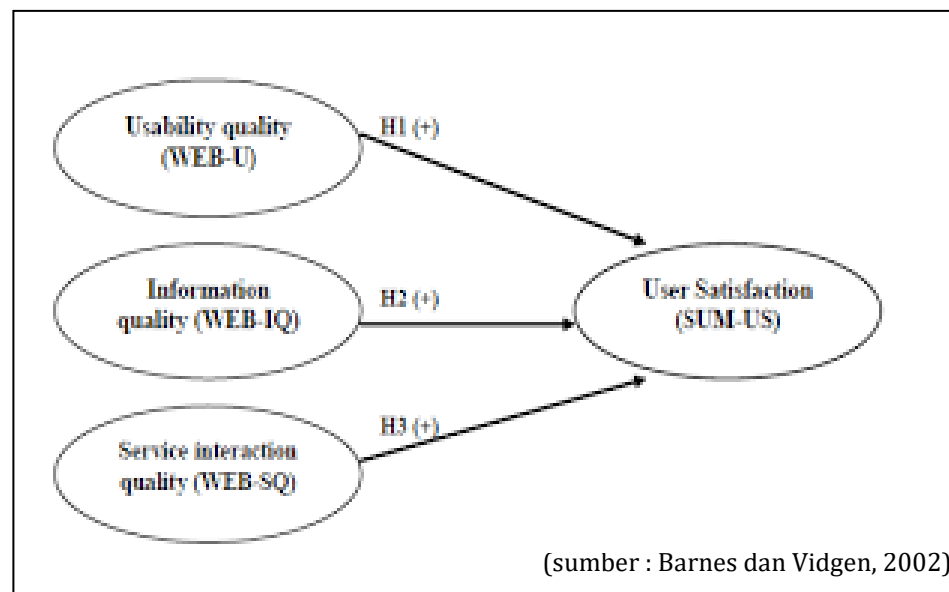


Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Dari gambar penelitian dimulai dengan Observasi lalu melakukan penyebaran kusioner yang selanjutnya melakukan pengumpulan data hasil kusioner untuk dikelola dengan metode *WebQual* untuk selanjutnya memaparkan hasil penelitian sehingga didapatlah kesimpulan dari penelitian tersebut.

1.5.6. Metode Analisa *WebQual*

WebQual merupakan salah satu metode atau pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna ahir. Metode ini merupakan pengembangan dari metode *SerQual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan *WebQual* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) yaitu Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Interaksi Layanan (*Interaction Quality*).



Gambar 2. Model *WebQual* 4.0

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Pada penulisan skripsi ini penulis memakai sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Berisi tentang definisi variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan hasil dari analisa yang dituangkan dalam bentuk output SPSS.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulis kepada DINAS Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) dan peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAU PUSTAKA

2.1. LANDASAN UMUM

2.1.1. Sejarah Dinas Kominfo kota Palembang

Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Palembang adalah instansi yang berada dibawah naungan Pemerintah Kota Palembang.

Dalam menyikapi *reformasi* pada sistem pemerintahan di pusat maka di daerah pun dikeluarkan penyesuaian yang didasarkan pada Undang - Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, adanya pelimpahan kewenangan dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah kecuali dibidang Keamanan, Keuangan, Agama, Hukum/Peradilan dan Luar Negeri. Sehingga Pemerintah Kota Palembang dalam merekonstruksikan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah yang disesuaikan dengan tuntutan dan kebutuhan Pembangunan di Kota Palembang maka dikeluarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Daerah. Pada pasal 2 ayat 2 tercantum 19 Dinas Lingkungan Pemerintah Kota Palembang termasuk Dinas Informasi dan Komunikasi. Kemudian pada pasal 3 tentang Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah.

Sejalan dengan dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan Pemerintah antar Pemerintah, Pemerintahan Daerah / Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota. Untuk Pemerintah Kota Palembang hal ini ditindaklanjuti dengan peraturan Daerah Kota Palembang No. 9 Tahun 2008 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, dan Struktur organisasi Dinas daerah, maka Dinas Inforkom diubah namanya menjadi **Dinas Komunikasi Dan Informatika** dengan susunan organisasi sebagai berikut :

Kepala Dinas, Sekretaris yang membawahi (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan, dan Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan), serta terdiri dari 4 Bidang (Bidang Pengelolaan Opini dan Pelayanan Informasi, Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik, Bidang Teknologi Informasi dan Persandian, dan Bidang Pengelolaan E-Government).

Dengan adanya pembagian bidang yang ada, pelayanan dalam memberikan informasi dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya membuat *website* pemerintahan sehingga nantinya dapat mempermudah dalam penyampaian informasi yang relevan dan tepat waktu.

Website menjadi layanan publik yang disediakan Dinas Informasi dan Komunikasi (KOMINFO) untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang dapat di akses dimana saja, sehingga mempermudah pengguna untuk mendapat informasi. Untuk menyediakan informasi ke masyarakat kota Palembang Dinas Informasi dan Komunikasi (KOMINFO) membuat sebuah *website* yaitu bulletin metropolis.

Website bulletin metropolis menjadi contoh dari beberapa *website* yang menjadi informasi seputar kegiatan pemerintahan baik kegiatan yang akan dilakukan, yang sedang dilakukan maupun yang sudah dilakukan. Dengan adanya *website* bulletin metropolis ini diharapkan hal-hal yang disampaikan dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi pengguna dan sesuai dengan tujuan pembentukan *website* bulletin metropolis.

Dengan demikian Kualitas informasi yang ada pada *website* bulletin metropolis tersebut menjadi salah satu ukuran kepuasan bagi pengguna. Dalam mengukur kepuasan pengguna suatu *website*, dibutuhkan metode untuk mengetahui hasil akhir yang nantinya dapat memberikan gambaran dalam meningkatkan kualitas *website* bulletin metropolis .

2.1.2. Visi dan Misi Dinas Komunikasi Dan Informatika

2.1.2.1. Visi Dinas Komunikasi Dan Informatika

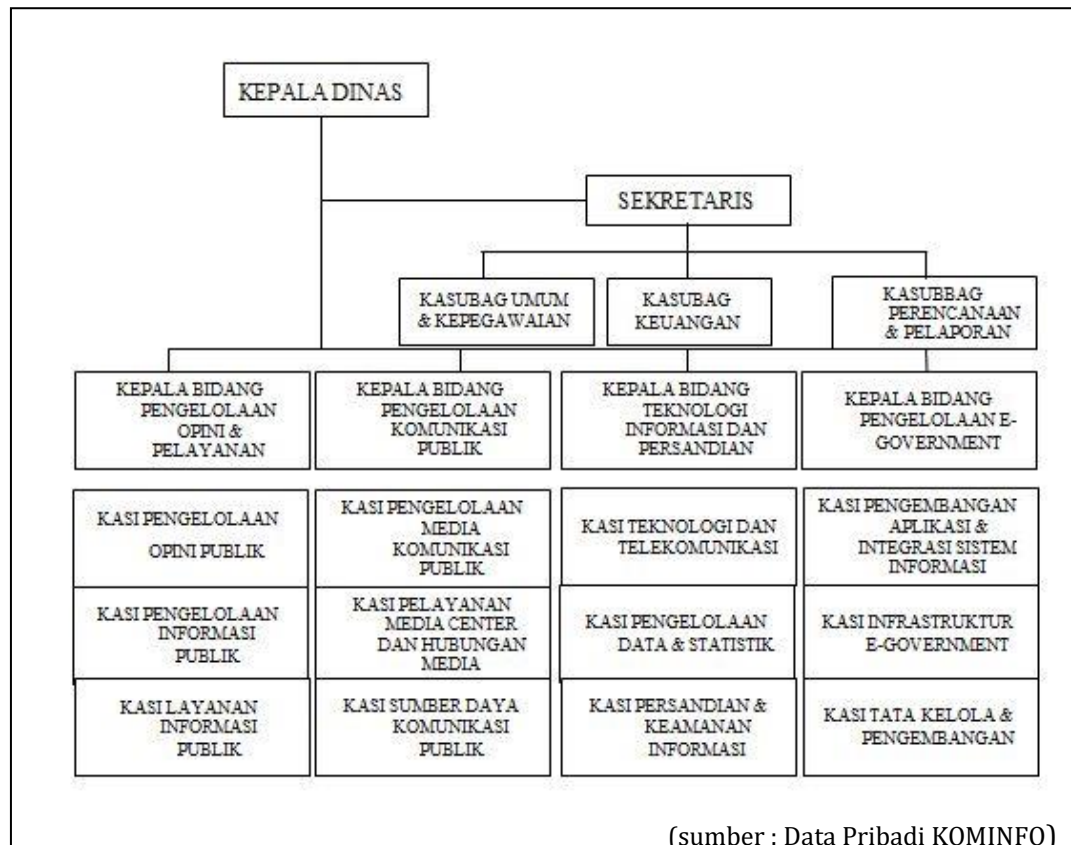
Adapun Visi dari Dinas Kominfo Kota Palembang adalah : “Terwujudnya efektifitas dan efisiensi Komunikasi dan Informatika penyelenggaraan Pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan Palembang sebagai Kota jasa bermartabat”.

2.1.2.2. Misi Dinas Komunikasi Dan Informatika

Berdasarkan visi atau cita-cita mewujudkan insan Indonesia yang cerdas dan kompetitif, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang mempunyai misi :

1. Meningkatkan dan mengembangkan kemitraan, pemberdayaan dan pendayagunaan prasarana dan sarana komunikasi dan informatika.
2. Meningkatkan layanan Publik dan pemberdayaan Masyarakat dalam rangka meningkatkan komunikasi dialogis.
3. Meningkatkan pelayanan informasi dan pemberdayaan potensi Masyarakat dalam rangka mewujudkan budaya masyarakat berbasis teknologi informasi.
4. Meningkatkan kerjasama, kemitraan dan pemberdayaan lembaga komunikasi dan informatika Pemerintah dan Masyarakat
5. Mendorong peran media massa dalam rangka meningkatkan informasi yang beretika dan bertanggung jawab.
6. Meningkatkan sumber daya manusia bidang komunikasi dan informatika yang handal.

2.1.3. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Palembang



Gambar 3. Stuktur Organisasi KOMINFO

2.1.4. Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Palembang

2.2.4.1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan bidang informatika berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan petunjuk pelaksanaannya.

2.2.4.2. Sekretaris

1. Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan perencanaan, keuangan dan pelaporan serta menyelenggarakan urusan administrasi umum, perkantoran, kehumasan dan kepegawaian;

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretaris mempunyai fungsi :

- a. Koordinasi penyusunan dokumen perencanaan, keuangan dan pelaporan;
- b. Pelaksanaan urusan administrasi umum;
- c. Pelaksanaan urusan rumah tangga, perlengkapan dan perkantoran;
- d. Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian
- e. Pelaksanaan urusan kehumasan; dan
- f. Pelaksanaan fasilitas hukum dan perundang-undangan

2.2.4.3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

1. Menyusun rencana program dan kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian;
2. Mengelola administrasi umum dan surat menyurat;
3. Mengelola kearsipan dan kepustakaan;
4. Mengelola administrasi barang, perlengkapan dan kendaraan dinas;
5. Mengelola urusan rumah tangga, kehumasan dan keprotokolan dinas;
6. Mengelola administrasi kepegawaian dan perjalanan dinas;
7. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja;
8. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.

2.2.4.4. Sub Bagian Keuangan

1. Menyusun rencana program dan kegiatan sub bagian keuangan;
2. Menyusun rencana anggaran kerja dinas;
3. Menyusun rencana plafon kebutuhan anggaran dan penggunaan anggaran;
4. Mengelola administrasi keuangan belanja langsung dan belanja tidak langsung;
5. Menyusun dan menganalisa laporan keuangan;
6. Mengontrol kegiatan perbendaharaan, verifikasi dan pembekuan/akuntansi;
7. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja; dan
8. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.

2.2.4.5. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

1. Menyusun rencana program dan kegiatan dinas dan sub bagian perencanaan dan pelaporan;
2. Melaksanakan koordinasi penyusunan program dan kegiatan antar bidang;
3. Menyusun dokumen perencanaan dinas;
4. Mengukur capaian kinerja program dan kegiatan bidang;
5. Monitoring dan evaluasi capaian kinerja dinas;
6. Menyusun dokumen pelaporan dinas;
7. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja; dan
8. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.

2.2.4.6. Bidang Pengelolaan Opini dan Pelayanan Informasi Publik

1. Bidang Pengelolaan Opini dan Pelayanan Informasi Publik, mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pengelolaan opini dan pelayanan informasi publik;
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pengelolaan Opini dan Pelayanan Informasi Publik mempunyai fungsi :
 - a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah kota, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah kota, serta pelayanan informasi publik di kota;
 - b. Penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah kota, pengelolaan informasi mendukung kebijakan nasional dan pemerintah kota serta pelayanan informasi publik di kota;
 - c. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait;
 - d. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
 - e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.2.4.7. Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik

1. Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik, mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pengelolaan komunikasi publik;
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik mempunyai fungsi :
 - a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik, layanan

hubungan media dan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi di Kota;

- b. Penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan di bidang penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik, layanan hubungan media dan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi di kota;
- c. Penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik, layanan hubungan media dan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi di kota;
- d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik, layanan hubungan media dan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi di kota;
- e. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait;
- f. Pelaksanaan monitoring evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.2.4.8. Bidang Teknologi Informasi dan Persandian

1. Bidang Teknologi Informasi dan Persandian, mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang teknologi informasi dan persandian;
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Teknologi Informasi dan Persandian mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang layanan infrastruktur dasar data *center*, *disaster recovery center* dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan manajemen data dan informasi *E-Government*, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi *E-Government*, layanan sistem komunikasi intra pemerintah kota;
- b. Penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan di bidang layanan infrastruktur dasar data *center*, *disaster recovery center* dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan manajemen data dan informasi *E-Government*, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi *E-Government*, layanan sistem komunikasi intra pemerintah kota;
- c. Penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang layanan infrastruktur dasar data *center*, *disaster recovery center* dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan manajemen data dan informasi *E-Government*, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi *E-Government*, layanan sistem komunikasi intra pemerintah kota;
- d. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang layanan infrastruktur dasar data *center*, *disaster recovery center* dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan manajemen data dan informasi *E-Government*, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi *E-Government*, layanan sistem komunikasi intra pemerintah kota;
- e. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait;
- f. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya;

2.2.4.9. Bidang Pengelolaan *E-Government*

1. Bidang Pengelolaan *E-Government*, mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang Pengelolaan *E-Government*;
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pengelolaan *E-Government* mempunyai fungsi :
 - a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang Layanan Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik dan Suplemen yang terintegrasi, Penyelenggaraan Ekosistem TIK *Smart City*, Layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, Penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* di pemerintah kota, pengembangan sumber daya TIK Pemerintah Kota dan masyarakat kota;
 - b. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang Layanan Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik dan Suplemen yang terintegrasi, Penyelenggaraan Ekosistem TIK *Smart City*, Layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, Penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* di pemerintah kota, pengembangan sumber daya TIK Pemerintah Kota dan masyarakat Kota;
 - c. Penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan di bidang Layanan Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik dan Suplemen yang terintegrasi, Penyelenggaraan Ekosistem TIK *Smart City*, Layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, Penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* di pemerintah kota, pengembangan sumber daya TIK pemerintah kota dan masyarakat kota;

- d. Penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang Layanan Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik dan Suplemen yang terintegrasi, Penyelenggaraan Ekosistem TIK Smart City, Layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, Penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* di pemerintah kota, Pengembangan sumber daya TIK pemerintah kota dan masyarakat kota;
- e. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang Layanan Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik dan Suplemen yang terintegrasi, Penyelenggaraan Ekosistem TIK Smart City, Layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, Penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* di pemerintah kota, pengembangan sumber daya TIK pemerintah kota dan masyarakat kota;
- f. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Website

Website adalah halaman informasi yang disediakan melalui area internet sehingga dapat diakses di seluruh dunia selama masih terkoneksi dengan jaringan internet. *Web* merupakan komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, dan suara animasi sehingga menjadi informasi yang dapat dikunjungi.

Menurut Yuhefizar (2011) *website* adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dari sebuah *domain* yang mengandung Informasi [Jubilate, 2013].

Menurut Arief (2011), “*Web* adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen multimedia (teks, gambar, suara, animasi, video) di dalamnya yang menggunakan protokol *HTTP (hypertext transfer protokol)* dan untuk mengakses menggunakan perangkat lunak yang disebut *browser*”.

Sedangkan menurut Hidayat (2010), menyimpulkan bahwa : *Website* atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Hubungan antara satu halaman *web* dengan *web* yang lain disebut *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hipertexs* [Wibisono, 2015].

2.2.1.1 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. (5) kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara *online* dan *customer service*.

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) *cutomization*, kemampuan situs untuk menghantarkan dirinya pada berbagai pengguna atau memungkinkan pengguna mempersonalisasikan situs, (5) *communication*, bagaimana situ 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 [Syaifullah and Soemantri, 2016].

2.2.2. **WebQual 4.0**

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual - yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada Webqual tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)*. Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Penelitian Barnes dan Vidgen (2003:117) yang menggunakan Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas *website*. *Webqual 4.0* tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu:

1. Kualitas Informasi dari Penelitian Sistem Informasi
2. Interaksi dan Kuliatas Layanan dari Penelitian Kualitas sistem Informasi, *e-commerce*, dan pemadaran
3. *Usability* dari *Human-human Intraction*.

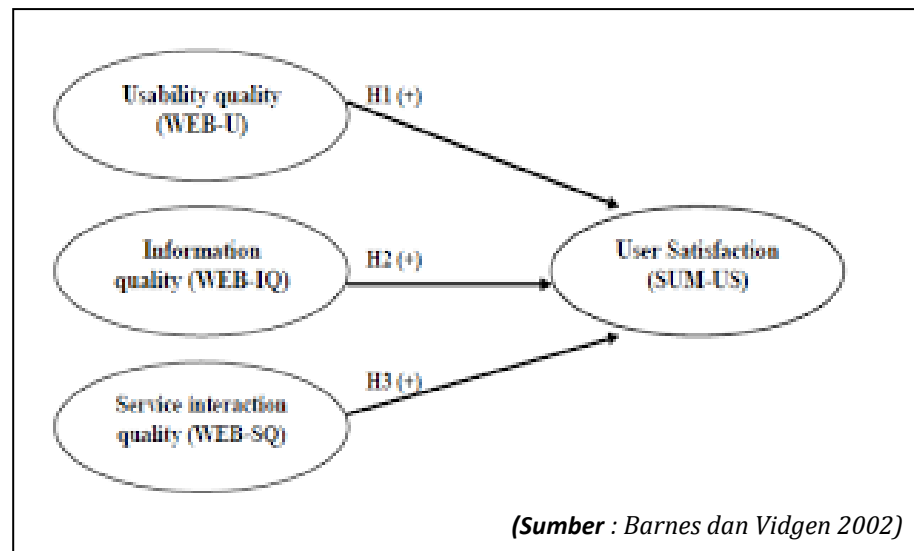
Penelitian yang dilakukan menggunakan metode *WebQual* merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas *website* mendasari persepsi pengguna. Barnes dan Vidgen (2002) sebagai pengembang metode *WebQual* melakukan beberapa penelitian yang menggunakan metode *WebQual 4.0* untuk mengevaluasi *website* baik *website* Pemerintah (*e-government*) maupun non Pemerintah (*e-*

ecommerce) yang mengacu pada tiga dimensi kualitas, yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Interaksi Layanan (*Interaction Quality*) [Maslan, 2012].

Analisis hasil *WebQual 3.0* mengarah pada identifikasi tiga dimensi situs web *e-commerce* Kualitas, kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Kegunaan telah menggantikan kualitas situs di *WebQual* versi 4.0 karena itu membuat penekanan pada pengguna dan persepsi mereka daripada pada perancang dan situs sebagai hanya artefak perangkat lunak bebas konteks. Istilah *usability* juga mencerminkan lebih baik pada tingkat abstraksi yang lain dua dimensi *WebQual* - informasi dan interaksi layanan. Di *WebQual 4.0* dimensi *usability* menarik dari *literatur* di bidang interaksi komputer manusia (Davis 1989, 1993, Nielsen 1993) dan lebih terakhir Web kegunaan (Nielsen 1999, 2000a, Spool et al. 1999). Kegunaan berkaitan dengan merasakan dan berinteraksi dengan situs Web, apakah mudah dinavigasi? Apakah desain sesuai dengan jenis situs? Dengan demikian, *WebQual* telah berkembang menggunakan lokakarya berkualitas, analisis faktor untuk mengidentifikasi pengelompokan pertanyaan, dan literatur dari tiga bidang penelitian inti, kualitas informasi dari penelitian IS utama, interaksi layanan kualitas dari pemasaran (serta beberapa sumber SI dan *e-commerce*), dan kegunaan dari manusia-komputer interaksi. Barnes dan Vidgen menjalankan lokakarya berkualitas di setiap tahap pengembangan *WebQual* untuk memastikan kualitasnya relevan, khususnya di mana mereka berhubungan dengan literatur pra-Internet dan industri baru. Barnes dan Vidgen juga menemukan beberapa item itu tidak cukup ditangkap dalam penelitian yang masih ada khususnya, pertanyaan-pertanyaan yang tidak memiliki sumber utama. Dalam hal ini, penekanan diberikan pada penyediaan dukungan literatur *sekunder* untuk kualitas-kualitas tersebut [Barnes and Vidgen, 2002].

2.2.2.1. Model *WebQual*

Dari penjelasan teori metode *WebQual 4.0* oleh Barnes dan Vidgen (2002) maka model *WebQual 4.0* dapat kita lihat pada gambar 4.



Gambar 4. Model *WebQual*

Barnes dan Vidgen (2002) menjelaskan dan meringkas, faktor dalam instrumen *WebQual*. Faktor-faktor ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga komponen utama yang mengkonfirmasi penelitian sebelumnya:

1. Kualitas Kegunaan

Kualitas Kegunaan yang terkait dengan "desain situs" dan "kegunaan"; misalnya, penampilan, kemudahan penggunaan dan navigasi, dan gambar yang disampaikan kepada pengguna.

2. Kualitas informasi

Kualitas konten situs: kesesuaian informasi untuk pengguna tujuan, misalnya akurasi, format dan relevansi.

3. Kualitas interaksi layanan

Kualitas interaksi layanan dialami oleh pengguna saat mereka mempelajari lebih dalam ke dalam situs, diwujudkan dengan "kepercayaan" dan "empati"; misalnya, masalah transaksi dan informasi keamanan, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik situs [Barnes and Vidgen, 2002].

2.2.3. **SPSS 23 (Statistical Package for the Social Science)**

SPSS adalah salah satu program komputer yang khusus dibuat untuk mengelola data dengan metode statistik tertentu. SPSS sebagai *software* statistik pertama kali dibuat pada tahun 1968 oleh mahasiswa *Stanford University* yakni Norman h. Nie, C. Hadlai Hull dan Dale H. Bent. Saat itu SPSS dioperasikan pada komputer *Mainframe*. Setelah penerbit terkenal McGraw Hill menerbitkan *User Manual SPSS.*, program tersebut menjadi populer. Pada tahun 1984 SPSS pertama kali muncul dengan versi PC (komputer desktop) dengan nama SPSS PC+, dan sejalan dengan mulai populernya sistem operasi *Windows* SPSS pada tahun 1992 juga mengeluarkan versi *Windows*, dan untuk memantapkan posisinya sebagai salah satu *Market leader* dalam *Business Intelligence* SPSS juga menjalin aliansi strategi dengan *Software house* terkemuka seperti *Oracle Corp*, *Business Object* dan *Ceres integrated solutions*.

Hal ini membuat SPSS yang awalnya mengelola data statistik untuk ilmu sosial sekarang diperluas untuk melayani berbagai jenis *user*, seperti untuk proses produksi pabrik, riset ilmu-ilmu, dan lainnya. Kepanjangan SPSS pun yang awalnya *Statistical Package for the Social Science* berubah menjadi *Statistical Package for the Social Service*. Pengguna SPSS di seluruh dunia pun beragam seperti HSBC Bank, ABN AMRO Bank, AC Nilsen, American Airlines dan perusahaan besar lainnya. Saat ini SPSS tidak hanya menangani permasalahan statistik saja, namun sudah meluas ke data mining dan *Predictive Analytic*.

Setelah merilis versi 17, pada akhir 2009 SPSS secara resmi diakuisisi oleh IBM, dan namanya berubah menjadi IBM SPSS. Sekarang menjadi bagian dari *Business Analytics* dan *Proces Optimization* dari IBM. Bersamaan dirilis versi 18. PASW (*Predictive Analytics Software*) yang menunjukkan konsistensi dari IBM untuk mempertahankan kekuatan SPSS sebagai alat untuk *Predictive Analytics Software*. Pada tahun 2010 IBM merilis SPSS versi 19 yang dinamakan IBM SPSS *Statistic 19*. Setelah itu tahun 2011 dirilis SPSS versi 20, pada tahun 2012 dirilis SPSS versi 21., pada tahun 2014 dirilis SPSS versi 22. Kemudian tahun 2015 dirilis IBM SPSS *Statistic 23*.

2.2.3.1. Persyaratan *Hardware* dan *Software* SPSS 23

Agar SPSS 23 dapat berjalan dengan optimal, disarankan untuk menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak dengan spesifikasi Prosesor Intel Pentium atau komputernya *Clock Speed* yang disarankan adalah 1,5 GHz keatas. Memori (RAM) dan kapasitas *Hardisk* minimal 2 GB. Untuk sistem operasi *Windows*, dapat menggunakan *Windows Microsoft 7* (32 bit atau 64 bit), *Windows XP*, *Windows Vista*, *Windows 8*, dan *Windows 10*. Untuk sistem operasi *Linux* dapat menggunakan sistem operasi Debian, Ubuntu, atau RHEL sedangkan untuk Mac. OS dapat menggunakan Yosemite dan lain-lain [Santoso, 2016].

2.2.4. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi

meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti itu [Sugiyono,].

2.2.5. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah data dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili) [Sugiyono,].

2.2.6. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Pada dasarnya teknik sampling dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability* dan *Non Probability*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Non Probability*.

Non probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini menggunakan sampling Jenuh.

Sampling Jenuh adalah teknik sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 orang atau peneliti yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel Jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel [Sugiyono,].

Seperti yang diungkapkan oleh Arikunto (2010: p.109) berpendapat bahwa untuk sekedar ancar-ancar maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sehingga

teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh karena jumlah sampel sama dengan jumlah populasinya tetap [Pangarso and Ramadhyanti, 2015].

2.2.7. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, kusioner (angket), observasi dan gabungan ketiganya.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui *internet* [Sugiyono,].

Jenis skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. skala *Likert* digunakan mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk keperluan penelitian, maka jawaban itu dapat diberi skor Sangat Setuju (5), Setuju (4), Cukup Setuju (3), Tidak Setuju (2), Sangat Tidak Setuju (1) [Sugiyono,].

Terlepas dari perdebatan apakah skala *Likert* memiliki jenis data Ordinal ataukah Interval, dalam penelitian ini diasumsikan data yang diperoleh adalah

berjenis Interval, sehingga dapat digunakan untuk statistika parametrik seperti analisa regresi linier berganda.

2.2.8. Uji *Validitas*

Uji *validitas* digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Hasil **r** hitung kita bandingkan dengan **r** table dimana **df=n-2** dengan tingkat signifikan **5%** atau **0,5%**. Apabila **r_{hitung} > r_{tabel}** maka dinyatakan valid [Sujarweni, 2014].

2.2.9. Uji *Reliabilitas*

Uji *Reliabilitas* merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Uji *Reliabilitas* dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai **Alpha > 0,06** maka reliabel [Sujarweni, 2014].

2.2.10. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan *regresi linier* berganda. *Regresi linier* berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan variabel *Dependen* bila dua atau lebih variabel *independent* sebagai faktor prediktor dimanupulasi. Jadi *regresi linier* berganda akan dilakukan jika variabel *independent*-nya lebih dari satu variabel [Sugiyono,].

Rumus *regresi linier* bergandanya adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

- Y : Variabel *Dependen*
 a : konstanta
 b_{1,2,3} : koefisien variabel
 X_{1,2,3} : Variabel *independent*

2.2.11. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi Klasik pada penelitian ini menggunakan uji Multikolinieritas dan uji Heteroskedastisitas.

1. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam satu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Jika VIF dihasilkan antara 1- 10 maka tidak terjadi Multikolinieritas dan sebaliknya atau Jika Tolerance dibawah 0,10 maka tidak terjadi Multikolinieritas dan sebaliknya [Sujarweni, 2014].

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya Uji Heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *scatterplot* [Sujarweni, 2014].

Regresi yang tidak terjadi Uji Heteroskedastisitas jika :

- a) Titik-titik data menyebar diatas dan di bawah atau disekitar angka 0.

- b) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau di bawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Selain menggunakan pola gambar *scatterplot* Uji Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara uji Glejser dengan mengusulkan untuk menregres nilai Absolut residual terhadap variabel bebas [Sujarweni, 2014].

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas dapat menggunakan uji Histogram, uji P Plot, uji *Chi Square*, Skeness atau uji Klomogrov Sminov [Sujarweni, 2014].

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1. JENIS DAN SIFAT PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [Sugiyono,].

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dalam ranah kehidupan yang sebenarnya. Berdasarkan sifat penelitiannya, penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, menyajikan data, menganalisis serta menginterpretasi.

3.2. VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL

3.2.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya [Sugiyono,].

Variabel penelitian ini terdiri atas dua macam, variabel terikat (*Dependent*) dan variabel bebas (*Independent*).

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel terikat (*Dependent*)

Variabel terikat (*Dependent*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas [Sugiyono,]. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah : kepuasan pengguna (Y).

2. Variabel bebas (*Independent*)

Variabel bebas (*Independent*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat [Sugiyono,]. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah :

- a) Kualitas Pengguna (*Usability Quality*) (X₁)
- b) Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X₂)
- c) Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) (X₃)

3.2.2. Dimensi Oprational Variabel

Pada definisi operational variabel oprasional variabel penelitian yang meliputi indikator variabel. Variabel yang termasuk dalam variabel *Independent* adalah Variabel (X) dan variabel yang termasuk dalam variabel *Dependent* adalah variabel (Y).

3.2.2.1. Kualitas Pengguna (*Usability Quality*) (X1)

Adapun indikator variabel dari kualitas pengguna ialah :

No.	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
2	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
4	Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan
5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
6	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>
7	<i>Website</i> mengandung kompetensi
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

(sumber : <http://www.webqual.co.uk/instrument.html> dalam sanjaya 2012)

Gambar 5. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*usability*)

3.2.2.2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2)

Adapun indikator variabel dari kualitas kualitas informasi ialah :

No	Deskripsi Indikator
1	Memberikan informasi yang akurat
2	Memberikan informasi yang dapat dipercaya
3	Memberikan informasi tepat waktu
4	Memberikan informasi yang relevan
5	Memberikan informasi yang mudah dimengerti
6	Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat
7	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai

(sumber : <http://www.webqual.co.uk/instrument.html> dalam sanjaya 2012)

Gambar 6. Dimensi Kualitas informasi (*information quality*)

3.2.2.3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) (X3)

Adapun indikator variabel dari kualitas kualitas interaksi ialah :

No.	Deskripsi Indikator
1	Website memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4	Website memberi ruang untuk personalisasi
5	Website memberikan ruang untuk komunitas
6	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7	Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

(sumber : <http://www.webqual.co.uk/instrument.html> dalam sanjaya 2012)

Gambar 7. Dimensi Kualitas Interaksi (*interaction quality*)

3.2.2.4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y)

Adapun indikator variabel kepuasan pengguna yang didapat dari [Milasari et al., 2017] :

Tabel 1. Dimensi Kepuasan Pengguna (Y)

No	Deskripsi Indikator
1	Reputasi baik
2	Interaksi Menyenangkan

3	Proses Cepat
4	Mudah Diakses

3.2.3. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*. Prosedur pengukuran sebagai berikut:

1. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan umum yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk kriteria atau tidak.
2. Responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan peneliti atas dasar persepsi masing – masing responden. Jawaban terdiri dari lima pilihan, yakni: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).
3. Pemberian nilai (*scoring*). Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5, dan seterusnya menurun sampai pada jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) yang diberikan nilai 1.

Tabel 2. Bobot Nilai Jawaban Responden

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.3. PENENTUAN SAMPEL

Pada penelitian ini populasi yang dimaksud adalah para pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) kota Palembang sebagai pengguna *website* Bulletin Metropolis. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari atas, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [Sugiyono,].

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [Sugiyono,]. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 52 orang responden, dengan menggunakan sampling jenuh dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Jumlah sampel yang didapat sejalan dengan penjelasan teknik pengambilan sampel menggunakan *Non Probability Sampling* [Sugiyono,].

3.3.1. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini karakteristik responden yang dijadikan sampel ialah dimana responden tersebut dikelompokkan berdasarkan :

1. Jenis Kelamin
2. Usia
3. Tingkat Pendidikan

Sehingga nantinya dapat menjadi sumber data dalam memaparkan hasil penelitian.

3.4. SUMBER DATA

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis menggunakan data sebagai berikut:

3.4.1. Data Primer

Data *primer* dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti berupa hasil kuesioner dari responden dan data yang didapat langsung dari pegawai, mengenai Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) kota Palembang sebagai sumber bahan penelitian.

3.5. METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini, untuk mendapataka data penulis membutuhkan metode untuk mengumpulkan data, metode yang digunakan adalah :

1. Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan secara terhadap obyek penelitian. Dalam penelitian ini observasi yang diamati adalah pengguna *website* Bulletin Metropolis.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan memberikan pertanyaan yang nantinya dijawab oleh responden untuk dijadikan data sebagai hasil penelitin. Dalam penelitian ini kuesioner diberikan kepada pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) kota Palembang yang menjadi responden.

3.6. ANALISIS DATA

Setelah keseluruhan data terkumpul, selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dari sejumlah data yang dikumpulkan sehingga memperoleh hasil penelitian yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian. Analisis data juga bertujuan untuk menunjukkan hubungan antara variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y). Untuk keabsahan data, sebelum data diolah, data

lebih dahulu diuji dengan menggunakan uji Validitas kuesioner dan uji Reliabilitas Kuesioner.

3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukan atau mengukur tingkat kevalidan suatu kuesioner. Dalam penelitian ini jumlah responden sebanyak 52 maka nilai r_{tabel} dapat diperoleh melalui tabel r (*product moment pearson*) dengan df (*Degree of freedom*) dimana df adalah jumlah responden, $df = n-2$, jadi $52 - 2 = 50$, maka t_{tabel} adalah 50 (0.231). Butir pertanyaan dikatakan valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai (*Cronbach's Alpha*), jika nilai $\text{Alfa} > 0.60$ maka konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliable. Nilai *cronbach's alpha* pada penelitian ini adalah Variabel $X_1 = 0.838$, Variabel $X_2 = 0.871$ dan Variabel $X_3 = 0.858$ jadi ketiga variabel tersebut diatas 0.60 maka reliable.

3.6.3. Uji asumsi Klasik

Uji asumsi Klasik pada penelitian ini menggunakan uji Multikolinieritas dan uji Heteroskedastisitas.

3.6.3.1. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam satu

model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Jika VIF dihasilkan antara 1- 10 maka tidak terjadi Multikolinieritas dan sebaliknya atau Jika Tolerance dibawah 0,10 maka tidak terjadi Multikolinieritas dan sebaliknya [Sujarweni, 2014]. Dalam penelitian ini hasil nilai Tolerance X_1 (0,244) X_2 (0,292) X_3 (0,283), sedangkan hasil nilai VIF X_1 (4,105) X_2 (3,423) X_3 (3,533).

3.6.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, dimana jika nilai Sig < dari 0,05 maka terjadi Heteroskedastisitas dan jika nilai Sig > dari 0,05 tidak terjadi Heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan cara Glejser dengan mengusulkan untuk menregres nilai Absolut residual terhadap variabel bebas untuk memprediksi ada tidaknya Uji Heteroskedastisitas pada suatu. Hasil yang didapat dimana nilai Sig pada variabel X_1 (0,131) X_2 (0,309) X_3 (0,611).

3.6.3.3. Uji Normalitas

Uji Normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas dilakukan menggunakan uji P Plot.

3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel *independent* terhadap satu variabel *dependent*. Model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

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

$$Y = (4.862) + 0.090X_1 - 0.163X_2 + 0.039X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pengguna

a = Konstanta

X₁ = Kualitas Kegunaan

X₂ = Kualitas Informasi

X₃ = Kualitas Interaksi layanan

b₁ = koefisien regresi untuk variabel Kualitas Kegunaan

b₂ = koefisien regresi untuk variabel Kualitas Informasi

b₃ = koefisien regresi untuk variabel Kualitas Interaksi layanan

e = error

3.6.5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistic dengan menggunakan Uji t dan Uji F. Sehingga nantinya didapat data untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak.

3.6.5.1. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel (X) secara *simultan* (bersama-sama) terhadap variabel (Y). Pengambilan keputusan dapat dilihat dari hasil tabel ANOVA. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, maka H_1 diterima, artinya ada pengaruh variabel (X₁, X₂, X₃) terhadap variabel terikat (Y) dan jika

$F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_1 ditolak, maka H_0 diterima, Artinya tidak ada pengaruh variabel (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y). Pada penelitian ini F_{hitung} sebesar 1,716 dengan nilai signifikan 0,176. Untuk F_{tabel} sebesar 3,187, F_{tabel} dapat dicari dengan melihat pada tabel F dengan signifikansi 0,05.

$$df1 = k - 1 \text{ atau } 3 - 1 = 2$$

$$df2 = n - k \text{ atau } 52 - 3 = 49$$

dimana :

n = jumlah responden

k = jumlah variabel Independen

Dalam penelitian ini hasil dari uji F adalah $F_{hitung} (1,716) < F_{tabel} (3,187)$. Adapun hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah :

1. H_1 : Variabel Kualitas Kegunaan (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Interaksi (X_3) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
2. H_0 : Variabel Kualitas Kegunaan (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Interaksi (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

3.6.5.2. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel X secara *partial* (sendiri-sendiri) terhadap variabel Y. Pengambilan keputusan dapat dilihat dari hasil tabel *coefficients*. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_1 diterima, maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini $t_{tabel} = 2,010$. t_{tabel} dicari dari statistik dengan melihat

hasil df yang didapat, dengan nilai signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dan df yang didapat 49, df dapat diperoleh dari :

$$df = n - k$$

$$df = 52 - 3 = 49$$

dimana :

n = jumlah responden

k = jumlah variabel Independen

Adapun hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah :

1. H_1 : Ada pengaruh Kualitas Kegunaan (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
2. H_2 : Ada pengaruh Kualitas Informasi (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
3. H_3 : Ada pengaruh Kualitas Interaksi (X_3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. GAMBARAN UMUM *WEBSITE* BULLETIN METROPOLIS

Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) kota Palembang memiliki *website* yang khusus menyediakan informasi seputar kegiatan pemerintahan kota Palembang meliputi kegiatan yang telah dilakukan, yang sedang dilakukan dan yang akan dilakukan. *Website* yang diberi nama Bulletin Metropolis ini diluncurkan pada tanggal 30 april 2009 yang beralamatkan www.bulletinmetropolis.com. Berikut adalah halaman utama *website* Bulletin Metropolis :



Gambar 8. Halaman Utama *website* Bulletin Metropolis

Website Bulletin Metropolis memiliki beberapa *button* yaitu *home*, pedoman media siber, *search*, dan arsip. Pelengkap informasi lainnya disediakan kalender, berita terbaru, dan link penghubung ke *website* pemerintahan lainnya. Selain ini terdapat jumlah pengunjung *website* sehingga terlihat seberapa banyak pengguna *website* Bulletin Metropolis.

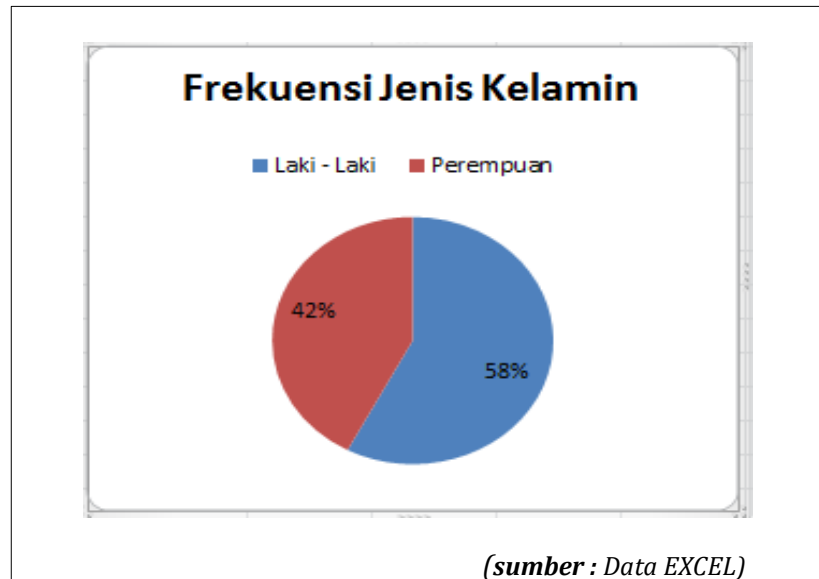
4.2. HASIL PENELITIAN

4.2.1. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini responden adalah pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) yang tidak memiliki jabatan atau pangkat, dengan jumlah data yang didapat sebanyak 52 responden. Berikut akan dijelaskan karakteristik responden sebagai pengguna *website* Bulletin Metropolis.

1. Responden berdasarkan jenis kelamin

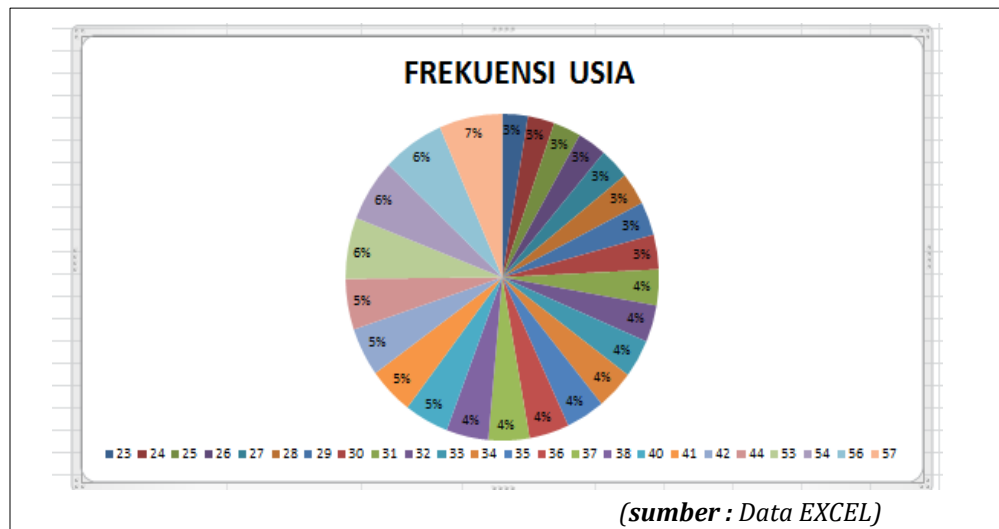
Berdasarkan data responden kuesioner yang diperoleh oleh peneliti dimana responden berjenis kelamin Laki-laki yang lebih dominan dengan nilai 58% dan responden Perempuan sebanyak 42%. Jumlah data perbandingan yang diperoleh dari responden Perempuan dan responden Laki-laki nantinya akan digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pemilihan pengguna *website* Bulletin Metropolis ditinjau dari sudut pandang jenis kelamin. Data responden dapat dilihat pada gambar 9 berikut.



Gambar 9. Frekuensi jenis kelamin

2. Responden berdasarkan Usia

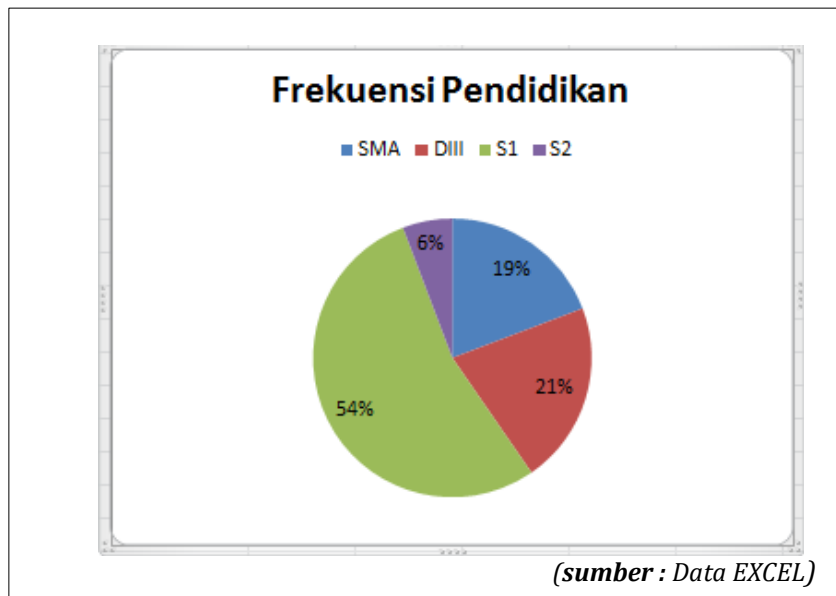
Berdasarkan data responden kuesioner yang diperoleh oleh peneliti dimana perbandingan usia responden 20-30 tahun sebanyak 18 pegawai, usia responden 30-40 lebih dominan sebanyak 26 pegawai, dan diikuti usia responden 40-60 tahun sebanyak 10 pegawai. Jumlah data perbandingan usia yang diperoleh dari responden nantinya akan digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pemilihan pengguna *website* Bulletin Metropolis ditinjau dari sudut pandang usia. Data responden dapat dilihat pada gambar 10.



Gambar 10. Frekuensi Usia

3. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data responden kuesioner yang diperoleh oleh peneliti S1 menjadi dominan dalam perbandingan tingkat pendidikan, sebanyak 28 pegawai memiliki jenjang pendidikan S1, 11 pegawai memiliki jenjang pendidikan DIIL, dan 10 pegawai memiliki jenjang pendidikan SMA/ sederajat, sedangkan hanya 2 pegawai yang memiliki jenjang pendidikan S2. Jumlah data perbandingan tingkat pendidikan yang diperoleh dari responden nantinya akan digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pemilihan pengguna *website* Bulletin Metropolis ditinjau dari sudut pandang tingkat pendidikan. Data responden dapat dilihat pada gambar 11.



Gambar 11. Frekuensi Pendidikan

4.2.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.2.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan peneliti dengan memasukkan data yang diperoleh pada program SPSS versi 23, dimana pengujian validitas menggunakan analisis *product moment/pearson* pada masing-masing variabel *website* Bulletin Metropolis yaitu Kualitas Kegunaan (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Interaksi Layanan (X_3) dan Kepuasan pengguna (Y) melalui program SPSS versi 23.

1. Kualitas Kegunaan (X_1)

Uji validitas ini menggunakan r_{tabel} dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi. Butir kuesioner dikatakan valid jika nilai jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dimana df (*Degree of freedom*) adalah jumlah responden, $df = n - 2$, jadi $52 - 2 = 50$, maka t_{tabel} adalah 50 (0.231) dan r_{hitung} adalah X_{11} (0,484) X_{12} (0,504) X_{13} (0,699) X_{14} (0,528) X_{15} (0,416) X_{16} (0,751) X_{17} (0,633) X_{18} (0,713), artinya

x1.6	Pearson Correlation	.377**	.410**	.386**	.210	.288*	1	.475**	.402**	.751**
	Sig. (2- tailed)	.006	.003	.005	.136	.039		.000	.003	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
x1.7	Pearson Correlation	.284*	.210	.386**	.210	.132	.475**	1	.246	.633**
	Sig. (2- tailed)	.041	.135	.005	.136	.352	.000		.078	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
x1.8	Pearson Correlation	.262	.299*	.513**	.454**	.228	.402**	.246	1	.713**
	Sig. (2- tailed)	.061	.031	.000	.001	.104	.003	.078		.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Usability	Pearson Correlation	.484**	.504**	.699**	.528**	.416**	.751**	.633**	.713**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										

(sumber : Data SPSS)

Gambar 12. Validitas Kualitas Kegunaan (X₁)**Tabel 3.** Kesimpulan Validitas Kualitas Kegunaan (X₁)

Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Sig	Keterangan
X1.1	0,484	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X1.2	0,504	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X1.3	0,699	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X1.4	0,528	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID

X1.5	0,416	0,231	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X1.6	0,751	0,231	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X1.7	0,633	0,231	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X1.8	0,713	0,231	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID

(*sumber : Data Excel*)

2. Kualitas Informasi (X₂)

Uji validitas ini menggunakan r_{tabel} dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi. Butir kuesioner dikatakan valid jika nilai jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana df (*Degree of freedom*) adalah jumlah responden, $df = n - 2$, jadi $52 - 2 = 50$, maka t_{tabel} adalah 50 (0.231) sedangkan r_{hitung} adalah X₂₁ (0,568) X₂₂(0,678) X₂₃(0,500) X₂₄(0,585) X₂₅(0,777) X₂₆(0,571) X₂₇(0,873), artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang telah ditentukan maka butir pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang telah ditentukan maka dianggap tidak valid. Kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa semua item pertanyaan variabel Kualitas Informasi (X₂) dinyatakan valid, data hasil dapat dilihat pada gambar 13 dan tabel 4.

Correlations									
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	Information_quality
x2.1	Pearson Correlation	1	.265	.267	.207	.392**	.251	.366**	.568**
	Sig. (2-tailed)		.058	.055	.140	.004	.072	.008	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
x2.2	Pearson Correlation	.265	1	.027	.745**	.386**	.161	.485**	.678**

	Sig. (2-tailed)	.058		.850	.000	.005	.255	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
x2.3	Pearson Correlation	.267	.027	1	.047	.229	.285*	.516**	.500**
	Sig. (2-tailed)	.055	.850		.739	.102	.041	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
x2.4	Pearson Correlation	.207	.745**	.047	1	.259	.133	.306*	.585**
	Sig. (2-tailed)	.140	.000	.739		.064	.346	.027	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
x2.5	Pearson Correlation	.392**	.386**	.229	.259	1	.393**	.775**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.004	.005	.102	.064		.004	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
x2.6	Pearson Correlation	.251	.161	.285*	.133	.393**	1	.417**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.072	.255	.041	.346	.004		.002	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
x2.7	Pearson Correlation	.366**	.485**	.516**	.306*	.775**	.417**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.027	.000	.002		.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
Information _quality	Pearson Correlation	.568**	.678**	.500**	.585**	.777**	.571**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

(sumber : Data SPSS)

Gambar 13. Validalitas Kualitas Informasi (X₂)

Tabel4. Kesimpulan Validitas Kualitas Informasi (X₂)

Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Sig	Keterangan
X2.1	0,568	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X2.2	0,678	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X2.3	0,500	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X2.4	0,585	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X2.5	0,777	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X2.5	0,571	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X2.7	0,873	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID

(sumber : Data Excel)

3. Interaksi Layanan (X₃)

Uji validitas ini menggunakan r_{tabel} dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi. Butir kuesioner dikatakan valid jika nilai jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana df (*Degree of freedom*) adalah jumlah responden, $df = n-2$, jadi $52 - 2 = 50$, maka t_{tabel} adalah 50 (0.231) sedangkan r_{hitung} adalah X₃₁(0,674) X₃₂(0,757) X₃₃(0,881) X₃₄(0,744) X₃₅(0,639) X₃₆(0,861) X₃₇(0,673), artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang telah ditentukan maka butir pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang telah ditentukan maka dianggap tidak valid. Kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa semua item pertanyaan variabel Kualitas Interaksi Layanan (X₃) dinyatakan valid, data hasil dapat dilihat pada gambar 13 dan tabel 5.

[illegible]

N	52	52	52	52	52	52	52	52
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

(sumber : Data SPSS)

Gambar 14. Validitas Interaksi Layanan (X₃)

Tabel5. Kesimpulan Validitas Interaksi Layanan (X₃)

Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Sig	Keterangan
X3.1	0,674	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X3.2	0,757	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X3.3	0,881	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X3.4	0,744	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X3.5	0,639	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X3.5	0,861	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID
X3.7	0,673	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID

(sumber : Data Excel)

4. Kepuasan pengguna (Y)

Uji validitas ini menggunakan r_{tabel} dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi. Butir kuesioner dikatakan valid jika nilai r_{hitung} > r_{tabel} dimana df (*Degree of freedom*) adalah jumlah responden, df = n-2, jadi 52 – 2 = 50, maka t_{tabel} adalah 50 (0.231) r_{hitung} adalah Y(1.000), artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang telah ditentukan maka butir pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang telah ditentukan maka dianggap tidak valid. Kesimpulan yang diperoleh dapat dilihat dari hasil

penelitian yang menyatakan bahwa semua item pertanyaan variabel Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan valid, data hasil dapat dilihat pada gambar 15 dan tabel 6.

Correlations			
		Y	over_all
Y	Pearson Correlation	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	52	52
over_all	Pearson Correlation	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	52	52
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

(sumber : Data SPSS)

Gambar 15. Validitas Kepuasan pengguna (Y)

Tabel6. Kesimpulan Validitas Kepuasan pengguna (Y)

Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Sig	Keterangan
Y	1.000	0,231	r _{hitung} > r _{tabel}	0,000	VALID

(sumber : Data Excel)

4.2.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha*. Selanjutnya indeks reliabilitas diinterpretasikan dengan menggunakan tabel r untuk menyimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan cukup atau tidak reliabel. Untuk pedoman nilai interpretasi uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel7. Pedoman nilai interpretasi uji reliabelitas

Alpha	Tingkat Reliabilitas
$0,00 < r < 0,20$	Kurang Reliabel
$0,20 < r < 0,40$	Agak Reliabel
$0,40 < r < 0,60$	Cukup Reliabel
$0,60 < r < 0,80$	Reliabel
$0,80 < r < 0,100$	Sangat Reliabel

(sumber : Sugiyono 2009)

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS versi 23. Penelitian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing variabel Kualitas Kegunaan (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Interaksi Layanan (X_3) dan Kepuasan pengguna (Y) dengan memberikan kuesioner terhadap responden. Metode pengambilan keputusan jika nilai Alpha > 0.60 maka konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut.

1. Kualitas Kegunaan (X_1)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.734	8

(*sumber : Data SPSS*)

Gambar 16. Reliabilitas Kualitas Kegunaan (X_1)

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai (*Cronbach's Alpha*), jika nilai $\text{Alfa} > 0.60$ maka konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliable. Pada gambar 16 hasil pertama ditunjukkan pada tabel Case Processing Summary diketahui data valid sebanyak 52, lalu kedua hasil tabel Reliability Statistics adalah hasil uji reliabilitas yang didapat nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.734 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 8. Karna nilai lebih dari (0,6) maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa semua indikator pada pertanyaan variabel Kualitas Kegunaan (X_1) adalah reliabel.

2. Kualitas Informasi (X_2)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.784	7

(sumber : Data SPSS)

Gambar 17. Reliabilitas Kualitas Informasi (X₂)

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai (*Cronbach's Alpha*), jika nilai Alpa > 0.60 maka kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliable. Pada gambar 17 hasil pertama ditunjukan pada tabel *Case Processing Summary* diketahui data valid sebanyak 52, lalu kedua hasil tabel *Reliability Statistics* adalah hasil uji reliabilitas yang didapat nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.784 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 7. Karna nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa semua indikator pada pertanyaan variabel Kualitias Informasi (X₂) adalah reliabel.

3. Kualitas Interaksi Layanan (X₃)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.858	7

(*sumber : Data SPSS*)

Gambar 18. Reliabilitas Kualitas Interaksi Layanan (X₃)

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai (*Cronbach's Alpha*), jika nilai $\text{Alfa} > 0.60$ maka konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliable. Pada gambar 18 hasil pertama ditunjukkan pada tabel *Case Processing Summary* diketahui data valid sebanyak 52, lalu kedua hasil tabel *Reliability Statistics* adalah hasil uji reliabilitas yang didapat nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.858 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 7. Karna nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa semua indikator pada pertanyaan variabel Kualitas Interaksi Layanan (X₃) adalah reliabel.

4. Kepuasan pengguna (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	2

(sumber : Data SPSS)

Gambar 19. Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai (*Cronbach's Alpha*), jika nilai $\text{Alpa} > 0.60$ maka konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliable. Pada gambar 17 hasil pertama ditunjukkan pada tabel *Case Processing Summary* diketahui data valid sebanyak 52, lalu kedua hasil tabel *Reliability Statistics* adalah hasil uji reliabilitas yang didapat nilai *Cronbach Alpha* sebesar 1.000 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 1. Dalam melakukan reliabilitas untuk menguji variabel Y tidak dapat diolah jika hanya satu data saja sehingga penulis memasukkan variabel dan jumlah, agar dapat diolah, sehingga pada kolom item pertanyaan ada 2. Karna nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa semua indikator pada pertanyaan variabel Kepuasan Pengguna (Y) adalah reliabel.

4.2.3. Uji asumsi Klasik

Uji asumsi Klasik pada penelitian ini menggunakan uji Multikolinieritas dan uji Heteroskedastisitas.

4.2.3.1. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam satu

model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Jika VIF dihasilkan antara 1- 10 maka tidak terjadi Multikolinieritas dan sebaliknya atau Jika Tolerance dibawah 0,10 maka tidak terjadi Multikolinieritas dan sebaliknya jika Tolerance diatas 0,10 maka terjadi Multikolinieritas.

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.862	1.364		3.565	.001		
Usability	.090	.079	.317	1.139	.260	.244	4.105
Information_quality	-.163	.072	-.576	-2.269	.028	.292	3.423
interaksi_quality	.039	.054	.189	.732	.468	.283	3.533

a. Dependent Variable: over_all

(sumber : Data SPSS)

Gambar 20. Uji Multikolinieritas

Dalam penelitian ini hasil nilai Tolerance X_1 (0,244) X_2 (0,292) X_3 (0,283), sedangkan hasil nilai VIF X_1 (4,105) X_2 (3,423) X_3 (3,533). Berdasarkan hasil yang didapat, dimana nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10,000, tidak terjadi gejala Multikolinieritas dalam model regresi.

4.2.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, dimana jika nilai Sig < dari 0,05 maka terjadi Heteroskedastisitas dan jika nilai Sig > dari 0,05 tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.869	.674		2.775	.008		
Usability	-.060	.039	-.422	-1.538	.131	.244	4.105
Information_quality	.036	.035	.257	1.028	.309	.292	3.423
interaksi_quality	-.014	.027	-.130	-.512	.611	.283	3.533

a. Dependent Variable: Abs_RES

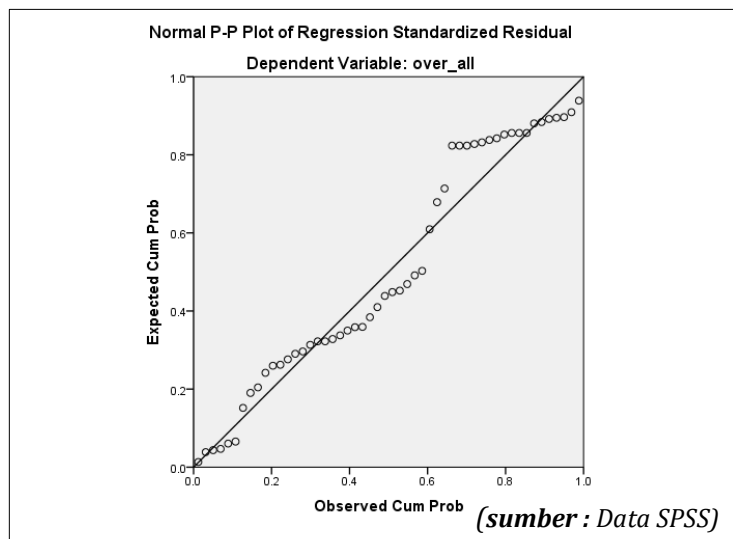
(*sumber : Data SPSS*)

Gambar 21. Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan cara Glejser dengan mengusulkan untuk menregres nilai Absolut residual terhadap variabel bebas untuk memprediksi ada tidaknya Uji Heteroskedastisitas pada suatu. Hasil yang didapat, dimana nilai Sig pada variabel X₁ (0,131) X₂ (0,309) X₃ (0,611). Berdasarkan hasil yang didapat dimana nilai signifikan < 0,05 tidak terjadi Heteroskedastisitas.

4.2.3.3. Uji Normalitas

Uji Normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas dilakukan menggunakan uji P Plot.



Gambar 22. Uji Normalitas

Dari data gambar diatas dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian bersifat normal karna hasil pengujian dengan menggunakan uji P Plot menyebar sehingga data disimpulkan normal.

4.2.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Proses perhitungan regresi linier berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 23 dan *output* dari perhitungan regresi linier berganda akan dijelaskan sebagai berikut.

Correlations					
		over_all	Usability	Information_ quality	interaksi_ quality
Pearson Correlation	over_all	1.000	.001	-.169	-.002
	Usability	.001	1.000	.818	.825
	Information_ quality	-.169	.818	1.000	.785
	interaksi_ quality	-.002	.825	.785	1.000
Sig. (1-tailed)	over_all	.	.497	.116	.493
	Usability	.497	.	.000	.000
	Information_ quality	.116	.000	.	.000
	interaksi_ quality	.493	.000	.000	.
N	over_all	52	52	52	52
	Usability	52	52	52	52
	Information_ quality	52	52	52	52
	interaksi_ quality	52	52	52	52

(sumber : Data SPSS)

Gambar 23. Analisis Linier Berganda

1. Kualitas Kegunaan (X_1)

Berdasarkan hasil yang didapat dalam penelitian jika hasil dari tabel *Correlations* memiliki nilai yang dihasilkan positif terjadi hubungan searah maka nilai X dan nilai Y akan naik signifikan, namun jika nilai yang dihasilkan negative terjadi hubungan berlawanan arah maka nilai X akan naik dan nilai Y akan turun. Korelasi parsial antara Kualitas Kegunaan (X_1) dengan tingkat Kepuasan Pengguna (Y) sebesar $r = 0.001$, nilai ini menunjukan hubungan yang kuat positif antara (X_1) dan (Y). Apabila terjadi hubungan yang searah antara variabel Kualitas Kegunaan (X_1) dengan

Kepuasan Pengguna (Y) artinya, bila Kualitas Kegunaan (X_1) naik maka dengan tingkat Kepuasan Pengguna (Y) juga akan naik signifikan.

2. Kualitas Informasi (X_2)

Berdasarkan hasil yang didapat dalam penelitian jika hasil dari tabel *Correlations* memiliki nilai yang dihasilkan positif terjadi hubungan searah maka nilai X dan nilai Y akan naik signifikan, namun jika nilai yang dihasilkan negative terjadi hubungan berlawanan arah maka nilai X akan naik dan nilai Y akan turun. Korelasi parsial antara Kualitas Informasi (X_2) dengan tingkat Kepuasan Pengguna (Y) sebesar $r = - 0.169$, nilai ini menunjukan hubungan yang negatif antara (X_2) dan (Y). Apabila terjadi hubungan yang berlawanan arah antara variabel Kualitas Informasi (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) artinya, bila Kualitas Informasi (X_2) naik maka dengan tingkat Kepuasan Pengguna (Y) akan turun.

3. Kualitas Interaksi (X_3)

Berdasarkan hasil yang didapat dalam penelitian jika hasil dari tabel *Correlations* memiliki nilai yang dihasilkan positif terjadi hubungan searah maka nilai X dan nilai Y akan naik signifikan, namun jika nilai yang dihasilkan negative terjadi hubungan berlawanan arah maka nilai X akan naik dan nilai Y akan turun. Korelasi parsial antara Kualitas Interaksi (X_3) dengan tingkat Kepuasan Pengguna (Y) sebesar $r = - 0.002$, nilai ini menunjukan hubungan yang negatif antara (X_3) dan (Y). Apabila terjadi hubungan yang berlawanan arah antara variabel Kualitas Interaksi (X_3) dengan Kepuasan Pengguna (Y) artinya, bila Kualitas Interaksi (X_3) naik maka dengan tingkat Kepuasan Pengguna (Y) akan turun.

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	interaksi_quality , Information_quality, Usability ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: over_all
b. All requested variables entered.

(*sumber : Data SPSS*)

Gambar 24. Analisis Linier Berganda

Hasil pada tabel *Variables Entered/Removed* menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan, dimana Kualitas Kegunaan (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Interaksi Layanan (X_3). Dari ketiga variabel yang dimasukkan tidak ada variabel yang dikeluarkan (*removed*), dengan menggunakan metode *Singlestep (enter)* hanya satu proses dalam pemerosesan data.

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.311 ^a	.097	.040	.675	.097	1.716	3	48	.176

a. Predictors: (Constant), interaksi_quality, Information_quality, Usability
b. Dependent Variable: over_all

(*sumber : Data SPSS*)

Gambar 25. Analisis Linier Berganda

Hasil pada tabel *Model Summary* Korelasi (R) yang secara simulutan (bersama-sama) antara variabel Kualitas Kegunaan (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Interaksi Layanan (X_3), terhadap Kepuasan pengguna (Y) diperoleh sebesar $r = 0,331$. Kontribusi yang diberikan oleh ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat ialah dimana :

$$Kp = (r_{x1,x2,x3})^2 \times 100\%$$

$$Kp = (0.331)^2 \times 100\% = 10.9\%$$

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.347	3	.782	1.716	.176 ^b
	Residual	21.884	48	.456		
	Total	24.231	51			

a. Dependent Variable: over_all

b. Predictors: (Constant), interaksi_quality, Information_quality, Usability

(*sumber : Data SPSS*)

Gambar 26. Analisis Linier Berganda

Hasil pengujian ANOVA dengan menggunakan uji F memperlihatkan nilai F_{hitung} sebesar 1,716 dengan nilai signifikansi 0,176. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($< 0,05$) maka ada pengaruh secara bersama antara variabel dependent dan variabel independent.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.862	1.364		3.565	.001
Usability	.090	.079	.317	1.139	.260
Information_quality	-.163	.072	-.576	-2.269	.028
interaksi_quality	.039	.054	.189	.732	.468

a. Dependent Variable: over_all

(*sumber : Data SPSS*)

Gambar 27. Analisis Linier Berganda

Pada tabel *Coefficients* menjelaskan tentang model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan Kepuasan Pengguna (Y) yang dipengaruhi oleh Kualitas Kegunaan (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Interaksi Layanan (X_3) adalah :

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

$$Y = (4.862) + 0.090X_1 + (- 0.163X_2) + 0.039X_3$$

Persamaan regresi linier berganda $Y = (4.862) + 0.090X_1 + (- 0.163X_2) + 0.039X_3$ yang digunakan sebagai dasar tingkat Kepuasan Pengguna (Y) yang dipengaruhi oleh Kualitas Kegunaan (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Interaksi Layanan (X_3) akan diuji apakah valid untuk digunakan.

4.2.5. Uji Hipotesis

4.2.5.1. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel (X) secara *simultan* (bersama-sama) terhadap variabel (Y). Pengambilan keputusan dapat dilihat dari hasil tabel ANOVA. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, maka H_1 diterima, artinya ada pengaruh variabel (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y) dan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_1 ditolak, maka H_0 diterima, Artinya tidak ada pengaruh variabel (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y) taraf signifikan yang ditentukan adalah menggunakan nilai 0,05. Untuk Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. H_0 : Variabel Kualitas Kegunaan (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Interaksi (X_3) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
2. H_1 : Variabel Kualitas Kegunaan (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Interaksi (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Selanjutnya adalah mencari F_{hitung} dan F_{tabel} . Berdasarkan gambar 26 *output* ANOVA diketahui nilai F_{hitung} sebesar 1,716 dengan nilai signifikan 0,176. Untuk F_{tabel} sebesar 3,187 dengan signifikansi 0,05. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima, dan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak.

Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (1,716) < F_{tabel} (3,19)$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu Kualitas Kegunaan (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Interaksi (X_3) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

4.2.5.2. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel dependen. Taraf signifikan yang ditentukan adalah menggunakan nilai 0,05, t_{tabel} dapat di cari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi), $t_{\text{tabel}} = (2,010)$ $df = 49$. Dimana Jika nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak, maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_1 diterima, tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berikut uji t dari setiap variabel independen :

1. Kualitas Kegunaan (X_1)

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel dependen. Taraf signifikan yang ditentukan adalah menggunakan nilai 0,05, $t_{\text{tabel}} = (2,010)$ $df = 49$. Dimana Jika nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak, maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_1 diterima, tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Diketahui t_{hitung} sebesar 1,139 (pada tabel *Coefficients*), t_{tabel} sebesar 2,010, jadi $t_{\text{hitung}} (1,139) < t_{\text{tabel}} (2,010)$ jadi H_1 diterima. Jadi kesimpulan dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Kegunaan (X_1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

2. Kualitas Informasi (X_2)

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel dependen. Taraf signifikan yang ditentukan adalah menggunakan nilai 0,05, $t_{\text{tabel}} = (2,010)$ $df = 49$. Dimana Jika nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak, maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_1 diterima, tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Diketahui t_{hitung} sebesar -2.269 (pada

Coefficients), t_{tabel} sebesar 2,010, jadi $t_{\text{hitung}} (-2.269) > t_{\text{tabel}} (2,010)$ jadi H_2 ditolak. Jadi kesimpulan dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Informasi (X_2) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

3. Kualitas Interaksi layanan (X_3)

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel dependen. Taraf signifikan yang ditentukan adalah menggunakan nilai 0,05, $t_{\text{tabel}} = (2,010)$ $df = 49$. Dimana Jika nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak, maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_1 diterima, tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Diketahui t_{hitung} sebesar 0,732 (pada *Coefficients*), t_{tabel} sebesar 2,010, jadi $t_{\text{hitung}} (1,139) < t_{\text{tabel}} (2,010)$ jadi H_3 diterima. Jadi kesimpulan dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Interaksi Layanan (X_3) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Berdasarkan nilai koefisien variabel Kualitas Kegunaan (X_1) adalah nilai $b = 0.090$, Kualitas Informasi (X_2) adalah nilai $b = -0.163$, dan Interaksi Layanan (X_3) adalah nilai $b = 0.039$. Hasil uji t diketahui bahwa variabel Kualitas Kegunaan (X_1) dan Kualitas Interaksi layanan (X_3) tidak signifikan atau tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y), maka persamaan linier berganda adalah :

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

$$Y = (4.862) + 0.090X_1 + (-0.163X_2) + 0.039X_3$$

Dimana Y adalah variabel dependen yang diramalkan, a adalah konstanta, $b(X_1), b(X_2), b(X_3)$ adalah koefisien regresi, sedangkan X_1, X_2, X_3 adalah variabel independen. Kesimpulan yang dapat diambil antara lain :

1. Nilai 0.090 dan bertanda positif pada variabel Kualitas Pengguna (X_1) memiliki arti, apabila (X_1) dinaikan 1 poin maka (Y) akan naik sebesar 0.090.
2. Nilai - 0.163 dan bertanda negatif pada variabel Kualitas Informasi (X_2) memiliki arti, apabila (X_2) diturunkan 1 poin maka (Y) akan naik sebesar - 0.163.
3. Nilai 0.039 dan bertanda positif pada variabel Kualitas Interaksi Layanan (X_3) memiliki arti, apabila (X_3) dinaikan 1 poin maka (Y) akan naik sebesar 0.039.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Hubungan Variabel

4.3.1.1. Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan gambar 27 pada tabel *Coefficients* Kualitas Kegunaan (X_1) dalam nilai signifikan sebesar 0,260 atau nilai t_{hitung} sebesar 1.139 tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hal ini terbukti nilai t_{hitung} (1,139) < t_{tabel} (2,010) atau nilai sig = 0.260 > $\alpha = 0,05$. Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pengguna (Y) sebuah *website* tidak dipengaruhi oleh Kualitas Kegunaan (X_1).

4.3.1.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan gambar 27 pada tabel *Coefficients* Kualitas Informasi (X_2) dalam nilai signifikan sebesar 0,028 atau nilai t_{hitung} sebesar -2.269 berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hal ini terbukti nilai t_{hitung} (-2.269) < t_{tabel} (2,010) atau nilai $sig = 0.028 > \alpha = 0,05$. Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pengguna (Y) sebuah *website* dipengaruhi oleh Kualitas Informasi (X_2).

4.3.1.3. Pengaruh Kualitas Interaksi Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan gambar 27 pada tabel *Coefficients* Kualitas Interaksi Layanan (X_3) dalam nilai signifikan sebesar 0,468 atau nilai t_{hitung} sebesar 0,732 tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hal ini terbukti nilai t_{hitung} (0,732) < t_{tabel} (2,010) atau nilai $sig = 0,468 > \alpha = 0,05$. Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pengguna (Y) sebuah *website* tidak dipengaruhi oleh Kualitas Interaksi Layanan (X_3).

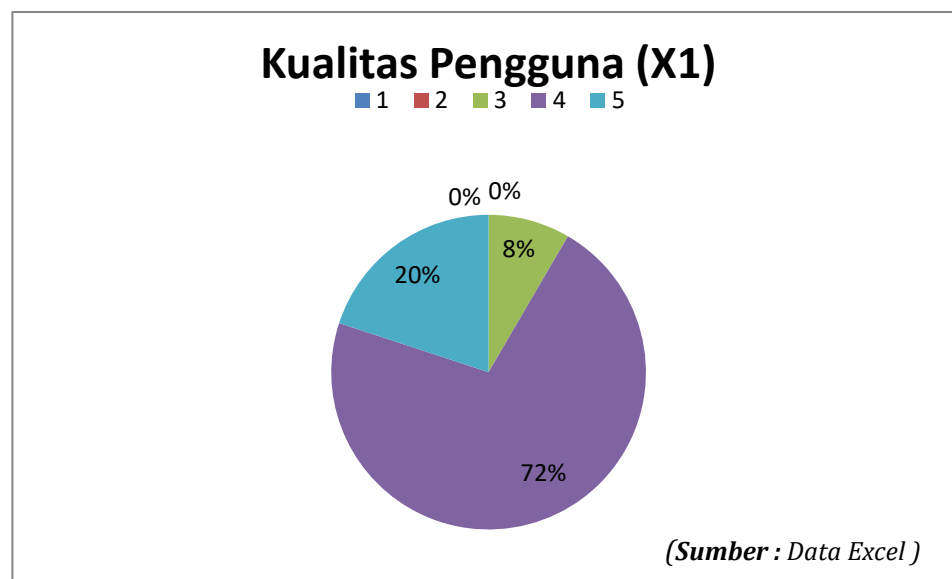
4.3.2. Hasil Data Setiap Variabel Metode WebQual

Keseluruhan data yang diperoleh dinyatakan layak untuk analisa. Data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan *software* SPSS versi 23 dan *Microsoft Excel*. Analisis deskriptif yang disajikan menggunakan *pie-chart* dan *column-chart*. Deskripsi masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pengguna (X_1)

Data dari variabel Kualitas Kegunaan (X_1) diperoleh dari kuesioner yang terdiri dari 8 pertanyaan menggunakan 5 skala likert. Total skor variabel

Kualitas Kegunaan (X_1) yang diperoleh dari masing-masing responden di klasifikasikan menjadi 5 kriteria yaitu 5 = Sangat Setuju (SS), 4 = Setuju (S), 3 = Cukup Setuju (CS), 2 = Tidak Setuju (TS), dan 1= Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam hal Kualitas Kegunaan *website* Bulettin Metropolis, sebanyak 8% para pengguna *website* Bulettin Metropolis menjawab cukup setuju, 20% para pengguna *website* Bulettin Metropolis menjawab sangat setuju, dan 72% para pengguna *website* Bulettin Metropolis menjawab setuju. Secara grafis, masing-masih hasil presentase jawaban responden dari variabel Kualitas Kegunaan (X_1) dapat dilihat pada gambar 28 dibawah ini.

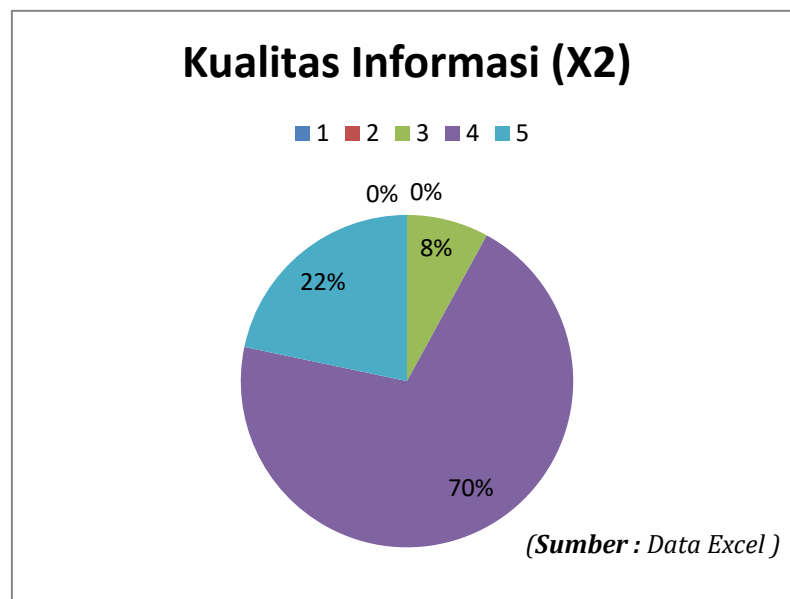


Gambar 28. Persentase hasil data variabel Kualitas Kegunaan (X_1)

2. Kualitas Informasi (X_2)

Data dari variabel Kualitas Informasi (X_2) diperoleh dari kuesioner yang terdiri dari 7 pertanyaan menggunakan 5 skala likert. Total skor variabel Kualitas Kegunaan (X_1) yang diperoleh dari masing-masing responden di klasifikasikan menjadi 5 kriteria yaitu 5 = Sangat Setuju (SS), 4 = Setuju (S), 3 = Cukup Setuju (CS), 2 = Tidak Setuju (TS), dan 1= Sangat Tidak Setuju (STS).

Dalam hal Kualitas Kegunaan *website* Buletin Metropolis, sebanyak 8% para pengguna *website* Buletin Metropolis menjawab cukup setuju, 22% para pengguna *website* Buletin Metropolis menjawab sangat setuju, dan 70% para pengguna *website* Buletin Metropolis menjawab setuju. Secara grafis, masing-masing hasil presentase jawaban responden dari variabel Kualitas Informasi (X_2) dapat dilihat pada gambar 29 dibawah ini.

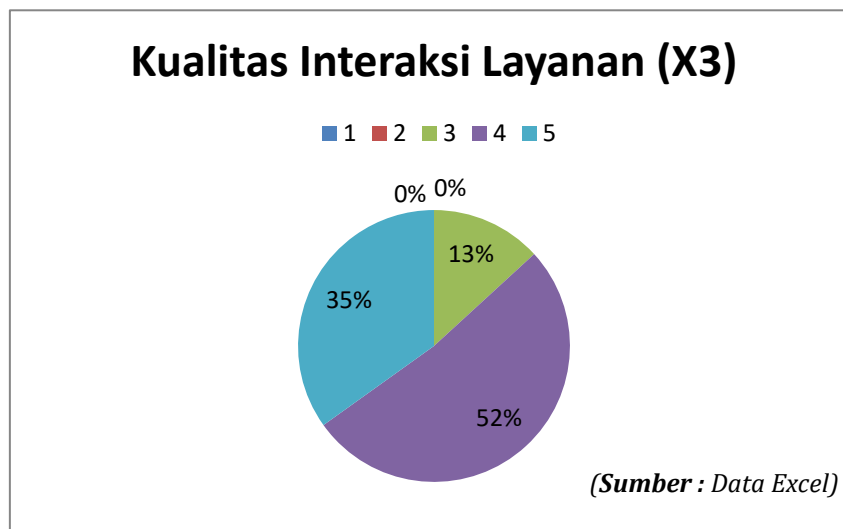


Gambar 29. Persentase hasil data variabel Kualitas Informasi (X_2)

3. Kualitas Interaksi Layanan (X_3)

Data dari variabel Kualitas Interaksi Layanan (X_3) diperoleh dari kuesioner yang terdiri dari 7 pertanyaan menggunakan 5 skala likert. Total skor variabel Kualitas Kegunaan (X_1) yang diperoleh dari masing-masing responden di klasifikasikan menjadi 5 kriteria yaitu 5 = Sangat Setuju (SS), 4 = Setuju (S), 3 = Cukup Setuju (CS), 2 = Tidak Setuju (TS), dan 1= Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam hal Kualitas Kegunaan *website* Buletin Metropolis, sebanyak 13% para pengguna *website* Buletin Metropolis menjawab cukup setuju, 35% para pengguna *website* Buletin Metropolis menjawab sangat setuju, dan 52% para

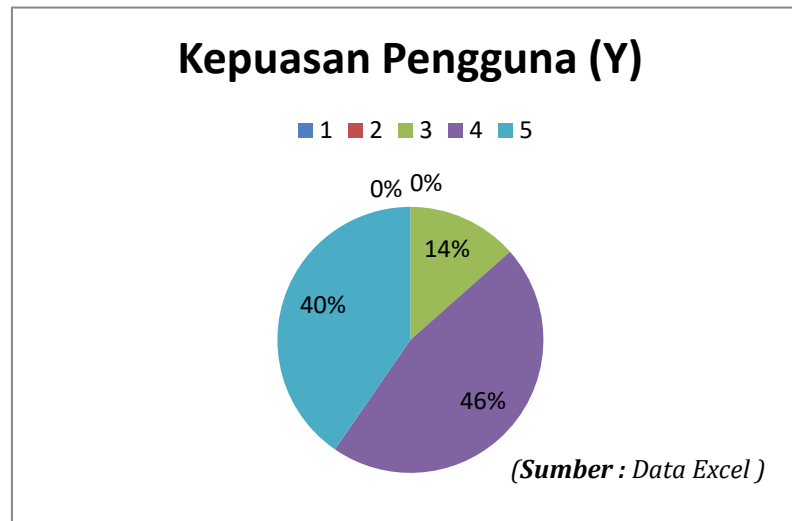
pengguna *website* Buletin Metropolis menjawab setuju. Secara grafis, masing-masih hasil presentase jawaban responden dari variabel Kualitas Interaksi Layanan (X_3) dapat dilihat pada gambar 30 dibawah ini.



Gambar 30. Persentase hasil data variabel Kualitas Interaksi Layanan (X_3)

4. Kepuasan Pengguna (Y)

Data dari variabel Kepuasan Pengguna (Y) diperoleh dari kuesioner yang terdiri dari 7 pertanyaan menggunakan 5 skala likert. Total skor variabel Kualitas Kegunaan (X_1) yang diperoleh dari masing-masing responden di klasifikasikan menjadi 5 kriteria yaitu 5 = Sangat Setuju (SS), 4 = Setuju (S), 3 = Cukup Setuju (CS), 2 = Tidak Setuju (TS), dan 1= Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam hal Kualitas Kegunaan *website* Buletin Metropolis, sebanyak 14% para pengguna *website* Buletin Metropolis menjawab cukup setuju, 40% para pengguna *website* Buletin Metropolis menjawab sangat setuju, dan 46% para pengguna *website* Buletin Metropolis menjawab setuju. Secara grafis, masing-masih hasil presentase jawaban responden dari variabel Kepuasan Pengguna (Y) dapat dilihat pada gambar 31 dibawah ini.



Gambar 31. Persentase hasil data variabel Kepuasan Pengguna (Y)

4.3.3. Interpretasi masing-masing indikator kuesioner

Analisis item pertanyaan dan analisis rekap dimensi akan dijelaskan pada pembahasan setiap variabel. Pembahasan rekap variabel meliputi analisis item pertanyaan variabel yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dan terendah. Untuk dapat mengetahui interpretasi masing-masing indikator kuesioner meliputi bobot pertanyaan, Frekuensi, total skor, dan persentase per item pertanyaan [Heryanto and Triwibowo, 2018].

1. Frekuensi

F = Jumlah responden yang menjawab pertanyaan per bobot

2. Skor

S = Bobot dikali jumlah Frekuensi

3. Persentase

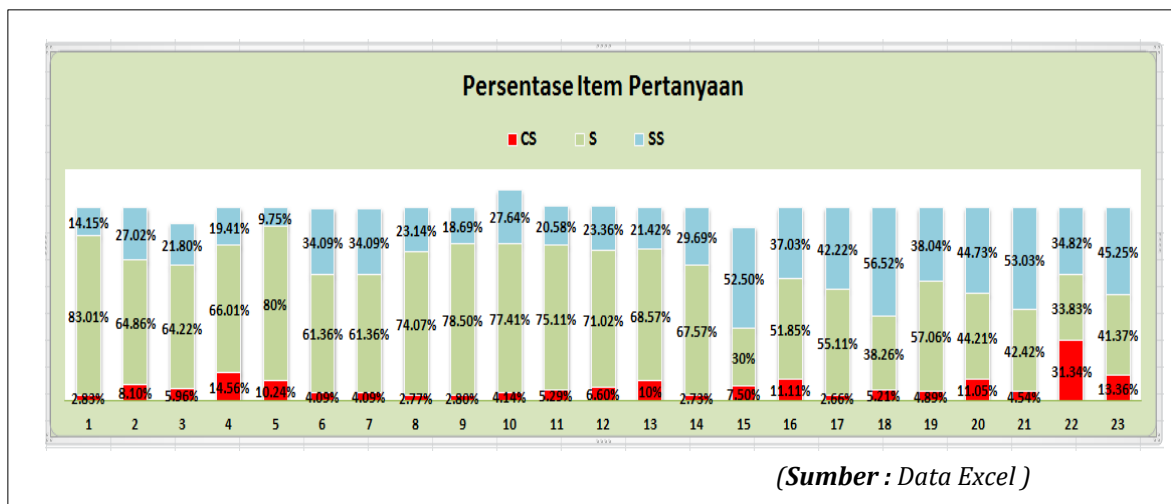
$S : \text{total } S * 100\%$

4. Rata-rata

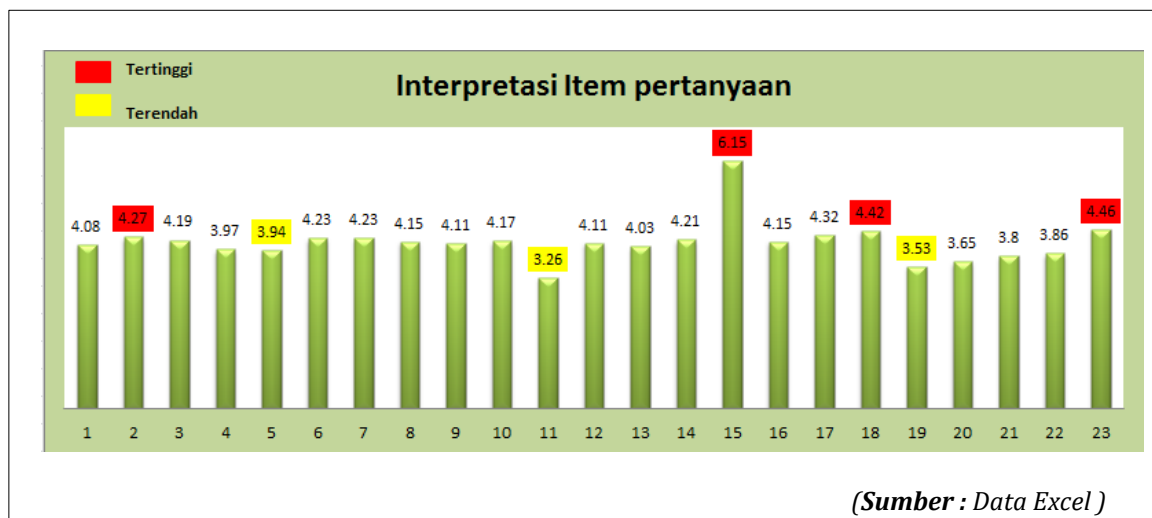
$\text{Total } S : \text{total } F$

Untuk melihat lebih jelas lagi interpretasi item pertanyaan yang peneliti buat, dapat dilihat pada gambar 4.9. Berdasarkan hasil yang didapat oleh peneliti, klasifikasi kriteri item pertanyaan dapat disimpulkan dengan ketentuan yang ada dimana, rata-rata skor 4,21 – 5,00 sangat baik, 3,41 – 5,20 baik, 2,61 – 3,40 cukup baik, 1,81 – 2,60 kurang baik, dan 1,01 – 1,80 tidak baik[Heryanto and Triwibowo, 2018].

Maka dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut.



Gambar 32. Persentase Item pertanyaan



Gambar 33. Interpretasi Item pertanyaan

1. Variabel Kualitas Kegunaan (X_1)

Variabel Kualitas Kegunaan (X_1) memiliki 8 item pertanyaan, sehingga ada 8 analisis item pertanyaan, dimana item pertanyaan 2 (interaksi dengan *website* Bulletin Metropolis jelas dan mudah dipahami) memiliki nilai tertinggi yaitu 4,27. Berdasarkan hasil perhitungan dapat dideskripsikan bahwa pernyataan responden mengenai kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis dengan item pertanyaan (interaksi dengan *website* Bulletin Metropolis jelas dan mudah dipahami) terdiri atas 8,10% menyatakan cukup setuju, 64,86% menyatakan setuju, 27,02% menyatakan sangat setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan skor rata-rata 4,27. Dengan demikian pernyataan responden mengenai alasan kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis dengan item pertanyaan (interaksi dengan *website* Bulletin Metropolis jelas dan mudah dipahami) termasuk kategori **baik**.

Sedangkan item pertanyaan 5 (*website* Bulletin Metropolis memiliki tampilan yang menarik) memiliki nilai terendah yaitu 3,94. Berdasarkan hasil perhitungan dapat dideskripsikan bahwa pernyataan responden mengenai kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis dengan item pertanyaan (*website* Bulletin Metropolis memiliki tampilan yang menarik) terdiri atas 10,24% menyatakan cukup setuju, 80% menyatakan setuju, 9,75% menyatakan sangat setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan skor rata-rata 3,94. Dengan demikian pernyataan responden mengenai alasan kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis dengan item pertanyaan (*website* Bulletin Metropolis memiliki tampilan yang menarik) termasuk kategori **baik**.

2. Variabel Kualitas Informasi (X_2)

Variabel Kualitas Informasi (X_2) memiliki 7 item pertanyaan, sehingga ada 7 analisis item pertanyaan, dimana item pertanyaan 7 (*website* Bulletin

Metropolis menyajikan informasi dalam format yang sesuai) memiliki nilai tertinggi yaitu 6,15. Berdasarkan hasil perhitungan dapat dideskripsikan bahwa pernyataan responden mengenai kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis dengan item pertanyaan (*website* Bulletin Metropolis menyajikan informasi dalam format yang sesuai) terdiri atas 7,5% menyatakan cukup setuju, 30% menyatakan setuju, 52,5% menyatakan sangat setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan skor rata-rata 6,15. Dengan demikian pernyataan responden mengenai alasan kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis dengan item pertanyaan (*website* Bulletin Metropolis menyajikan informasi dalam format yang sesuai) termasuk katogori **Sangat baik**.

Sedangkan item pertanyaan 3 (*website* Bulletin Metropolis menyediakan tepat waktu) memiliki nilai terrendah yaitu 3,26. Berdasarkan hasil perhitungan dapat dideskripsikan bahwa pernyataan responden mengenai kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis dengan item (*website* Bulletin Metropolis menyediakan tepat waktu) terdiri atas 5,29% menyatakan cukup setuju, 75,11% menyatakan setuju, 20,58% menyatakan sangat setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan skor rata-rata 3,26. Dengan demikian pernyataan responden mengenai alasan kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis dengan item pertanyaan (*website* Bulletin Metropolis menyediakan tepat waktu) termasuk katogori **cukup baik**.

3. Variabel Kualitas Interaksi Layanan (X₃)

Variabel Kualitas Interaksi Layanan (X₃) memiliki 7 item pertanyaan, sehingga ada 7 analisis item pertanyaan, dimana item pertanyaan 3 (anda merasa aman terhadap informasi pribadi yang anda berikan (seperti jika *website* Bulletin Metropolis meminta login, akun email yang diminta)) memiliki nilai tertinggi yaitu 4,42. Berdasarkan hasil perhitungan dapat dideskripsikan bahwa pernyataan responden mengenai kepuasan pengguna *website* Bulletin

Metropolis dengan item pertanyaan (anda merasa aman terhadap informasi pribadi yang anda berikan (seperti jika *website* Bulletin Metropolis meminta login, akun email yang diminta)) terdiri atas 5,21% menyatakan cukup setuju, 38,26% menyatakan setuju, 56,52% menyatakan sangat setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan skor rata-rata 4,42. Dengan demikian pernyataan responden mengenai alasan kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis dengan item pertanyaan (*website* Bulletin Metropolis menyajikan informasi dalam format yang sesuai) termasuk katogori **sangat baik**.

Sedangkan item pertanyaan 4 (*website* Bulletin Metropolis memberikan ruang untuk personalisasi) memiliki nilai terendah yaitu 3,53. Berdasarkan hasil perhitungan dapat dideskripsikan bahwa pernyataan responden mengenai kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis dengan item 4 (*website* Bulletin Metropolis memberikan ruang untuk personalisasi) terdiri atas 4,89% menyatakan cukup setuju, 57,06% menyatakan setuju, 38,04% menyatakan sangat setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan skor rata-rata 3,53. Dengan demikian pernyataan responden mengenai alasan kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis dengan item pertanyaan (*website* Bulletin Metropolis memberikan ruang untuk personalisasi) termasuk katogori **baik**.

4. Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel Kepuasan Pengguna (Y) hanya memiliki 1 item pertanyaan, sehingga ada 1 analisis item pertanyaan, dimana item pertanyaan (saya merasa *website* sudah baik) memiliki nilai rata-rata 4,46. Berdasarkan hasil perhitungan dapat dideskripsikan bahwa pernyataan responden mengenai kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis dengan item pertanyaan pertanyaan (saya merasa *website* sudah baik) terdiri atas 13,36% menyatakan cukup setuju,

41,37% menyatakan setuju, 45,25% menyatakan sangat setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan skor rata-rata 4,46. Dengan demikian pernyataan responden mengenai alasan kepuasan pengguna *website* Bulletin Metropolis dengan item pertanyaan (saya merasa *website* sudah baik) termasuk katogori **Sangat baik**.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian pengukuran kualitas layanan *website* Buletin Metropolis beralamat www.bulletinmeropolis.com terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *WebQual 4.0* menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Kegunaan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Buletin Metropolis. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemudahan pengoprasian, tampilan *website* yang menarik, desain dan jenis *website* yang sesuai, dan pengalaman yang positif belum memberikan kepuasan kepada pengguna terhadap *website* Buletin Metropolis.

Variabel Kualitas Kegunaan (X_1) memiliki 8 pertanyaan dimana item pertanyaan 2 (interaksi dengan *website* Bulletin Metropolis jelas dan mudah dipahami) memiliki nilai tertinggi yaitu 4,27, terdiri atas 8,10% menyatakan cukup setuju, 64,86% menyatakan setuju, 27,02% menyatakan sangat setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian pernyataan termasuk katogori **baik**. Sedangkan item pertanyaan 5 (*website* Bulletin Metropolis memiliki tampilan yang menarik) memiliki nilai terrendah yaitu 3,94, terdiri atas 10,24% menyatakan cukup setuju, 80% menyatakan setuju, 9,75% menyatakan sangat setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan skor rata-rata 3,94. Dengan demikian pernyataan termasuk katogori **baik**.

2. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Buletin Metropolis. Jadi dapat disimpulkan bahwa informasi yang akurat, tepat waktu serta relevan, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang mudah dimengerti, dan penyajian informasi sesuai dengan format mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* Buletin Metropolis.

Variabel Kualitas Informasi (X_2) memiliki 7 pertanyaan, dimana item pertanyaan 7 (*website* Bulletin Metropolis menyajikan informasi dalam format yang sesuai) memiliki nilai tertinggi yaitu 6,15, terdiri atas 7,5% menyatakan cukup setuju, 30% menyatakan setuju, 52,5% menyatakan sangat setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian pernyataan termasuk kategori **Sangat baik**. Sedangkan item pertanyaan 3 (*website* Bulletin Metropolis menyediakan tepat waktu) memiliki nilai terendah yaitu 3,26, terdiri atas 5,29% menyatakan cukup setuju, 75,11% menyatakan setuju, 20,58% menyatakan sangat setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian pernyataan termasuk kategori **cukup baik**.

3. Variabel Kualitas Interaksi Layanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Buletin Metropolis. Jadi dapat disimpulkan bahwa reputasi yang baik, kenyamanan dalam penggunaan *website*, keamanan data pribadi, rasa personalisasi, dan komunikasi dengan admin *website* Buletin Metropolis belum memberikan kepuasan kepada pengguna terhadap *website* Buletin Metropolis.

Variabel Kualitas Interaksi Layanan (X_3) memiliki 7 item pertanyaan, dimana item pertanyaan 3 (anda merasa aman terhadap informasi pribadi yang anda berikan (seperti jika *website* Bulletin Metropolis meminta login, akun email yang diminta)) memiliki nilai tertinggi yaitu 4,42, terdiri atas 5,21% menyatakan cukup setuju, 38,26% menyatakan setuju, 56,52% menyatakan

sangat setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan skor rata-rata 4,42. Dengan demikian pernyataan termasuk katogori **sangat baik**. Sedangkan item pertanyaan 4 (*website* Bulletin Metropolis memberikan ruang untuk personalisasi) memiliki nilai terendah yaitu 3,53, terdiri atas 4,89% menyatakan cukup setuju, 57,06% menyatakan setuju, 38,04% menyatakan sangat setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian pernyataan termasuk katogori **baik**.

5.2. Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian Tugas Akhir ini ialah diharapkan untuk pengelola dan pemilik *website* Buletin Metropolis agar dapat memperhatikan lagi kualitas kegunaan dan kualitas interaksi layanan sehingga dapat memberi rasa kepuasan pengguna, karna pada bagian kualitas kegunaan dan kualitas interaksi layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Diharapkan nanti dalam meningkatkan kualitas kegunaan admin *website* Buletin Metropolis dapat menambahkan halaman tutorial atau panduan untuk menggunakan *website* Buletin Metropolis agar mudah dipelajari dan memperbaiki lagi desain tampilan *website* Buletin Metropolis.

Begitu pula dalam meningkatkan kualitas linteraksi layanan, admin *website* Buletin Metropolis dapat menambahkan halaman *chatting* yang interaktif untuk menunjang hubungan pengguna *website* Buletin Metropolis dengan admin. Layanan notifikasi pemberitahuan berita terbaru mungkin perlu dibuat untuk pengguna agar dapat menarik perhatian pengguna supaya selalu memanfaatkan fasilitas interaksi layanan dalam *website* Buletin Metropolis sehingga dapat meningkatkan kualitas interaksi layanan terhadap pengguna *website* Buletin Metropolis.

Sama halnya dengan kualitas informasi agar terus menyampaikan informasi yang berkualitas sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi kepuasan pengguna *website* Buletin Metropolis.

DAFTAR PUSTAKA

- [Barnes and Vidgen, 2002] Barnes, S. J. and Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commerce Res.*, 3(3):114–127.
- [Heryanto and Triwibowo, 2018] Heryanto, I. and Triwibowo, T. (2018). *Path Analysis Menggunakan SPSS dan Excel*.
- [Jubilate, 2013] Jubilate, A. (2013). Analisis dan perancangan aplikasi pengajaran bahasa inggris berbasis website. *SKRIPSI MAHASISWA TI S1*.
- [Maslan, 2012] Maslan, A. (2012). Pengukuran kualitas layanan website pemerintah kota batam menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal. Teknik Informasi Universitas Putera Batam*.
- [Milasari et al., 2017] Milasari, M. T., Nurcahyawati, V., and Erstiawan, M. S. (2017). Analisis pengaruh kualitas website perwalian institut bisnis dan informatika stikom surabaya terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal JSIKA*, 5(9).
- [Pangarso and Ramadhyanti, 2015] Pangarso, A. and Ramadhyanti, V. (2015). Pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja dosen tetap studi pada fakultas komunikasi dan bisnis universitas telkom bandung.
- [Prayitno, 2015] Prayitno, A. (2015). Pemanfaatan sistem informasi perpustakaan digital berbasis website untuk para penulis. *IJSE-Indonesian Journal on Software Engineering*, 1(1).
- [Sanjaya, 2012] Sanjaya, I. (2012). Pengukuran kualitas layanan website kementerian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal penelitian iptek-kom*, 14(1):1–14.
- [Santoso, 2016] Santoso, S. (2016). *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. Elex Media Komputindo.

- [Sugiyono,] Sugiyono, P. Dr, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*.
- [Sugiyono, 2008] Sugiyono, P. (2008). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*.
- [Sujarweni, 2014] Sujarweni, V. W. (2014). *SPSS untuk Penelitian*.
- [Syaifullah and Soemantri, 2016] Syaifullah, S. and Soemantri, D. O. (2016). Pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: Cv. zamrud multimedia network). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1):19–25.
- [Veronika et al., 2018] Veronika, N. D. M. et al. (2018). Analisis kualitas website provinsi bengkulu menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Pseudocode*, 5(1):10–17.
- [Wibisono, 2015] Wibisono, G. (2015). Perancangan website sebagai media informasi dan promosi batik khas kabupaten kulonprogo. *EVOLUSI-Jurnal Sains dan Manajemen*, 3(2).