

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PT. SEMEN  
BATURAJA PERSERO (TBK) TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA DENGAN METODE *WEBQUAL 4.0***



**Diajukan Oleh:  
MEGA SILVIANA  
021140024**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

**PALEMBANG**

**2018**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**Nama** : **Mega Silviana**  
**Nomor Pokok Mahasiswa** : **021140024**  
**Program Studi** : **Sistem Informatika**  
**Jenjang Pendidikan** : **Strata Satu (S1)**  
**Konsentrasi** : **Pemograman dan Desain**  
**Judul** : **Analisis Kualitas Layanan *Website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Webqual* 4.0**

**Tanggal : 06 Juli 2018**

**Pembimbing,**

**Mengetahui,**

**Ketua,**

**Adelin, S.T., M.Kom.**

**NIDN : 0211127091**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIP : 09.PCT.13**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI**

**Nama** : Mega Silviana  
**Nomor Pokok Mahasiswa** : 021140024  
**Program Studi** : Sistem Informatika  
**Jenjang Pendidikan** : Strata Satu (S1)  
**Konsentrasi** : Pemograman dan Desain  
**Judul** : Analisis Kualitas Layanan *Website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Webqual* 4.0

**Tanggal : 01 Agustus 2018**

**Tanggal : 01 Agustus 2018**

**Penguji 1,**

**Penguji 2,**

**Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng.**

**Meidyan Permata Putri, S.Kom., M.Kom.**

**NIDN : 0215028002**

**NIDN : 0204058604**

**Menyetujui**

**Ketua,**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIP : 09.PCT.13**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*Harta yang tak pernah habis adalah ilmu pengetahuan*

*dan ilmu yang tak ternilai adalah pendidikan.*

*Belajar dan bekerja dengan giat, serta tidak lupa bersyukur,*

*Tentu akan memberikan hasil yang baik.*

### **Kupersembahkan Kepada :**

- *Tuhan Yang Maha Esa*
- *Ayahanda dan Ibunda Tercinta*
- *Sahabat-sahabat Terkasih*
- *Adelin, S.T., M.Kom. dosen pembimbing*
- *Para Dosen yang Kuhormati*
- *Teman-teman Seperjuangan*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat-Nya Penulis dapat menyelesaikan laporan ini tepat pada waktunya. Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *Website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *WebQual 4.0*” .

Adapun tujuan Penulisan laporan Skripsi ini adalah sebagai bentuk pelaporan terhadap apa yang telah penulis kerjakan, sehingga apabila penyusunan Skripsi ini dinilai layak, dapat memenuhi sebagai syarat guna penyusunan skripsi.

Adapun selama penulisan dan penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban bagi penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak tersebut yaitu :

1. Kepada Ketua STMIK PalComTech, Bapak Benedictus Effendi, ST., M.T.
2. Kepada Ketua Program Studi Sistem Informatika, Bapak Andri Saputra, S.Kom., M.Kom.
3. Kepada dosen pembimbing Skripsi, Ibu Adelin, S.T., M.Kom.
4. Kepada kedua orang tua penulis yang tercinta.
5. Kepada kakak dan adik-adik penulis yang tercinta.
6. Kepada teman dan sahabat yang terkasih.
7. Kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.

Demikian kata pengantar dari penulis, dengan harapan semoga laporan Skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca, dengan kesadaran penulis bahwa laporan Skripsi masih mempunyai banyak kekurangan dan kelemahan sehingga membutuhkan banyak saran dan kritik yang membangun untuk menghasilkan sesuatu yang baik. Terima Kasih.

Palembang,

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR / BAGAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	3
1.3. Ruang Lingkup Penelitian .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.5.1. Bagi Penulis .....	4
1.5.2. Bagi PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk .....	5
1.5.3. Bagi Akademik .....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	5

## **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

2.1. Profil Perusahaan .....	7
2.1.1 Sejarah PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk .....	7
2.1.2 Visi dan Misi.....	8
2.1.3 Struktur Organisasi .....	9
2.1.4 Tugas dan Wewenang .....	9

## **BAB III Tinjauan Pustaka**

3.1. Landasan Teori .....	21
3.1.1. Analisis .....	21
3.1.2. <i>Webqual</i> .....	21
3.1.3. <i>Website</i> .....	22
3.1.4. SPSS ( <i>Statistical Product Of Social Sciencies</i> ) .....	23
3.1.5. Skala <i>Likert</i> .....	24
3.1.6. <i>Regresi Linear</i> Berganda .....	25
3.1.7. Kuesioner .....	26
3.1.8. Populasi .....	26
3.1.9. Sampel .....	27
3.2. Penelitian Terdahulu .....	27
3.3. Alur Penelitian .....	31
3.4. Kerangka Penelitian.....	33

## **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
4.1.1. Lokasi Penelitian.....	34
4.1.2. Waktu Penelitian .....	34
4.2 Jenis Data .....	35
4.2.1. Data Primer .....	35
4.2.2. Data Sekunder .....	35
4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
4.3.1. Observasi.....	35
4.3.2. Wawancara ( <i>Interview</i> ).....	36
4.3.3. Studi Pustaka .....	36
4.3.4. Dokumentasi .....	36
4.3.5. Kuesioner .....	37
4.4 Teknik Sampling.....	39
4.5 Metodologi .....	41
4.5.1. Variabel Penelitian.....	41
4.5.2. Instrumen Penelitian .....	43
4.5.3. Skala Pengukuran.....	44
4.6 Pengujian Hipotesis .....	45
4.6.1 Uji Validitas .....	47
4.6.2 Uji Reliabilitas .....	47
4.6.3 Uji <i>Regresi Linear</i> Berganda .....	48

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Hasil Penelitian .....	51
5.1.1 Uji Validasi .....	58
5.1.2 Uji Reliabilitas .....	65
5.1.3 Uji <i>Regresi Linear</i> Berganda .....	71
5.2 Pembahasan .....	83

## **BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	86
6.2 Saran .....	87

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xvii</b>
-----------------------------	-------------

<b>HALAMAN LAMPIRAN.....</b>	<b>xx</b>
------------------------------	-----------

## DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 1.1 <i>Website</i> PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.....	1
2.	Gambar 1.2 Jumlah Pengunjung <i>Website</i> PT. Semen Baturaja .....	2
	(Persero) Tbk.....	2
3.	Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Semen Baturaja (Persero) ....	9
	Tbk .....	9
4.	Gambar 3.1 Alur Penelitian .....	31
5.	Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran .....	33
6.	Gambar 4.1 Model Hipotesis .....	46
7.	Gambar 5.1 Hasil Kuesioner Jawaban Responden .....	54
8.	Gambar 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	55
9.	Gambar 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
10.	Gambar 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	57
	Terakhir .....	57
11.	Gambar 5.5 Hasil r Tabel .....	60
12.	Gambar 5.6 Hasil Hipotesis .....	83

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1	Skor Skala <i>Likert</i> .....	25
2. Tabel 3.2	Penelitian Terdahulu .....	27
3. Tabel 4.1	Waktu Penelitian .....	34
4. Tabel 4.2	Hasil Kuesioner.....	37
5. Tabel 4.3	Indikator-indikator Penelitian .....	43
6. Tabel 5.1	Jumlah Pegawai dan Distributor PT. Semen Baturaja .....	51
	(Persero) Tbk.....	51
7. Tabel 5.2	Sampel Pegawai dan Distributor PT. Semen Baturaja.....	52
	(Persero) Tbk.....	52
8. Tabel 5.3	Distribusi Jawaban Responden .....	53
9. Tabel 5.4	Hasil Responden Berdasarkan Usia .....	55
10. Tabel 5.5	Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
11. Tabel 5.6	Hasil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
12. Tabel 5.7	Hasil Uji Validitas <i>Usability</i> (X1) .....	60
13. Tabel 5.8	Rangkuman Uji Validitas <i>Usability</i> (X1) .....	61
14. Tabel 5.9	Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i> (X2) .....	61
15. Tabel 5.10	Rangkuman Uji Validitas <i>Information Quality</i> (X2).....	62
16. Tabel 5.11	Hasil Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i> (X3) .....	63
17. Tabel 5.12	Rangkuman Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i> .....	64
	(X3) .....	64
18. Tabel 5.13	Hasil Uji Validitas <i>User Satisfaction</i> (Y) .....	65

19. Tabel 5.14 Rangkuman Uji Validitas <i>User Satisfaction</i> (Y) .....	66
20. Tabel 5.15 Nilai <i>Koefisien</i> Reliabilitas .....	66
21. Tabel 5.16 <i>Output</i> Uji Reliabilitas <i>Usability</i> (X1).....	67
22. Tabel 5.17 <i>Output</i> Uji Reliabilitas <i>Information Quality</i> (X2).....	68
23. Tabel 5.18 <i>Output</i> Uji Reliabilitas <i>Service Interaction Quality</i> (X3) ...	69
24. Tabel 5.19 <i>Output</i> Uji Reliabilitas <i>User Satisfaction</i> (Y).....	70
25. Tabel 5.20 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	71
26. Tabel 5.21 <i>Output Regression Variable Entered</i> .....	72
27. Tabel 5.22 <i>Output Regression Model Summary</i> .....	72
28. Tabel 5.23 <i>Output Regression ANOVA</i> .....	73
29. Tabel 5.24 <i>Output Regression Coefficients</i> .....	73
30. Tabel 5.25 Ringkasan <i>Regresi Linear</i> Berganda.....	74
31. Tabel 5.26 Rangkuman Hasil Uji T .....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Form Topik dan Judul (*Fotocopi*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopi*)
3. Lampiran 3. Form Konsultasi (*Fotocopi*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (*Fotocopi*)
5. Lampiran 5. Form Revisi Ujian Pra Sidang (*Fotocopi*)
6. Lampiran 6. Form Revisi Ujian Komprehensif (Asli)
7. Lampiran 7. Kuesioner (*Fotocopi*)

## **ABSTRACT**

MEGA SILVIANA. *Analysis of PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Website Service Quality To User Satisfaction With Webqual 4.0 Method.*

*Website PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk is a website as a medium for disseminating information about cement product baturaja. Website PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk, it is necessary to analyze the quality of website in order to know the level of user satisfaction of website service by using webqual method. Webqual is one method of measuring website quality based on end user perception. Variables of webqual are usability, information quality, service interaction quality and user satisfaction. In the analysis process using respondent sample that is 100 respondents. For data analysis using validity test, reliability test, likert scale assessment, data processing using SPSS version 23 and hypothesis test using multiple linear regression (F test and T test). The result of validity test result valid result while for reliability test results are reliable. The result of multiple linear regression test that is  $Y = 2,406 + 0,314 X_1 + 0,251 X_2 + 0,263 X_3$ . For test result F that is  $F \text{ count} = 33,269 > F \text{ table} = 3,09$  then  $H_0$  rejected  $H_a$  accepted and T test result for usability T count = 3,613, information quality T count = 3,158, service interaction quality T count = 3,081 > T table = 1,984  $H_0$  rejected  $H_a$  accepted. The conclusion that usability, information quality, service interaction quality affect the user satisfaction.*

**Keywords :** *website, webqual, usability, information quality, service interaction quality, user satisfaction.*

## ABSTRAK

MEGA SILVIANA. Analisis Kualitas Layanan *Website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Webqual* 4.0.

*Website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk merupakan *website* sebagai media penyebaran informasi mengenai produk-produk semen baturaja. *Website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk ini, perlu dilakukan analisis terhadap kualitas *website* dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *website* dengan menggunakan metode *webqual*. *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Variabel dari *webqual* adalah *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *user satisfaction*. Dalam proses analisis menggunakan sampel responden yaitu 100 responden. Untuk analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, penilaian menggunakan skala likert, pengolahan data menggunakan SPSS versi 23 dan pengujian hipotesis menggunakan *regresi linear* berganda (uji F dan uji T). Hasil penelitian uji validitas hasilnya valid sedangkan untuk uji reliabilitas hasilnya *reliable*. Hasil uji *regresi linier* berganda yaitu  $Y' = 2,406 + 0,314 X_1 + 0,251 X_2 + 0,263 X_3$ . Untuk hasil Uji F yaitu  $F_{hitung} = 33,269 > F_{tabel} = 3,09$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima dan hasil Uji T untuk *usability*  $T_{hitung} = 3,613$ , *information quality*  $T_{hitung} = 3,158$ , *service interaction quality*  $T_{hitung} = 3,081 > T_{tabel} = 1,984$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Kesimpulannya bahwa *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

**Kata Kunci :** *website*, *webqual*, kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, kepuasan pengguna

## DAFTAR PUSTAKA

- Aqil, Ibnu. 2010. *Sistem Informasi Alumni Program Diploma Pada Bina Sriwijaya Palembang Berbasis Web*. Jurnal IPTEK. Hal. 7.
- Barus, Ernesto Ersada, Suprpto dan Admaja Dwi Herlambang. 2018. *Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Imoportance Performance Analysis*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. Vol. 2. No. 4. Hal. 1483. e-ISSN : 2548-964X.
- Burnirma, Raisa Dian dan Aditya Wardhana. 2017. *Analisis Kualitas Website Tiket.Com*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas. Vol. 19. No. 1. Hal. 86. p-ISSN : 1693-3273 dan e-ISSN : 2527-3468.
- Dewi, dkk. 2018. *Analisis Usability Aplikasi Mobile Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode Webuse dan Heuristic Evaluation*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. Vol. 02. No. 8. Hal. 2909. e-ISSN : 2548-964X.
- Fatmala, Winda Siti. 2018. *Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. Vol. 2. No. 1. Hal. 176-177. e-ISSN : 2548-964X.
- Immaniar, Dewi, Triyono, Setiawan, Richi. 2014. *Media Iklan Profil SMA-IT Alia Tanggerang Berbasis Animasi 3D*. Vol. 7 No. 3. Hal. 390 ISSN : 1978-8282.

- Irawati, Rusda dan Enstien Basuki Woro Hardiastuti. 2016. *Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga (Studi Kasus pada PT.KSM Catering dan Bakery Batam)*. Jurnal Akutansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis. Vol. 4 No. 2. Hal. 189 p-ISSN : 2337-7887.
- Koes, Agung dan Rahajeng. 2014. *Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi SPBU dan Upah Karyawan*. Jurnal Ilmiah Go Infotech. Vol. 20 No. 2. Hal. 37 ISSN : 1693-590x.
- Manik, dkk. 2017. *Metode Webqual 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Website Politeknik Negeri Sriwijaya*. Fakultas Teknik – Universitas Muria Kudus. Hal. 356. ISBN : 978-602-1180-50-1.
- Mardalis. 2013. *Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)*. Prosiding SNST ke-4 Tahun 2013. Hal : 55. Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim Semarang.
- Nandari, Bhiwara Anoraga. 2017. *Aplikasi Sistem Pengelolaan Surat Pada Kantor Desa Jetis Lor*. Journal Speed-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi. Vol. 9 No. 1. Hal. 58. ISSN : 1979-9330.
- Nugroho, Anif Kurniawan dan Puspita Kencana Sari. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*. e-Proceeding of Management. Vol. 3 No. 3. Hal. 2930. ISSN : 2355-9357.

- Pratama, Yoga. 2015. *Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode WebQual 4.0*. e-Proceeding of Engineering. Vol. 2 No. 1. Hal. 1651. ISSN : 2355-9365.
- Putra, dkk. 2014. *Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal JARKOM. Vol 1. No. 2. Hal. 177-178. ISSN : 2338-6312.
- Rahadi, Dedi Rianto. 2014. *Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android*. Jurnal Sistem Informasi (JSI), Vol. 6, No. 1, Hal : 665.
- Riadi, Edi. 2016. *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Hal : 238-239.
- Sarjono, Haryadi, Winda Julianita. 2011. *SPSS Vs LISREL, Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat. ISBN : 978-979-061-198-6.
- Silaen, Sofar. 2018. *Metodelogi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis Edisi Revisi*. In Media. ISBN: 978-602-6469-50-2.
- Siswanto dan Suwarni. 2011. *Sistem Informasi Akses Pelayanan Markas (YANMA) Menggunakan PHP dan MYSQL di Polda Bengkulu*. Jurnal Media Infotama. Vol. 7, No. 2. Hal. 128. ISSN : 1858-2680.
- Sovia, Rini dan Jimmy Febio. 2011. *Membangun Aplikasi E-Library Menggunakan HTML, PHP Script, dan MYSQL Database*. Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan. Vol. 3 No. 1. Hal. 87-88. ISSN : 2086-4981.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. ALFABETA, CV. ISBN : 978-602-289-322-6.

## **HALAMAN LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang industri semen di wilayah Sumatera bagian Selatan dan salah satu yang terbesar di Indonesia. Lokasi pabrik yang terletak di Palembang, Baturaja dan Lampung.

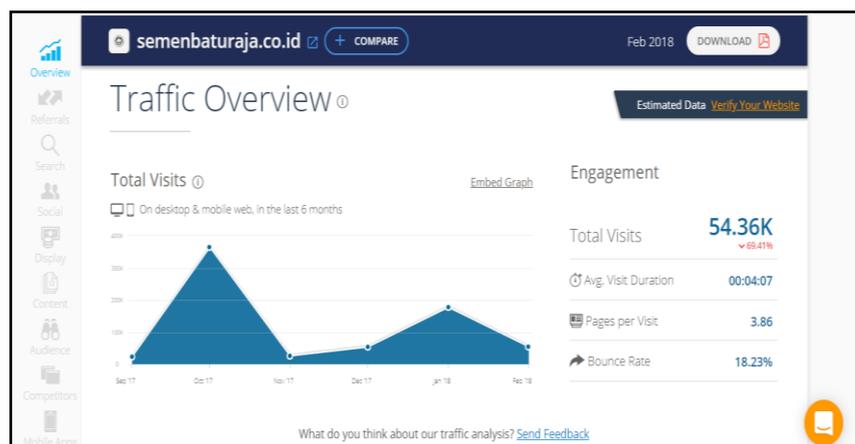
*Website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk saat ini sudah banyak digunakan oleh pegawai PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk, masyarakat umum, pekerja, pelajar, mahasiswa, dan distributor yang bekerja sama dengan PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. Informasi yang tersedia di *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk yaitu *recruitment* karyawan PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk, profil perusahaan, produk, tata kelola, investor, tanggung jawab sosial, layanan pelanggan, media dan publikasi, alamat perusahaan, karier, lelang dan E-Proc dapat dilihat pada gambar 1.1 :



Sumber : ([www.semenbaturaja.co.id](http://www.semenbaturaja.co.id))

Gambar 1.1 *Website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk

Gambar 1.1 merupakan tampilan dari *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk, penggunaan *website* diberlakukan sejak tahun 2011 sampai dengan sekarang. Jumlah pengguna *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk sebanyak 54.360 pengunjung dapat dilihat pada gambar 1.2.



Sumber : ([www.similiarweb.com](http://www.similiarweb.com), diakses pada tanggal 19 Maret 2018, Pukul 17.00)

Gambar 1.2 Jumlah Pengunjung *Website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk

Untuk *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk sendiri belum ada yang melakukan pengujian terhadap kualitas layanan *website*. Hal ini perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.

Mengingat pentingnya pengukuran kualitas *website*, maka perlu dilakukan penelitian pengukuran kualitas terhadap *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. Untuk mengukur kualitas *website* menggunakan webqual 4.0 yaitu *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi) serta satu variabel terikat *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Oleh karena itu,

penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka laporan penelitian ini penulis mengangkat judul “**Analisis Kualitas Layanan Website PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0**”.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “bagaimana mengukur kualitas layanan *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk terhadap pengguna dengan metode *Webqual 4.0* ?”

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi :

- a. Pengukuran yang dilakukan hanya pada *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.
- b. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini hanya pegawai PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk sebanyak 60 orang dan distributor telah bekerja sama dengan PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk sebanyak 40 orang.
- c. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *webqual 4.0* yang terdiri dari *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality*

(kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi) dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

- d. Metode *sampling* menggunakan metode *simple random sampling* dan metode penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin*.
- e. Ukuran skala pengukuran kuesioner menggunakan satuan *skala likert* dengan 4 (empat) *alternative* jawaban yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- f. Pengujian Hipotesis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji *regresi linier* berganda yaitu uji *koefisien regresi* secara bersama (Uji F) dan uji *koefisien regresi* secara parsial (Uji T). Sedangkan aplikasi yang digunakan untuk mengolah data menggunakan SPSS versi 23.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk menggunakan *webqual* 4.0.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penulisan skripsi diantaranya :

##### **1.5.1 Bagi Penulis**

1. Penulis mendapatkan pengalaman dan pengetahuan dalam bidang teknologi informasi selama penyusunan skripsi ini.

2. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan khususnya ilmu tentang analisis kebutuhan sistem.

### **1.5.2 Bagi PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk**

Dapat dijadikan referensi untuk perubahan *website* agar pengguna semakin nyaman serta dijadikan sebagai tolak ukur atau rekomendasi bagi PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk mengenai *website* yang sedang digunakan.

### **1.5.3 Bagi Akademik**

Sebagai referensi bagi para penulis dalam membuat laporan skripsi, khususnya mahasiswa STMIK PalComTech di masa yang akan datang.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Demi mewujudkan suatu hasil yang baik dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan pembahasan yang sesuai dengan ketentuan yang diberikan, sistematika penulisan tersebut meliputi antara lain :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi dan tugas wewenang serta gambaran umum bagian unit atau kerja.

## **BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini penulis akan membuat teori yang berdasarkan penulisan skripsi ini yang terdiri dari teori pendukung, hasil penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian.

## **BAB IV METODE PENELITIAN**

Bab ini penulis membahas lokasi dan waktu penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, dan jenis penelitian.

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini penulis membahas hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasan terhadap hasil yang telah dicapai maupun masalah-masalah yang telah ditemukan selama penelitian.

## **BAB VI PENUTUP**

Pada akhir bab ini hanya menguraikan beberapa kesimpulan dan saran dari pembahasan laporan skripsi

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Profil Perusahaan**

##### **2.1.1. Sejarah PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk**

PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk didirikan pada tanggal 14 November 1974, perusahaan lahir dengan nama PT. Semen Baturaja (Persero) dengan kepemilikan saham sebesar 45% dimiliki oleh PT. Semen Gresik dan PT. Semen Padang sebesar 55%. Lima tahun kemudian, pada tanggal 9 November 1979 perusahaan berubah status dari penanaman modal dalam negeri (PMDN) menjadi persero dengan komposisi saham sebesar 88% dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, PT. Semen Padang sebesar 7% dan PT. Semen Gresik sebesar 5%. Beberapa tahun kemudian yaitu pada tahun 1991, saham perseroan diambil alih secara penuh oleh Pemerintah Republik Indonesia. Selanjutnya perseroan terus mengalami perkembangan sehingga pada tanggal 14 Maret 2013 PT. Semen Baturaja (Persero) mengalami perubahan status menjadi perseroan status menjadi perseroan terbuka dan berubah nama menjadi PT .Semen Baturaja (Persero) Tbk. Perseroan menjalankan roda usaha secara khusus dalam produksi terak yang berpusat di Baturaja, Sumatera Selatan. Sedangkan proses penggilingan dan pengantongan semen dilaksanakan di Pabrik Baturaja, Pabrik Palembang dan Pabrik Panjang, yang selanjutnya didistribusikan ke

daerah-daerah pemasaran perseroan. Kini, perseroan telah merambah pasar utama di sekitar Sumatera Selatan dan Lampung serta wilayah-wilayah Indonesia yang sedang menikmati pertumbuhan ekonomi yang cukup baik dan stabil. Sasaran wilayah pemasaran ini juga sebagai langkah meningkatkan penjualan serta mencapai kapasitas terpasang. Sedangkan untuk menyalurkan setiap produk, Perseroan menggunakan distributor dengan jaringan yang tersebar diseluruh wilayah Sumatera Selatan, Lampung, Jambi dan Bengkulu.

## **2.1.2. Visi dan Misi**

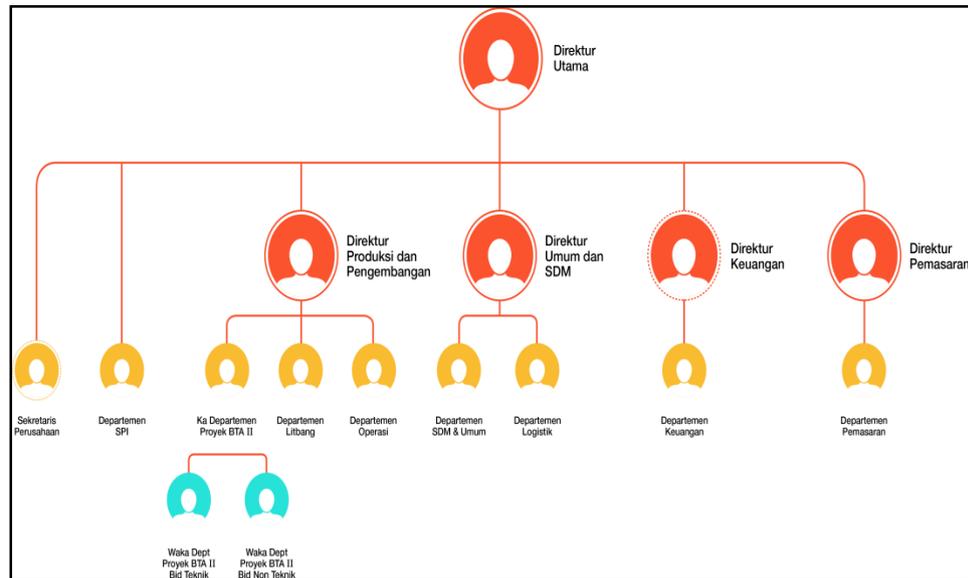
### **2.1.2.1 Visi**

PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk menjadi produsen semen yang efisien, mempunyai daya saing dan tambah.

### **2.1.2.2 Misi**

1. Memproduksi semen yang berkualitas, efisien dan memasarkannya dengan mengutamakan kepuasan pelanggan serta berwawasan lingkungan.
2. Membangun sumber daya manusia yang profesional.
3. Memaksimalkan nilai tambah perusahaan bagi *stakeholder*.

### 2.1.3 Struktur Organisasi



Sumber : ([www.semenbaturaja.co.id](http://www.semenbaturaja.co.id))

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk

### 2.1.4 Tugas dan Wewenang

#### 1. Direktur Utama

Adapun tugas dan tanggung jawab direktur utama adalah sebagai

berikut :

- a. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
- b. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manajer).
- c. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan.
- d. Menyampaikan laporan kepada pemegang saham atas kinerja perusahaan.
- e. Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan.
- f. Mengangkat dan memberhentikan karyawan perusahaan.

## 2. Direktur Produksi dan pengembangan

Adapun tugas dan tanggung jawab direktur produksi dan pengembangan adalah sebagai berikut :

- a. Berwenang untuk memutuskan harga jual hasil produksi.
- b. Mengelola pemesanan dan pembelian bahan baku produksi.
- c. Memperkirakan serta melakukan negosiasi dengan klien dalam hal yang berkaitan dengan proses produksi.
- d. Membuat standar perusahaan mengenai semua proses operasional, produksi proyek dan kualitas hasil produk.
- e. Menentukan tujuan produk seperti pengembangan investasi, laba dan *market share* atau volume penjualan.
- f. Mengorganisir perbaikan dan pemeliharaan rutin peralatan produksi.
- g. Bertanggung jawab sebagai penghubung antar departemen yang berbeda, misalnya pemasok.
- h. Memperkirakan biaya, memantau standar produk dan melaksanakan program kontrol kualitas.

### **3. Direktur Umum dan SDM**

Adapun tugas dan tanggung jawab direktur umum dan SDM adalah sebagai berikut :

- a. Mempersiapkan dan mengadakan pelatihan, pembinaan dan bahkan pendidikan yang dapat meningkatkan kemampuan karyawan dan mengembangkan kariernya.
- b. Menganalisa kebutuhan akan tenaga kerja, pengadaan karyawan baru (termasuk pemasangan pengumuman lowongan pekerjaan, wawancara, tes dan pengelolaan kontrak kerja) serta mengembangkan kemampuan dan orientasi tenaga kerja, pemberhentian, pensiun dan pengunduran diri.
- c. Melakukan monitor dan evaluasi sehingga ditemukan apakah terdapat kemajuan atau justru kemunduran. Jika terdapat masalah dalam kinerja karyawan, koordinasi dan pendisiplinan perlu dilakukan.
- d. Membangun sistem pemberian upah yang adil dan sesuai dengan apa yang telah dikerjakan karyawan. Sistem penghargaan ini dapat diberikan dengan cara pemberian insentif atau bonus yang diberikan berdasarkan kinerja, kontribusi atau kompetensi.
- e. Memonitor, mengukur dan melaporkan tentang permasalahan, peluang, rencana pengembangan yang berhubungan dengan SDM dan pencapaiannya dalam skala waktu dan bentuk atau format yang sudah disepakati.

#### 4. Direktur Keuangan

Adapun tugas dan tanggung jawab direktur keuangan adalah sebagai berikut :

- a. Merencanakan, mengembangkan, dan mengontrol fungsi keuangan dan akutansi di perusahaan dalam memberikan informasi keuangan akurat dan tepat waktu untuk membantu perusahaan dalam proses pengambilan keputusan yang mendukung pencapaian target *financial* perusahaan.
- b. Memimpin kinerja keuangan baik dalam analisis, audit pelaporan dan penggunaan dana yang dimiliki, diharapkan sesuai dengan standarisasi keuangan yang telah berlaku di perusahaan maupun disesuaikan dengan peraturan pemerintahan yang ada.
- c. Mengambil keputusan yang berkaitan dengan investasi, pembelanjaan dan deviden.
- d. Merencanakan dan mengkonsolidasikan perpajakan seluruh perusahaan untuk memastikan efisiensi biaya dan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.
- e. Mampu mengelola keuangan tidak hanya untuk proses produksi saja, namun juga untuk proses perjalanan kegiatan perusahaan seperti pengelolaan untuk pemasaran, penjualan, serta perencanaan yang akan dilakukan kedepannya agar perusahaan bisa semakin berkembang.

## 5. Direktur Pemasaran

Adapun tugas dan tanggung jawab direktur pemasaran adalah sebagai berikut :

- a. Merencanakan, mengarahkan dan mengawasi seluruh kegiatan pemasaran perusahaan.
- b. Melakukan perencanaan strategi pemasaran dengan memperhatikan trend pasar dan sumber daya perusahaan.
- c. Merencanakan *marketing research* yaitu dengan mengikuti perkembangan pasar, terutama terhadap produk yang sejenis dari perusahaan pesaing.
- d. Melakukan perencanaan analisis peluang pasar dan merumuskan target penjualan.
- e. Melakukan perencanaan tindakan antisipatif dalam menghadapi penurunan order.
- f. Merencanakan pengembangan jaringan pemasaran dan menyusun perencanaan arah kebijakan pemasaran.

## 6. Sekretaris Perusahaan

Adapun tugas dan tanggung jawab sekretaris perusahaan adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab langsung kepada direktur dan membantu pekerjaan direktur dalam menangani dan mengawasi perusahaan baik secara *intern* maupun *ekstern* yang mempunyai hubungan dengan kegiatan perusahaan.
- b. Memperlancar hubungan antar organ perseroan dan hubungan antara perseroan dengan *stakeholders*.
- c. Menyusun dan mengerjakan konsep surat menyurat dari direktur serta membuat arsip surat data dokumentasi perusahaan yaitu surat keluar masuk untuk kelancaran perusahaan.
- d. Memfasilitasi pertukaran informasi antara perseroan dengan masyarakat melalui berbagai kegiatan, seperti penyebaran berita pers, analisis *meeting*, konferensi pers, laporan periodik dan menggelar Rapat Umum Pemegang Saham.
- e. Membina hubungan yang baik dan terbuka dengan masyarakat, otoritas hukum serta komunitas dan lingkungan sekitar perusahaan.
- f. Sekretaris perusahaan harus memastikan bahwa BUMN mematuhi peraturan tentang persyaratan keterbukaan yang berlaku dan wajib memberikan informasi yang berkaitan dengan tugasnya kepada direksi secara berkala apabila diminta oleh dewan pengawas.

## **7. Departemen SPI (Satuan Pengawas *Intern*)**

Adapun tugas dan tanggung jawab departemen SPI adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai aparat manajemen dalam mengendalikan perusahaan.
- b. Mengarah pada ketaatan terhadap peraturan yang berlaku dan peningkatan efisiensi operasi.
- c. Menyusun Program Kerja Pemeriksaan Tahunan (PKPT) yaitu Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tahunan.
- d. Memantau hasil tindak lanjut dari setiap temuan dalam rangka menjamin perbaikan maupun peningkatan mutu pengelolaan perusahaan, sehingga dapat meminimalkan atau menekan terjadinya penyimpangan.

## **8. Ka Departemen Proyek BAT II**

Adapun tugas dan tanggung jawab Ka departemen proyek bat II adalah sebagai berikut :

- a. Merencanakan "*Time Schedule*" pelaksanaan proyek sesuai dengan kewajiban dari perusahaan terhadap kepentingan perusahaan sendiri.
- b. Memberikan instruksi pekerjaan dan pengarahan kepada pelaksana dalam menunjang pelaksanaan proyek.
- c. Mengadakan kontrol terhadap pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan instruksi-intruksi yang diberikan bagi segi teknis, kualitas pekerjaan, maupun *time schedul*nya.

- d. Melaksanakan tugas-tugas pengarahan serta pengawasan atas semua personil proyek dalam bidang pelaksanaan.

### **9. Departemen Litbang (Penelitian dan Pengembangan)**

Adapun tugas dan tanggung jawab departemen litbang adalah sebagai berikut :

- a. Merumuskan teknik pemasaran.
- b. Merumuskan perencanaan untuk peningkatan kualitas kinerja divisi dan menetapkan target-target kinerja divisi.
- c. Mengevaluasi hasil kinerja para divisi.

### **10. Departemen Operasi**

Adapun tugas dan tanggung jawab departemen operasi adalah sebagai berikut :

- a. Mengelola dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan.
- b. Mengatur anggaran dan mengelola biaya.
- c. Membuat pengembangan operasi dalam jangka pendek dan jangka panjang.
- d. Meningkatkan sistem operasional, proses dan kebijakan dalam mendukung visi dan misi perusahaan.
- e. Mengawasi persediaan dan tata letak fasilitas operasional.

## **11. Departemen SDM dan Umum**

Adapun tugas dan tanggung jawab departemen SDM dan umum adalah sebagai berikut :

- a. Merencanakan dan mengkoordinasikan tenaga kerja perusahaan.
- b. Mengawasi proses perekrutan, wawancara kerja, seleksi, dan penempatan karyawan baru.
- c. Melakukan kajian dan evaluasi terhadap efektivitas program dan kontribusi peraturan bagi perkembangan perusahaan.
- d. Mengevaluasi hasil penilaian kinerja seluruh pegawai.
- e. Menangani isu-isu ketenagakerjaan seperti memediasi pertikaian yang mengarahkan prosedur kedisiplinan.

## **12. Departemen Logistik**

Adapun tugas dan tanggung jawab departemen logistik adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan tata administrasi penerimaan dan pengeluaran barang sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan.
- b. Memberikan pengarahan kepada bagian gudang, seperti melaksanakan tata penyimpanan barang di gudang, menjaga keamanan, kebersihan, ketertiban dan melakukan pengecekan secara berkala.
- c. Memeriksa dan memonitor terus menerus hasil pelaksanaan dan memberikan pengarahan kepada bawahan.

### 13. Departemen Keuangan

Adapun tugas dan tanggung jawab departemen keuangan adalah sebagai berikut :

- a. Merencanakan, mengkoordinasikan penyusunan anggaran perusahaan dan mengontrol penggunaan anggaran tersebut untuk memastikan penggunaan dana secara efektif dan efisien.
- b. Merencanakan, mengkoordinasi dan mengontrol arus kas perusahaan (*cash flow*), terutama pengelolaan piutang dan utang sehingga memastikan ketersediaan dana untuk operasional keuangan.
- c. Merencanakan beberapa aspek dalam perusahaan termasuk dalam perencanaan umum keuangan perusahaan.
- d. Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat.

#### **14. Departemen Pemasaran**

Adapun tugas dan tanggung jawab departemen pemasaran adalah sebagai berikut :

- a. Merencanakan dan merumuskan kebijakan strategis yang menyangkut pemasaran.
- b. Memonitor dan mengarahkan proses-proses diseluruh divisi pemasaran.
- c. Memberikan masukan kepada direktur pemasaran dalam memutuskan hal-hal yang berkaitan dengan pemasaran.
- d. Menetapkan dan mengevaluasi upaya strategis dan kebijakan pemasaran serta sistem pengendalian hasil.

#### **15. WaKa Dept Proyek BTA II Bid Teknik**

Adapun tugas dan tanggung jawab waka dept proyek bta II bid teknik adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana-rencana *survey* dan *opname* lapangan.
- b. Memonitor kemampuan kerja dari bawahan.
- c. Mengkoordinir serta mengawasi kegiatan persiapan rencana-rencana pelaksanaan atas jalannya proyek.
- d. Mengadakan koordinasi dengan instansi terkait mengenai pelaksanaan pengawasan proyek.
- e. Mengadakan evaluasi terhadap jalannya proyek dan memperbaiki penyimpangan dari jadwal atau rencana yang telah ditetapkan.

## **16. WaKa Dept Proyek BTA II Bid Non Teknik**

Adapun tugas dan tanggung jawab waka dept proyek bta II bid non teknik adalah sebagai berikut :

- a. Mengkoordinir dan mengawasi semua kegiatan konstruksi dan pelaksanaan proyek dilapangan.
- b. Mengawasi jalannya pelaksanaan konstruksi atau pelaksanaan berbagai proyek berdasarkan rencana dan jadwal waktu yang ditetapkan.
- c. Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pembangunan proyek dan ketentuan mengenai pemakaian maupun perlengkapan yang digunakan.
- d. Mengadakan kerjasama dengan bagian perencanaan, apabila terdapat penyimpangan dari rencana-rencana dan mengawasi pelaksanaan perbaikannya.

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1 Landasan Teori**

##### **3.1.1 Analisis**

Menurut Nandari (2017:58), analisis adalah suatu tindakan mengumpulkan, mencari dan meneliti suatu masalah yang akan dibahas dengan jelas sehingga lebih mudah dalam memecahkan suatu masalah.

##### **3.1.2 *Webqual***

Menurut Fatmala, Dkk (2018:176-177), *webqual* merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu :

1. *Usability*

*Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, sebagai contoh penampilan, kemudahan pengguna, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

2. *Information Quality*

Kualitas informasi (*Information Quality*) adalah mutu dari isi yang terdapat pada *website*, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi format dan keterkaitannya.

### 3. *Service Interaction Quality*

*Service interaction quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *website* lebih dalam, yang terwujud kedalam kepercayaan dan empati. Contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *website*.

#### 3.1.3 *Website*

Menurut Sovia dan Febio (2011:87-88), *website* adalah keseluruhan halaman-halaman *web* yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak halaman *web* yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman *web* dengan halaman *web* lainnya disebut dengan *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext*.

Jenis-jenis *website* berdasarkan sifatnya adalah :

1. *Website* dinamis, merupakan sebuah *website* yang menyediakan *content* atau isi yang selalu berubah-ubah setiap saat. Misalnya *website* berita.
2. *Website* statis, merupakan *website* yang *content* atau isinya sangat jarang diubah. Misalnya *web* profil organisasi.

Ditinjau dari segi bahasa pemrograman, *website* terbagi atas :

1. *Server side*, merupakan *website* yang menggunakan bahasa pemrograman yang tergantung kepada tersedianya *server*. Seperti *PHP*, *ASP*, dan sebagainya.
2. *Client side*, adalah *website* yang tidak membutuhkan *server* dalam menjalankannya, cukup diakses melalui *browser* saja. Misalnya *HTML*.

Berdasarkan tujuannya, *website* dibagi atas :

1. *Personal web*, *website* yang berisi informasi pribadi seseorang.
2. *Corporate web*, *website* yang dimiliki oleh sebuah perusahaan.
3. *Portal web*, *website* yang mempunyai banyak layanan, mulai dari layanan berita, *email*, dan jasa-jasa lainnya.
4. *Forum web*, sebuah *web* yang bertujuan sebagai media diskusi.

#### **3.1.4 SPSS (*Statistical Product Of Social Sciencies*)**

Menurut Putra, dkk (2014:177), SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik. Aplikasi SPSS seringkali digunakan untuk memecahkan *problem* riset, atau bisnis dalam hal statistik. Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang anda *input* oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data,

persiapan dana manajemen data, analisis data dan pelaporan. SPSS merupakan perangkat lunak yang paling banyak dipakai karena tampilannya *user friendly* dan merupakan terobosan baru berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam *e-bussiness*. SPSS didukung oleh OLAP (*Online Analytical Processing*) yang akan memudahkan dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti *Microsoft Excel* atau *Notepad*.

### 3.1.5 Skala Likert

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:6), skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pernyataan.

Satu indikator cukup diwakili dengan satu pernyataan dan dijawab dari setiap pernyataan yang menggunakan skala likert mempunyai nilai dan tingkatan dari sangat positif menjadi sangat negatif. Biasanya, menggunakan kata-kata berupa : sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Setiap jawaban dari masing-masing pernyataan memiliki skor yang dapat dilihat pada tabel 3.1 :

**Tabel 3.1 Skor Skala Likert**

<b>Pernyataan Positif</b>	<b>Skor</b>	<b>Pernyataan Negatif</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	4	Sangat Setuju	1
Setuju	3	Setuju	2
Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	4

(Sumber : Sarjono dan Julianita, 2011)

Skala likert dengan empat alternatif jawaban dirasakan sebagai hal yang paling tepat. Jika menggunakan skala likert dengan empat alternatif jawaban (sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju).

### **3.1.6 Regresi Linear Berganda**

Menurut Menurut Pratama, Yoga (2015-1651), *regresi linier* berganda adalah analisis yang menjelaskan hubungan antara peubah respon (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi dari satu prediktor (variabel independen). *Regresi linear* berganda merupakan pengembangan dari *regresi linear* sederhana, hanya saja pada *regresi linear* berganda variabel bebasnya lebih dari satu variabel penduga.

### 3.1.7 Kuesioner

Menurut Manik, dkk (2017:356), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian ini, alat untuk dikembangkan dibentuk menjadi seperangkat kuesioner. Hal ini dilakukan, agar alat ukur dengan mudah dipahami dan mudah digunakan serta memiliki kehandalan dalam mengevaluasi *website* yang baik, alat ukur memberikan informasi yang akurat dan data hasil pengukuran mudah untuk dimengerti. Kuesioner yang digunakan memuat pertanyaan-pertanyaan berbentuk skala bertingkat dituliskan dalam format skala *likert* dengan menyatakan persetujuan atau ketidaksetujuan dalam beberapa tingkatan. Kuesioner didesain untuk digunakan dalam pengaruh kualitas *website* terhadap persepsi pengguna. Pada kuesioner terdapat dimensi-dimensi yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penilaian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner.

### 3.1.8 Populasi

Menurut Rahadi (2014:665), populasi adalah sekelompok atau kumpulan individu-individu atau objek penelitian yang memiliki standar-standar tertentu dan ciri-ciri yang ditetapkan sebelumnya.

### 3.1.9 Sampel

Menurut Mardalis (2013:55), sampel yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penentuan sampel ialah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi, suatu reduksi terhadap jumlah objek penelitian.

### 3.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah dibuat oleh peneliti lain yang digunakan sebagai referensi penulis. Adapun penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Penulis /Tahun	Hasil
1.	Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 ISSN:2355-9357	Anif Kurniawan Nugroho dan Puspita Kencana Sari / 2016	Penelitian ini melakukan pengukuran kualitas website Tokopedia melalui dimensi <i>Webqual</i> 4.0 ( <i>usability, information quality, service interaction</i> ) dan variabel kepuasan pengguna. Metode pengumpulan data menggunakan data primer berupa kuisisioner yang dibagikan kepada responden berjumlah 138 dan orang secara <i>online</i> melalui <i>media social</i> dan data sekunder yang diambil dari buku-buku dan jurnal referensi terkait masalah penelitian. Dari kuisisioner yang telah disebar didapatkan 116 kuisisioner yang valid. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif

No	Judul	Penulis /Tahun	Hasil
			dengan perhitungan <i>statistic</i> . Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 23. Berdasarkan hasil penelitian maka yang harus difokuskan untuk peningkatan adalah <i>service interaction</i> karena memiliki presentase pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 62,7%.
2.	Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode <i>Webqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> e-ISSN:2548-964X	Ernesto Ersada Barus, Suprpto dan Admaja Dwi Herlambang / 2018	Penelitian ini menggunakan metode <i>webqual</i> yang berfokus pada <i>usability, information quality, service interaction quality</i> berdasarkan <i>voice of customer</i> (persepsi pengguna). Metode IPA menunjukkan tingkat kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna yang selanjutnya digambarkan dalam kuadran IPA. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini merupakan masyarakat umum yang sudah pernah mengakses situs <i>web</i> Tribunnews.com dengan teknik <i>random sampling</i> . Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi untuk pengembangan situs <i>web</i> Tribunnews.com
3.	Analisis <i>Usability</i> Aplikasi <i>Mobile</i> Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode <i>Webuse</i> dan <i>Heuristic Evaluation</i> e-ISSN: 2548-964X	Iunike Kartika Dewi, Yusi Tyroni Mursityo dan Rekyan Regasari Mardi Putri / 2018	Hasil pengujian menggunakan <i>Webuse (Web Usability Evaluation Tool)</i> pada aplikasi mobile pemesanan taksi online didapatkan dari level <i>usability</i> "GOOD". Metode <i>Heuristic evaluation</i> yaitu metode <i>usability inspection</i> dimana untuk menemukan masalah <i>usability</i> dalam desain antarmuka pengguna sehingga

No	Judul	Penulis /Tahun	Hasil
			mereka dapat hadir dalam bagian dari proses desain interatif, dilakukan dengan menggunakan <i>evaluator</i> .

Berikut penjelasan dari beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Penelitian pertama, dalam penelitian ini perbedaannya menganalisis *website* tokopedia yaitu untuk melakukan kegiatan jual beli *online* (*online market place*), untuk analisis menggunakan analisis deskriptif. Persamaannya dimana menggunakan *webqual* 4.0 (*usability, information quality, service interaction*) terhadap kepuasan pengguna, skala yang digunakan untuk pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Metode pengumpulan data menggunakan data primer berupa kuesioner dan data sekunder didapat dari *internet*, buku, jurnal dan penelitian terdahulu. Dalam pengolahan data menggunakan SPSS versi 23.
2. Penelitian kedua, dalam penelitian ini perbedaannya yaitu menganalisa situs web berita daring seperti situs web (Tribunnews, Detik, Liiputan 6, dan Kompas), dalam penelitian ini pengukuran menggunakan tingkat kesenjangan (*gap*) dan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dalam menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan persepsi pengguna dengan harapan pengguna. Persamaannya menggunakan metode *webqual*, jumlah responden penelitian ini sebanyak 100

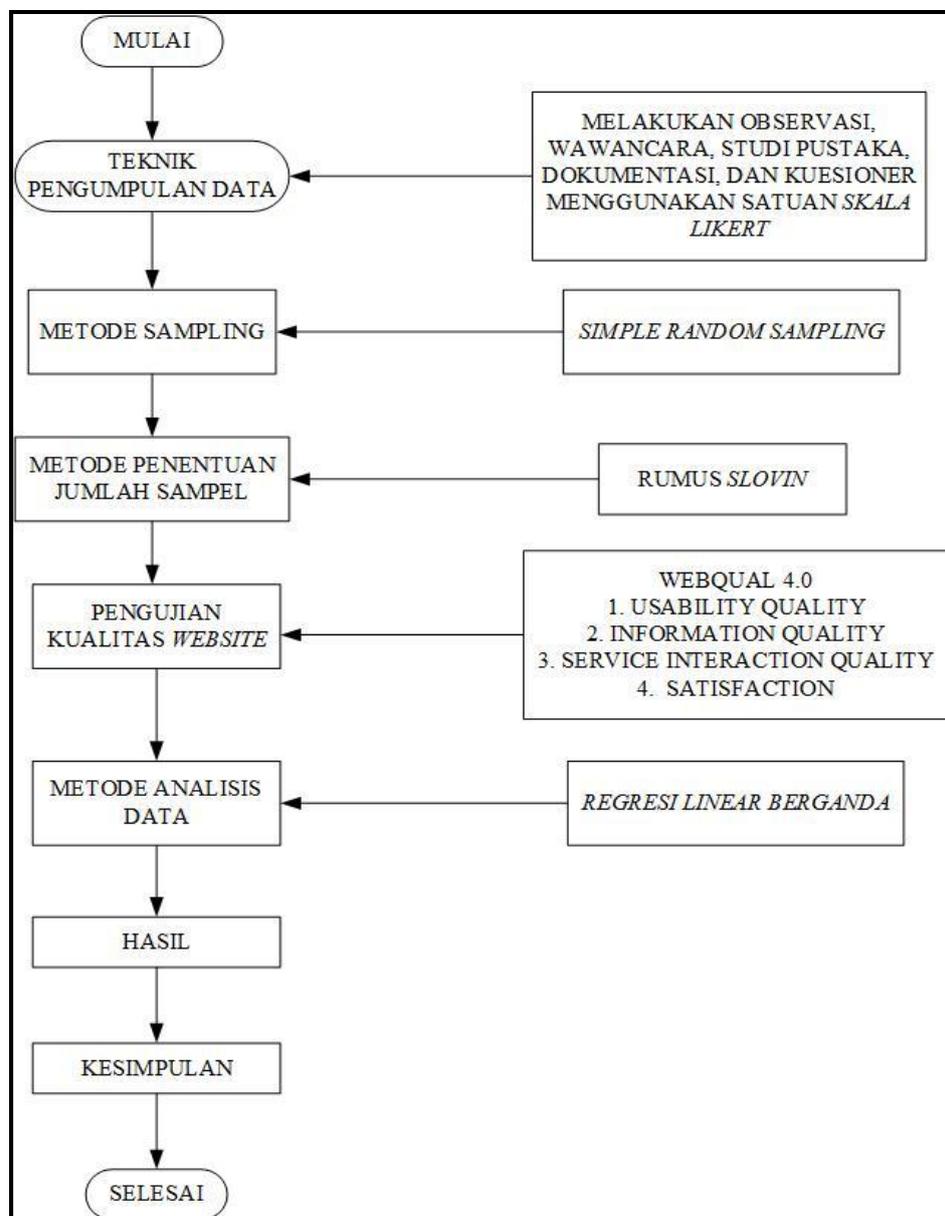
responden hasil perhitungan dengan teknik *slovin*, penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert dan menggunakan teknik *random sampling*.

3. Penelitian ketiga, dalam penelitian ini perbedaannya yaitu menganalisa aplikasi *mobile* pemesanan layanan taksi perdana menggunakan WEBUSE (*Web Usability Evaluation Tool*) sebagai *user based method* untuk mengevaluasi penilaian pengguna terhadap aplikasi Perdana Taxi dan *Heuristic Evaluation* sebagai *expert based method* yaitu memeriksa antarmuka sistem, menilai kesesuaiannya terhadap prinsip *usability* dan digunakan untuk mendapatkan evaluasi kekurangan dan kesalahan *usability* pada aplikasi. Persamaannya dalam metode penelitian menggunakan kuesioner dan ukuran *sample* menggunakan rumus *slovin*.

### 3.3 Alur Penelitian

Dalam penelitian di PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk termasuk studi kasus (*case study*) dimana salah satu kekhususan dalam penelitian ini adalah pada tujuannya. Untuk menggambarkan alur penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1 sebagai berikut :

**Gambar 3.1 Alur Penelitian**

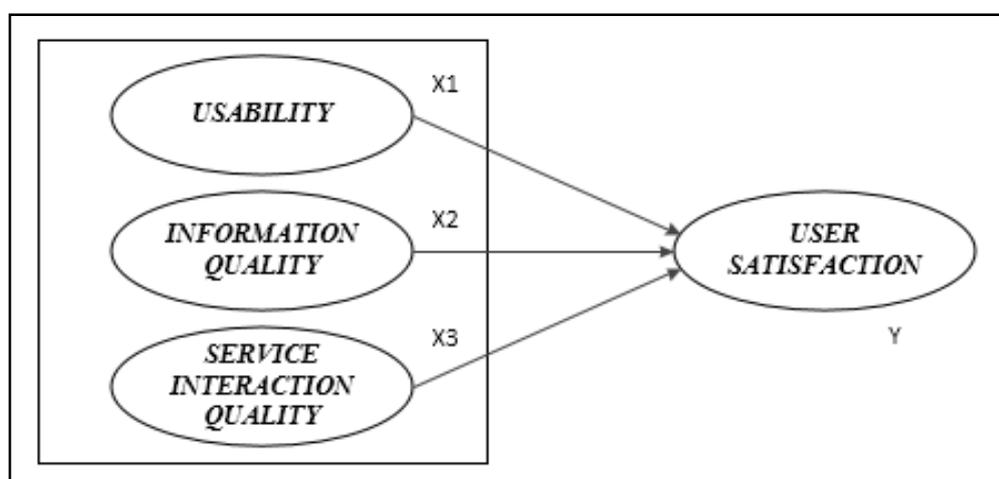


Adapun penjelasan mengenai alur penelitian yaitu penulis dalam teknik pengumpulan data melakukan observasi secara langsung ke lokasi penelitian mengenai *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk, selanjutnya melakukan wawancara secara langsung dengan bagian *software and operation* (ICT) mengenai berapa lama *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk didirikan, berapa banyak pengunjung yang telah melihat dan informasi apa saja yang tersedia di *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk, studi pustaka yaitu mencari referensi seperti (buku, jurnal), dokumentasi dan kuesioner menggunakan satuan skala *likert*. Selanjutnya penulis melakukan metode sampling yaitu menggunakan metode *simple random sampling*, kemudian penulis melakukan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin*. Kemudian penulis melakukan pengujian kualitas *website* menggunakan *webqual* 4.0 yaitu *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction*. Selanjutnya penulis melakukan analisis data menggunakan *regresi linear* berganda yaitu uji F dan uji T. Sebelum itu, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap hasil kuesioner yang telah dibuat. selanjutnya kuesioner dibagikan kepada pegawai dan distributor PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk, sehingga kita dapat mengetahui dimanakah yang harus diperbaiki untuk menunjang kualitas *website* tersebut. Setelah mendapatkan hasil, barulah penulis dapat membuat kesimpulan dan membuat laporan penelitian.

### 3.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian pada dasarnya merupakan kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Adapun kerangka penelitian dapat dilihat pada gambar 3.2 sebagai berikut :

**Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran**



Dalam kerangka pemikiran dijelaskan sebagai berikut :

1. *Usability* (kemudahan penggunaan) pada *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).
2. *Information quality* (kualitas informasi) pada *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).
3. *Service interaction quality* (kualitas interaksi) pada *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

## BAB IV

### METODE PENELITIAN

#### 4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 4.1.1 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan, maka penulis mengajukan tempat riset di PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk yang berlokasi di Jalan Abikusno Cokrosuyoso Keramasan, Kertapati, Palembang-30258. Telpon : 0711-511261, faks : 0711-512126, email : [sekper@semenbaturaja.co.id](mailto:sekper@semenbaturaja.co.id).

##### 4.1.2 Waktu Penelitian

Guna memperoleh informasi dan data untuk dijadikan bahan penelitian, penulis melakukan kegiatan penelitian selama lima bulan dari bulan Maret 2018 sampai bulan Juli 2018. Kegiatan penulis lakukan dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Waktu Penelitian**

No	Uraian	Bulan / Tahun																			
		Maret 18				April-18				Mei 18				Juni 18				Juli 18			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah	■	■																		
2	Pengujian Pengguna			■	■	■	■	■	■												
3	Analisis Data									■	■	■	■								
4	Hasil														■	■	■	■			
5	Kesimpulan																			■	
6	Dokumentasi																			■	

## **4.2 Jenis Data**

### **4.2.1 Data Primer**

Menurut Koes dan Rahajeng (2014:37), data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Data primer yang diperoleh diantaranya berupa studi lapangan, wawancara dan kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu pegawai PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk dan distributor yang bekerja sama dengan PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk sebagai pengguna *website*.

### **4.2.2 Data Sekunder**

Menurut Koes dan Rahajeng (2014:37), data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari membaca buku, jurnal, hasil penelitian sebelumnya dan *website*.

## **4.3 Teknik Pengumpulan Data**

### **4.3.1 Observasi**

Menurut Immaniar, dkk (2014:390), observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Observasi pada penelitian ini digunakan untuk mengamati dan mencatat kejadian-kejadian factual yang terjadi selama pelaksanaan. Dalam melaksanakan metode ini

penulis melakukan observasi secara langsung pada *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.

#### **4.3.2 Wawancara (*Interview*)**

Menurut Irawati dan Hardiastuti (2016:189), wawancara adalah cara pengumpulan data yang diperoleh dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara bertahap ke sumber informasi dan dijawab langsung oleh narasumber. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung kepada Bapak Diding Nuriska bagian ICT (*software and operation*) PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk mengenai awal mula *website* didirikan dan mengetahui informasi-informasi yang tersedia di *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.

#### **4.3.3 Studi Pustaka**

Menurut Siswanto dan Suwarni (2011:128), studi kepustakaan adalah cara pengambilan data dengan cara mengumpulkan konsep dan teori dari buku-buku, literature, internet, majalah dan lain-lain yang berhubungan dengan topic yang sesuai dengan penelitian ini. Dengan mencari bahan-bahan referensi seperti buku dan jurnal.

#### **4.3.4 Dokumentasi**

Menurut Aqil (2010:7), dokumentasi adalah mencari dokumen-dokumen seperti struktur organisasi yang ada hubungannya dengan pembahasan masalah-masalah serta melengkapi data-data yang diperlukan dalam penulisan laporan penelitian ini. Teknik pengumpulan data dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan

dokumen–dokumen yang berkaitan dengan materi pembuatan skripsi. Mengambil data profil, sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.

#### 4.3.5 Kuesioner

Pada bagian kuesioner ini menjelaskan tentang bagaimana kuesioner disusun dan butir-butir apa saja yang ada di dalamnya. Dalam penyusunan kuesioner mengacu pada metode *webqual* 4.0 dan telah ada penyesuaian pada kuesioner yang akan disusun dengan *website* yang akan dilakukan analisis yaitu *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk yang terdiri ada 4 (empat) pernyataan dari masing–masing variabel yaitu variabel *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi) dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Untuk jumlah keseluruhan pertanyaan sebanyak 16 (enam belas) pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel 4.2 hasil kuesioner sebagai berikut :

**Tabel 4.2 Hasil Kuesioner**

No.	Variabel Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> )	SS	S	TS	STS
1	<i>Website</i> PT. Semen Baturaja sangat mudah dioperasikan				
2	<i>Website</i> PT. Semen Baturaja memberikan kemudahan dalam berinteraksi				
3	Menu-menu layanan <i>website</i> PT. Semen Baturaja mudah ditemukan				
4	Tampilan <i>Website</i> PT. Semen Baturaja sangat menarik				

No.	Variabel Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	SS	S	TS	STS
1	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> PT. Semen Baturaja akurat				
2	Informasi yang disediakan pada <i>website</i> PT. Semen Baturaja relevan				
3	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> PT. Semen Baturaja dapat dipercaya				
4	Informasi yang disediakan pada <i>website</i> PT. Semen Baturaja mudah dimengerti				
No.	Variabel Kualitas Interaksi ( <i>Service Interaction Quality</i> )	SS	S	TS	STS
1	<i>Website</i> PT. Semen Baturaja memiliki reputasi yang baik				
2	Keamanan informasi bagi pengguna <i>website</i> PT. Semen Baturaja sangat baik				
3	<i>Website</i> PT. Semen Baturaja memberikan kemudahan untuk berkomunikasi				
4	Pengguna merasa aman dalam menggunakan <i>website</i> PT. Semen Baturaja				
No.	Variabel Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas menggunakan <i>website</i> PT. Semen Baturaja				
2	Saya akan merekomendasikan <i>website</i> PT. Semen Baturaja kepada teman				
3	<i>Website</i> PT. Semen Baturaja menarik				
4	<i>Website</i> PT. Semen Baturaja memang menyenangkan untuk digunakan				

**Keterangan :**

- SS = Sangat Setuju (4 point)  
S = Setuju (3 point)  
TS = Tidak Setuju (2 point)  
STS = Sangat Tidak Setuju (1 point)

#### 4.4. Teknik Sampling

Populasi menunjukkan keadaan dan jumlah objek penelitian secara keseluruhan yang memiliki karakteristik tertentu.

Dalam menentukan sampel penulis menggunakan metode *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak sehingga seluruh anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan *sample*. Teknik *simple random sampling* digunakan dengan cara menetapkan sampel yang semua anggotanya memiliki peluang sama dan tidak terikat oleh apapun untuk dimasukkan ke dalam sampel penelitian.

Metode yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel untuk *webqual* menggunakan rumus *slovin*. Adapun rumus *slovin* dijelaskan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)} \quad \dots (1)$$

Rumus tersebut dijelaskan sebagai berikut :

$n$  = *sample*

$N$  = populasi

$e$  = tingkat *error* / kesalahan (1%,5%,10%)

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, penulis menggunakan populasi sebanyak 100 orang, angka ini didapat dari 60 orang pegawai PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk dan 40 orang distributor yang bekerja sama dengan PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. Kemudian tingkat kesalahan yang penulis gunakan adalah 5% atau 0,05.

Diketahui :

$$N = 100$$

$$e = 5\%$$

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

$$n = \frac{100}{1+(100 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{100}{1+(100 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{100}{1+(0,25)}$$

$$n = \frac{100}{1,25}$$

$$n = 80$$

Jadi jumlah sampel yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 orang.

## **4.5 Metodologi**

Metode dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan keadaan atau nilai satu atau lebih variabel secara mandiri. Dalam penelitian ini peneliti tidak membandingkan variabel satu dengan variabel yang lain, dan mencari hubungan variabel satu dengan variabel yang lain.

Menurut Sugiyono (2017:23), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti pada populasi atau sampel tertentu, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### **4.5.1 Variabel Penelitian**

Menurut Burnirma dan Wardhana (2017:86), variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut.

Menurut Sugiyono (2017:66), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulan dilihat dari hubungan antar variabel-variabel tersebut. Berikut ini merupakan variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini :

### 1. *Usability*

*Usability* yang terdapat pada *webqual* 4.0 memiliki pengertian yaitu kualitas yang berkaitan dengan navigasi dan gambaran yang diberikan kepada pengguna.

### 2. *Information Quality*

*Information quality* yang terdapat pada *webqual* 4.0 memiliki pengertian yaitu kualitas yang berkaitan dengan konten *website*, kesesuaian informasi untuk pengguna seperti akurasi, format, dan relevansi.

### 3. *Service Interaction Quality*

*Service interaction quality* yang terdapat pada *webqual* 4.0 memiliki pengertian yaitu kualitas yang berkaitan dengan pengalaman berinteraksi dan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.

### 4. *User Satisfaction*

*User Satisfaction* yang terdapat pada *webqual* 4.0 memiliki pengertian yaitu untuk mengetahui kepuasan dari pengguna melalui umpan balik yang diberikan oleh pengguna.

#### 4.5.2 Instrumen Penelitian

Peneliti melakukan pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan *survey* yang juga dibantu dengan membagikan kuesioner kepada pengguna *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. Kuesioner ini terdiri dari tiga bagian yaitu bagian pertama berisi penentuan indikator dari variabel, bagian kedua berisi penyusunan kuesioner penelitian sebagai berikut :

a. Penentuan indikator dari variabel

Penentuan indikator dari setiap variabel bertujuan untuk mengukur fungsi dari masing-masing variabel. Variabel-variabel diambil berdasarkan *webqual* 4.0. Indikator-indikator dari masing–masing variabel disajikan pada tabel 4.3 sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Indikator-indikator Penelitian**

No	Dimensi	Indikator	Kode
1	<i>Usability</i>	<i>Website</i> PT. Semen Baturaja sangat mudah dioperasikan	US1
2		<i>Website</i> PT. Semen Baturaja memberikan kemudahan dalam berinteraksi	US2
3		Menu-menu layanan <i>website</i> PT. Semen Baturaja mudah ditemukan	US3
4		Tampilan <i>Website</i> PT. Semen Baturaja sangat menarik	US4
5	<i>Information Quality</i>	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> PT. Semen Baturaja akurat	IQ1
6		Informasi yang disediakan pada <i>website</i> PT. Semen Baturaja relevan	IQ2
7		Informasi yang disajikan pada <i>website</i> PT. Semen Baturaja dapat dipercaya	IQ3

No	Dimensi	Indikator	Kode
8	<i>Information Quality</i>	Informasi yang disediakan pada <i>website</i> PT. Semen Baturaja mudah dimengerti	IQ4
No	Dimensi	Indikator	Kode
9	<i>Service Interaction Quality</i>	<i>Website</i> PT. Semen Baturaja memiliki reputasi yang baik	SIQ1
10		Keamanan informasi bagi pengguna <i>website</i> PT. Semen Baturaja sangat baik	SIQ2
11		<i>Website</i> PT. Semen Baturaja memberikan kemudahan untuk berkomunikasi	SIQ3
12		Pengguna merasa aman dalam menggunakan <i>website</i> PT. Semen Baturaja	SIQ4
No	Dimensi	Indikator	Kode
13	<i>User Satisfaction</i>	Saya merasa puas menggunakan <i>website</i> PT. Semen Baturaja	USF1
14		Saya akan merekomendasikan <i>website</i> PT. Semen Baturaja kepada teman	USF2
15		<i>Website</i> PT. Semen Baturaja menarik	USF3
16		<i>Website</i> PT. Semen Baturaja memang menyenangkan untuk digunakan	USF4

b. Penyusunan kuesioner penelitian

Penyusunan item-item kuesioner dalam penelitian ini mengacu kepada penelitian-penelitian terdahulu sebagai referensi.

#### 4.5.3 Skala Pengukuran

Sistem pengujian dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang dibuat dalam bentuk skor empat point dengan model skala *likert* untuk pengukuran tingkat persetujuan pengguna terhadap *statement* dan dilakukan analisis baik terhadap masing-masing parameter atau terhadap keseluruhan parameter yang pertanyaan atau pernyataanya berdasarkan komponen-komponen metode *webqual* 4.0. Dari hasil

pertanyaan yang telah dijawab responden, data tersebut akan diubah kedalam bentuk angka.

Peneliti menggunakan *skala likert* dengan empat alternatif jawaban dan kemudian masing-masing jawaban dari setiap pertanyaan diberi nilai sebagai berikut : Jika jawaban responden sangat setuju (SS) memperoleh skor 4, jawaban Setuju (S) memperoleh skor 3, jawaban tidak setuju (TS) memperoleh skor 2, jawaban sangat tidak setuju (STS) memperoleh skor 1.

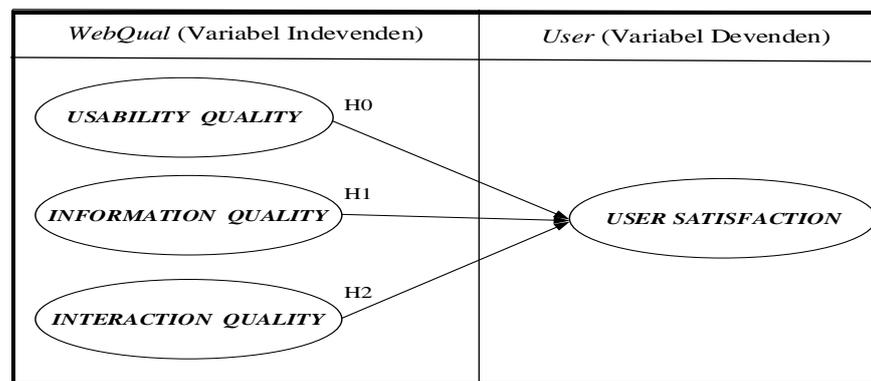
#### **4.6 Pengujian Hipotesis**

Menurut Silaen Sofar (2018:58), hipotesis adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, secara teoritis dianggap paling tinggi tingkat kebenarannya dan perlu dibuktikan melalui penelitian. Hasil penelitian dapat menerima atau menolak hipotesis tersebut. Adapun Jenis-jenis hipotesis yaitu :

1. Hipotesis nihil ( $H_0$ ) yaitu hipotesis yang menyatakan tidak ada hubungan atau pengaruh antara variabel dengan variabel lain.
2. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yaitu hipotesis yang menyatakan adanya hubungan atau pengaruh antara variabel dengan variabel lain.

Dibawah ini merupakan model hipotesis yang dapat dilihat pada gambar 4.1 :

**Gambar 4.1 Model Hipotesis**



(Sumber : Adrianto, dkk. 2016: 3 )

Model Hipotesis diatas menjelaskan bahwa :

H<sub>0</sub> : *Usability* (kualitas pengguna) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

H<sub>1</sub> : *Information Quality* (kualitas informasi) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

H<sub>2</sub> : *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

Dalam analisis data penulis menggunakan aplikasi SPSS versi 23. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik dengan menggunakan metode *regresi linier* berganda, karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu variabel. Untuk mengetahui sumbangan dari variabel bebas, terhadap besar kecil variabel terikat dengan rumus sebagai berikut :

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

.... (2)

Dimana :

Y : Kepuasan  
a : Konstanta *regresi*  
X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> : X<sub>1</sub> (*Usability*)  
X<sub>2</sub> (*Information Quality*)  
X<sub>3</sub> (*Service Interaction Quality*)

Dari hasil hipotesis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda ada 2 (dua) persyaratan uji analisis yang dilakukan yaitu uji koefisien regresi secara bersama (Uji F) dan uji koefisien regresi secara parsial (Uji T) yaitu sebagai berikut :

#### 4.6.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur *valid* tidaknya suatu item pertanyaan. Metode pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana kuesioner dapat menjadi alat pengukur yang *valid* dan *reliable* dalam mengukur suatu gejala yang ada. Uji validitas instrumen yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23.

#### 4.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23.

### 4.6.3 Uji Regresi Linear Berganda

Uji *regresi linear* berganda bertujuan untuk mengetahui sumbangan dari variabel terikat dipergunakan *koefisien* determinasi ( $R^2$ ). Uji *regresi linear* berganda yaitu salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan di masa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (independent) terhadap satu variabel tak bebas (dependent).

#### 4.6.3.1 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji *koefisien regresi* secara bersama (Uji F) bertujuan untuk membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada derajat kesalahn 5% dalam arti ( $\alpha=0,05$ ). Apabila nilai F hitung  $>$  F tabel, maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel terikat.

Hipotesis variabel adalah :

1.  $H_0$  : variabel *usability, information quality, service interaction quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan ( $0,05 \leq \text{Sig}$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2.  $H_a$  : variabel *usability, information quality, service interaction quality* berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pengguna (Jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan  $(0,05 \geq \text{Sig})$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### 4.6.3.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji koefisien regresi secara parsial (Uji T) bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah jika  $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian jika  $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak artinya secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Menentukan hipotesis variabel adalah :

1. Variabel *usability* ( $H_0$ )

$H_0$  : variabel *usability* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan  $(0,05 \leq \text{Sig})$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak).

$H_a$  : variabel *usability* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* (jika nilai signifikan lebih besar

atau sama dengan ( $0,05 \geq \text{Sig}$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima).

2. Variabel *information quality* ( $H_1$ )

$H_0$  : variabel *information quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan ( $0,05 \leq \text{Sig}$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak).

$H_a$  : variabel *information quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* (jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan ( $0,05 \geq \text{Sig}$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima).

3. Variabel *Service Interaction Quality* ( $H_2$ )

$H_0$  : variabel *service interaction quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan ( $0,05 \leq \text{Sig}$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak).

$H_a$  : variabel *service interaction quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* (jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan ( $0,05 \geq \text{Sig}$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima).

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang digunakan untuk melihat karakteristik responden. Karakteristik responden terdiri dari kelompok responden, usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir ditempuh.

Responden yang dipakai dalam penelitian ini adalah pegawai dan distributor yang telah bekerja sama dengan PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk dengan jumlah populasi sebanyak 100 orang. Berikut adalah data populasi dilihat pada tabel 5.1 :

**Tabel 5.1 Jumlah Pegawai dan Distributor PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk**

<b>Responden</b>	<b>Jumlah</b>
Pegawai PT Semen Baturaja (Persero) Tbk	60 orang
Distributor PT Semen Baturaja (Persero) Tbk	40 orang
<b>Total</b>	<b>100 orang</b>

Populasi dalam penelitian ini diketahui sebanyak 100 orang, maka langkah selanjutnya menghitung sampel yang akan digunakan untuk membagikan kuesioner. Perhitungan sampel menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = 100 / (1 + 100 * 0,05^2)$$

$$n = 100 / (1 + 0,25)$$

Dihasilkan jumlah sampel sebesar 80 orang. Dari 80 orang tersebut dibagi lagi menjadi dua. Menentukan sampel menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah orang}}{\text{Jumlah Populasi}} \times \text{Sampel yang diperlukan} \dots (3)$$

Didapatkan hasil perhitungan sampel sebagai berikut :

**Tabel 5.2 Sampel pegawai dan distributor PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk**

<b>Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Perhitungan <i>Simple Random Sampling</i></b>	<b>Sampel</b>
Pegawai	60 orang	$60/100 * 80 = 48$	48 orang
Distributor	40 orang	$40/100 * 80 = 32$	32 orang
<b>Jumlah sampel</b>			<b>80 orang</b>

Berdasarkan kuesioner yang telah penulis kumpulkan berikut adalah tabel distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner yang penulis berikan. Untuk sampel dari pegawai PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk sebanyak 48 orang dan sampel dari distributor yang bekerja sama dengan PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk sebanyak 32 orang.

Berikut adalah tabel distribusi jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 5.3 sebagai berikut :

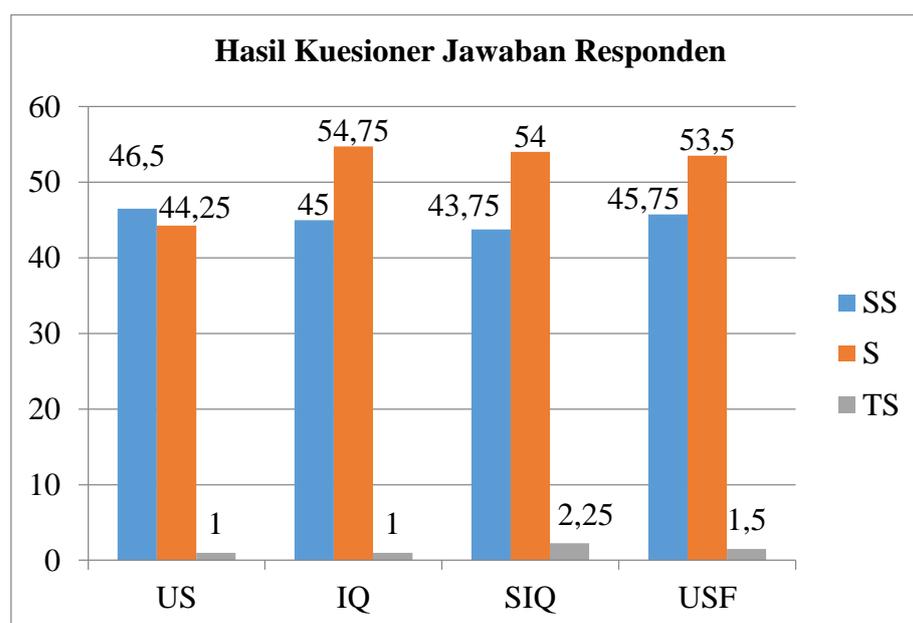
**Tabel 5.3 Distribusi Jawaban Responden**

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
		1	2	3	4
<b>Usability (US)</b>					
1	Website PT. Semen Baturaja sangat mudah dioperasikan	45	54	1	-
2	Website PT. Semen Baturaja memberikan kemudahan dalam berinteraksi	46	54	-	-
3	Menu-menu layanan website PT. Semen Baturaja mudah ditemukan	50	47	3	-
4	Tampilan Website PT. Semen Baturaja sangat menarik	45	55	-	-
<b>Information Quality (IQ)</b>					
1	Informasi yang disajikan pada website PT. Semen Baturaja akurat	48	52	-	-
2	Informasi yang disediakan pada website PT. Semen Baturaja relevan	48	52	-	-
3	Informasi yang disajikan pada website PT. Semen Baturaja dapat dipercaya	48	51	1	-
4	Informasi yang disediakan pada website PT. Semen Baturaja mudah dimengerti	36	64	-	-
<b>Service Interaction Quality (SIQ)</b>					
1	Website PT. Semen Baturaja memiliki reputasi yang baik	50	48	2	-
2	Keamanan informasi bagi pengguna website PT. Semen Baturaja sangat baik	47	50	3	-
3	Website PT. Semen Baturaja memberikan kemudahan untuk berkomunikasi	35	63	2	-
4	Pengguna merasa aman dalam menggunakan website PT. Semen Baturaja	43	55	2	-

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
		1	2	3	4
<i>User Satisfaction (USF)</i>					
1	Saya merasa puas meenggunakan <i>website</i> PT. Semen Baturaja	51	49	-	-
2	Saya akan merekomendasikan <i>website</i> PT. Semen Baturaja kepada teman	50	48	2	-
3	<i>Website</i> PT. Semen Baturaja menarik	39	61	-	-
4	<i>Website</i> PT. Semen Baturaja memang menyenangkan untuk digunakan	43	56	1	-

Pada tabel 5.3 menjelaskan mengenai distribusi jawaban responden sebanyak 100 orang responden yang terdiri dari 60 responden pegawai PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk dan 40 responden Distributor PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk yang telah mengisi kuesioner yang akan dijelaskan pada gambar 5.1 sebagai berikut :

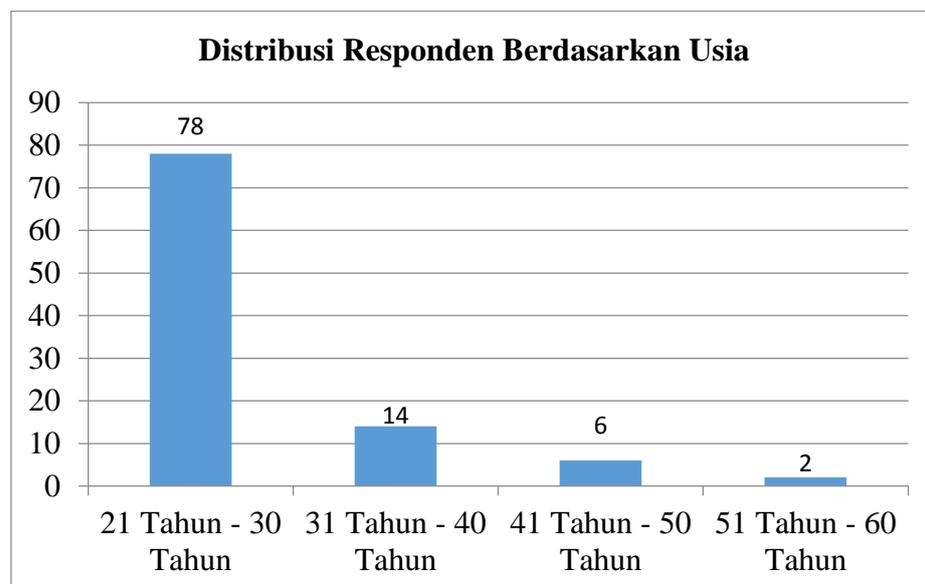
**Gambar 5.1 Hasil Kuesioner Jawaban Responden**



Dari gambar 5.1 hasil kuesioner jawaban responden dijelaskan bahwa untuk jawaban tertinggi sangat setuju yaitu variabel *usability* (US), untuk jawaban tertinggi setuju yaitu variabel *information quality* (IQ), dan untuk jawaban tertinggi tidak setuju adalah variabel *service interaction quality* (SIQ).

Adapun distribusi gambar responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 5.2 sebagai berikut :

**Gambar 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia**



Berdasarkan gambar 5.2 distribusi responden berdasarkan usia yang akan dijelaskan pada tabel 5.4 sebagai berikut :

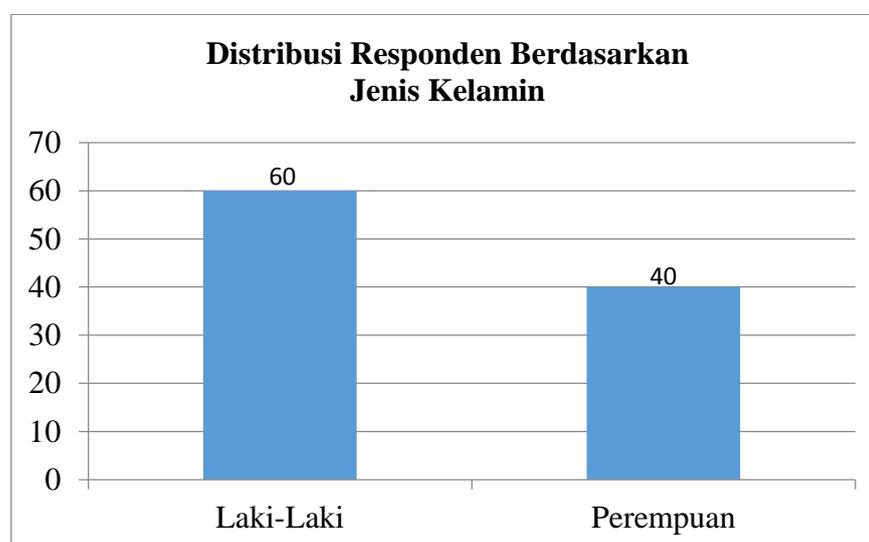
**Tabel 5.4 Hasil Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah
21 Tahun – 30 Tahun	78 orang
31 Tahun – 40 Tahun	14 orang
41 Tahun – 50 Tahun	6 orang
51 Tahun – 60 Tahun	2 orang

Dari tabel 5.4 hasil responden berdasarkan usia diketahui bahwa paling banyak pengguna menggunakan *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk yaitu dari usia 21 tahun – 30 tahun sebanyak 78 orang, kemudian dari usia 31 tahun – 40 tahun sebanyak 14 orang, selanjutnya dari usia 41 tahun – 50 tahun sebanyak 6 orang dan dari usia 51 tahun – 60 tahun sebanyak 2 orang. Dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menggunakan *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk, distribusi responden berdasarkan usia adalah responden usia 21 sampai 30 tahun.

Adapun distribusi gambar responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 5.3 sebagai berikut :

**Gambar 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Berdasarkan gambar 5.3 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin yang akan dijelaskan pada tabel 5.5 sebagai berikut :

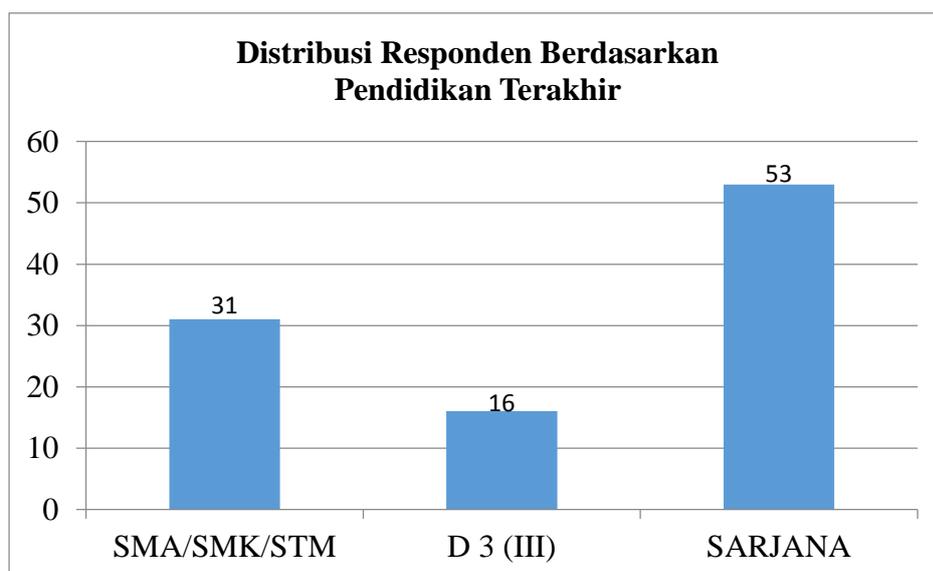
**Tabel 5.5 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	60 orang
Perempuan	40 orang

Dari tabel 5.5 hasil responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa paling banyak pengguna menggunakan *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk yaitu laki-laki sebanyak 60 orang dan untuk perempuan sebanyak 40 orang. Dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menggunakan *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki.

Adapun distribusi gambar responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada gambar 5.4 sebagai berikut :

**Gambar 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



Berdasarkan gambar 5.4 distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir yang akan dijelaskan pada tabel 5.6 sebagai berikut :

**Tabel 5.6 Hasil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
SMA / SMK / STM	31 orang
D III	16 orang
SARJANA	53 orang

Dari tabel 5.6 hasil responden berdasarkan pendidikan terakhir diketahui bahwa yang paling banyak pengguna menggunakan *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk yaitu SMA / SMK / STM sebanyak 31 orang, D III sebanyak 16 orang dan sarjana sebanyak 53 orang. Dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menggunakan *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk, distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah sarjana.

#### **5.1.1. Uji Validasi**

Pengujian validasi digunakan untuk menguji kemampuan (keakuratan) suatu indikator sehingga dapat mewakili suatu variabel laten. Metode uji validasi dilakukan untuk memperoleh hasil apakah pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada responden telah valid sebagai pertanyaan yang mudah dimengerti, maksud dan tujuannya oleh responden. Untuk mengukur validitas konstruk dapat dilihat dari nilai *loading factor*. Uji validasi digunakan untuk mengetahui valid tidaknya instrument pengukuran. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan analisis pada masing-masing variabel yaitu penggunaan *Usability (X1)*, *Information Quality (X2)*, *Service*

*Interaction Quality* (X3) dan *User Satisfaction* (Y) melalui program SPSS. Uji validitas *product moment person correction* digunakan untuk mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing item skor dengan total skor yang diperoleh dalam penelitian. Pengambilan keputusan uji validitas adalah apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka dinyatakan valid. Adapun rumus untuk mencari  $r$  tabel menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{IDF.T}(0,95,df)}{\text{SQRT}(df+(\text{IDF.T}(0,95,df))^2)} \dots (4)$$

Sumber : (<https://junaidichaniago.wordpress.com>)

$$= \frac{\text{IDF.T}(0,95,98)}{\text{SQRT}(100+(\text{IDF.T}(0,95,98))^2)}$$

Dimana :

$$df \text{ (Degree Of Freedom)} = \text{Jumlah Responden} - 2 = 100 - 2 = 98$$

0,95 = taraf keyakinan

Taraf keyakinan ini =  $1 - \alpha$ . Nilai  $\alpha$  (*alpha*) ini sendiri adalah tingkat atau taraf signifikansi (*level of significance*). Jadi dalam mencari nilai  $r$  tabel pada taraf signifikansi = 5 % (0,05), maka diisi pada rumus tersebut  $1 - 0,05 = 0,95$ .

Dari rumus tersebut maka didapatkanlah  $r$  tabel 0,017, hasil ini setelah dihitung menggunakan SPSS. Jika  $r$  korelasi di atas 0,017 maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika di bawah 0,017 berarti alat ukur dinyatakan tidak valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5.5 sebagai berikut :

Gambar 5.5 Hasil r Tabel

df	t <sub>0.05</sub>	r <sub>0.05</sub>
98	1.66	.17

Setelah mendapatkan hasil r tabel yaitu 0,017, maka selanjutnya menghitung hasil uji validitas dari masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas *Usability* (X<sub>1</sub>)

**Correlations**

		US1	US2	US3	US4	TotalSkor
US1	Pearson Correlation	1	.613**	.394**	.358**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
US2	Pearson Correlation	.613**	1	.375**	.335**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
US3	Pearson Correlation	.394**	.375**	1	.573**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
US4	Pearson Correlation	.358**	.335**	.573**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TotalSkor	Pearson Correlation	.773**	.754**	.781**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan dari output uji validitas *usability* (X<sub>1</sub>) menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,017. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *usability* ( $X_1$ ), diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *usability* tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.8 rangkuman uji validitas *usability* ( $X_1$ ).

**Tabel 5.8 Rangkuman Uji Validitas *Usability* ( $X_1$ )**

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	US1	0,017	0,773	r hitung > r tabel	Valid
2	US2	0,017	0,754	r hitung > r tabel	Valid
3	US3	0,017	0,781	r hitung > r tabel	Valid
4	US4	0,165	0,740	r hitung > r tabel	Valid

**Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas *Information Quality* ( $X_2$ )**

Correlations		IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	TotalSkor
IQ1	Pearson Correlation	1	.679**	.557**	.530**	.837**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
IQ2	Pearson Correlation	.679**	1	.557**	.614**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
IQ3	Pearson Correlation	.557**	.557**	1	.525**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
IQ4	Pearson Correlation	.530**	.614**	.525**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100

TotalSkor	Pearson Correlation	.837**	.862**	.804**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan dari output uji validitas *information quality* ( $X_2$ ) menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,017. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *information quality* ( $X_2$ ), diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *information quality* tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.10 rangkuman uji validitas *information quality* ( $X_2$ )

**Tabel 5.10 Rangkuman Uji Validitas *Information Quality* ( $X_2$ )**

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	IQ1	0,017	0,837	r hitung > r tabel	Valid
2	IQ2	0,017	0,862	r hitung > r tabel	Valid
3	IQ3	0,017	0,804	r hitung > r tabel	Valid
4	IQ4	0,017	0,802	r hitung > r tabel	Valid

**Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X<sub>3</sub>)**

Correlations		SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	TotalSkor
SIQ1	Pearson Correlation	1	.667**	.442**	.326**	.804**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
SIQ2	Pearson Correlation	.667**	1	.335**	.407**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
SIQ3	Pearson Correlation	.442**	.335**	1	.460**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
SIQ4	Pearson Correlation	.326**	.407**	.460**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TotalSkor	Pearson Correlation	.804**	.799**	.725**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan dari output uji validitas *service interaction quality* (X<sub>3</sub>) menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,017. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *service interaction quality* (X<sub>3</sub>), diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *service interaction quality* tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.12 rangkuman uji validitas *service interaction quality* (X<sub>3</sub>).

Tabel 5.12 Rangkuman Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X<sub>3</sub>)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	SIQ1	0,017	0,804	r hitung > r tabel	Valid
2	SIQ2	0,017	0,799	r hitung > r tabel	Valid
3	SIQ3	0,017	0,725	r hitung > r tabel	Valid
4	SIQ4	0,017	0,717	r hitung > r tabel	Valid

Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

**Correlations**

		USF1	USF2	USF3	USF4	TotalSkor
USF1	Pearson Correlation	1	.614**	.292**	.373**	.758**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
USF2	Pearson Correlation	.614**	1	.354**	.392**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
USF3	Pearson Correlation	.292**	.354**	1	.504**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
USF4	Pearson Correlation	.373**	.392**	.504**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TotalSkor	Pearson Correlation	.758**	.794**	.705**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan dari output uji validitas *user satisfaction* (Y) menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,017. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *user satisfaction* (Y), diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *user satisfaction* tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.14 rangkuman uji validitas *user satisfaction* (Y).

**Tabel 5.14 Rangkuman Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)**

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	USF1	0,017	0,758	r hitung > r tabel	Valid
2	USF2	0,017	0,794	r hitung > r tabel	Valid
3	USF3	0,017	0,705	r hitung > r tabel	Valid
4	USF4	0,017	0,753	r hitung > r tabel	Valid

### 5.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Putra, dkk (2014:178), uji reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. Dalam program SPSS akan dibahas untuk uji reliabilitas adalah dengan menggunakan metode *Alpha* (*Cronbach's*). Metode *Alpha* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-3,

1-4) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50). Uji reliabilitas juga menggunakan analisis pada masing-masing variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) dan *User Satisfaction* (Y) melalui program SPSS.

Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yang dilakukan dengan bantuan program SPSS. Dengan kriteria pengujian reliabilitas *sebagai* berikut : Apabila hasil *koefisien Alpha* lebih besar dari tahap signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut *reliable*. Hal ini dikarenakan jika nilai dibawah 0,6 nilai maka nilai *koefisiennya* rendah (Sumber : Edi Riadi, 2016:238). Berikut adalah tabel nilai *koefisien reability* yang dapat dilihat pada tabel 5.15.

**Tabel 5.15 Nilai koefisien reliabilitas**

No	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Internal Consistency</i>
1	$\alpha \geq 0,9$	<i>Excelent (High-Stakes testing)</i>
2	$0,7 \leq \alpha < 0,9$	<i>Good (Low-Stakes testing)</i>
3	$0,6 \leq \alpha < 0,7$	<i>Acceptable</i>
4	$0,5 \leq \alpha < 0,6$	<i>Poor</i>
5	$\alpha \geq 0,5$	<i>Unaccepttable</i>

(Sumber : Edi Riadi, 2016:239)

Dasar Pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai *alpha* lebih besar dari tahap signifikasi maka item-item kuesioner yang digunakan dinyatakan *reliable* atau konsisten, sebaliknya jika nilai *alpha* lebih kecil dari tahap signifikasi maka item-item kuesioner yang digunakan dinyatakan tidak *reliable* atau tidak konsisten. Penilaiannya adalah jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,6$  artinya tidak

*reliable*, *Cronbach's Alpha* > 0,6 artinya *reliable*. Berikut ini hasil dari perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS sebagai berikut :

**Tabel 5.16 Output Uji Reliabilitas Usability (X<sub>1</sub>)**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.803	5

Penjelasan dari *output* uji reliabilitas *usability* (X<sub>1</sub>) menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *case processing summary* diketahui jumlah data yang valid sebanyak 100 responden, lalu pada tabel reliabilitas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,803 dengan jumlah item 4 karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel *usability* adalah *reliable*.

**Tabel 5.17 Output Uji Reliabilitas Information Quality (X<sub>2</sub>)**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	5

Penjelasan dari *output* uji reliabilitas *information quality* (X<sub>2</sub>) menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *case processing summary* diketahui jumlah data yang valid sebanyak 100 responden, lalu pada tabel reliabilitas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,823 dengan jumlah item 4 karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel *information quality* adalah *reliable*.

**Tabel 5.18 Output Uji Reliabilitas *Service Interaction Quality* (X<sub>3</sub>)**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	5

Penjelasan dari *output* uji reliabilitas *service interaction quality* (X<sub>3</sub>) menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *case processing summary* diketahui jumlah data yang valid sebanyak 100 responden, lalu pada tabel reliabilitas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,803 dengan jumlah item 4 karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel *service interaction quality* adalah *reliable*.

**Tabel 5.19 Output Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (Y)**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	5

Penjelasan dari *output* uji reliabilitas *user satisfaction* (Y) menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *case processing summary* diketahui jumlah data yang valid sebanyak 100 responden, lalu pada tabel reliabilitas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,800 dengan jumlah item 4 karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel *user satisfaction* adalah *reliable*.

Berikut adalah tabel hasil dari pengujian reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel 5.20 yaitu :

**Tabel 5.20 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>Usability (X<sub>1</sub>)</i>	0,803 > 0,6	<i>Reliable</i>
2	<i>Information Quality (X<sub>2</sub>)</i>	0,823 > 0,6	<i>Reliable</i>
3	<i>Service Interaction Quality (X<sub>3</sub>)</i>	0,803 > 0,6	<i>Reliable</i>
4	<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,800 > 0,6	<i>Reliable</i>

Dari tabel 5.20 rangkuman hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach alpha*, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Usability (X<sub>1</sub>)*, *Information Quality (X<sub>2</sub>)*, *Service Interaction Quality (X<sub>3</sub>)* dan *User Satisfaction (Y)* dinyatakan *reliable*.

### 5.1.3 Uji Regresi Linear Berganda

Uji *regresi linier* berganda digunakan untuk mencari tau apakah variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapat 3 (tiga) variabel X dan 1 (satu) variabel Y, sehingga penulis menggunakan *regresi linier* berganda, karena dengan menggunakan *regresi linier* berganda maka penulis dapat menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Kegunaan dari *regresi linier* berganda adalah untuk menguji apakah suatu variabel berpengaruh terhadap variabel yang lainnya. Proses perhitungan *regresi linier* berganda dilakukan dengan

menggunakan aplikasi SPSS versi 23 dan *output* dari perhitungan *regresi linier* berganda sebagai berikut :

**Tabel 5.21 Output Regression Variable Entered**

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SIQ, IQ, US <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: USF			
b. All requested variables entered.			

Berdasarkan tabel 5.21 pada *output regression variable entered* diatas menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dihapus dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *enter*.

**Tabel 5.22 Output Regression Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.714 <sup>a</sup>	.510	.494	1.098
a. Predictors: (Constant), SIQ, IQ, US				

Berdasarkan tabel 5.22 pada *output regression model summary* diatas menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R) yaitu 0,714, koefisien determinasi (R Square) yaitu 0,510, koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) yaitu 0,494 dan ukuran kesalahan prediksi (Std. Error of the Estimate) yaitu 1,098.

**Tabel 5.23 Output Regression ANOVA**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120.293	3	40.098	33.269	.000 <sup>b</sup>
	Residual	115.707	96	1.205		
	Total	236.000	99			
a. Dependent Variable: USF						
b. Predictors: (Constant), SIQ, IQ, US						

Berdasarkan tabel 5.23 pada *output regression ANOVA* diatas menjelaskan tentang secara bersama-sama (uji F) yaitu 33,269, sedangkan *signifikansi* mengukur tingkat *signifikansi* dari uji F, ukurannya jika *signifikansi* kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel *independent* terhadap *dependent*.

**Tabel 5.24 Output Regression Coefficients**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.405	1.147		2.097	.039
	US	.314	.087	.323	3.613	.000
	IQ	.251	.079	.270	3.158	.002
	SIQ	.263	.085	.278	3.081	.003
a. Dependent Variable: USF						

Berdasarkan tabel 5.24 diatas menjelaskan tentang uji T yaitu uji secara parsial, sedangkan *signifikansi* mengukur tingkat *signifikansi* dari uji T, ukurannya jika *signifikansi* kurang dari 0,05

maka ada pengaruh secara parsial antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

Untuk lebih jelasnya dapat melihat tabel 5.25 ringkasan *regresi linear* berganda dibawah ini :

**Tabel 5.25 Ringkasan Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikasi
<b>Konstanta</b>	2,405	2,097	0,039
<i>Usability</i> (US)	0,314	3,613	0,000
<i>Information Quality</i> (IQ)	0,251	3,158	0,002
<i>Service Interaction Quality</i> (SIQ)	0,263	3,081	0,003
Fhitung = 33,269 R <sup>2</sup> = 0,510			

Berdasarkan tabel 5.25 pada ringkasan *regresi linear* berganda menjelaskan untuk koefisien Regresi pada variabel konstanta yaitu 2,405, variabel *usability* (US) yaitu 0,314, variabel *information quality* (IQ) yaitu 0,251, dan variabel *service interaction quality* (SIQ) yaitu 0,263. Untuk Thitung pada konstanta yaitu 2,097, variabel *usability* (US) yaitu 3,613, variabel *information quality* (IQ) yaitu 3,158, dan variabel *service interaction quality* (SIQ) yaitu 3,081. Untuk signifikasi pada konstanta yaitu 0,039, variabel *usability* (US) yaitu 0,000, variabel *information quality* (IQ) yaitu 0,002, dan variabel *service interaction quality* (SIQ) yaitu 0,003. Pada Fhitung sebesar 33,269 sedangkan untuk R<sup>2</sup> (*R Square*) yaitu 0,510.

Prosedur analisis *regresi linier* berganda adalah yang dilakukan yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis *regresi linier* berganda dan prosedur pengujiannya sebagai berikut :

#### 1. Analisis *Regresi Linier* Berganda

Diperoleh persamaan:

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

$$Y' = 2,405 + 0,314 X_1 + 0,251 X_2 + 0,263X_3$$

(Y' adalah variabel *dependen* yang diramalkan, a merupakan konstanta, b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> dan b<sub>3</sub> merupakan *koefisien regresi linear* berganda dan X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> merupakan variabel *independent*).

Keterangan dari model *regresi linier* berganda diatas adalah :

- a. Nilai (konstanta) menunjukkan sebesar 2,405 artinya jika *Usability* (X<sub>1</sub>), *Information Quality* (X<sub>2</sub>) dan *Service Interaction Quality* (X<sub>3</sub>) nilainya adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan (Y) nilainya adalah 2,405.
- b. Nilai *koefisien regresi* variabel *Usability* (X<sub>1</sub>) = 0,314 artinya nilai *Usability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,314 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.
- c. Nilai *koefisien regresi* variabel *Information Quality* (X<sub>2</sub>) = 0,251 artinya nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan

meningkat sebesar 0,251 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.

- d. Nilai *koefisien regresi* variabel *Service Interaction Quality* ( $X_3$ ) = 0,263 artinya nilai *Service Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,263 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.

## 2. Analisis *Koefisien* Determinasi

Analisis  $R^2$  (*R Square*) atau *koefisien* Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar *presentase* sumbangan pengaruh variabel *independent* secara bersama-sama terhadap pengaruh variabel *dependent*. Dari hasil tabel 5.22 *Output Regression Model Summary* dapat diketahui nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) adalah 0,510. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *independent* yaitu 51,0% sedangkan untuk sisanya yaitu 49,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## 3. Uji *Koefisien Regresi* Secara Bersama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji variabel *independent* secara bersama-sama terhadap variabel *dependent*. Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

- a. Menentukan Hipotesis

$H_0$  : Variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh

terhadap *User satisfaction* (Jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan  $(0,05 \leq \text{Sig})$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak).

$H_a$  : Variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan  $(0,05 \geq \text{Sig})$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima).

b. Menentukan taraf *signifikansi*

taraf *signifikansi* menggunakan 0,05.

c. Menentukan F hitung dan F tabel

1. F hitung adalah 33,269 pada tabel 5.19.

2. F tabel dicari pada tabel statistik pada *signifikansi* 0,05

$df_1 = k - 1$  atau  $3 - 1 = 2$ , dan  $df_2 = n$  (jumlah data) – k

(jumlah variabel *independent*) atau  $100 - 3 = 97$ . Maka

didapat F tabel adalah sebesar 3,09.

d. Pengambilan Keputusan

Jika F hitung < F tabel maka  $H_0$  diterima dan jika F hitung > F tabel maka  $H_0$  ditolak.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa F hitung = 33,269 > F tabel = 3,09 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability*, *Information Quality* dan

*Service Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

#### 4. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent*.

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

##### 1. Pengujian $H_0$ (*Usability*)

###### a. Menentukan Hipotesis

$H_0$  : Variabel *Usability* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan  $(0,05 \leq \text{Sig})$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak).

$H_a$  : Variabel *Usability* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan  $(0,05 \geq \text{Sig})$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima).

###### b. Menentukan taraf *signifikansi*

Taraf *signifikansi* menggunakan 0,05.

###### c. Menentukan T hitung dan T tabel

1. T hitung adalah 3,613 pada tabel 5.21.

2. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada *signifikansi*

$0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n$  (jumlah data) –

$k$  (jumlah variabel *independent*) – 1 atau  $100 - 3 - 1 =$

96. Didapat T tabel sebesar 1,984.

d. Pengambilan Keputusan

Jika  $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$  atau  $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan jika  $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$  atau  $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $T \text{ hitung} = 3,613 > T \text{ tabel} = 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

2. Pengujian  $H_1$  (*Information Quality*)

a. Menentukan Hipotesis

$H_0$  : Variabel *Information Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan  $(0,05 \leq \text{Sig})$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak).

$H_a$  : Variabel *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan  $(0,05 \geq \text{Sig})$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima).

b. Menentukan taraf *signifikansi*

Taraf *signifikansi* menggunakan 0,05.

c. Menentukan T hitung dan T tabel

1. T hitung adalah 3,158 pada tabel 5.21.
2. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada *signifikansi*  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n$  (jumlah data) –  $k$  (jumlah variabel *independent*) – 1 atau  $100 - 3 - 1 = 96$ . Didapat T tabel sebesar 1,984.

d. Pengambilan Keputusan

Jika  $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$  atau  $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan jika  $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$  atau  $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $T \text{ hitung} = 3,158 > T \text{ tabel} = 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

3. Pengujian  $H_2$  (*Service Interaction Quality*)

a. Menentukan Hipotesis

$H_0$  : Variabel *Service Interaction Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan  $(0,05 \leq \text{Sig})$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak)

$H_a$  : Variabel *Service Interaction Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai

signifikan lebih besar atau sama dengan ( $0,05 \geq \text{Sig}$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima).

b. Menentukan taraf *signifikansi*

Taraf *signifikansi* menggunakan 0,05.

c. Menentukan T hitung dan T tabel

1. T hitung adalah 3,081 pada tabel 5.21.

2. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada *signifikansi*

$0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n$  (jumlah data) –

$k$  (jumlah variabel *independent*) – 1 atau  $100 - 3 - 1 =$

96. Didapat T tabel sebesar 1,984.

d. Pengambilan Keputusan

Jika T hitung  $<$  T tabel atau T hitung  $>$  T tabel

maka  $H_0$  diterima dan jika T hitung  $>$  T tabel atau T

hitung  $<$  T tabel maka  $H_0$  ditolak.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T hitung = 3,081  $>$  T tabel

= 1,984 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi

kesimpulannya yaitu *Service Interaction Quality* secara

parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

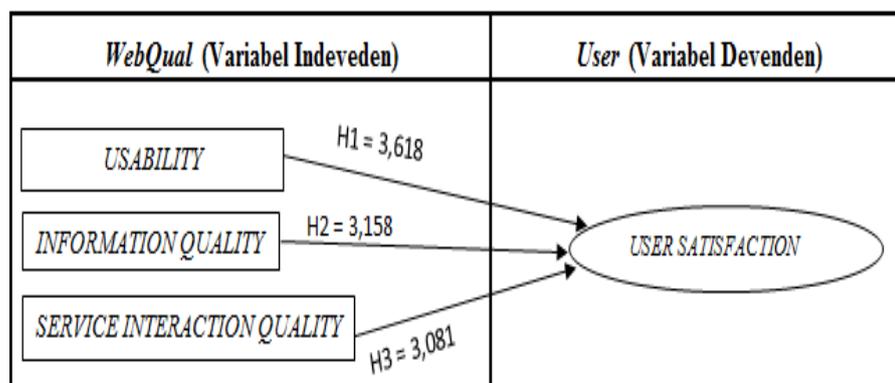
Rangkuman Hasil Uji T dapat dilihat pada tabel 5.26 sebagai berikut :

**Tabel 5.26 Rangkuman Hasil Uji T**

<b>Variabel</b>	<b>Nilai Thitung</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Usability</i> (H <sub>0</sub> )	3,613 > 1,984	<i>Usability</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
<i>Information Quality</i> (H <sub>1</sub> )	3,158 > 1,984	<i>Information Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
<i>Service Interaction Quality</i> (H <sub>2</sub> )	3,081 > 1,984	<i>Service Interaction Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>

Dari hasil uji T menjelaskan mengenai hasil perhitungan dari Thitung untuk variabel *usability* (H<sub>0</sub>) yaitu  $3,613 > 1,984$  maka *usability* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *information quality* (H<sub>1</sub>) yaitu  $3,158 > 1,984$  maka *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* sedangkan variabel *service interaction quality* (H<sub>2</sub>) yaitu  $3,081 > 1,984$  maka *service interaction quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Adapun gambar hasil hipotesis berdasarkan hasil uji *regresi linier* berganda diatas yang dapat dilihat pada gambar 5.6 :



**Gambar 5.6 Hasil Hipotesis**

Dari hasil hipotesis berdasarkan hasil uji *regresi linier* berganda diatas, maka *Usability* memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan *Informasi Quality* dan *Service Interaction Quality*. Hal ini dapat dilihat dari nilai T hitung *Usability* sebesar 3,618 dibandingkan dengan nilai T hitung *Information Quality* sebesar 3,158 dan nilai T hitung *Service Interaction Quality* sebesar 3,081.

## 5.2. Pembahasan

Dari hasil pengolahan data kuesioner yang memiliki 16 pertanyaan dan 100 responden, maka dapat diketahui kualitas *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Dengan demikian, para pengguna juga telah merasa puas dalam penggunaan *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk karena dapat dilihat pada tabel 5.3 distribusi jawaban responden lebih banyak menjawab setuju atau puas dan juga memperoleh hasil yang valid dan *reliable*.

Dari hasil uji *regresi linier* berganda  $Y' = 2,406 + 0,314 X_1 + 0,251 X_2 + 0,263 X_3$ , artinya setiap peningkatan variabel X (*usability*, *information quality* dan *service interaction quality*) akan mengakibatkan variabel Y (*user satisfaction*) meningkat. Dari hasil Analisis *Koefisien Determinasi* dapat diketahui nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) adalah 0,510. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *independent* yaitu 51,0% sedangkan untuk sisanya yaitu 49,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Dari hasil Uji *Koefisien Regresi Secara Bersama* (Uji F) secara keseluruhan Dapat diketahui bahwa  $F \text{ hitung} = 33,269 > F \text{ tabel} = 3,09$  maka  $H_0$  ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Dari hasil uji *Koefisien Regresi Secara Parsial* (Uji T) diperoleh hasil:

1. *Usability* dapat diketahui bahwa  $T \text{ hitung} = 3,613 > T \text{ tabel} = 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
2. *Information Quality* dapat diketahui bahwa  $T \text{ hitung} = 3,158 > T \text{ tabel} = 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
3. *Service Interaction Quality* dapat diketahui bahwa  $T \text{ hitung} = 3,081 > T \text{ tabel} = 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi

kesimpulannya yaitu *Service Interaction Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Jadi secara keseluruhan hasil uji *Koefisien Regresi Secara Parsial* (Uji T) yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Hasil penilaian pengguna *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk termasuk dalam kategori baik. Dengan demikian, para pengguna merasa puas menggunakan *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk yang dapat dilihat pada tabel 5.3 distribusi jawaban responden lebih banyak menjawab setuju dan sangat setuju sehingga memperoleh hasil yang valid dan *reliable*.
- 2) Hasil penilaian berdasarkan pengujian hipotesis (Uji F) yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk karena berpengaruh besar pada kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna sebesar 33,269. Maka variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara positif dan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 3) Hasil penilaian berdasarkan pengujian hipotesis (Uji T) yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk karena berpengaruh besar pada kepuasan pengguna yaitu *usability* sebesar 3,613, *information quality*

sebesar 3,158, dan *service interaction quality* sebesar  $3,081 > 1,984$ . Maka variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara positif dan jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

- 4) Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk memberikan kontribusi yang baik terhadap individu dan menjadikan *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk lebih efisien dan efektif dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.

## 6.2 Saran

### 6.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis ingin mengajukan beberapa saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk sebagai berikut :

- 1) Diharapkan PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk mampu meningkatkan kualitas informasi (*information quality*) terutama mengenai informasi-informasi terbaru mengenai produk-produk semen baturaja (*up to date*) sehingga informasi-informasi yang lama selalu diperbaharui.

- 2) Untuk meningkatkan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) diharapkan PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk mampu menyediakan fitur *chat online* pada *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk apabila ada kekurangan pada indikator-indikator, sehingga memudahkan interaksi antara pengguna dan pihak PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk agar kedepannya lebih baik lagi.
- 3) Diharapkan PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas kegunaan (*usability*) yang sudah dianggap baik oleh responden karena informasi-informasi yang disediakan oleh PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk mudah dimengerti serta memiliki tampilan yang menarik dan sesuai dengan jenis *website* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.

### **6.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut beberapa saran yang diharapkan untuk penelitian selanjutnya :

1. Apabila ada kekurangan dikarenakan keterbatasan peneliti, maka diharapkan penelitian selanjutnya mampu memperluas area penelitian dan mencari ruang lingkup dengan populasi yang berbeda.

2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode selain *webqual* 4.0 dalam pengukuran kualitas terhadap *user satisfaction* selanjutnya agar didapat perbandingan hasil.
3. Menggunakan teori statistik selain uji *regresi linear* berganda (Uji F dan Uji T) dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna agar didapat perbandingan hasil.
4. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan model kuesioner bentuk lainnya pada penilaian kepuasan pengguna terhadap suatu sistem.