

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN  
KOMPUTER PALCOMTECH**

**SKRIPSI**

**ANALISIS *USER SATISFACTION* PADA *WEBSITE* BARISTAND  
INDUSTRI PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE  
REGRESI LINEAR BERGANDA**



**Diajukan oleh :**

- 1. SERLY YULIANI / 021160035**
- 2. SILVIA ANGGRAINI / 021160073**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

**PALEMBANG**

**2020**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**NAMA / NPM** : 1. SERLY YULIANI / 021160035  
2. SILVIA ANGGRAINI/ 021160073

**PROGRAM STUDI** : S1 SISTEM INFORMASI

**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA SATU (S1)

**JUDUL** : ANALISIS *USER SATISFACTION* PADA  
*WEBSITE* BARISTAND INDUSTRI  
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE  
REGRESI LINEAR BERGANDA

**Palembang, 16 Agustus 2020**  
**Pembimbing**

**Mengetahui,**  
**Ketua**

**Adelin, S.T., M.Kom.**  
**NIDN : 0211127901**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**  
**NIP : 09.PCT.13**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI**

**NAMA / NPM** : 1. SERLY YULIANI / 021160035  
2. SILVIA ANGGRAINI/ 021160073

**PROGRAM STUDI** : S1 SISTEM INFORMASI

**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA SATU (S1)

**JUDUL** : ANALISIS *USER SATISFACTION* PADA  
*WEBSITE* BARISTAND INDUSTRI  
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE  
REGRESI LINEAR BERGANDA

**Tanggal : 07 Agustus 2020**

**Penguji 1**

**Andri Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIDN : 0216098801**

**Tanggal : 07 Agustus 2020**

**Penguji 2**

**Hendra Effendi, S.Kom., M.Kom.**

**NIDN : 0217108001**

**Menyetujui,**

**Ketua**

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

**NIP : 09.PCT.13**

## MOTTO & PERSEMBAHAN

### Moto :

- ❖ *Dont't be so hard on yourself. You were only supposed to climb those mountains, not carry them. The best thing you can do for yourself right now is grow into a better person. Keep the lessons taught you and take time to make your soul happy.*

*(Silvia Anggraini)*

- ❖ *“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”(QS.Asy Syarh: 5-6).*

*(Serly Yuliani)*

### Kupersembahkan kepada :

- ❖ Allah Subhanahu Wa Ta'ala
- ❖ Kedua Orang Tuaku tercinta
- ❖ Keluarga yang selalu mendukung
- ❖ Teman sekaligus sahabat yang selalu setia membantu kami
- ❖ Dosen Pembimbing, Ibu Adelin, S.T., M.Kom. yang selalu membimbing dan memberikan penjelasan dengan sabar kepada kami.

## **KATA PENGANTAR**

Assalammu'alaikum Wr, Wb.

Alhamdulillah peneliti memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang mana berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini yang berjudul "**ANALISIS USER SATISFACTION PADA WEBSITE BARISTAND INDUSTRI PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE REGRESI LINEAR BERGANDA**" tepat pada waktunya. Laporan ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Sistem Informasi STMIK Palcomtech Palembang.

Sebagai rasa syukur dan hormat, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

- ❖ Ketua STMIK Palcomtech Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T.,
- ❖ Ketua Program Studi Informasi Andri Saputra, S.Kom, M.Kom.,
- ❖ Dosen Pembimbing Ibu Adelin, S.T., M.Kom.,
- ❖ Dosen-dosen STMIK Palcomtech, serta Staf karyawan STMIK Palcomtech.
- ❖ Kepada kedua orang tua terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan do'a serta dukungannya.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan skripsi. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran-

saran, kritik, dan petunjuk yang membangun untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Demikian kata pengantar dari peneliti mengharapkan semoga Laporan Skripsi yang dibuat dapat bermanfaat bagi teman-teman semuanya khususnya bagi peneliti sendiri dan prodi Sistem Informasi PalComtech Palembang. Terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Juli 2020

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.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL... ..</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup Penelitian .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti .....	5
1.5.2. Manfaat Bagi Akademik .....	6
1.5.3. Manfaat Bagi Tempat Peneliti .....	6
1.6. Sistematika Penelitian.....	6

## **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

2.1. Profil Baristand Industri Palembang.....	8
2.1.1. Sejarah Baristand.....	8
2.1.2. Visi dan Misi.....	8
2.1.2.1 Visi.....	8
2.1.2.2 Misi.....	8
2.1.3. Struktur Organisasi .....	9
2.1.4. Tugas dan Wewenang.....	10

## **BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

3.1. Landasan Teori .....	18
3.1.1. Analisa .....	18
3.1.2. <i>Website</i> .....	18
3.1.3. Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	19
3.1.4. Skala Likert .....	23
3.1.5. SPSS .....	24
3.2. Penelitian Terdahulu .....	25
3.3. Kerangka Penelitian.....	28

## **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
4.1.1. Lokasi .....	30
4.1.2. Waktu Penelitian.....	30
4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
4.2.1. Wawancara.....	31

4.2.2. Observasi.....	32
4.2.3. Kuesioner.....	32
4.2.4. Studi Pustaka.....	33
4.3 Metode Penelitian .....	33
4.3.1. Teknik Pengambilan Sampel .....	33
4.3.2. Variabel Penelitian.....	34
4.3.3. Instrumen Penelitian .....	35
4.4 Metode Analisis Data .....	37
4.4.1. Pengolahan Data.....	37
4.4.1.1. Uji Validitas.....	37
4.4.1.2. Uji Reliabilitas.....	37
4.4.2. Uji Asumsi Klasik.....	38
4.4.2.1 Uji Normalitas.....	38
4.4.2.2 Uji Linearitas .....	39
4.4.3. Uji Korelasi.....	39
4.4.4. Regresi Linear Berganda.....	39

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1. Gambar Umum <i>Website</i> Baristand Industri .....	42
5.1.1. Tampilan <i>website</i> Baristand Industri.....	42
5.2. Hasil Responden .....	47
5.2.1. Responden .....	47
5.2.1.1. Deskripsi Responden.....	48
5.2.2 Analisis Data Hasil Kuesioner.....	50

5.3. Pembahasan.....	56
5.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
5.3.1.1. Uji Validitas.....	56
5.3.1.1. Uji Reliabilitas.....	56
5.3.2. Uji Asumsi Klasik.....	60
5.3.2.1. Uji Normalitas.....	60
5.3.2.2. Uji Linearitas .....	62
5.3.3 Uji Korelasi.....	63
5.3.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	65
5.3.4.1. Uji Simultan (Uji F).....	65
5.3.4.2. Uji Parsial (Uji T) .....	66
5.3.4.3 Persamaan Linear Berganda.....	71

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Simpulan.....	73
6.2. Saran .....	74

## **HALAMAN LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Halaman Utama <i>website</i> Baristand Industri Palembang .....	1
Gambar 2.1. Struktur Organisasi Baristand Industri Palembang .....	10
Gambar 3.1. Model Kepuasan Pengguna <i>WebQual</i> 4.0 .....	22
Gambar 3.2. Alur Penelitian .....	28
Gambar 4.1. Normal P-P <i>Plot</i> .....	38
Gambar 5.1. Tampilan Halaman Utama .....	42
Gambar 5.2. Tampilan Profil Instansi .....	43
Gambar 5.3. Tampilan Informasi Publik .....	44
Gambar 5.4. Tampilan Pelayanan Publik .....	45
Gambar 5.5. Tampilan Riset dan Publikasi .....	46
Gambar 5.6. Tampilan Tautan Keluar .....	47
Gambar 5.7. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Gambar 5.8. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....	49
Gambar 5.9. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	50
Gambar 5.10. Grafik Hasil Interpretasi Kuesioner .....	56
Gambar 5.11. Grafik <i>Normal Q-Q Plot of Normalias</i> .....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Indikator <i>Usability</i> .....	20
Tabel 3.2. Indikator <i>Information Quality</i> .....	21
Tabel 3.3. Indikator <i>Service Interaction Quality</i> .....	22
Tabel 3.4. Skor Skala Likert .....	23
Tabel 3.5. Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 4.1. Jadwal Penelitian .....	30
Tabel 4.2. Variabel Penelitian .....	34
Tabel 4.3. Dimensi dan <i>Item WebQual</i> .....	35
Tabel 5.1. Deskripsi Kuesioner Responden .....	48
Tabel 5.2. Distribusi Jawaban Responden .....	51
Tabel 5.3. Kriteria Interpretasi Skor Para Ahli .....	53
Tabel 5.4. Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner .....	54
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	57
Tabel 5.6. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	59
Tabel 5.7. Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 5.8. Hasil Uji Linearitas .....	62
Tabel 5.9. Hasil Uji Korelasi .....	64
Tabel 5.10. <i>Output Reggression ANOVA</i> .....	67
Tabel 5.11. <i>Output Reggression Coeffisien</i> .....	68
Tabel 5.12. Hasil Uji F .....	69
Tabel 5.13. Hasil Uji T .....	70
Tabel 5.14. Hasil Persamaan Linear Berganda .....	71

## **Daftar Lampiran**

1. Lampiran 1. *Form* Topik dan Judul Skripsi (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan Riset (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi Bimbingan (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan Ujian Skripsi (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Revisi Ujian Pra Sidang (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Revisi Ujian Kompre (*Fotocopy*)

## **ABSTRACT**

SERLY YULIANI, SILVIA ANGGRAINI. *Analysis Of User Satisfaction On Website Baristand Industri Palembang Using Multiple Linear Regression Method.*

*Baristand Industri Palembang is one of the government agencies engaged in the services and have used the website as a means to spread the information to the community, the website can also be used as a promotional media. Baristand industry website Needs analysis on the quality of user satisfaction to improve the quality of website services both in terms of presentation of information and display on the website. In this research author using multiple Linear regression methods, the user satisfaction model used is the WebQual 4.0 and scale measurement questionnaire using a Likert scale with 4 answer options. Data analysis techniques use descriptive with a quantitative approach. Based on the results of the research of Baristand website users in the results of validity and reliability testing are valid and reliable. The test results of linearity and normality are expressed as linear and normal. The correlation test results are considered significant or there is a link between the independent variables to the dependent variables. The design of the hypothesis tests included in this series of regression analyses is the F (simultaneous) test and the T (Pasial) test. The test results of F tests stated that the results of GIS. 0.000 were obtained, meaning that there was a simultaneous influence between variables. While T test test results stated that there is no partial influence between the usability variable (X1) and the information Quality (X2) on the user's satsosfaction (Y) variable, while in service interaction quality variables there is a postparial effect between the service interaction quality (X3) variable variable to the user's satsosfaction (Y) variable.*

**Keywords :** *Analysis, User Satisfaction, WebQual 4.0, Multiple Linear regression.*

## ABSTRAK

SERLY YULIANI, SILVIA ANGGRAINI. Analisis *User Satisfaction* Pada *Website* Baristand Industri Palembang Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda.

Baristand Industri Palembang adalah salah satu instansi pemerintahan yang bergerak dibidang jasa dan telah menggunakan *website* sebagai sarana untuk menyebar luaskan informasi kepada masyarakat, *website* tersebut juga dapat digunakan sebagai media promosi. *Website* Baristand Industri perlu dilakukan analisis terhadap kualitas kepuasan pengguna untuk meningkatkan kualitas layanan *website* baik dalam segi penyajian informasi maupun tampilan yang ada pada *website*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Regresi Linear Berganda, model kepuasan pengguna yang digunakan yaitu *WebQual* 4.0 dan skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert dengan 4 pilihan jawaban. Teknik analisis data menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian pengguna *website* Baristand pada hasil pengujian validitas dan reliabilitas dinyatakan valid dan reliabel. Hasil pengujian linearitas dan normalitas dinyatakan linear dan normal. Hasil pengujian korelasi dianggap signifikan atau terdapat hubungan antara variabel independent terhadap variabel dependent. Adapun rancangan uji hipotesis yang masuk dalam satu rangkaian analisis regresi ini yaitu uji F (Simultan) dan uji T (Pasial). Hasil pengujian uji F menyatakan bahwa diperoleh hasil Sig. 0,000 yang berarti adanya pengaruh secara simultan antara variabel. Sedangkan hasil pengujian uji T menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh secara parsial antara variabel *usability* (X1) dan *information quality* (X2) terhadap variabel *user satsosfaction* (Y), sedangkan pada variabel *service interaction quality* terdapat pengaruh secara pasial antara variabel variabel *service interaction quality* (X3) terhadap variabel *user satsosfaction* (Y).

**Kata Kunci :** Analisis, *User Satisfaction*, *WebQual* 4.0, Regresi Linear Berganda.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Di era yang serba digital ini hampir seluruh aktivitas tidak terlepas dari teknologi komputer dan teknologi informasi. *Website* merupakan salah satu contoh nyata dari perkembangan teknologi komputer dan teknologi informasi saat ini. Dengan adanya *website* pada sebuah perusahaan ataupun instansi dapat membuat perusahaan ataupun instansi tersebut lebih profesional serta dapat meningkatkan penilaian pelanggan dan juga meningkatkan kepercayaan pelanggan untuk menggunakan layanan ataupun produk pada suatu instansi ataupun perusahaan tersebut sehingga menjadikan peranan *website* sangat penting dalam suatu perusahaan ataupun instansi termasuk Baristand Industri Palembang.

Baristand (Balai Riset dan Standarisasi) Industri Palembang memiliki tugas pokok yaitu untuk melakukan riset, penelitian dan menstandarisasi produk-produk SPPT SNI (Sertifikasi Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia), salah satu contoh riset yang dilakukan Baristand Industri Palembang lebih memfokuskan pada penelitian dan pengembangan dibidang karet dan standarisasinya yaitu untuk mensertifikasi produk-produk yang ada di Sumatera Selatan seperti Karet sir 10 dan 20, pupuk, semen, garam, makanan, minuman dan lain-lain.

Baristand Industri Palembang merupakan salah satu instansi pemerintah yang telah menggunakan *website* sebagai sarana untuk menyebar luaskan informasi kepada masyarakat bahwa Baristand Industri itu memiliki tugas untuk riset dan standarisasi pada pelaku industri yang membutuhkan informasi mengenai pengujian, proses sertifikasi produk, lembaga sertifikasi manajemen mutu, lembaga sertifikasi industri hijau dan lembaga sertifikasi lingkungan. *Website* tersebut juga dapat digunakan sebagai media promosi kegiatan salah satunya seperti seminar nasional yang berkaitan dengan riset dan penelitian produk.

Baristand Industri Palembang memiliki *website* dengan alamat [www.baristandpalembang.kemenperin.go.id](http://www.baristandpalembang.kemenperin.go.id) yang dapat dilihat pada halaman awal dibawah ini:



**Gambar 1.1. Halaman Utama Website Baristand Industri Palembang**

Sebagai instansi pemerintah yang bergerak dibidang jasa tentu saja dibutuhkan analisa pada *website* Baristand Industri Palembang untuk menilai kualitas *website* terutama pada sisi pengguna. Kepuasan pengguna sangatlah penting agar dapat mengetahui seperti apakah informasi yang dibutuhkan pengguna, apakah informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan pengguna, apakah fitur yang ada pada *website* membantu pengguna, ataupun mengenai tampilan *website* yang menarik.

Untuk mengetahui seberapa puas pengguna menggunakan *website* Baristand Industri Palembang, peneliti menggunakan model *WebQual* 4.0. Model *WebQual* 4.0 adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan 3 variabel yaitu: kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengangkat judul “**Analisis User Satisfaction pada Website Baristand Industri Palembang Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana mengukur dan menganalisa kualitas *website* Baristand Industri Palembang berdasarkan model kualitas kepuasan pengguna *WebQual* 4.0.

## **1.3. Ruang Lingkup Penelitian**

Pembahasan dalam penelitian ini meliputi:

a) *Software* yang dianalisa adalah *website* Baristand Industri Palembang.

- b) Alat ukur kepuasan pengguna *website* dengan menggunakan kuesioner.
- c) Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert dengan 4 pilihan tanpa pilihan “Netral” supaya jawaban responden lebih tegas dan memudahkan peneliti melihat sikap responden yang sesungguhnya.
- d) Model yang digunakan yaitu model *WebQual 4.0* dimana memiliki 3 variabel yaitu: Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*).
- e) Metode analisa data menggunakan metode uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas dan linearitas), uji korelasi, uji hipotesis dengan menggunakan metode *regresi linear* berganda.
- f) Metode penentuan jumlah sampel menggunakan tipe *Non-Probability sampling*. *Non-Probability sampling* yang digunakan dengan teknik *Purposive Sampling* yaitu sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2013:122). Sampel yang dipilih adalah responden yang memiliki kepentingan terhadap *website* salah satunya seperti mengakses *website* untuk mengajukan permohonan sertifikasi produk.
- g) Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ialah pengguna yang mengakses *website* Baristand Industri Palembang adalah Pengelola Teknologi Informasi sebanyak 1 orang dan 102 rekan yang bekerjasama.
- h) Aplikasi yang digunakan untuk mengolah data adalah SPSS Versi 21.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian kepuasan pengguna pada *website* Baristand Industri Palembang diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh yang ditinjau dari segi Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Sebagai rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan *website* baik dalam segi penyajian informasi maupun tampilan yang ada pada *website* kepada Kepala Baristand Industri Palembang atau pihak pengelola *website*.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharap dapat memberi manfaat kepada pihak yang terkait diantaranya adalah:

##### **1.5.1. Manfaat Bagi Penulis**

- 1) Menambah wawasan serta menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap *website*.
- 2) Mendapatkan pengalaman dalam menganalisa kepuasan pengguna terhadap *website* Baristand Industri Palembang.
- 3) Membantu pihak Baristand Industri Palembang dalam meningkatkan kualitas *website*.

### **1.5.2. Manfaat Bagi Akademik**

Sebagai bahan perbandingan atau referensi bagi pihak yang berkepentingan, khususnya kepada mahasiswa STMIK PalComTech yang akan melakukan penelitian sejenis terhadap *website*.

### **1.5.3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian**

Dapat dijadikan referensi bagi pihak pengembang dan pengelola *website* untuk memperbaiki kualitas *website* dan sebagai alat pengukur serta pengambil keputusan terhadap *website* yang sedang digunakan saat ini.

## **1.6. Sistematis Penulisan**

Penulisan laporan skripsi terdiri dari enam bab guna memahami lebih jelas isi laporan skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan. Laporan ini terdiri dari kelompok materi yang dibagi menjadi beberapa sub bab, yang sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum mengenai penelitian yang dilakukan seperti latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan mulai dari sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, dan tugas serta wewenang.

### **BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang dapat memperkuat asumsi dalam penulisan laporan yang diambil dari beberapa kutipan buku dan jurnal online yang berupa pengertian dan definisi. Bab ini juga membahas tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan terdahulu, serta pembahasan tentang alur penelitian penulis.

### **BAB IV METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, variabel penelitian, instrumen penelitian, skala pengukuran, dan uji instrumen.

### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang saran dan kesimpulan yang berkaitan dengan pengukuran user satisfaction berdasarkan hasil yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM BARISTAND**

#### **2.1. Profil Baristand**

##### **2.1.1. Sejarah Baristand**

Balai Riset dan Standardisasi Industri Palembang yang sebelumnya dikenal sebagai Balai Penelitian dan Pengembangan Industri Palembang adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perindustrian yang berada di bawah Badan Pengkajian Kebijakan Mutu dan Iklim Industri Kementerian Perindustrian.

Secara definitif, institusi ini diresmikan pada tahun 1981 berdasarkan SK. Menperin No. 357/M/SK/8/1980 tanggal 26 Agustus 1980 sebagai Balai Penelitian dan Pengembangan Industri. Setelah itu institusi ini berganti nama menjadi Baristand Industri dan Perdagangan Palembang berdasarkan SK Menperindag No. 784/MPP/Kep/11/2002 tanggal 29 November 2002, kemudian berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian No.49/MIND/PER/6/2006 tanggal 29 Juni 2006, berganti nama menjadi Baristand Industri Palembang.

##### **2.1.2. Visi Baristand**

Menjadi institusi handal di bidang riset, standardisasi, dan sertifikasi di tingkat nasional maupun internasional.

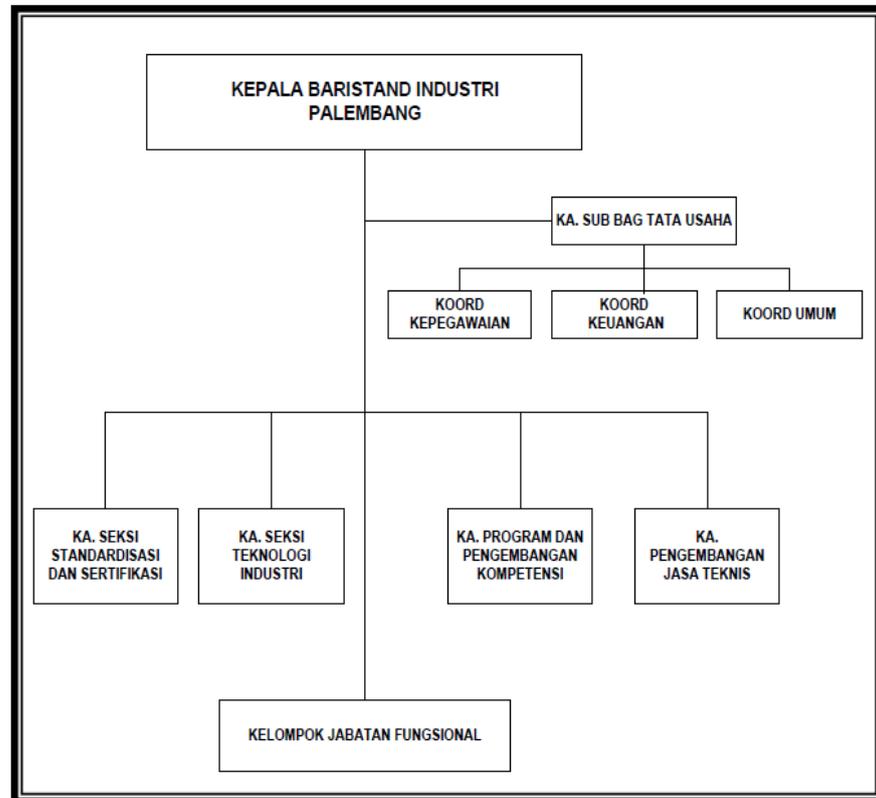
##### **2.1.3. Misi Baristand**

1. Meningkatkan kegiatan riset yang berkualitas dalam bidang bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan/mesin, dan produk, serta

2. mengembangkan inovasi teknologi tepat guna dalam rangka peningkatan kompetensi inti industri daerah.
3. Memberikan pelayanan teknologi di bidang riset, rancang bangun dan perekayasaan, standardisasi, sertifikasi, pengujian, training, konsultasi dan informasi iptek dalam mendukung penumbuhkembangan industri di Sumatera Selatan maupun di tingkat nasional yang berorientasi pada teknologi, jaminan mutu dan lingkungan.

#### **2.1.4. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah kerangka yang menggambarkan secara seluruh dari unit kerja, pembagian tugas yang dapat memberikan gambaran nyata mengenai hubungan fungsional antara satu bagian dengan bagian lain. Baristand Industri Palembang dipimpin oleh seorang Kepala Balai. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perindustrian No. 49/M-IND/PER/6/2006 tanggal 29 Juni 2006 tentang organisasi dan tata kerja Balai Riset dan Standarisasi Industri, Baristand Industri Palembang terdiri dari beberapa seksi/sub bagian.



**Gambar 2.1. Struktur Organisasi Balai Riset dan Standardisasi Industri Palembang**

### 2.1.5. Tugas Dan Wewenang

#### A. Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, inventaris barang milik negara, tata persuratan, perlengkapan, kearsipan, rumah tangga, koordinasi penyusunan bahan rencana program, penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan Baristand Industri, serta pengelolaan perpustakaan. Sub Bagian Tata Usaha terbagi lagi menjadi 4 bagian, yaitu :

### 1. Kepegawaian

- a. Mengelola tata usaha pegawai, mengagendakan dan mengarsipkan surat-surat urusan kepegawaian.
- b. Mengurus kegiatan yang berhubungan dengan absensi, cuti dan mutasi pegawai.
- c. Mengurus kenaikan pangkat dan pengusulan pendidikan.
- d. Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai.

### 2. Keuangan

- a. Melaksanakan kegiatan pengelolaan keuangan, seperti mengurus masalah gaji dan tunjangan.

### 3. Umum

- a. Melakukan pengelolaan terhadap keperluan rumah tangga, perlengkapan kantor, keamanan, perawatan dan kendaraan.
- b. Menyusun dan mendokumentasikan surat masuk dan surat keluar.
- c. Mengurus inventarisasi barang milik negara.

### 4. Perpustakaan

- a. Bagian perpustakaan Baristand Industri bertugas melakukan penyimpanan, pendataan dan pengelolaan hasil riset dari peneliti, laporan serta buku-buku yang menunjang penelitian dan pengembangan.

## **B. Seksi Teknologi Industri**

Seksi Teknologi Industri mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penelitian dan pengembangan teknologi industri bahan baku penolong, proses, peralatan/mesin, dan hasil produk, serta penanggulangan pencemaran industri. Beberapa kegiatan seksi Teknologi Industri antara lain :

- a. Penyusunan desain riset.
- b. Penyusunan laporan hasil riset.
- c. Penyusunan desain penanggulangan pencemaran.
- d. Penyusunan rancang bangun dan perekayasaan industri.

## **C. Seksi Program dan Pengembangan Kompetensi**

Seksi Program dan Pengembangan Kompetensi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan program dan pengembangan kompetensi dibidang jasa riset/litbang. Beberapa kegiatan seksi PPK yaitu:

- a. Penyusunan program Baristand Industri Palembang.
- b. Pengembangan kompetensi pegawai.
- c. Penyusunan daftar peserta pendidikan dan pelatihan personil.
- d. Merencanakan dan mengadakan pelatihan untuk perusahaan.
- e. Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan magang.
- f. Mengadakan evaluasi hasil diklat dan orientasi.
- g. Mengurus penganggaran program dan target penerimaan PNBPN.

#### **D. Seksi Standardisasi dan Sertifikasi**

Seksi Standardisasi dan Sertifikasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan penerapan standar, pengujian dan sertifikasi dalam bidang bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan/mesin, dan hasil produk. Seksi ini meliputi :

- a. Perumusan dan Penerapan Standar Unit ini bertugas menyiapkan bahan perumusan standar (SNI), menyiapkan bahan penerapan SNI serta melaksanakan evaluasi kegiatan penyusunan Rancangan Standar Nasional Indonesia (RSNI) dan penerapan SNI.
- b. Pengujian dan Sertifikasi Petugas Pengujian dan Sertifikasi terbagi menjadi 2, yaitu:

- 1) **Analisis Laboratorium**

Analisis laboratorium bertugas untuk melakukan kegiatan pengujian dan analisa terhadap sampel yang berupa produk dan limbah yang telah diterima oleh penerima contoh.

- 2) **Petugas Sampling Produk dan Limbah Petugas sampling**

Petugas ini biasa disebut sebagai Petugas Penerima Contoh (PPC) bertugas menyiapkan bahan pengujian baik itu berupa produk atau limbah untuk lebih lanjut dianalisa oleh analisis laboratorium.

#### **E. Seksi Pengembangan Jasa Teknik**

Seksi Pengembangan Jasa Teknik (PJT) mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pemasaran, kerjasama, promosi, pelayanan

informasi, penyebarluasan dan pendayagunaan hasil penelitian dan pengembangan. Beberapa kegiatan seksi PJT adalah sebagai berikut :

- a. Mengadakan kegiatan pemasaran kemampuan Baristand Industri pada masyarakat industri dan umum.
- b. Memberikan pelayanan informasi teknologi, hasil riset dan standardisasi melalui media elektronik dan non elektronik.
- c. Membuat buku tarif pengujian laboratorium Baristand Industri Palembang.
- d. Mengadakan kerjasama riset dan pengujian dengan pelaku usaha, industri dan perguruan tinggi.
- e. Mendata dan membuat rekaman hasil umpan balik dari perusahaan yang telah diaudit.

#### **F. Kelompok Jabatan Fungsional**

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok Fungsional merupakan jabatan non struktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Balai. Berdasarkan persyaratan jenjang pendidikannya, kelompok jabatan fungsional dibagi menjadi 2 yaitu :

- a. Kelompok Jabatan Fungsional Keahlian, dengan persyaratan sebagai berikut :

- 1) Kualifikasi pendidikan serendah-rendahnya berijazah Sarjana (S1).
  - 2) Kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan penelitian dan pengembangan, peningkatan dan penerapan konsep dan teori serta metode operasional dan penerapan disiplin ilmu pengetahuan yang mendasari pelaksanaan tugas dan fungsi Jabatan Fungsional yang bersangkutan.
  - 3) Terikat pada etika profesi tertentu yang diterapkan oleh ikatan profesinya.
- b. Kelompok Jabatan Fungsional Keterampilan, dengan persyaratan sebagai berikut :
- 1) Kualifikasi teknisi profesional dan atau penunjang profesional dengan pendidikan serendah-rendahnya Sekolah Menengah Umum atau Sekolah Menengah Kejuruan dan setinggi-tingginya setingkat Diploma III (D3).
  - 2) Kegiatan yang dilakukan adalah teknis operasional yang berkaitan dengan penerapan konsep atau metode operasional dari suatu bidang profesi.
  - 3) Terikat pada etika profesi tertentu yang ditetapkan oleh ikatan profesinya.

Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari 6 unit yang masing-masing dipimpin oleh seorang koordinator. Setiap bidang kelompok

fungsional memiliki tugas yang berbeda-beda. Pembagian dan tugasnya meliputi :

a. Peneliti

- 1) Menyiapkan bahan program rencana kegiatan.
- 2) Melaksanakan kegiatan penelitian dan membuat laporan penelitian. dan pengembangan iptek sesuai dengan bidang penelitian.
- 3) Mengikuti secara aktif perkembangan ilmiah sesuai dengan bidang keahlian.
- 4) Melakukan evaluasi hasil penelitian dan pengembangan sesuai dengan bidang keahlian.
- 5) Meningkatkan kemampuan dan keahlian yang berhubungan dengan bidang keahlian.

b. Teknisi Litkayasa

- 1) Melakukan pelayanan kegiatan penelitian dan perekayasaan.
- 2) Melakukan pengajaran dan pelatihan di bidang penelitian dan perekayasaan.
- 3) Membuat petunjuk teknis yang berhubungan dengan penelitian dan perekayasaan.
- 4) Mengikuti seminar/lokakarya.
- 5) Melakukan pengukuran analisis.

c. Penyuluh Perindustrian

- 1) Melakukan penyuluhan usaha industri.
- 2) Melakukan penumbuhan, pembinaan dan pengembangan usaha industri.
- 3) Pemberdayaan masyarakat khususnya untuk peningkatan mutu dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).

d. Pranata Komputer

- 1) Merencanakan, menganalisa dan melakukan pengoperasian sistem informasi berbasis komputer.
- 2) Menyempurnakan petunjuk operasional dan dokumentasi program komputer.
- 3) Melakukan perawatan dan pengembangan sistem dan program.

e. Analis Kepegawaian

- 1) Mengolah data untuk formasi dan mutasi pegawai.
- 2) Melakukan kegiatan manajemen untuk urusan gaji, tunjangan, kesejahteraan, kedisiplinan dan pengendalian pegawai.
- 3) Membuat petunjuk teknis di bidang manajemen kepegawaian.
- 4) Melakukan pengembangan sistem manajemen pada sistem pengadaan kepegawaian, mutasi, kesejahteraan dan ketatausahaan kepegawaian.

f. Penguji Mutu Barang

- 1) Melakukan persiapan dan pengujian mutu barang.

- 2) Melakukan pemastian mutu barang yang meliputi penanganan peralatan laboratorium, ruang pengujian dan arsip contoh barang.
- 3) Mengembangkan teknologi tepat guna di bidang pengujian mutu barang.

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1. Landasan Teori**

##### **3.1.1. Analisis**

Menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2015:335) mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antara bagian dan hubungannya dengan keseluruhan.

##### **3.1.2. Website**

Menurut Menurut Wahidin (dalam jurnal Tangkudung, 2019:89) mengatakan bahwa *website* disebut juga *site*, situs, situs *web* atau portal merupakan kumpulan halaman *web* yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah *website* adalah *home page*, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut *web page*, dengan kata lain *website* adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia. Menurut Anwarsih (dalam jurnal Tangkudung, 2019:89) aplikasi *Web* dibagi dua jenis, yaitu :

1. Statis, yaitu *website* yang isinya jarang berubah / tetap, sifatnya satu arah dan tidak Interaktif. Contohnya adalah personal web.
2. *Dinamic*, yaitu *website* yang isinya sering berubah, sifatnya dua arah dan interaktif. Contohnya adalah *e-news*, *e-commerce*, portal.

### 3.1.3. *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Kepuasan pengguna merupakan salah satu hal yang menjadi alat ukur dalam keberhasilan sebuah sistem. Salah satu sistem yang dapat diukur untuk menilai keberhasilan sistem adalah website sebagai media penyebar informasi dan sangat mudah diakses kapan saja dan dimana saja. (Wijaya, 2017:558).

*WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik suatu pengukuran tingkat kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *WebQual* dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. *WebQual* disusun berdasarkan penelitian pada 3 dimensi atau variabel yang membentuk kualitas suatu *website*. *WebQual* 4.0 pengembangan *WebQual* versi 1 sampai 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari *serqual*. Menurut Barnes dan Vidgen (dalam Ananty Yunanda, dkk, 2018) *WebQual* disusun berdasarkan penelitian terdiri atas tiga variabel area utama, yaitu:

1. *Usability*

*Usability* (Kemudahan Penggunaan) adalah mutu yang terkait dengan *website*, contohnya tampilan, kemudahan dalam penggunaan, navigasi dan suatu gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Dalam hal ini, tampilan sebuah *website* merupakan faktor utama dalam mempengaruhi pengunjung *website*. Dengan desain yan

menarik, kemudahan dalam penggunaan, hal ini dapat membuat pengunjung atau pengguna *website* senang untuk mengunjungi dan akan mudah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan (Kandung dalam jurnal Ananty Yunanda, dkk, 2018).

**Tabel 3.1. Indikator *Usability***

NO	INDIKATOR
1	Website mudah dipelajari dan dioperasikan
2	Interaksi pada website jelas dan mudah dipahami
3	Kemudahan dalam mengakses semua fitur pada website
4	Kemudahan dalam menggunakan website
5	Memiliki tampilan yang atraktif
6	Memiliki tampilan sesuai jenis website
7	Website terlihat memiliki kompetensi
8	Website memberikan pengalaman yang positif bagi saya

*Sumber : Ananty Yunanda, dkk, 2018.*

## 2. *Information Quality*

*Information Quality* (Kualitas Informasi) adalah kualitas yang dilihat dari isi yang terdapat pada *web*, berdasarkan pantas atau tidak informasi yang disajikan untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya (Prasetyo dalam Ananty Yunanda, dkk, 2018). Menurut Barners (dalam jurnal Ananty Yunanda, dkk, 2018) menyatakan bahwa kualitas informasi meliputi hal – hal seperti informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang *detail*, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

**Tabel 3.2. Indikator *Information Quality***

NO	INDIKATOR
1	Website menyediakan informasi yang akurat
2	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya
3	Website menyediakan informasi yang relevan dengan fungsi websitenya
4	Website menyediakan informasi yang tepat waktu
5	Website menyedikan informasi yang mudah dibaca dan dipahami
6	Website menyedikan informasi yang lengkap dan terperinci
7	Website dalam format Bahasa yang formal dan mudah dipahami

Sumber : Ananty Yunanda, dkk, 2018.

### 3. *Service Interaction Quality*

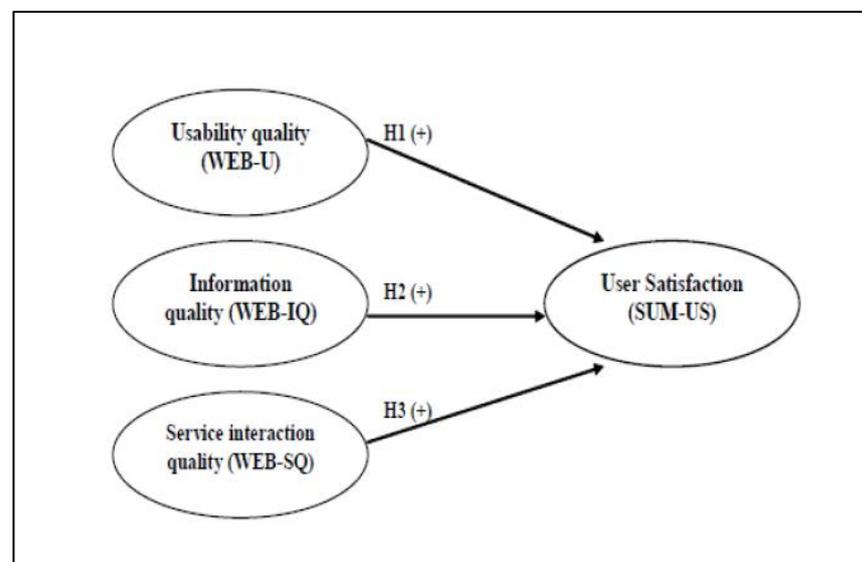
*Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) adalah mutu dari interaksi pelayanan yang telah dialami oleh pengguna ketika mereka mengakses ke dalam *website*, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati (Prasetyo dalam jurnal Ananty Yunanda, dkk, 2018). Kualitas interaksi mencakup kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih *personal*, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati (Prattisya dalam jurnal Ananty Yunanda, dkk, 2018).

**Tabel 3.3. Indikator *Service Interaction Quality***

NO	INDIKATOR
1	Website mempunyai reputasi yang baik
2	Website menjamin keamanan pada saat transaksi
3	Website sangat menjaga informasi pribadi
4	Website memiliki tampilan yang menarik minat dan perhatian untuk mengaksesnya kembali
5	Website menyediakan feedback bagi pengguna
6	Website menyediakan layanan member pengguna dengan organisasi
7	Saya merasa yakin dengan layanan/informasi yang disediakan website

Sumber : Ananty Yunanda, dkk, 2018.

Berikut merupakan model kepuasan pengguna *WebQual 4.0* menurut Josua Tarigan (dalam jurnal Ananty Yunanda, dkk, 2018) dalam penelitian ini, yang tergambar pada gambar 2.



Sumber : Ananty Yunanda, dkk, 2018.

**Gambar 3.1. Model kepuasan pengguna *WebQual 4.0***

### 3.1.4. Skala Likert

Dalam teknik kuisisioner, penulis menggunakan skala likert yang bersifat ordinal, menurut Sugiyono (2017:93), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Menurut Sugiyono dalam Achmadi (2018) jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Penulis menggunakan skala likert dengan empat alternatif jawaban supaya tanggapan responden lebih tegas pada posisi yang mana, maka disarankan menggunakan empat skala jawaban saja dan tidak menggunakan pilihan jawaban netral (Mulyatiningsih dalam Achmadi, 2018). Berikut empat skala jawaban yang penulis gunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 3.4. Skor Skala Likert**

<b>Skala Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber : Sugiyono dalam Achmadi (2018)*

Menurut Sarjono dalam Handayani (2014), peneliti dapat menghilangkan pernyataan “netral” atau “ragu-ragu” untuk memudahkan peneliti melihat sikap responden yang sesungguhnya sesuai data pada kuesioner yang diisi oleh responden.

### 3.1.5. SPSS (*Statistical Product Of Social Sciencies*)

Menurut Sarjono (2011:113), SPSS adalah Program atau software yang digunakan untuk mengolah data statistik. Dari berbagai program oleh data statistik lainnya, SPSS kepanjangan dari *statistical Package for the Social Sciencies*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *software* IBM SPSS 21 *for Windows* dalam membantu mengolah data.

### 3.1.6. Regresi Linier Berganda

Menurut Siregar (dalam Nurhasanah 2019:7) regresi berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tak bebas. Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu yang memengaruhi satu variabel tak bebas.

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

Keterangan:

Y = variabel dependent

a = Konstanta

$b$  = koefisien garis regresi variabel bebas

$X_1, X_2, X_3$ , = Variabel bebas

$X_1$  (*Usability*)

$X_2$  (*Information Quality*)

$X_3$  (*Service Interacton Quality*)

### 3.2. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah ada dan ditulis oleh peneliti lain yang digunakan penulis sebagai referensi untuk memperbanyak pengetahuan mengenai objek atau judul penelitian yang sama yang diteliti. Untuk mendukung penelitian yang akan diambil peneliti, maka peneliti menggunakan referensi penelitian yang terdahulu sebagai berikut.

**Tabel 3.5. Penelitian Terdahulu**

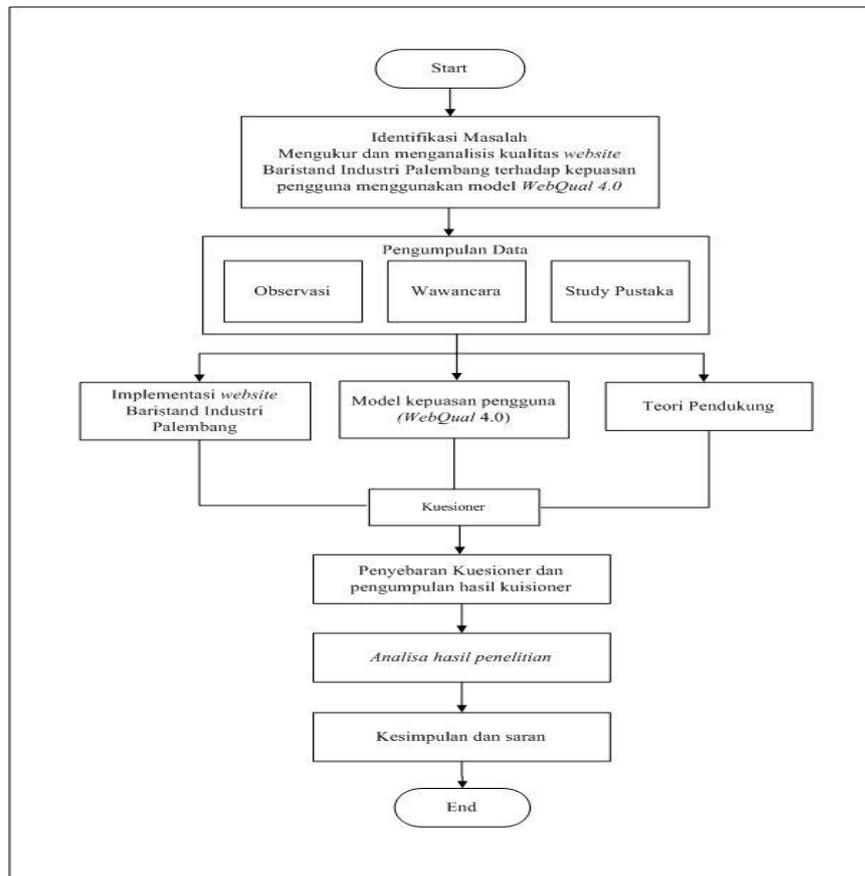
No	Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
1	Pengukuran Kualitas <i>Website</i> Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode <i>WebQual 4.0</i>	Ananty Yunanda Rezkiani, Suprpto, Aditya Rachmadi. Vol. 2, No. 2, Februari 2018, hlm. 523-532	Maka dari hasil penelitian ini berdasarkan nilai T-statistik di atas maka H1, H2, H3 diterima karena nilai T-statistik > 1,64, yang artinya ketiga variabel yaitu <i>usability</i> , <i>information quality</i> , dan <i>service interaction quality</i> mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel <i>user satisfaction</i> .

No	Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
2	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website SMK SMTI Padang Berdasarkan Metode Webqual 4.0	Febi Lailia, Dedy Irfan, Putra Jaya. Vol. 6, No. 1, Januari – Juni 2018 ISSN: 2302-3295	Berdasarkan alur penelitian yang telah ditetapkan, data dalam penelitian ini telah lolos melalui uji prasyarat analisis yang terdiri dari uji normalitas, homogenitas, linearitas, dan multikolinearitas. Dan kemudian dilakukan uji regresi linier berganda, yang merupakan inti pada penelitian ini.
3	Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode <i>Webqual</i>	Siti Monalisa (2016). Vol. 13, No.2, Juni 2016, pp.181 - 189 ISSN 1693-2390	Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas layanan hanya mampu menjelaskan hubungan kepuasan mahasiswa sebesar 0,354 yang berarti Kualitas layanan hanya mampu menjelaskan secara langsung terhadap Kepuasan 35,4%. Sedangkan sisanya lebih besar nilainya yaitu 64,6% yang diterangkan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Berdasarkan t hitung, variabel usability sebesar 0,297 dengan t tabel sebesar 1,664 tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, variabel information quality sebesar 1,144 dengan t tabel sebesar 1,664 tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa dan variabel interaction quality sebesar 3,651 dengan t tabel sebesar 1,664 memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan. Pengaruh dominan Kualitas layanan Website.

No	Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
4	Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan <i>Webqual 4.0</i>	Rizka Amalia Kurniawati, Ari Kusyanti, Yusi Tyroni Mursity. Vol. 2, No. 3, Maret 2018, hlm. 1151-1160	Dari hasil analisis data yang sudah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa <i>usability</i> , <i>information quality</i> dan <i>service interaction quality</i> dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Mister Aladin. Hal ini terbukti dengan hasil analisis yang memberikan hasil positif pada masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya ( <i>user satisfaction</i> ). Selain itu hasil dari pengujian hipotesis membuktikan bahwa tiap variabel bebas memberikan hubungan positif terhadap variabel terikat yakni kepuasan pelanggan.
5	Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Pt Badak Lng Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>WebQual</i>	Uyun Ilham Zamani, Dewiyani Sunarto, Ignatius Andrian Mastan. JSIKA Vol. 5, No. 11, Tahun 2016	<input type="checkbox"/> Kualitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai PT Badak LNG. Artinya setiap peningkatan kualitas penggunaan pada <i>website</i> , maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. <input type="checkbox"/> Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan.

Sumber : Diola Sendiri

### 3.3. Alur Penelitian



Sumber: Peneliti Sendiri

**Gambar 3.2. Alur Penelitian**

Adapun penjelasan dari alur penelitian pada gambar adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah, mengukur dan menganalisis kualitas *website* Baristand Industri Palembang terhadap kepuasan pengguna menggunakan model *WebQual 4.0*.
2. Pengumpulan data

Setelah melakukan identifikasi masalah selanjutnya pengumpulan data dimana peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan, serta

melakukan wawancara bersama Ibu Mei dan melakukan studi pustaka terhadap objek yang akan diteliti yaitu *Website* Baristand Industri Palembang.

3. Implementasi dari *website* Baristand Industri Palembang dengan menggunakan alat ukur model kepuasan pengguna ada 3 variabel yaitu: *Usability, Information Quality, dan Service Interaction*.
4. Teori Pendukung yang digunakan dalam Penelitian ini yaitu , *Regresi Linear* Berganda, Skala Likert dan *User Statifications*.
5. Pada tahapan ini peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat ukur berdasarkan metode WebQual 4.0 .
6. Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Hasil Kuisioner  

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner, kemudian setelah itu hasil dari kuesioner dikumpulkan kembali.
7. Analisis kepuasan pengguna menggunakan metode regresi linear berganda dengan SPSS 21.
8. Kesimpulan Dan Saran

Langkah terakhir adalah peneliti dapat menyimpulkan hasil pengukuran *website* dengan menggunakan model *WebQual* 4.0, hasil tersebut dapat direkomendasikan kepada pihak Baristand Industri Palembang.

## BAB IV

### METODE PENELITIAN

#### 4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 4.1.1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Balai Riset dan Standarisasi Industri Palembang yang beralamat di Jl.Perindustrian II Km 9 No 12 Kec. Sukarami, Palembang 30152.

##### 4.1.2. Waktu Penelitian

Penelitian dijadwalkan mulai pada bulan Februari 2020 sampai dengan bulan Juli 2020, keterangan lebih lengkap dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.1. Jadwal Penelitian**

No	Keterangan	Kegiatan																											
		Feb-20				Mar-20				Apr-20				Mei-20				Jun-20				Jul-20							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan Judul																												
2	Bimbingan Terstruktur																												
3	Pengumpulan Data																												

No	Keterangan	Kegiatan																											
		Feb-20				Mar-20				Apr-20				Mei-20				Jun-20				Jul-20							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
4	Pembuatan Proposal																												
5	Ujian Proposal																												
6	Penyebaran Kuesioner																												
7	Interpretasi Hasil																												
8	Analisa Data																												
9	Kesimpulan & Saran																												

Sumber : Diolah Sendiri

## 4.2. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dari segi cara atau metode pengumpulan data, maka metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara berikut ini:

### 4.2.1. Wawancara

Menurut Sunyoto dalam Nurhasanah (2019), metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara

bebas baik terstruktur maupun tidak terstruktur dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara luas mengenai objek penelitian. Metode wawancara memerlukan waktu relatif lebih lama.

Peneliti melakukan wawancara kepada ibu Dwi Meylitasari Br. Tarigan, S.ST selaku pengelola teknologi informasi di Baristand Industri Palembang, salah satunya mengenai fungsi dan manfaat website yang ada di Baristand Industri Palembang.

#### **4.2.2. Observasi**

Menurut Risanty (2017:2), Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung operasi maupun prosedur yang berlaku pada objek penelitian.

Peneliti mengamati secara langsung terhadap objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, objek yang digunakan peneliti adalah website [www.baristandpalembang.kemenperin.go.id](http://www.baristandpalembang.kemenperin.go.id) di Baristand Industri Palembang.

#### **4.2.3. Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2017:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Dalam hal ini, penulis membuat pernyataan positif yang berkaitan dengan *website* Baristand Industri Palembang yang akan dibagikan oleh penulis dan diisi oleh responden yang mengakses *website* Baristand Industri Palembang.

#### 4.2.4. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian (Muslim dkk, 2018:16).

Peneliti melakukan studi pustaka dengan menggunakan jurnal, buku, serta dokumentasi yg berhubungan dengan masalah sebagai refrensi dan informasi.

### 4.3. Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. 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 (Sugiyono, 2017:23).

#### 4.3.1. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam melakukan penelitian ini peneliti melakukan penarikan sampel dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling* yaitu dengan menggunakan pendekatan *Puposive Sampling* yaitu sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2013:122). Tujuan menggunakan purposive sampling adalah untuk mendapatkan sampel yang representatif sesuai dengan kriteria yang ditentukan (dalam jurnal Dewinta 2016).

Metode yang digunakan penulis dalam menentukan jumlah sampel untuk kuesioner yaitu menggunakan rumus slovin. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ialah pengguna yang mengakses *website* Baristand Industri Palembang adalah Pengelola Teknologi Informasi sebanyak 1 orang dan 102 rekan yang bekerjasama. *Margin of error* sebesar 5%. Adapun rumus slovin dijelaskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

$n$  = Besarnya sampel

$N$  = Besarnya Populasi

$e$  = Tingkat *error* / kesalahan (5%)

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus tersebut, maka hasil yang didapat adalah 82 responden.

#### 4.3.2. Variabel Penelitian

Berikut ini merupakan variabel-variabel penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.2. Variabel Penelitian**

Nama Variabel	Jenis Variabel	Kode
<i>Usability</i>	Variabel bebas ( <i>independent</i> )	X1
<i>Information Quality</i>	Variabel bebas ( <i>independent</i> )	X2

Nama Variabel	Jenis Variabel	Kode
<i>Service Interaction Quality</i>	Variabel bebas ( <i>independent</i> )	X3
<i>User Satisfaction</i>	Variabel terikat ( <i>dependent</i> )	Y

Sumber : Diolah sendiri

### 4.3.3. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu dengan membagikan kuesioner kepada para pengguna *Website* Baristand Industri Palembang, kuesioner ini terdiri dari 3 bagian yaitu bagian pertama berisi petunjuk pengisian kuesioner, bagian kedua berisi identitas responden dan bagian ketiga berisi pertanyaan - pertanyaan yang meliputi variabel penelitian.

**Tabel 4.3. Dimensi dan *Item WebQual***

Variabel	Item Pertanyaan
Kualitas Kegunaan ( <i>Usability</i> ) (X1)	1. Apakah pengguna merasa mudah dalam menggunakan <i>website</i> Baristand? (X1.1)
	2. Apakah interaksi pada <i>website</i> Baristand jelas dan mudah dipahami? (X1.2)
	3. Apakah pengguna merasa mudah dalam mengakses semua fitur pada <i>website</i> Baristand? (X1.3)
	4. Apakah pengguna merasa <i>website</i> Baristand mudah dipelajari dan dioperasikan? (X1.4)
	5. Apakah <i>website</i> Baristand memiliki tampilan yang atraktif? (X1.5)
	6. Apakah <i>website</i> Baristand memiliki tampilan yang sesuai dengan jenis <i>website</i> ? (X1.6)

Variabel	Item Pertanyaan
	7. Apakah <i>website</i> Baristand memiliki kompetensi? (X1.7)
	8. Apakah <i>website</i> Baristand memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna? (X1.8)
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) (X2)	1. Apakah <i>website</i> Baristand benar mengandung informasi yang dibutuhkan? (X2.1)
	2. Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi yang dapat dipercaya? (X2.2)
	3. Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi yang relevan dengan fungsi <i>website</i> ? (X2.3)
	4. Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi yang tepat waktu? (X2.4)
	5. Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami? (X2.5)
	6. Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi layanan yang lengkap dan terperinci? (X2.6)
	7. Apakah <i>website</i> Baristand menggunakan format bahasa yang formal dan mudah dipahami? (X2.7)
Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> ) (X3)	1. Apakah <i>website</i> Baristand mempunyai reputasi yang baik? (X3.1)
	2. Apakah <i>website</i> Baristand memiliki tampilan yang menarik minat dan perhatian dalam mengakses kembali ? (X3.2)
	3. Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan <i>feedback</i> bagi pengguna? (X3.3)
	4. Apakah pengguna merasa yakin dengan layanan informasi yang disediakan <i>website</i> Baristand? (X3.4)
	5. Apakah <i>website</i> Baristand menjaga informasi pribadi ? (X3.5)

Variabel	Item Pertanyaan
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) (Y)	1. Apakah anda merasa suka dengan tampilan <i>website</i> Baristand Industri ? (Y1)
	2. Apakah anda akan mengunjungi <i>website</i> Baristand kembali ? (Y2)
	3. Apakah anda akan merekomendasikan <i>website</i> Baristand ke orang lain ? (Y3)
	4. Apakah anda merasa puas dengan layanan yang ada pada <i>website</i> Baristand ? (Y4)
1. Apa kendala yang dialami pengguna pada saat mengakses <i>website</i> ?	
2. Apa saran pengguna untuk perbaikan <i>website</i> ?	

Sumber : Diolah Sendiri

## 5.4. Metode Analisis Data

### 5.4.1. Pengolahan Data

#### 5.4.1.1. Uji Validitas

Menurut Wiratna Sujarweni (dalam Andriyanti 2019:37), Uji Validitas Instrumen digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner itu.

Peneliti menyimpulkan bahwa uji validitas bertujuan untuk mengukur *valid* tidaknya suatu *item* pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Uji validitas instrumen yang dilakukan peneliti menggunakan SPSS 21.

#### **5.4.1.2. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap *item* pertanyaan dan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki alpha Cronbach  $> 0,60$  (Wiratna Sujarweni dalam Andriyanti 2019:37). Alasan penggunaan teknik ini, karena koefisien croncbach merupakan indeks yang cukup sempurna dalam mengukur reliabilitas konsistensi antar butir.

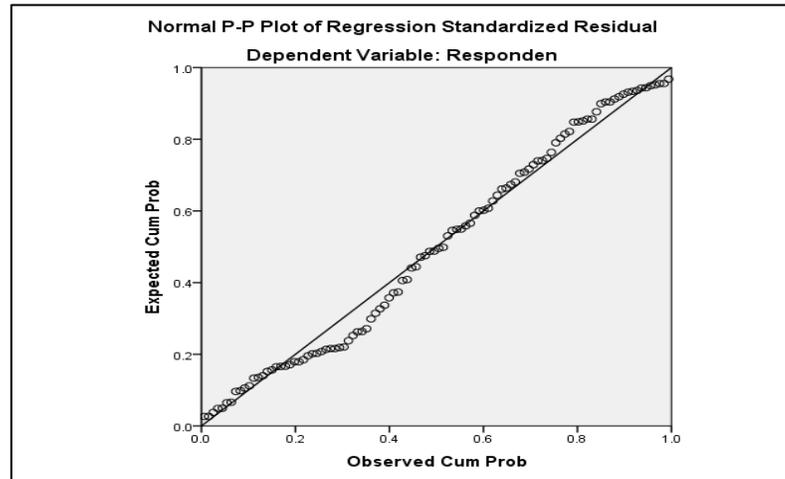
Peneliti menyimpulkan bahwa uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya suatu jawaban terhadap setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Uji reliabilitas yang dilakukan peneliti menggunakan SPSS 21.

#### **5.4.2. Uji Asumsi Klasik**

##### **5.4.2.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi, residual mempunyai distribusi normal. Apabila data menyebar pada sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas namun apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan

atau mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Hasil pengujian dapat dilihat pada Gambar 3.



Sumber : Jurnal Kurniawati (2018).

**Gambar 4.1. Normal P-P Plot**

Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki *mean* dan standar deviasi yang sama dengan data kita (Sarjono, 2011).

#### 5.4.2.2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak) (Sarjono, 2011:80). Uji linearitas digunakan dalam mengetahui dua variabel apakah memiliki suatu hubungan yang linear secara signifikan atau tidak, data dikatakan baik jika data

tersebut memiliki hubungan yang linear antara variabel (x) dengan variabel (y).

#### **5.4.3. Uji Korelasi**

Analisa korelasi bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Untuk mengetahui terdapat hubungan atau tidak dapat dilihat dari nilai signifikan dan seberapa besar hubungannya.

#### **5.4.4. Regresi Linier Berganda**

Menurut Sugiyono (dalam jurnal Achmadi, 2018:27), Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh oleh peneliti. Uji hipotesis ini berguna untuk memeriksa atau menguji apakah koefisien regresi yang dapat signifikan (berbeda nyata). Maksud dari signifikan ini adalah suatu koefisien regresi yang secara statistik tidak sama dengan nol, berarti dapat dikatakan bahwa tidak cukup bukti untuk menyatakan variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (jurnal Achmadi 2018:27).

Adapun rancangan uji hipotesis yang masuk dalam satu rangkaian dengan analisis regresi linier ini, berikut:

**a. Uji F (Uji Simultan)**

Uji F secara simultan, Menurut Ghozali (dalam jurnal Achmadi, 2018:27) uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen.

Ho : Variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Interaction Quality* (X3) tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Ha : Variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Interaction Quality* (X3) tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

**b. Uji T (Uji Parsial)**

Uji t secara parsial, Menurut Ghozali (dalam jurnal Achmadi, 2018:27) uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

Ho : Variabel independent secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

Ha : Variabel independent secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent.

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Gambaran Umum *Website* Baristand Industri

##### 5.1.1. Tampilan *Website* Baristand Industri

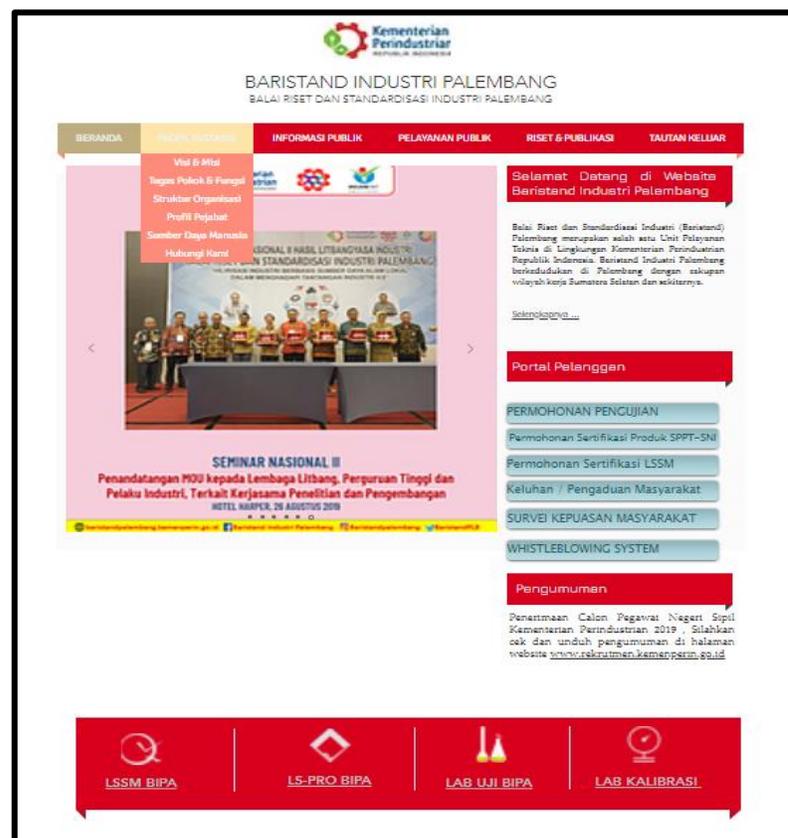
Tampilan *website* Baristand Industri beralamat di [www.baristandpalembang.kemperin.go.id](http://www.baristandpalembang.kemperin.go.id) *website* Baristand Industri ini berguna untuk menyebar luaskan informasi pada masyarakat terutama pelaku industri, tampilan dibawah ini menunjukkan halaman utama pada *website* Baristand Industri dapat dilihat pada gambar 5.1.



Gambar 5.1 Tampilan Halaman Utama

## 1. Tampilan Profil Instansi

Tampilan profil instansi dari *website* Baristand Industri berisi sub menu yaitu visi misi, tugas pokok & fungsi, struktur organisasi, profil pejabat, sumber daya manusia dan hubungi kami. Tampilan profil instansi dapat dilihat pada gambar 5.2.

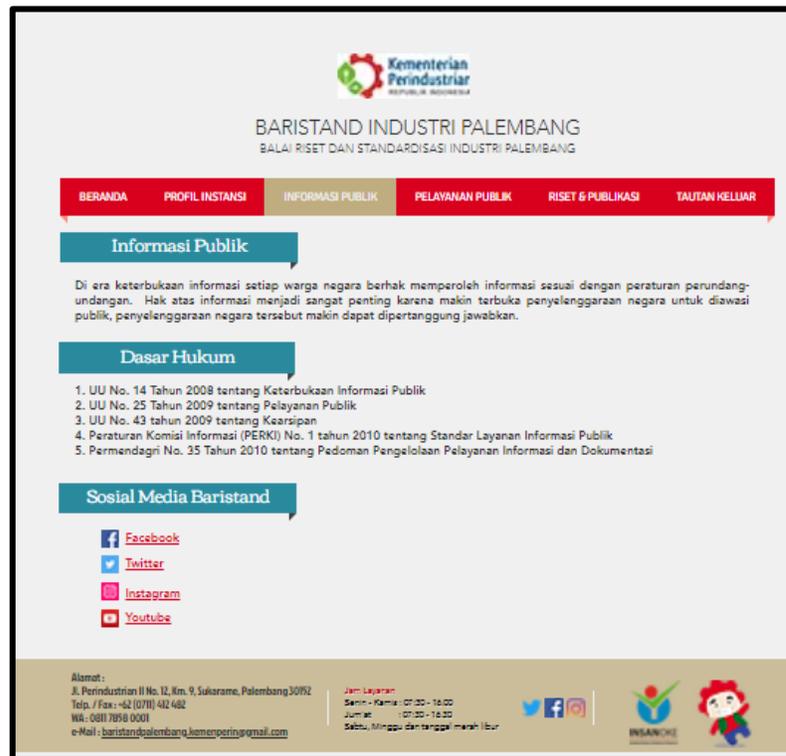


Gambar 5.2 Tampilan Profil Instansi

## 2. Tampilan Informasi Publik

Tampilan informasi publik dari *website* Baristand Industri berisi informasi-informasi publik seperti dasar hukum dan berbagai sosial media

Baristand Industri Palembang. Tampilan informasi publik dapat dilihat pada gambar 5.3.



**Gambar 5.3 Tampilan Informasi Publik**

### 3. Tampilan Pelayanan Publik

Tampilan pelayanan publik dari *website* Baristand Industri berisi sub menu yaitu tarif jasa layanan, layanan jasa teknis, laboratorium uji, lembaga sertifikasi produk, sertifikasi sistem mutu, lembaga sertifikasi industri hijau, lembaga sertifikasi manajemen lingkungan, laboratorium kalibrasi, pelatihan teknis, maklumat pelayanan publik, sk pelayanan publik, survey & aduan dan permohonan pengujian. Tampilan pelayanan publik dapat dilihat pada gambar 5.4.



**Gambar 5.4 Tampilan Pelayanan Publik**

#### 4. Tampilan Riset & Publikasi

Tampilan riset & publikasi dari *website* Baristand Industri berisi sub menu yaitu daftar peneliti, daftar google scholar, judul penelitian, pusat inovasi barang jadi karet, kegiatan litbang, jurnal dinamika dan penelitian industry, seminar nasional dan semnas 2. Tampilan riset & publikasi dapat dilihat pada gambar 5.5.



**Gambar 5.5 Tampilan Riset & Publikasi**

## 5. Tampilan Tautan Keluar

Tampilan tautan keluar dari *website* Baristand Industri berisi sub menu yaitu kementerian perindustrian, bppi kemenperin, pusat standarisasi industri, Badan Sertifikasi Industri (BS) siinas dan regulasi terkait. Tampilan tautan keluar dapat dilihat pada gambar 5.6.



**Gambar 5.6 Tampilan Tautan Keluar**

## 5.2. Hasil Responden

### 5.2.1. Responden

Berdasarkan jumlah sampel yang sudah ditentukan maka jumlah keseluruhan kuesioner yang disebar dalam penelitian ini adalah 82 kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan cara menyebar link kuesioner dari google form. Secara lebih rinci jumlah kuesioner yang disebar dan jumlah responden yang mengisi dapat dilihat pada tabel 5.1. dibawah ini.

**Tabel 5.1. Deskripsi Kuesioner Responden**

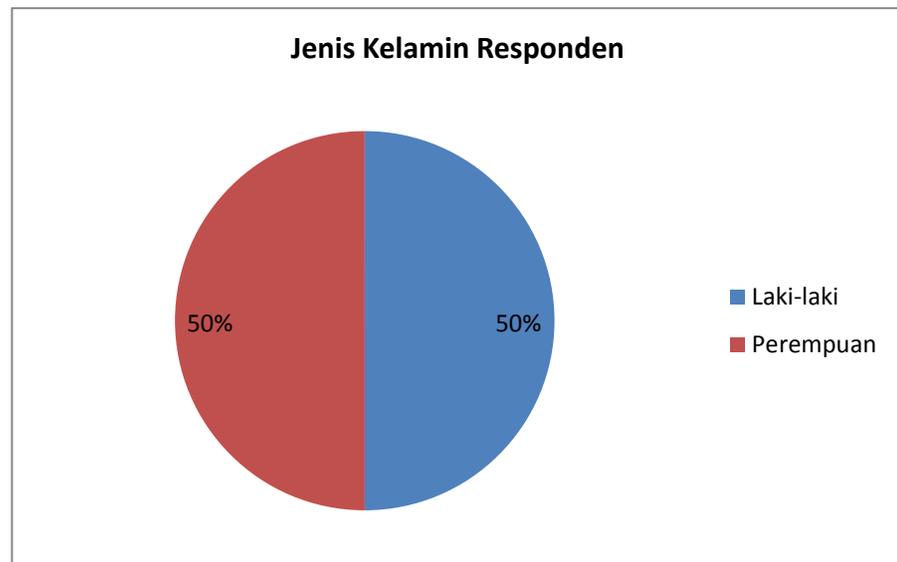
<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Kuesioner yang terisi	85
Kuesioner yang digunakan	82

*Sumber : Diolah Sendiri*

Dari tabel 5.1. dapat dilihat bahwa data total kuesioner yang diolah dalam penelitian ini adalah 82 Responden.

#### **5.2.1.1. Deskripsi Responden**

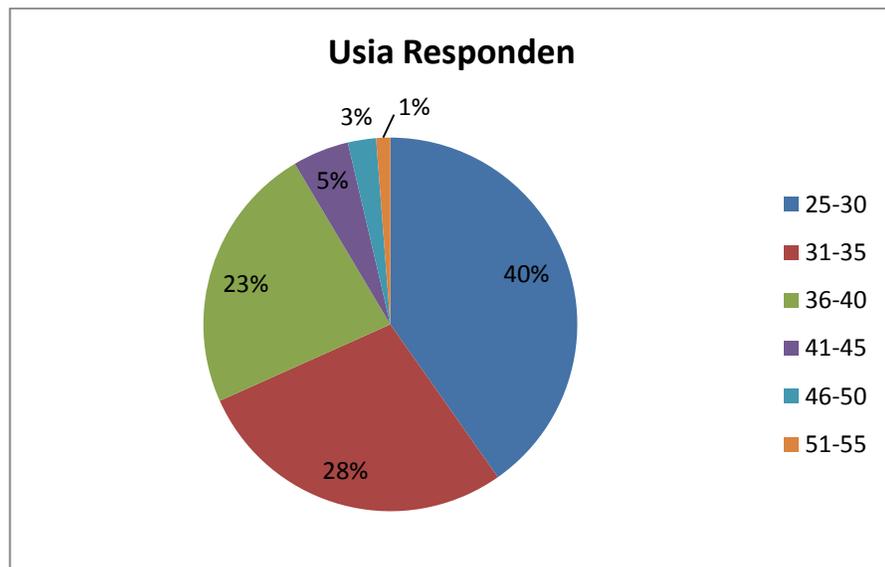
Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna website Baristand Industri Palembang. Data responden dikelompokkan berdasarkan karakteristik masing-masing terdiri dari jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.



*Sumber : Diolah sendiri*

**Gambar 5.7. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

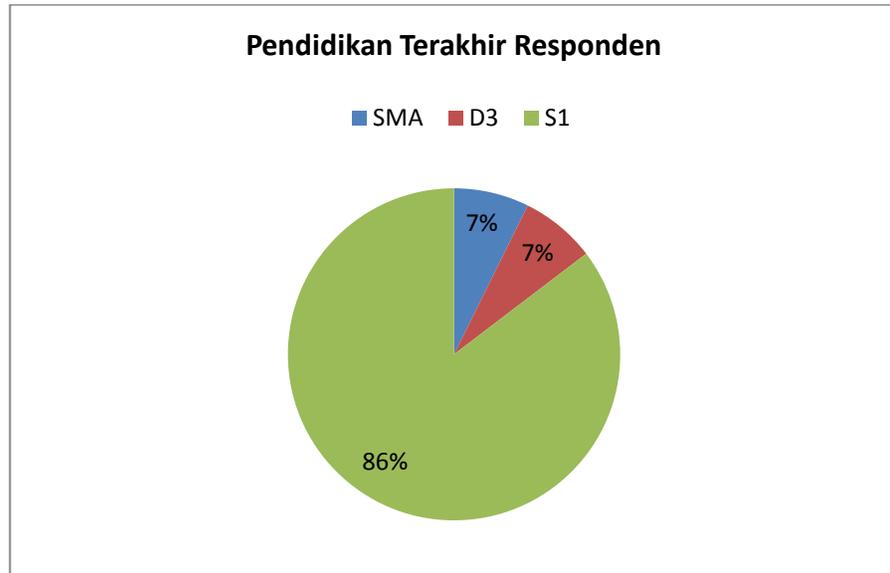
Gambar diatas menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 50% dan responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 50%.



Sumber : Diolah sendiri

### Gambar 5.8. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

Gambar diatas menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan usia responden. Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa responden yang berusia 25-30 tahun sebanyak 33 orang atau 40%, responden yang berusia 31-35 tahun sebanyak 23 orang atau 28%, responden yang berusia 36-40 tahun sebanyak 19 orang atau 23%, responden yang berusia 41-45 tahun sebanyak 4 orang atau 5%, responden yang berusia 46-50 tahun sebanyak 2 orang atau 3%, dan responden yang berusia 51-55 tahun sebanyak 1 orang atau 1%.



*Sumber : Diolah sendiri*

### **Gambar 5.9. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Gambar diatas menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir. Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa rata-rata pendidikan terakhir responden pada penelitian ini yaitu lulusan S1 sebesar 83% atau 70 orang, D3 sebesar 7% atau 6 orang, sedangkan SMA sebesar 7% atau 6 orang.

#### **5.2.2. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner**

Berdasarkan kuesioner yang disebarkan pada responden, maka kisaran jawaban responden terhadap pertanyaan yang penulis berikan. Berikut adalah tabel distribusi jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 5.2.

Tabel 5.2. Distribusi Jawaban Responden

No	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
<b>A. Kualitas Kegunaan ( Usability )</b>					
1	Apakah pengguna merasa mudah dalam menggunakan <i>website</i> Baristand?	26	44	12	0
		31.7%	53.7%	14.6%	0.0%
2	Apakah interaksi pada <i>website</i> Baristand jelas dan mudah dipahami?	20	51	11	0
		24.4	62.2%	13.4%	0.0%
3	Apakah pengguna merasa mudah dalam mengakses semua fitur pada <i>website</i> Baristand?	18	57	7	0
		22.0%	69.5%	8.5%	0.0%
4	Apakah pengguna merasa <i>website</i> Baristand mudah dipelajari dan dioperasikan?	12	53	17	0
		14.6%	64.6%	20.7%	0.0%
5	Apakah <i>website</i> Baristand memiliki tampilan yang atraktif?	22	55	5	0
		26.8%	67.1%	6.1%	0.0%
6	Apakah <i>website</i> Baristand memiliki tampilan yang sesuai dengan jenis <i>website</i> ?	17	57	8	0
		20.7%	69.5%	9.8%	0.0%
7	Apakah <i>website</i> Baristand memiliki kompetensi?	18	57	7	0
		22.0%	69.5%	8.5%	0.0%
8	Apakah <i>website</i> Baristand memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna?	18	57	7	0
		22.0%	69.5%	8.5%	0.0%

No	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
<b>B. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</b>					
1	Apakah <i>website</i> Baristand benar mengandung informasi yang dibutuhkan?	22	52	8	0
		26.8%	63.4%	9.8%	0.0%
2	Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi yang dapat dipercaya?	21	43	17	1
		25.6%	52.4%	20.7%	1.2%
3	Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi yang relevan dengan fungsi <i>website</i> ?	20	47	15	0
		24.4%	57.3%	18.3%	0.0%
4	Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi yang tepat waktu	29	49	4	0
		35.4%	59.8%	4.9%	0.0%
5	Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami?	31	43	8	0
		37.8%	52.4%	9.8%	0.0%
6	Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi layanan yang lengkap dan terperinci?	28	49	5	0
		34.1%	59.8%	6.1%	0.0%
7	Apakah <i>website</i> Baristand menggunakan format bahasa yang formal dan mudah dipahami?	24	49	9	0
		29.3%	59.8%	11.0%	0.0%
<b>C. Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)</b>					
1	Apakah <i>website</i> Baristand mempunyai reputasi yang baik?	31	43	8	0
		37.8%	52.4%	9.8%	0.0%

No	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
2	Apakah <i>website</i> Baristand memiliki tampilan yang menarik minat dan perhatian dalam mengakses kembali?	22	50	10	0
		26.8%	61.0%	12.2%	0.0%
3	Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan <i>feedback</i> bagi pengguna?	24	53	5	0
		29.3%	64.6%	6.1%	0.0%
4	Apakah pengguna merasa yakin dengan layanan informasi yang disediakan <i>website</i> Baristand?	24	53	5	0
		29.3%	64.6%	6.1%	0.0%
5	Apakah <i>website</i> Baristand menjaga informasi pribadi?	24	54	4	0
		29.3%	65.9%	4.9%	0.0%

#### D. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

1	Apakah anda merasa suka dengan tampilan <i>website</i> Baristand Industri?	12	59	11	0
		14.6%	72.0%	13.4%	0.0%
2	Apakah anda akan mengunjungi <i>website</i> Baristand kembali?	11	51	20	0
		13.4%	62.2%	24.4%	0.0%
3	Apakah anda akan merekomendasikan <i>website</i> Baristand ke orang lain?	11	32	38	1
		13.4%	39.0%	46.3%	1.2%
4	Apakah anda merasa puas dengan layanan yang ada pada <i>website</i> Baristand?	15	58	8	1
		18.3%	70.7%	9.8%	1.2%

Sumber : Diolah Sendiri

**Tabel 5.3. Kriteria Interpretasi Skor Para Ahli**

Presentase	Kriteria Interpretasi
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

Sumber : Riduwan dalam Islami (2018)

Pertanyaan dan pernyataan yang diajukan dalam kuisioner tersebut bersifat positif. Penilaian dan interpretasi kualitas terhadap masing-masing pertanyaan dalam setiap kuesioner dapat dilihat pada table 5.4.

**Tabel 5.4. Interpretasi Item Petanyaan Kuesioner**

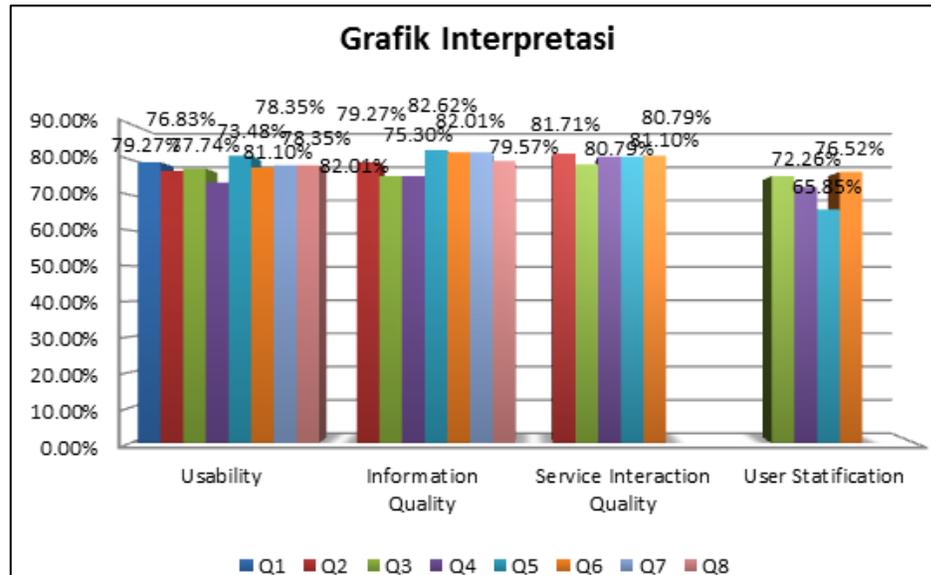
No	Pernyataan	Nilai	Interpretasi
<b>Kualitas Kegunaan ( Usability )</b>			
1	Apakah pengguna merasa mudah dalam menggunakan <i>website</i> Baristand?	79.27%	Kuat
2	Apakah interaksi pada <i>website</i> Baristand jelas dan mudah dipahami?	76.83%	Kuat
3	Apakah pengguna merasa mudah dalam mengakses semua fitur pada <i>website</i> Baristand?	77.44%	Kuat
4	Apakah pengguna merasa <i>website</i> Baristand mudah dipelajari dan dioperasikan?	73.48%	Kuat
5	Apakah <i>website</i> Baristand memiliki tampilan yang atraktif?	81.10%	Sangat kuat

No	Pernyataan	Nilai	Interpretasi
6	Apakah <i>website</i> Baristand memiliki tampilan yang sesuai dengan jenis <i>website</i> ?	77.74%	Kuat
7	Apakah <i>website</i> Baristand memiliki kompetensi?	78.35%	Kuat
8	Apakah <i>website</i> Baristand memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna?	78.35%	Kuat
<b>Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</b>			
1	Apakah <i>website</i> Baristand benar mengandung informasi yang dibutuhkan?	79.27%	Kuat
2	Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi yang dapat dipercaya?	75.30%	Kuat
3	Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi yang relevan dengan fungsi <i>website</i> ?	75.30%	Kuat
4	Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi yang tepat waktu?	82.62%	Sangat kuat
5	Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami?	82.01%	Sangat kuat
6	Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan informasi layanan yang lengkap dan terperinci?	82.01%	Sangat kuat
7	Apakah <i>website</i> Baristand menggunakan format bahasa yang formal dan mudah dipahami?	79.57%	Kuat
<b>Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)</b>			
1	Apakah <i>website</i> Baristand mempunyai reputasi yang baik?	81.71%	Sangat kuat
2	Apakah <i>website</i> Baristand memiliki tampilan yang menarik minat dan perhatian dalam mengakses kembali?	78.66%	Kuat
3	Apakah <i>website</i> Baristand menyediakan <i>feedback</i> bagi pengguna?	80.79%	Sangat kuat
4	Apakah pengguna merasa yakin dengan layanan informasi yang disediakan <i>website</i> Baristand?	80.79%	Sangat kuat

No	Pernyataan	Nilai	Interpretasi
5	Apakah <i>website</i> Baristand menjaga informasi pribadi?	81.10%	Sangat kuat
<b>Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i> )</b>			
1	Apakah anda merasa suka dengan tampilan <i>website</i> Baristand Industri?	75.30%	Kuat
2	Apakah anda akan mengunjungi <i>website</i> Baristand kembali?	72.26%	Kuat
3	Apakah anda akan merekomendasikan <i>website</i> Baristand ke orang lain?	65.85%	Kuat
4	Apakah anda merasa puas dengan layanan yang ada pada <i>website</i> Baristand?	76.52%	Sangat kuat

Sumber: Diolah Sendiri

Dari hasil pada tabel 5.4, maka hasilnya dapat disimpulkan bahwa nilai yang tertinggi sebesar 82.62% yang terdapat pada variabel *information quality* (kualitas informasi) *item* pertanyaan 4, sedangkan nilai yang terendah terdapat pada variabel *user satisfaction* (kepuasan pengguna) pada *item* pertanyaan ke 3 yaitu sebesar 65.85%. Grafik dari hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada gambar 5.9.



**Gambar 5.10. Grafik Hasil Interpretasi Kuesioner**

### 5.3. Pembahasan

#### 5.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 5.3.1.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian ini dilakukan cara dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-3$ . Hasil yang didapat dari perhitungan tersebut dibandingkan dengan  $r$  tabel dengan  $\alpha$  ( $alpha$ ) = 0.05,  $n$  = 82 dan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-3$ . Taraf signifikansi (*level of significance*) dalam mencari nilai  $r$  tabel adalah 5% atau 0.05, maka diisi pada rumus tersebut yaitu  $1-0.05 = 0.95$ . Rumus yang digunakan untuk mencari  $r$  tabel menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

$$t_{0,05}/\text{SQRT}(df+t_{0,05}^{**2})$$

Keterangan :

$df$  (*Degree Of Freedom*) = jumlah responden-3=82-3=79

0,95 = taraf signifikansi

Berdasarkan perhitungan yang didapat dengan bantuan perangkat lunak SPSS 21, maka didapatkan hasil  $r$  tabel sebesar 0.18. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif, maka pertanyaan dianggap valid dan sebaliknya jika  $r$  hitung  $<$  dari  $r$  tabel, maka pertanyaan dianggap tidak valid.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari hasil pengujian Validitas untuk pertanyaan pada variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) dan *User Satisfction* (Y) dapat dilihat pada tabel 5.5.

**Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Kuesioner**

Variabel	Item Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Hasil	Keterangan
<i>Usability</i> (X1)	U1	,560	0,18	$r$ hitung $>$ $r$ tabel	Valid
	U2	,190	0,18	$r$ hitung $>$ $r$ tabel	Valid
	U3	,637	0,18	$r$ hitung $>$ $r$ tabel	Valid
	U4	,384	0,18	$r$ hitung $>$ $r$ tabel	Valid

Variabel	Item Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Hasil	Keterangan
	U5	,529	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	U6	,355	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	U7	,637	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	U8	,637	0,18	r hitung > r tabel	Valid
<i>Information Quality (X2)</i>	IQ1	,541	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	IQ2	,407	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	IQ3	,451	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	IQ4	,519	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	IQ5	,592	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	IQ6	,522	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	IQ7	,403	0,18	r hitung > r tabel	Valid
<i>Service Interaction</i>	SI1	,592	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	SI2	,617	0,18	r hitung > r tabel	Valid

Variabel	Item Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Hasil	Keterangan
<i>Quality (X3)</i>	SI3	,705	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	SI4	,526	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	SI5	,497	0,18	r hitung > r tabel	Valid
<i>User Satisfaction (Y)</i>	US1	,620	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	US2	,369	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	US3	,271	0,18	r hitung > r tabel	Valid
	US4	,422	0,18	r hitung > r tabel	Valid

Sumber : Diolah sendiri

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan yang berjumlah 24 pertanyaan dinyatakan valid, hal ini dikarenakan semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

### 5.3.1.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap *item* pertanyaan dan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki

Alpha Cronbach > 0,60 (Wiratna Sujarweni dalam Andriyanti 2019:37). Alasan penggunaan teknik ini, karena koefisien cronbach merupakan indeks yang cukup sempurna dalam mengukur reliabilitas konsistensi antar butir.

Alpha Cronbach hasil perhitungan uji reliabilitas dari penilaian ini dapat dilihat pada tabel 5.6.

**Tabel 5.6. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner**

Variabel	Cronbach's Alpha		Keterangan
	Standar	Hasil	
<i>Usability</i> (X1)	0,600	0,779	Reliabel
<i>Information Quality</i> (X2)	0,600	0,723	Reliabel
<i>Service Interaction Quality</i> (X3)	0,600	0,770	Reliabel
<i>User Satisfaction</i> (Y)	0,600	0,609	Reliabel

Sumber: Diolah Sendiri

Dari tabel 5.7 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *Usability* (X1) adalah  $0,779 > 0,600$ , nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *Information Quality* (X2) adalah  $0,723 > 0,600$ , nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *Service Interaction Quality* (X3) adalah  $0,770 > 0,600$ , dan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *User Satisfaction* (Y) adalah  $0,609 > 0,600$ . Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut Reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,600.

### 5.3.2. Uji Asumsi Klasik

#### 5.3.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data dalam variabel berdistribusi dengan normal. Uji Normalitas yang dilakukan peneliti menggunakan SPSS 21.

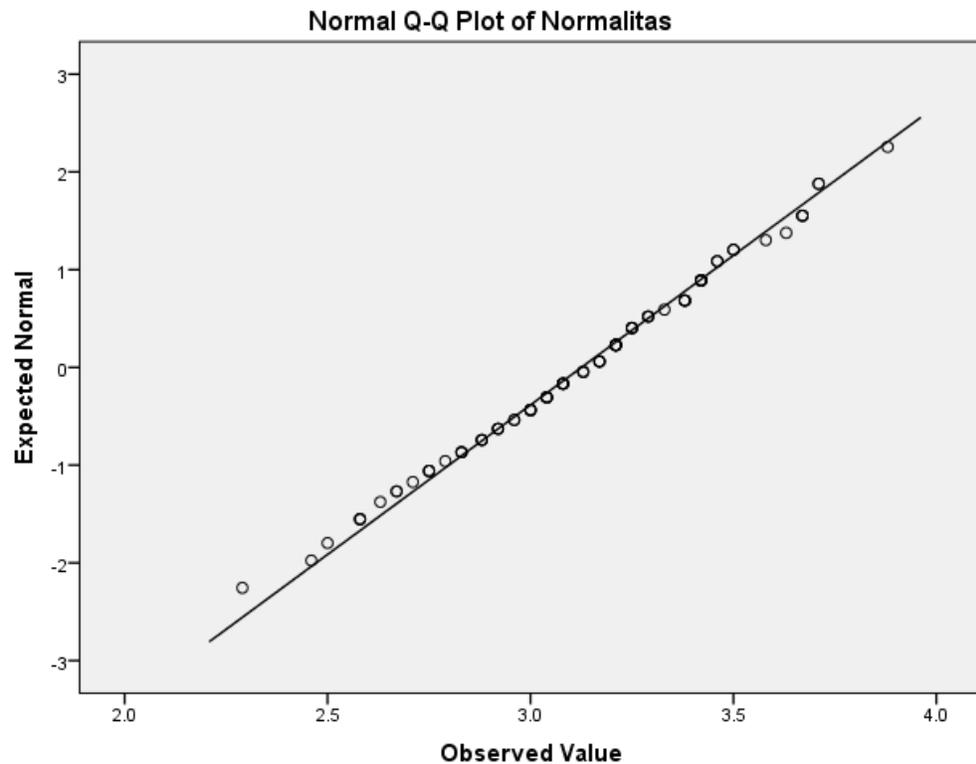
Data dapat dinyatakan berdistribusi normal apabila signifikansi atau *Sig* > 0,05. Hasil uji normalitas dapat dilihat dari uji *Kolmogorov-Smirnov*. Berdasarkan pengelohan yg dilakukan peneliti dalam penelitian ini hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 5.7.

**Tabel 5.7. Hasil Uji Normalitas**

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Normalitas	.054	82	.200*	.992	82	.899

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction



**Gambar 5.7. Grafik Normal O-O Plot of Normalitas**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian uji *kolmogorov-smirnov*, maka dapat dilihat bahwa nilai Sig. yang diperoleh sebesar 0,200. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi dengan normal karena nilai Sig. > 0,05.

### 5.3.2.2. Uji Linearitas

Pengujian linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dimiliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak) (Sarjono, 2011:80). Suatu hubungan antar variabel dinyatakan linear jika Sig. atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* > 0,05 ataupun sebaliknya jika

Sig. atau signifikansi pada *Deviation from Linearity*  $< 0,05$  maka hubungan antar variabel tidak linear.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh peneliti menggunakan SPSS 21, didapatkan hasil pengujian linearitas data pada variabel *Usability* (X1) dengan *User Satisfaction* (Y), *Information Quality* (X2) dengan *User Satisfaction*, *Service Interaction Quality* (X3) dengan *User Satisfaction* (Y) dapat dilihat pada tabel 5.8.

**Tabel 5.8. Hasil Uji Linearitas**

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X1 * Y		(Combined)	3.111	6	.518	5.304	.000
	Between	Linearity	2.210	1	2.210	22.607	.000
	Groups	Deviation from Linearity	.901	5	.180	1.843	.115
	Within Groups		7.332	75	.098		
	Total		10.443	81			
X2 * Y		(Combined)	3.163	6	.527	4.621	.000
	Between	Linearity	2.306	1	2.306	20.207	.000
	Groups	Deviation from Linearity	.858	5	.172	1.503	.199
	Within Groups		8.558	75	.114		
	Total		11.722	81			
X3 * Y		(Combined)	5.732	6	.955	8.602	.000
	Between	Linearity	4.905	1	4.905	44.166	.000
	Groups	Deviation from Linearity	.827	5	.165	1.489	.204
	Within Groups		8.329	75	.111		
	Total		14.061	81			

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* X1\*Y adalah 0,115, nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* X2\*Y adalah 0,199, dan nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* X3\*Y adalah 0,204. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel bebas (*independent*) yaitu X1, X2 dan X3 dengan variabel terikat (*dependent*) yaitu Y adalah linear, karena nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* > 0,05.

### 5.3.3. Uji Korelasi

Uji korelasi bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Maka untuk mengetahui ada atau tidaknya suatu hubungan antar variabel dapat dilihat dari nilai signifikansi dan nilai *r* untuk mengetahui seberapa besar hubungan antar variabel tersebut.

$H_0$  : Variabel bebas (X) tidak berhubungan secara signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$H_a$  : Variabel bebas (X) berhubungan secara signifikan terhadap variabel terikat (Y)

**Tabel 5.9. Hasil Uji Korelasi**

Correlations				
	X1	X2	X3	Y
Pearson Correlation	1	.683**	.614**	.460**
X1 Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000
N	82	82	82	82

		X1	X2	X3	Y
X2	Pearson Correlation	.683**	1	.769**	.444**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000
	N	82	82	82	82
X3	Pearson Correlation	.614**	.769**	1	.591**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000
	N	82	82	82	82
Y	Pearson Correlation	.460**	.444**	.591**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	
	N	82	82	82	82

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Hasil dari uji korelasi yang ada pada tabel diatas, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Variabel *Usability* dengan variabel *User Satisfaction* memperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Variabel *Information Quality* dengan variabel *User Satisfaction* memperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
3. Variabel *Service Interaction Quality* dengan variabel *User Satisfaction* memperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2 dan X3 dengan variabel Y memiliki hubungan secara signifikan yang artinya adanya hubungan antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*).

### 5.3.4. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda bertujuan untuk mencari tahu apakah variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction*, yang berarti terdapat tiga variabel X dan satu variabel Y *User Satisfaction*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan regresi linier berganda, karena penelitian ini melibatkan dua atau lebih variabel bebas (*Independent*).

Proses penghitungan pengujian regresi linear berganda pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS 21. Adapun rancangan uji hipotesis yang masuk dalam satu rangkaian dengan analisis regresi linier ini yaitu uji f dan uji t dan berikut hasil output dari perhitungan regresi linear berganda.

**Tabel 5.10. Output Reggression ANOVA**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5.211	3	1.737	15.251	.000 <sup>b</sup>
Residual	8.884	78	.114		
Total	14.095	81			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Tabel diatas menjelaskan uji F secara bersama-sama, sedangkan signifikansi (Sig.) mengukur tingkat signifikansi dari uji F. Dasar pengambilan keputusannya yaitu jika nilai Sig < 0,05 maka terdapat pengaruh

secara bersama-sama antara variabel bebas (*Independent*) terhadap variabel terikat (*Dependent*).

**Tabel 5.11. Output Reggression Coefficients**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.796	.354		2.246	.028
	X1	.232	.146	.200	1.597	.114
	X2	-.141	.170	-.129	-.834	.407
	X3	.568	.143	.567	3.960	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel 5.11 menjelaskan uji T yaitu pengujian secara parsial, sedangkan signifikansi (Sig.) yaitu mengukur tingkat signifikansi dari uji T. Dasar pengambilan keputusannya yaitu jika nilai signifikansi < 0,05 maka terdapat pengaruh secara parsial antara variabel bebas (*Independent*) terhadap variabel terikat (*Dependent*).

#### 5.3.4.1. Uji Simultan (Uji F)

Uji F secara simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependent*. Hipotesis yang digunakan yaitu :

Ho : Variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3) tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

$H_a$  : Variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

**Tabel 5.12. Hasil Uji – F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.211	3	1.737	15.251	.000 <sup>b</sup>
	Residual	8.884	78	.114		
	Total	14.095	81			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Pada tabel 5.12 menunjukkan bahwa hasil uji F diperoleh nilai Sig. 0,000, ini menunjukkan bahwa nilai Sig. < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti adanya pengaruh simultan antara variabel bebas (*independent*) yang terdiri dari *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu *User Satisfaction*.

#### 5.3.4.2. Uji Parsial (Uji T)

Uji t secara parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (*independent*) terhadap variabel (*dependent*). Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

Ho : Variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3) tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Ha : Variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

**Tabel 5.13. Hasil Uji – T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.796	.354		2.246	.028
	X1	.232	.146	.200	1.597	.114
	X2	-.141	.170	-.129	-.834	.407
	X3	.568	.143	.567	3.960	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 5.13 diketahui :

1. Variabel *Usability* (X1) : Diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,114, dimana nilai Sig.  $0,114 > 0,05$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti tidak adanya pengaruh secara parsial antara variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).
2. Variabel *Information Quality* (X2) : Diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,407, dimana nilai Sig.  $0,407 > 0,05$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti tidak adanya

pengaruh secara parsial antara variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

3. Variabel *Service Interaction Quality* (X3) : Diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, dimana nilai Sig.  $0,000 < 0,05$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti adanya pengaruh secara parsial antara variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

#### 5.3.4.3. Persamaan Linear Berganda

Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu yang memengaruhi satu variabel tak bebas.

**Tabel 5.14. Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.796	.354		2.246	.028
	X1	.232	.146	.200	1.597	.114
	X2	-.141	.170	-.129	-.834	.407
	X3	.568	.143	.567	3.960	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 0.796 + 0.232X_1 + (-0.141)X_2 + 0.568X_3$$

$$Y = 0.796 + 0.232X_1 - 0.141X_2 + 0.568X_3$$

Dari hasil persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta dalam garis regresi sebesar 0.796, ini menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  , nilai variabel  $Y$  adalah 0.796.
2. Nilai koefisien regresi variabel  $X_1$  sebesar + 0.232. Hal ini berarti setiap penambahan satu nilai pada variabel  $X_1$  akan memberikan kenaikan skor sebesar 0.232. Nilai koefisien variabel  $X_1$  tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel  $Y$  karena tingkat signifikansi variabel  $X_1$  sebesar 0.114, dimana  $0.114 > 0.05$ .
3. Nilai koefisien regresi variabel  $X_2$  sebesar -0.141. Hal ini berarti setiap penambahan satu nilai pada variabel  $X_2$  akan memberikan penurunan skor sebesar 0.141. Nilai koefisien variabel  $X_2$  tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel  $Y$  karena tingkat signifikansi variabel  $X_2$  sebesar 0.407, dimana  $0.407 > 0.05$ .
4. Nilai koefisien regresi variabel  $X_3$  sebesar + 0.568. Hal ini berarti setiap penambahan satu nilai pada variabel  $X_3$  akan memberikan kenaikan skor sebesar 0.568. Nilai koefisien variabel  $X_3$  mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel  $Y$  karena tingkat signifikansi variabel  $X_3$  sebesar 0.000, dimana  $0.000 < 0.05$ .

## BAB VI

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari penelitian terhadap *website* Baristand Industri Palembang, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Hasil penelitian pengguna *website* Baristand Industri Palembang pada variabel *usability* mendapatkan nilai tertinggi sebesar 81.10 % pada indikator tampilan atraktif, ini berarti pengguna *website* Baristand Industri Palembang sangat puas karena *website* tersebut memiliki tampilan yang menarik bagi pengguna. Pada variabel *information quality*, indikator menyediakan informasi tepat waktu mendapatkan nilai tertinggi yaitu sebesar 82.62%, ini berarti pengguna *website* Baristand Industri Palembang merasa puas karena mendapatkan informasi pada waktu yang dibutuhkan. Pada variabel *service interaction quality*, nilai tertinggi didapatkan pada indikator *website* mempunyai reputasi yang baik yaitu sebesar 81.71%, ini berarti pengguna merasa bahwa *website* memiliki citra yang baik terhadap perusahaan. Sedangkan pada variabel *user satisfaction*, nilai tertinggi berada pada indikator pertanyaan apakah anda merasa puas dengan layanan yang ada pada *website* Baristand yaitu sebesar 76.52% yang berarti pengguna sudah merasa puas terhadap layanan yang ada pada *website* Baristand Industri Palembang.

2. Berdasarkan pada pengujian hipotesis (Uji F) terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas (*usability*, *information quality* dan *service interaction quality*) dengan variabel terikat (*user satisfaction*) yang memiliki nilai positif yang mempengaruhi kepuasan pengguna *webiste* Baristand Industri Palembang terhadap kualitas *website* yaitu sebesar 15.251.
3. Sedangkan pada uji t menunjukkan bahwa hanya variabel *service interaction quality* yang mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, sedangkan variabel *usability* dan *information quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.

## 6.2. Saran

Berdasarkan analisis yang telah kami lakukan dan hasil kuesioner yang kami terima, maka peneliti mengajukan beberapa saran atau masukan yang dapat dipertimbangkan bagi pihak pengelola *website* Baristand Industri Palembang guna untuk perbaikan *website* antara lain sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak Baristand dapat memaksimalkan komponen isi *website* sehingga tidak terjadi informasi yang tidak *up to date* yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna pada *website* Baristand Industri Palembang.

2. Sebaiknya isi sub menu yang ada pada *website* lebih disederhanakan lagi agar mempermudah pengguna dalam mencari informasi dan mengoperasikan *webiste*.
3. Pihak Baristand diharapkan dapat mempertahankan atau pun meningkatkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* Baristand, baik dari segi kemudahan pengguna, penyajian kualitas informasi, maupun kualitas interaksi layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi,Rahmat,Nur, Agus Maulana Hidayat. 2017. ***Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Honda Beat di Kota Bandung***, e-Proceeding of Applied Science ISSN : 2442-5826 Vol.4, No.1 Maret 2018. Halaman 25
- Andriyanti, Neneng,Yanti. 2019. ***Pengaruh konflik terhadap performansi kerja pegawai pada pt sinarmas multifinance cabang sukabumi***, Jurnal Ekonomedia : ISSN 2252-8369 Tahun 2019. Halaman 36-37.
- Ananty Yunanda Rezkiani, Suprpto, Aditya Rachmadi. 2018. ***Pengukuran Kualitas Website Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0***, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 2, No. 2, Februari 2018, hlm. 523-532.
- Islami, Bunga Ilma. 2018. ***Pengembangan Modul Berbasis Portofolio Matapelajaran Sarana dan Prasarana Kelas XI APK Semester Ganjil di SMK Muhammadiyah 1 Taman***. Vol 6 No 1.
- Kurniawati,Rizka,Amalia, Ari Kusyanti, Yusi Tyroni Mursityo. 2018. ***Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0***, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 2, No. 3, Maret 2018, hlm. 1151-1160.
- Laila,Febi, Dedy Irfan, dan Putra Jaya. 2018. ***Analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas website smk smti padang berdasarkan metode webqual 4.0***, Jurnal Vokasional Teknik Elektronika & Informatika ISSN: 2302-3295 Vol. 6, No. 1, Januari – Juni 2018. Halaman 47.
- Marlindawati, Poppy Indriani. 2016. ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna ELearning Dengan Penerapan Model End Using Computing Satisfaction (EUCS) (StudiKasus: Univesitas Bina Darma dan STMIKMDP)***. Jurnal Ilmiah MATRIK Vol. 18 No.1 April 2016.
- Monalisa,Siti.2016. ***Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau)***, Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, ISSN 1693-2390 print/ISSN 2407-0939 online Vol. 13, No.2, Juni 2016, hlm.181 – 189.

- Nurhasanah. 2019. *Pengaruh keterampilan kerja dan fasilitas terhadap produktivitas kerja persatuan nelayan kampung bugis kota tanjungpinang*, Jurnal BAHTERA INOVASI ISSN 2613-9243 Vol. 2 Nomor 2 Tahun 2019. Halaman 5.
- Rezkiani, Ananty, Yunanda, Suprpto, Aditya Rachmadi. 2018. *Pengukuran Kualitas Website Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0*, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 2, No. 2, Februari 2018, hlm. 523-532.
- Sarjono, Haryadi. Winda Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta. Salemba Empat. ISBN 978-979-061-198-6.
- Satria Wijaya, I Gusti Ngurah; Kayun Suwastika, I Wayan. **Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction**. E-Proceedings Kns&I Stikom Bali, [S.L.], P. 558-562, Aug. 2017. ISSN 2460-8378.
- Panjaitan, Januar, Efendi, Ai Lili Yuliati. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2. Halaman 273.
- Yuniasih, Idah, Teni Agustina, Rosento. 2019. *Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Selaras Lawang Sewu*. Jakarta, Jurnal Marketing E ISSN 2621 – 6647 Volume 3 Nomor 1 Tahun 2019. Halaman 170.