

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

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* SAMATOR
MENGUNAKAN METODE REGRESI
LINEAR BERGANDA**



Diajukan Oleh :

- 1. RATU KENDEDES / 021160075**
- 2. WIWID INDAYANI / 021160017**

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

PALEMBANG

2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Skripsi dengan baik. Penelitian skripsi ini dilakukan di PT Samator Gas Industri Palembang dengan judul “*Analisis Kepuasan Pengguna Website Samator Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda*”.

Penelitian skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat guna menyelesaikan mata kuliah skripsi dan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana komputer. Dalam penulisan skripsi ini penulis sadari sepenuhnya bahwa penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dari pihak Akademik, keluarga maupun teman-teman seperjuangan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus serta doa dan harapan semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan berkah dari Allah SWT.

Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sangat dalam terutama pada kepada :

1. Kedua orang tua tercinta ayah dan ibu yang selalu mendukung dan mendoakan setiap saat,
2. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T. selaku Ketua STMIK PalComTech,
3. Bapak D. Tri Octafian, S.Kom., M.Kom. selaku Pembantu Ketua 1,
4. Bapak Andri Saputra, S.kom., M.kom. selaku Ka.Prodi Jurusan Sistem Informasi,
5. Ibu Adelin, S.T., M.kom. selaku Pembimbing Skripsi,

6. Para dosen dan staf STMIK POLTEK PalComTech,
7. Kepada teman-teman yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis sehingga terselesainya laporan ini.

Demikian kata pengantar dari penulis, dengan harapan semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca, dengan kesadaran penulis bahwa penulisan laporan skripsi ini masih mempunyai banyak kekurangan dan kelemahan sehingga membutuhkan saran dan kritik yang membangun untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Atas perhatiannya penulis ucapkan banyak terima kasih.

Palembang, Januari 2020

Penulis,

ABSTRAK

RATU KENDEDES, WIWID INDAYANI. Analisis Kepuasan Pengguna *Website* Samator Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda

Samator adalah salah satu perusahaan yang menggunakan *website* sebagai sarana untuk memberi informasi kepada pengguna *website*. *Website* Samator ini perlu dilakukan analisis terutama terhadap kepuasan pengguna *website* dengan mengetahui kriteria-kriteria yang diinginkan pengguna untuk menilai kualitas suatu *website*. Penulis melakukan analisis terhadap *website* Samator dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna *website* Samator dengan menggunakan model kepuasan pengguna green and pearson berdasarkan 4 variabel yaitu: kemudahan (*ease of use*), personalisasi (*customization*), kecepatan akses pada *website* (*download delay*), penyajian informasi (*content*). Penulis menggunakan teknik analisis Regresi Linear Berganda sebagai teknik pengukuran kepuasan pengguna. Berdasarkan metode regresi linear berganda yang diperoleh dari perhitungan green and pearson yang terdiri dari variabel *Ease Of Use* (Kemudahan) persentase sebesar 9,5%, *Coustomization* (Personalisasi) persentase sebesar 10,2%, *Download Delay* (Kecepatan Akses) persentase sebesar 13,2%, *Content* (Penyajian Informasi) persentase sebesar 45,5. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pada variabel *Content* (Penyajian Informasi) mendapatkan nilai terbesar, hal ini menunjukkan bahwa variabel *Content* (Penyajian Informasi) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hasil pemetaan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan juga tolak ukur bagi pihak pengembang dan pengelola *website* dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas *website* Samator.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Regresi Linear Berganda, Analisis.

ABSTRACT

RATU KENDEDES, WIWID INDAYANI. *Website User satisfaction analysis of Samator using multiple Linear regression methods*

Samator is one of the companies that use the website as a means to provide information to the users of the website. This Samator website needs analysis especially on user satisfaction of the website by knowing the criteria that users want to assess the quality of a website. The author performs an analysis of Samator website with the aim to know the user satisfaction of Samator website using green and Pearson user satisfaction model based on 4 variables namely: Ease of use, personalization (Customization), access speed on the website (download delay), presentation of information (content). The authors use multiple Linear regression analysis techniques as a user satisfaction measurement technique. Based on multiple linear regression methods derived from green and Pearson calculations consisting of a variable Ease Of Use (Ease) Percentage of 9.5%, Coustomization (personalization) Percentage of 10.2%, Download Delay (speed Access) Percentage of 13.2%, Content (information presentation) Percentage of 45.5. The results of this study proved that in the Content (information serving) variable to get the largest value, this indicates that the Content (information serving) variable greatly affects the level of user satisfaction. The results of this mapping can be a reference and also a benchmark for the developers and managers of the website in drafting strategies to improve the quality of the website Samator.

Keywords: *User satisfaction, multiple Linear regression, analysis.*

MOTTO :

“Bermimpilah seakan kau akan hidup selamanya. Hiduplah seakan kau akan mati hari ini” (James Dean).

Kupersembahkan Kepada :

- Ayah dan Ibu ku tercinta yang selalu mendoakan.
- Adikku Aidil wandala fittra dan Nadia azkia saufa yang menjadi bagian dari penyemangatku.
- Sahabatku Ratu Kendedes, S.Kom.
- Ibu Adelin, S.T., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing.
- Teman-teman seperjuangan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.... Latar Belakang.....	1
1.2.... Perumusan Masalah.....	3
1.3.... Ruang Lingkup.....	3
1.4.... Tujuan Penelitian.....	4
1.5.... Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1....Manfaat Bagi Mahasiswa.....	4
1.5.2....Manfaat Bagi Akademik.....	4
1.5.3....Manfaat Bagi Perusahaan.....	5
1.6.... Sistematika Penulisan.....	5

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1....Profil Umum Perusahaan.....	7
2.1.1....Sejarah Perusahaan.....	7
2.1.2....Visi dan Misi.....	8
A...Visi.....	8
B...Misi.....	9
2.1.3....Struktur Organisasi.....	9
2.1.4....Tugas dan Wewenang.....	10

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1....Landasan Teori.....	30
3.1.1....Pengukuran.....	30
3.1.2.... <i>Website</i>	30
3.1.3... User Satisfaction.....	31
3.1.4... Populasi dan Sampel.....	32
3.1.5... Skala Likert.....	33
3.1.6... Uji Validitas.....	34
3.1.7... Uji Reliabilitas	35
3.1.8... Uji Asumsi Klasik.....	35
3.1.9... Regresi Linier Berganda.....	36
3.3....Hasil Penelitian Terdahulu.....	37
3.4....Kerangka Penelitian.....	39

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1....Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
4.1.1....Lokasi.....	40
4.1.2....Waktu Penelitian.....	40
4.2....Jenis Data.....	41
4.2.1....Data Primer.....	41
4.2.2....Data Sekunder.....	42
4.3....Teknik Pengumpulan Data.....	42
4.3.1....Observasi.....	42
4.3.2....Wawancara.....	42
4.3.3....Studi Pustaka.....	43
4.3.4. Kuesioner.....	43
4.3.5. Sampling	43
4.4....Jenis Penelitian.....	44
4.5....Teknik Analisis.....	45

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1....Gambar Umum <i>Website</i> Samator.....	46
5.1.1....Tampilan <i>website samator</i>	46
1..Tampilan halaman utama.....	46
2..Tampilan menu tentang kami.....	47
3..Tampilan sub profil perusahaan.....	48
4..Tampilan tonggak sejarah	48
5..Tampilan menu manajemen.....	49

6.. Tampilan menu GCG.....	49
7.. Tampilan menu sertifikat.....	50
8.. Tampilan struktur organisasi.....	50
9.. Tampilan menu komite audit.....	51
10..Tampilan tanggung jawab social.....	51
11..Tampilan menu komite audit servis.....	52
12..Tampilan menu gas industri.....	52
13..Tampilan menu gas medis & respirasi	53
14..Tampilan menu aplikasi produk.....	53
15..Tampilan menu produk peralatan gas instalasi...	54
16..Tampilan menu partner internasional.....	54
17..Tampilan menu jaringan distribusi.....	55
18..Tampilan menu wilayah barat.....	55
19..Tampilan menu wilayah timur	56
20..Tampilan menu investor info..	56
21..Tampilan menu berita	57
22..Tampilan menu laporan keuangan	57
23..Tampilan menu cakupan analisa	58
24..Tampilan menu prospectus....	58
25..Tampilan menu kebijakan komunikasi.....	59
26..Tampilan menu FAQ.....	59
27..Tampilan menu kontak kami...	60
28..Tampilan menu karir.....	60

5.2....Pembahasan.....	61
5.2.1....Data Responden.....	61
5.2.2....Uji Validitas.....	66
5.2.3....Uji Reabilitas.....	70
5.2.4....Uji Asumsi Klasik.....	71
5.2.4.1. Uji Linieritas.....	71
5.2.4.2. Uji Normalitas.....	73
5.2.5....Analisa Korelasi.....	74
5.2.6....Uji Regresi Linier Berganda.....	76
5.2.6.1. Uji Simultan (Uji F)	76
5.2.6.1. Uji Parsial (Uji F)	77
BAB VI PENUTUP	
6.1.... Simpulan.....	80
6.2.... Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	xi
HALAMAN LAMPIRAN.....	xii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Samator Aneka Gas Industri.....	9
Gambar 3.1 Model Penelitian Green & Pearson	31
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian.....	39
Gambar 3.3 Parameter Hubungan.....	45
Gambar 5.1 Tampilan <i>Website</i> Samator.....	46
Gambar 5.2 Tampilan Halaman Utama.....	46
Gambar 5.3 Tampilan menu tentang kami.....	47
Gambar 5.4 Tampilan sub profil perusahaan.....	48
Gambar 5.5 Tampilan tonggak sejarah.....	48
Gambar 5.6 Tampilan menu manajemen.....	49
Gambar 5.7 Tampilan menu GCG.....	49
Gambar 5.8 Tampilan menu sertifikat.....	50
Gambar 5.9 Tampilan struktur organisasi.....	50
Gambar 5.10 Tampilan menu komite audit.....	51
Gambar 5.11 Tampilan tanggung jawab social.....	51
Gambar 5.12 Tampilan menu komite audit servis.....	52
Gambar 5.13 Tampilan menu gas industri.....	52
Gambar 5.14 Tampilan menu gas medis & respirasi	53
Gambar 5.15 Tampilan menu aplikasi produk.....	53
Gambar 5.16 Tampilan menu produk peralatan gas instalasi.....	54
Gambar 5.17 Tampilan menu partner internasional.....	54
Gambar 5.18 Tampilan menu jaringan distribusi.....	55

Gambar 5.19 Tampilan menu wilayah barat.....	55
Gambar 5.20 Tampilan menu wilayah timur	56
Gambar 5.21 Tampilan menu investor info..	56
Gambar 5.22 Tampilan menu berita	57
Gambar 5.23 Tampilan menu laporan keuangan	57
Gambar 5.24 Tampilan menu cakupan analisa	58
Gambar 5.25 Tampilan menu prospectus....	58
Gambar 5.26 Tampilan menu kebijakan komunikasi.....	59
Gambar 5.27 Tampilan menu FAQ.....	59
Gambar 5.28 Tampilan menu kontak kami.....	60
Gambar 5.29 Tampilan menu karir.....	60
Gambar 5.30 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Gambar 5.31 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	62
Gambar 5.32 Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert Pernyataan Skor.....	35
Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 4.1 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 5.3 Distribusi Jawaban Responden	59
Tabel 5.4 Kriteria Interpretasi Skor	61
Tabel 5.5 Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner	68
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 5.7 Rangkuman Uji Validitas.....	70
Tabel 5.8 Hasil Uji Reabilitas	71
Tabel 5.9 Rangkuman Uji Reabilitas	72
Tabel 5.10 Hasil Uji Linieritas.....	73
Tabel 5.11 Hasil Uji Normalitas.....	75
Tabel 5.12 Hasil Uji Kolerasi.....	76
Tabel 5.13 Hasil Uji F.....	78
Tabel 5.14 Hasil Uji T.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Website sekarang ini telah mengalami banyak perkembangan, dimana perkembangan *website* sudah mempengaruhi kehidupan masyarakat sehari-hari. *Website* dengan isi konten yang berkualitas serta informasi yang jelas seperti alamat, kontak, email, dan sebagainya dapat membuat pelanggan lebih percaya untuk menggunakan layanan atau produk perusahaan dan dengan adanya *website* mampu membuat perusahaan terlihat lebih profesional.

Di Indonesia terdapat perusahaan gas industri, salah satunya adalah PT Samator Aneka Gas Industri. Selama bertahun-tahun nama Samator telah dikenal sebagai perusahaan gas industri terkemuka di Indonesia. Selain itu PT Samator Aneka Gas Industri merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan *website* sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada pengguna seperti karyawan perusahaan, ataupun mitra perusahaan yang ingin mencari informasi tentang PT Samator Aneka Gas Industri.

PT Samator Aneka Gas Industri memiliki *Website* dengan alamat www.anekagas.com *website* ini berisi tentang informasi profil perusahaan, informasi sejarah perusahaan, informasi nilai-nilai perusahaan, informasi visi-misi perusahaan, informasi jaringan dan mitra perusahaan, informasi kegiatan perusahaan, informasi karir dan lowongan, informasi lokasi dan

kontak perusahaan. *Website* ini juga digunakan untuk memasarkan produk gas adapun jasa layanan gas yang telah digunakan secara luas seperti dalam berbagai industri dan kesehatan.

Untuk menilai kualitas suatu *website* perlu dilakukan analisa mengenai pemanfaatan dan penggunaan dari sisi pengguna terhadap *website* Samator Aneka Gas Industri, kemudian untuk mengetahui kriteria-kriteria yang diinginkan pengguna merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan pengguna menjadikan salah satu faktor keberhasilan bagi setiap pengembangan informasi dalam suatu perusahaan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan persepsi pihak penyedia layanan, tapi berdasarkan persepsi masyarakat umum.

Model kepuasan pengguna green and pearson adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan 4 variabel yaitu: kemudahan (*ease of use*), personalisasi (*customization*), kecepatan akses pada website (*download delay*), penyajian informasi (*content*).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengangkat dengan judul skripsi **“Analisis Kepuasan Pengguna *Website* Samator Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda”**.

2.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini akan dibahas bagaimana cara untuk mengukur dan menganalisa kualitas *website* Samator berdasarkan model kepuasan pengguna *green and pearson*.

3.1. Ruang Lingkup Penelitian

Pembahasan dalam penelitian ini meliputi:

- a) Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert.
- b) Metode yang digunakan model kepuasan pengguna *green and pearson* dimana memiliki 4 variabel yaitu: kemudahan (*ease of use*), personalisasi (*customization*), kecepatan akses pada website (*download delay*), penyajian informasi (*content*).
- c) Metode analisa data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik dan regresi linear berganda.
- d) Metode penentuan jumlah sampel menggunakan tipe nonprobability sampling dengan teknik *accidental sampling* menggunakan rumus slovin dimana tingkat kesalahan yang ditetapkan 5%.
- e) Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ialah pengguna yang mengakses *website* Samator Aneka Gas Industri, dimana populasi *website* tersebut berjumlah 1085 diantaranya operator dan rekan yang bekerjasama, setelah dilakukan perhitungan maka diketahui jumlah sampel sebanyak 292.

- f) Dalam pengujian ini menggunakan hipotesis parsial dan hipotesis simultan.

4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisa kepuasan pengguna *website* Samator dengan menggunakan model kepuasan pengguna *green and pearson*. Hasil penelitian ini akan direkomendasikan kepada *manager* Samator untuk menjadi referensi terhadap perbaikan *website* tersebut.

5.1. Manfaat Penelitian

5.1.1 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* Samator.

5.1.2 Manfaat Bagi Akademik

- 1) Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam pembuatan laporan skripsi, khususnya mahasiswa STMIK PalcomTech yang terkait dengan penelitian terhadap *website*.
- 2) Dapat menambah pengetahuan bagi pihak yang melakukan penelitian terkait dengan pengukuran kualitas *website*.

5.1.3 Manfaat Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan referensi bagi pihak pengembang dan pengelola *website* untuk perbaikan *website* Samator dan dijadikan sebagai tolak ukur mengenai *website* yang sedang digunakan saat ini.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi materi pembahasan ke dalam enam bab, dimana setiap babnya terbagi menjadi sub bab, pembagian bab dalam penulisan skripsi ini dibuat secara sistematika, sehingga memudahkan dalam penjabaran dan pemahaman akan materi pembahasan. Adapun pembagian bab-bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan atau tempat penelitian, visi dan misi, dan struktur organisasi perusahaan.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memberikan penjelasan tentang landasan teori dan studi kepustakaan dari penelitian, dimana berisi teori-teori dari konsep, *software*, dan aplikasi dari penelitian yang akan dibuat.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan diuraikan bagaimana metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian yang akan dibuat. Mulai dari jenis metodologi dan tahap-tahap pengembangan dari penelitian.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dilaporkan hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasan terhadap hasil yang telah dicapai.

BAB VI PENUTUP

Bab ini memaparkan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil analisa yang dilakukan.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Profil Perusahaan

2.1.1. Sejarah Perusahaan

PT Samator Aneka Gas Industri didirikan pada tahun 1916 oleh pemerintah yang dikuasai Belanda saat itu sebagai yang pertama dan satu-satunya perusahaan gas industri di Indonesia. Setelah Republik Indonesia memperoleh kemerdekaan, PT Samator Aneka Gas Industri menjadi sebuah perusahaan milik negara. Pada tahun 1996, Pemerintah Indonesia menjual saham mayoritasnya kepada investor asing. Pada tahun 2004, keluarga Harsono mengambil kepemilikan penuh atas PT Samator Aneka Gas Industri dan untuk pertama kalinya dalam sejarahnya yang panjang, PT Samator Aneka Gas Industri menjadi sebuah perusahaan swasta dan milik dalam negeri.

PT Samator Aneka Gas Industri adalah anak perusahaan yang dikelola dibawah Samator Grup. Perusahaan ini dikenal sebagai perusahaan gas industri tertua di Indonesia, yang terbesar dan jaringan terluas. Perusahaan ini memiliki lebih dari 44 pabrik dan 80 stasiun pengisian dan penyimpanan di 22 provinsi. Setelah hampir 100 tahun beroperasi, PT Samator Aneka Gas Industri telah

membuktikan kemampuannya untuk menghadirkan berbagai industri produk dan layanan gas, penghasilan reputasi yang layak sebagai pemasok gas industri paling handal di Indonesia.

Pada akhir 2012, visi, misi, nilai-nilai dan strategi PT Samator Aneka Gas Industri disempurnakan untuk meningkatkan daya saing yang bergabung sebagai dengan Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). PT Samator Aneka Gas Industri Palembang adalah perusahaan yang memproduksi gas oksigen dan nitrogen, perusahaan ini termasuk di dalam Samator *Group* yang berinduk di Surabaya.

Sebagai pemain gas industri terbesar di Indonesia, baik produk gas maupun jasa layanan gas telah digunakan secara luas dalam berbagai industri seperti medis, konstruksi, minyak, gas, metalurgi, petrokimia dan lainnya. Jaringan PT Samator Aneka Gas Industri didistribusikan dengan baik diseluruh Indonesia dengan lebih dari 44 pabrik dan 80 SPBU. Selama bertahun-tahun, merek Samator telah dikenal sebagai perusahaan gas industri terkemuka di Indonesia.

2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

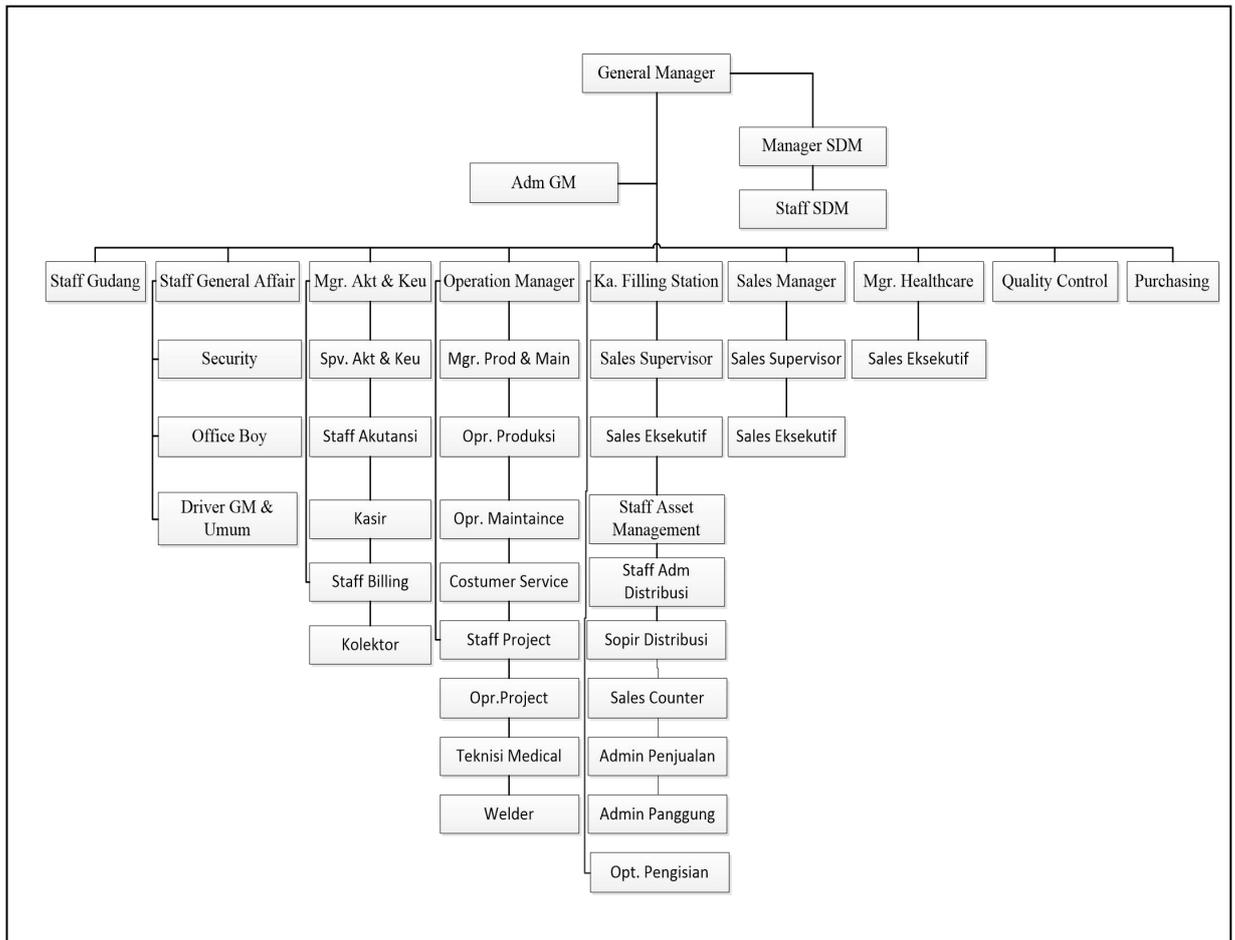
a. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan yang paling diidamkan, terus tumbuh dan berkembang dengan mendayagunakan sumber daya alam yang memberikan manfaat bagi kehidupan.

b. Misi Perusahaan

1. Memberikan yang terbaik bagi pemangku kepentingan.
2. Berintegritas dan berkomitmen terhadap kualitas, *Health & Safety Environment* dan Tata kelola Perusahaan.
3. Meningkatkan TCS (*Total Customer Solution*).
4. Memperluas wilayah usaha dan mengembangkan produk layanan serta teknologi.

2.1.3. Struktur Organisasi



Sumber : PT Samator Aneka Gas Industri (2019)

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Samator Aneka Gas Industri

2.1.4. Tugas dan Wewenang

Adapun tugas dan wewenang dari tiap-tiap bagian pada PT Samator Aneka Gas Industri.

1. *General Manager*

- a. Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawannya.
- b. Mengelola operasional harian perusahaan.
- c. Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas bisnis perusahaan.
- d. Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
- e. Merencanakan, mengelola dan mengawasi proses penganggaran di perusahaan.
- f. Merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan agar dapat berjalan dengan maksimal.
- g. Memastikan setiap departemen melakukan strategi perusahaan dengan efektif dan optimal.
- h. Mengelola anggaran keuangan perusahaan.
- i. Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusahaan.
- j. Membuat prosedur dan standar perusahaan.

2. *Manager* SDM (Sumber Daya Manusia)

- a. Merencanakan dan mengkoordinasikan tenaga kerja perusahaan yang hanya mempekerjakan karyawan yang berbakat.
- b. Menjadi penghubung antara Manajemen dengan karyawannya.
- c. Melakukan pelayanan karyawan
- d. Memberi masukan pada manajer mengenai kebijakan perusahaan, seperti kesempatan yang sama pada karyawan atau apabila terjadi masalah.
- e. Mengkoordinir dan mengawasi pekerjaan para pegawai khusus dan staf pendukung.
- f. Mengawasi proses perekrutan, wawancara kerja, seleksi, dan penempatan karyawan baru.
- g. Menangani isu-isu ketenagakerjaan, seperti memediasi pertikaian dan mengarahkan prosedur kedisiplinan.

3. *Staff* SDM (Sumber Daya Manusia)

- a. Bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia yang adalah sebuah perusahaan.
- b. Memberikan bantuan dan masukan dalam membuat sistem HR yang efisien dan efektif.

- c. Bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia yang adalah sebuah perusahaan.
- d. Memberikan bantuan dan masukan dalam membuat sistem HR yang efisien dan efektif.

4. *Sales Manager*

- a. Aktif Mencari Target.
- b. Merekap Data Hasil Penjualan.
- c. Menjamin Kepuasan Pelanggan.
- d. Mencari Mitra Kerja.
- e. Menyusun Strategi Lanjutan.

5. *Sales Supervisor*

- a. Mengatur semua rencana aktifitas yang akan dilakukan tiap bulan.
- b. Mengontrol semua kegiatan sales yang telah di rencanakan untuk memastikan bahwa semua yang direncanakan akan berjalan dengan baik.
- c. Mengawasi salesnya agar kegiatan yang dilakukan berada pada jalur yang diinginkan.
- d. Melatih anggota salesnya yang masih kurang engetahuan atau keterampilan dalam memasarkan produk.

6. *Sales Eksekutif*

- a. Bertanggung jawab terhadap promosi produk untuk mendukung tercapainya penjualan.
- b. Menyusun rencana kerja (proyeksi pencapaian, perencanaan penjualan, rencana produktifitas).
- c. Mengatur jadwal yang efektif demi tercapainya pertemuan dan negosiasi.
- d. Membuat daftar list seluruh klien dalam sistem dan informasi yang dibutuhkan seperti harga, kode dan segmen.
- e. Kegiatan *prospecting* bersama kelompok atau individu.
- f. Kemampuan menjual dengan *personal sale*.

7. *Manager Healthcare*

- a. Menghimpun semua sumber daya (potensi) yang dimiliki oleh organisasi dan memanfaatkannya secara efisien untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Proses bimbingan kepada staf agar mereka mampu bekerja secara optimal menjalankan tugas-tugas pokoknya sesuai dengan ketrampilan yang telah dimiliki, dan dukungan sumber daya yang tersedia.
- c. Mengamati secara terus menerus pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana kerja yang sudah disusun dan mengadakan koreksi jika terjadi penyimpangan.

8. *Quality Control*

- a. Memantau perkembangan semua produk yang diproduksi oleh perusahaan.
- b. Bertanggung jawab untuk memperoleh kualitas dalam produk dan jasa perusahaannya.
- c. Tugas utama *Quality Control* tetap sama di semua industri
Namun, metode untuk menentukan kualitas suatu produk bervariasi setiap perusahaan.
- d. Dalam produk material, QC harus memverifikasi kualitas produk dengan bantuan parameter seperti berat badan, tekstur dan sifat fisik lain dari perusahaan.
- e. Dalam industri mekanik QC menjamin kualitas setiap bagian secara individual. Demikian juga, untuk setiap industri metode ini bervariasi setiap produk.
- f. QC memonitor setiap proses yang terlibat dalam produksi produk.
- g. Memastikan kualitas barang yang dibeli serta barang jadi.
- h. Merekomendasikan pengolahan ulang produk-produk berkualitas rendah.
- i. Bertanggung jawab untuk dokumentasi inspeksi dan tes yang dilakukan pada produk dari sebuah perusahaan.
- j. Menjaga *checklist* proses inspeksi dan protokol yang digunakan dalam suatu perusahaan.

9. *Purchasing*

- a. Mencari dan menganalisa calon *supplier* yang sesuai dengan material yang dibutuhkan.
- b. Melakukan negosiasi harga sesuai standar kualitas material dan memastikan tanggal pengiriman material.
- c. Melakukan koordinasi dengan pihak *supplier* mengenai kelengkapan dokumen.
- d. Pendukung material sesuai standar mutu yang berlaku
- e. Bersedia melakukan pembelian dilapangan / keluar kantor
- f. Membuat laporan pembelian & pengeluaran.
- g. Melakukan pengelolaan pengadaan barang melalui perencanaan secara sistematis dan terkontrol.
- h. Melakukan pemilihan / seleksi rekanan pengadaan sesuai kriteria perusahaan.
- i. Bekerjasama dengan departemen terkait untuk memastikan kelancaran operasional perusahaan.
- j. Memastikan kesedian barang/material melalui mekanisme audit / *control stock* dll.

10. *Administrasi General Manager*

- a. Koordinasi dengan staf administrasi/sekretaris divisi lain jika ada meeting gabungan atau kegiatan lainnya
- b. Mengumpulkan dan menyusun dokumen

- c. Menyiapkan tiket dan akomodasi untuk kegiatan kerja atau kunjungan luar kantor
- d. Memastikan persediaan alat tulis kantor
- e. Memanipulasi data statistik, untuk poin ini biasanya memang harus dilakukan kalau ada tuntutan dari atasan atau situasi yang mendesak.

11. Kepala *Filling Station*

- a. Memimpin, mengarahkan, mengendalikan semua kegiatan atau aktifitas operasional *filling station*.
- b. Membuat atau menentukan target usaha setiap tahun berjalan dengan menyampaikan pelaporan pencapaian target.

12. *Staff Asset Management*

- a. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan di unitnya dan pencapaian kinerja unitnya.
- b. Bertanggung jawab atas pembinaan dan pengembangan kompetensi SDM di unitnya.
- c. Bertanggung jawab atas perolehan maksimal dari aset yang ada dalam aspek perencanaan dan pemasaran.

13. *Staff Distribusi*

- a. Melakukan pembelian barang-barang dan jasa.
- b. Melakukan penyimpanan barang-barang di gudang sampai waktu barang-barang itu diperlukan.

- c. Mengadakan penetapan ukuran dan kualitas barang-barang untuk memudahkan konsumen menetapkan pilihan.
- d. Memerintahkan proses muat barang ke kendaraan angkutan sesuai dengan prioritas.
- e. Memastikan bukti serah terima barang asli dikembalikan oleh pengirim barang.

14. Supir Distribusi

- a. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *user* atau klien.
- b. Supir wajib merawat dan menjaga serta bertanggung jawab atas mobil yang dikendarainya
- c. Melakukan tugas tugas lain yang ditentukan kemudian sepanjang tidak bertentangan dengan tujuan pokok.

15. Sales Counter

- a. Mencapai target penjualan.
- b. Meningkatkan pelayanan terhadap konsumen.
- c. Menerima dan memberikan solusi terhadap keluhan konsumen.
- d. Menjaga nama baik perusahaan.
- e. Menjaga barang yang ada di konternya.

16. Admin penjualan

- a. Menangani permintaan pelanggan
- b. Mengejar harga jual
- c. Menekan target penjualan harian

- d. Mempertahankan hubungan pelanggan yang baik
- e. Menjawab permintaan pelanggan melalui telepon
- f. Memproduksi laporan
- g. Menumbuhkan bisnis
- h. Mempertahankan catatan klien
- i. Mendukung perwakilan penjualan saat mereka berada di lapangan
- j. Menangani panggilan masuk dan korespondensi,
- k. Memperbarui repetisi status pesanan dan rincian pengiriman sehingga mereka dapat terus menginformasikan pelanggan
- l. Mengatur janji temu untuk tim penjualan dan menyediakan informasi presentasi atau produk apa pun yang dibutuhkan oleh perwakilan untuk pertemuan.

17. Admin Panggung

- a. Mengatur urutan berdasarkan advis pimpinan.
- b. Mengakumulasi berbagai kebutuhan serta berbagai kebutuhan lain yang diminta pimpinan produksi dalam suatu produksi.

18. Operation Pengisian

- a. Melakukan pemeriksaan sebelum alat di hidupkan.
- b. Melakukan pemeriksaan dan pengisian bahan bakar, oli pelumas dan fluid lainnya.

19. *Operation Manager*

- a. Mengelola dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasi perusahaan.
- b. Memangkas habis biaya-biaya operasi yang sama sekali tidak menguntungkan perusahaan.
- c. Meneliti teknologi baru dan metode alternatif efisiensi.
- d. Mengawasi produksi barang atau penyediaan jasa.
- e. Mengawasi tata letak operasional , persediaan dan distribusi barang.
- f. Membuat atau merencanakan pengembangan operasi dalam jangka pendek maupun panjang.
- g. Meningkatkan sistem operasional, proses dan kebijakan dalam mendukung visi dan misi perusahaan.
- h. Melakukan pertemuan rutin dengan direktur eksekutif secara berkala.

20. *Supervisor Produksi dan Maintenance*

- a. Menyusun rencana pemeliharaan peralatan dan mesin produksi yang meliputi *prefentive maintenance*, *overhaule* dan perbaikan peralatan mesin yang rusak.
- b. Mengawasi pelaksanaan pemeliharaan peralatan dan mesin untuk menjaga kelancaran proses produksi, mengurangi peralatan dan mesin berhenti (stoppage) karena rusak (break

down), menjaga konsistensi kualitas dan memperpanjang umur peralatan dan mesin.

- c. Mengajukan rencana kebutuhan spare part, suku cadang, pelumas dan bahan pembantu lainnya, untuk keperluan pemeliharaan peralatan dan mesin, serta menjaga dan mengawasi pemakaian spare part, suku cadang, pelumas dan bahan pembantu lainnya.
- d. Mengefektifkan penggunaan sumber daya manusia dengan menekan absensi, peningkatan disiplin dan tata tertib serta konsistensi dalam menerapkan metode kerja dan keselamatan kerja.
- e. Mengatur pembuatan laporan, analysis dan evaluasi pemeliharaan mesin produksi yang meliputi absensi, pemakaian suku cadang, spare part, dan bahan pembantu lainnya.

21. *Operation Produksi*

- a. Meminta perbaikan dan perawatan jika ada indikasi mesin memerlukanya.
- b. Menolak perintah atasan yang melanggar SOP berkaitan dengan pengoperasian mesin.
- c. Melakukan pengecekan terhadap kondisi mesin yang menjadi tanggung jawabnya.
- d. Mengisi lembar pengecekan berkala.

22. *Operation Maintenance*

- a. Membantu dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh koordinator operasional.
- b. Bertanggung jawab untuk menjaga kelaikan jalan unit-unit kendaraan Perusahaan.
- c. Menyusun jadwal perawatan unit-unit kendaraan Perusahaan.
- d. Membuat database riwayat pemakaian dan perawatan kendaraan.
- e. Mengkoordinir mekanik dalam pelaksanaan perawatan unit kendaraan Perusahaan.
- f. Melaporkan hasil kegiatan perawatan pada koordinator operasional.

23. *Customer Service*

- a. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
- b. Melayani pelanggan dengan maksimal. Pelayanan harus diperhatikan secara lengkap, dari awal hingga akhir.
- c. Bertanggung jawab menyelesaikan pelayanan yang telah diberikan.
- d. *customer service* harus memberikan koordinasi yang baik kepada staf yang lainnya.
- e. Memberikan dukungan kepada perusahaan dalam menjualnya jasa atau barangnya.

24. Staff Project

- a. Melakukan proses data entry.
- b. Melakukan sesi dokumentasi.
- c. Menjaga dan mengecek *inventory* kantor.
- d. Mengecek biaya operasional dan membuat reiburstment kepusat.
- e. Membuat surat jalan.
- f. Membuat data absensi dan.
- g. Lembur membuat laporan mingguan atau bulanan.
- h. Merapikan dokumen dan membuat salinan dari tiap dokumen yang ada.

25. Operation Project

- a. Mengelola dan mengarahkan tim operasi untuk mencapai target bisnis.
- b. Membantu untuk mengembangkan atau memperbarui prosedur operasi standar untuk semua kegiatan operasional bisnis.
- c. Membangun hubungan yang kuat dengan menangani masalah dan keluhan pelanggan secara tepat waktu.
- d. Memberikan penilaian karyawan, promosi, kompensasi dan pemutusan hubungan kerja berdasarkan tinjauan kinerja.
- e. Memberikan dukungan operasional dan bimbingan kepada staf.

- f. Membantu mengembangkan anggaran operasional dan modal.
- g. Memantau dan mengendalikan pengeluaran sesuai anggaran yang dialokasikan.

26. Teknisi *Medical*

- a. Menganalisis cairan tubuh seperti darah, urin, dan sampel jaringan untuk menentukan temuan normal atau abnormal.
- b. Mengumpulkan dan mempelajari sampel darah untuk digunakan dalam transfusi dengan mengidentifikasi jumlah sel, morfologi sel atau golongan darah, golongan darah, dan kompatibilitas dengan jenis darah lainnya.
- c. Mengoperasikan peralatan laboratorium canggih seperti mikroskop dan *counter* sel.
- d. Gunakan peralatan otomatis dan instrumen komputerisasi yang mampu melakukan sejumlah tes pada saat yang sama.
- e. Log data dari tes medis dan masukkan hasilnya ke dalam catatan medis pasien.
- f. Diskusikan hasil dan temuan pemeriksaan laboratorium dan prosedur dengan dokter.
- g. Mengawasi atau melatih teknisi laboratorium medis.

27. *Welder*

- a. Memastikan fabrikasi dan pengelasan produk yang di buat sudah sesuai dengan spesifikasi proyek dan gambar.

- b. Memeriksa dan memastikan peralatan cukup tersedia untuk pekerjaan yang akan di mulai, serta dalam kondisi baik sesuai dengan tanggal pemeliharaan dan kalibrasi terakhir.
- c. Mengawasi dan memastikan untuk proses pengujian NDT atau radiografi sudah sesuai dengan kualitas dan standar yang sudah di tetapkan.
- d. Melakukan production meeting dengan team kerja, untuk melakukan evaluasi kemajuan kerja mau pun kendala yang di hadapi.
- e. Bisa memberikan masukan untuk pembuatan proses pengelasan yang ada maupun untuk proses perencanaan pengelasan nantinya agar sesuai dengan Persetujuan dan prosedur.
- f. Membantu anggota team kerja dengan proaktif untuk memastikan proyek bisa selesai dengan tepat waktu dengan kualitas baik.
- g. Mengajukan ke manajemen untuk perbaikan upah dan fasilitas kerja, agar welder dan anggota team nya agar mereka bekerja ter motivasi dan selalu semangat.

28. *Manager* Akutansi dan Keuangan

- a. Bekerja sama dengan manajer lain, pada tahap ini manajer perusahaan bertugas merencanakan dan meramalkan aspek-

aspek dalam perusahaan termasuk perencanaan umum keuangan perusahaan.

- b. Bertugas mengambil keputusan penting, keputusan ini mengenai investasi dan berbagai pembiayaan serta semua hal yang terkait dengan keputusan tersebut.
- c. Bertugas dalam menjalankan perusahaan, pada tahap ini manajer bertugas mengoperasikan roda kehidupan perusahaan sebaik (efektif dan efisien) mungkin dengan menjalin kerja sama dengan manajer lainnya.
- d. Bertugas sebagai penghubung antara perusahaan dengan pasar keuangan, sehingga dapat mendapatkan dana dan memperdagangkan surat berharga perusahaan.

29. *Supervisor* Akutansi dan Keuangan

- a. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan akutansi dan keuangan.
- b. Membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasannya.

30. *Staff* Akutansi

- a. Membuat Pembukuan Keuangan Kantor.
- b. Melakukan Posting jurnal operasional.
- c. Membuat Laporan keuangan.
- d. Menginput data jurnal akutansi ke dalam sistem yang dimiliki perusahaan.

- e. Memeriksa dan melakukan verifikasi kelengkapan dokumen yang berhubungan dengan transaksi keuangan.

31. Kasir

- a. Menjalankan proses penjualan dan pembayaran.
- b. Melakukan pencatatan atas semua transaksi.
- c. Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai suatu produk.
- d. Melakukan proses transaksi pelayanan jual beli serta melakukan pembungkusan.
- e. Melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan barang.
- f. Melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan.
- g. Melakukan pengecekan atas stok bulanan.

32. Staff Billing

- a. Melakukan penyusunan keuangan perusahaan.
- b. Melakukan penginputan semuanya transaksi keuangan kedalam program.
- c. Melakukan transaksi keuangan perusahaan.
- d. Melakukan pembayaran pada *supplier*.
- e. Berhubungan dengan pihak *internal* ataupun *eksternal* berkaitan dengan kesibukan keuangan perusahaan.
- f. Melakukan penagihan pada *customer*.

- g. Mengontrol kesibukan keuangan/transaksi keuangan perusahaan.
- h. Membuat laporan tentang kesibukan keuangan perusahaan.
- i. Menerima dokumen dari *vendor internal* ataupun *external*.
- j. Melakukan verifikasi pada keabsahan dokumen.

33. Kolektor

- a. Melakukan *monitoring* penagihan atau penarikan unit atas kontrak konsumen yang *past due* (tertunggak).
- b. Memeriksa daftar penerimaan bukti setoran dari Staf Adm.
- c. Bertanggung jawab atas bukti setoran yang diterima dari staf adm.
- d. Membuat laporan kunjungan harian (*call report*).
- e. Melindungi dan memelihara asset perusahaan.
- f. Menjalin kerjasama yang baik antara sesama karyawan.

34. Staff General Affair

- a. Melakukan pemesanan (pengadaan barang).
- b. General affair melakukan pembelian rutin.
- c. General affair melakukan pembayaran rutin.
- d. Pembayaran tenaga kerja harian.
- e. Pemeliharaan aset (*maintenance assets*).

35. Security

- a. Melakukan pengamanan *asset* ditempat dia bekerja.

- b. Melakukan tindakan pencegahan dari hal-hal yang tidak diinginkan di lingkungan tugasnya, dengan melakukan pengamanan secara maksimal.
- c. Laporan dan pencatatan setiap aktifitas dan kejadian setiap hari di buku laporan atau buku mutasi.
- d. Melindungi setiap orang yang berada di lingkungan tugasnya, dengan melakukan pengawasan segala aktifitas orang yang berada di lingkungan pengamanannya.
- e. Membuat lalu lintas kendaraan di lokasi tugas berjalan dengan baik dan mengarahkan kendaraan yang parkir dengan benar sesuai dengan aturan.
- f. Membantu beberapa aturan perusahaan/organisasi yang berhubungan dengan keamanan dan kenyamanan dapat berjalan dengan baik.
- g. Menginterogasi dan melakukan penyelidikan terhadap hal-hal yang mengganggu keamanan yang terjadi di lingkungan tempat dia bertugas, jika diperlukan berkoordinasi dan membantu pihak kepolisian.

36. *Office Boy*

- a. membantu dan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh staf umum
- b. bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian kantor dan sekitarnya

37. *Driver General Manager dan Umum*

- a. Melaporkan kepada staf keamanan atau bagian administrasi setiap akan keluar kantor untuk bertugas sesuai permintaan.
- b. Memastikan pengemudi dan penumpang harus mengenakan sabuk pengaman selama perjalanan luar maupun dalam kota.
- c. Mengisi laporan aktivitas pengemudi dan menyerahkan kebagian administrasi setiap bulan.
- d. Membantu bagian administrasi atau bagian lainnya jika diperlukan sesuai yang diminta.

38. *Staff Gudang*

- a. Membuat perencanaan pengadaan barang dan distribusinya
- b. Mengawasi dan mengontrol operasional gudang.
- c. Menjadi pemimpin bagi semua staf gudang.
- d. Mengawasi dan mengontrol semua barang yang masuk dan keluar sesuai dengan SOP.
- e. Melakukan pengecekan pada barang yang diterima sesuai SOP.
- f. Membuat perencanaan, pengawasan dan laporan pergudangan.
- g. Memastikan ketersediaan barang sesuai dengan kebutuhan.
- h. Mengawasi pekerjaan staf gudang lainnya agar sesuai dengan standar kerja.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Landasan Teori

3.1.1. Pengukuran

Menurut Arikunto dan Jabar (2013:30), Pengukuran (*measurement*) sebagai kegiatan membandingkan suatu hal dengan satuan ukuran tertentu sehingga sifatnya menjadi kuantitatif.

Menurut Sridadi (2013), Pengukuran adalah suatu proses yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh besaran kuantitatif dari suatu objek tertentu dengan menggunakan alat ukur yang baku.

3.1.2. *Website*

Menurut Abdullah (2016:1), *Website* atau disingkat *web*, diartikan sebagai sekumpulan halaman yang terdiri atas beberapa laman video, audio dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur koneksi internet. Lebih jelasnya, *website* merupakan halaman-halaman yang berisi informasi yang ditampilkan oleh browser. Seperti *Mozilla firefox*, *google chrome*, atau yang lainnya. Sedangkan internet adalah jaringan yang digunakan untuk mengirim informasi pada *website*.

3.1.3. *User Satisfaction*

Menurut Dody dan Zulaikha (2019), Kepuasan pengguna sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah pemakaian sistem informasi.

Green-Pearson memiliki empat variabel untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap sebuah *website* empat variabel tersebut diantaranya:

1. Kemudahan (*Ease of Use*)

Indikatornya yaitu struktur prnyajian, kemudahan akses, dan kejelasan dalam penyajian informasi.

2. Personalisasi (*Customization*)

Indikatornya terdiri dari materi yang menarik, dan tampilan yang mudah serta familiar.

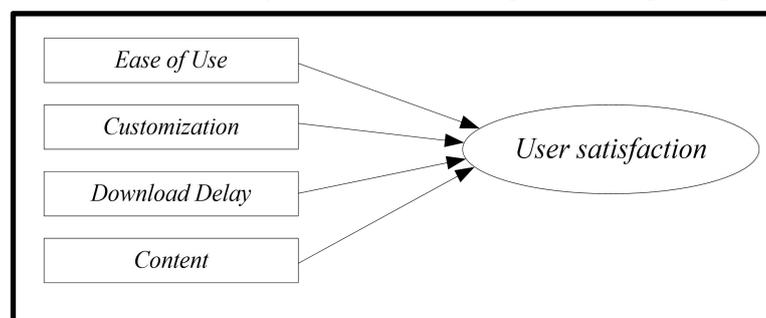
3. Kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*)

Variabel ini maksudnya adalah kecepatan dalam menemukan informasi serta kecepatan dalam menampilkan tampilan antar halaman.

4. Penyajian informasi (*Content*)

Variabel ini maksudnya adalah jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata, dan kualitas materi *website*.

Adapun gambar model kepuasan pengguna menurut Green & Pearson dalam Handayani (2014:300) dapat dilihat pada gambar 1.



Sumber : Handayani

Gambar 1. Model Penelitian Green & Pearson

3.1.4. Populasi Dan Sampel

3.1.4.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian diatas populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Dan untuk mengetahui Kepuasan Pengguna *website* Samator sebelumnya harus ditentukan terlebih dahulu populasi yang akan dijadikan sarana menyebar kuesioner.

3.1.4.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel yang termasuk ke dalam teknik *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2018:81), *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan metode pemilihan sampel yang penulis gunakan

ialah teknik *incidental sampling* menggunakan rumus slovin.

Adapun rumus slovin dijelaskan sebagai berikut.

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

Perhitungan jumlah sampel menggunakan pendekatan slovin, dengan *of error* sebesar 5%.

Keterangan :

n : Besarnya sampel

N : Besarnya Populasi

e : Tingkat error / kesalahan (1%,5%,10%)

$$n = \frac{1085}{1 + 1085 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{1085}{1 + 2.7125}$$

$$n = \frac{1085}{3.7125}$$

$$n = 292.255$$

Jadi, didapat sampel sebanyak 292 orang.

3.1.5. Skala Likert

Menurut Sugiyono (2014:132), skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Menurut Sugiyono (2014:133), jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata kemudian diberi skor yaitu:

Tabel 3.1. Skala Berdasarkan Skala Likert Pernyataan Skor

Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2014:133)

Mengacu pada ketentuan tersebut, instrumen penelitian yang menggunakan likert dapat dibuat dalam bentuk pengisian skor pada kolom kuesioner dan dapat dihitung skornya, kemudian ditabulasikan untuk menguji validitas dan reliabilitas data.

3.1.6. Uji Validitas

Menurut Sujarweni (2014:192), Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Sedangkan menurut sugiyono (2014 :121) menyatakan bahwa “ instrumen yang *valid* berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu *valid*. Penulis melakukan uji validitas dengan cara menyebarkan kuesioner, Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji

validitas dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid. R hitung dicari dengan menggunakan program SPSS, sedangkan r tabel dicari dengan cara melihat tabel r dengan ketentuan r minimal 0.3.

3.1.7. Uji Reliabilitas

Sujarweni (2014:192), Berpendapat bahwa uji reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk- konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner, pengujian dilakukan dengan software SPSS versi 23. Uji reabilitas membandingkan angka cronbach alpha dengan ketentuan nilai cronbach alpha minimal adalah 0,6. Artinya jika cronbach alpha yang didapat dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan kuesioner tersebut reliabel, sebaliknya jika cronbach alpha lebih kecil dari 0,6 maka disimpulkan tidak reliabel.

3.1.8. Uji Asumsi Klasik

3.1.8.1. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti

garis lurus atau tidak). Dasar pengambilan keputusan pada uji linearitas adalah jika nilai *Sig* atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* > 0,05 maka hubungan antar variabel adalah linear, dan jika nilai *Sig* atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* < 0,05 maka hubungan antar variabel tidak linear (Sarjono, 2011:80).

3.1.8.2. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154), Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu dan residual memiliki distribusi normal, untuk melihat atau menguji apakah data memiliki distribusi normal atau tidak harus dilihat dari normal P-P Plot atau dapat juga dengan melakukan uji Kolmogorov Smirvon. Regresi yang baik apabila data distribusi dikatakan normal ataupun mendekati normal.

3.1.9. Regresi Linear Berganda

Menurut Nazir (2013-275), Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turun) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi / dinaik turunkan nilainya.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

3.1 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai pedoman dasar, acuan, pertimbangan maupun perbandingan bagi peneliti terbaru yang sejenis. Adapun penelitian terdahulu yang penulis gunakan dapat dilihat pada tabel 2 berikut :

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

Judul/Tahun	Nama	Hasil Penelitian
Analisis <i>website E-Government</i> Bengkulu menggunakan <i>WebQual 4.0 (2014)</i>	Diana	Berdasarkan hasil dan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh simpulan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil penelitian terhadap <i>website</i> provinsi Bengkulu menunjukkan bahwa responden setuju terhadap <i>usability website</i>, cukup berkualitas dan tidak setuju terhadap interaksi pelayanan. 2. Penilaian terhadap <i>website</i> Bengkulu secara keseluruhan adalah cukup berkualitas.
Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 (2017)	Himawat Aryadita, Dyah Ayu Widyastuti, Niken Hendra kusuma Wardani	Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti ditemukan bahwa :Kategori webqual yang memiliki penilaian tingkat kepentingan tertinggi adalah Usability. Hal ini menunjukkan bahwa kategori Usability merupakan faktor yang sangat penting terhadap kepuasan pelanggan.

<p>Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Website</i> Dengan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda (2016)</p>	<p>Eka Hartati, Yanti Efendy</p>	<p>Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pada variabel Ease of Use didapatkan nilai sebesar 0,005 yang artinya variabel Ease of Use memengaruhi secara signifikan terhadap variabel User Satisfaction, sedangkan variabel Customization, Download Delay dan Content mendapatkan nilai lebih besar dari 0,05 yang artinya variabel Customization, Download Delay dan Content tidak memengaruhi secara signifikan terhadap variabel User Satisfaction.</p>
<p>Analisis Usability Aplikasi E-Learning di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Unsiq Wonosobo (2016)</p>	<p>M. Alif Muwafiq Baihaqy, Abidarin Rosidi, Syamsul A Syahdan.</p>	<p>Berdasarkan estimasi standardized solution, bahwa dari empat variabel laten yang ada, variabel Content (CON) memiliki nilai muatan faktor terbesar yang berarti memiliki hubungan paling kuat terhadap User Satisfaction, begitu juga berdasarkan nilai t-value, variabel Content (CON) memiliki pengaruh paling nyata terhadap User Satisfaction. Sedangkan variabel Easy of Use (EOU) memiliki nilai muatan faktor paling kecil, begitu juga berdasarkan nilai t-hitung, variabel ini memiliki pengaruh paling kecil terhadap User Satisfaction.</p>

3.2 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Penelitian

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

4.1.1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di PT Samator Gas Industri Palembang yang beralamat di Jl.Tanjung Api-Api Gasing kec.Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, Sumatra Selatan 30961.

4.1.2. Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menyusun segala kegiatan dalam jadwal penelitian yang berlangsung selama kurang lebih 5 bulan terhitung mulai September 2019 sampai dengan Januari 2020. Jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1 Jadwal Penelitian

No	Uraian	Bulan																				
		September				Oktober				November				Desember				Januari				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Menentukan Tempat	■																				
2	Identifikasi Masalah		■	■	■																	
3	Pengukuran Data					■	■	■	■													
4	Pengolahan Data									■	■	■	■									
5	Analisis Kepuasan Pengguna <i>Website</i>													■	■	■	■	■				
5	Hasil																			■	■	
6	Kesimpulan																					■

Sumber : Diolah sendiri

4.2. Jenis Data

4.2.1. Data Primer

Menurut Koes dan Rahajeng (2014:37), data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Data primer yang diperoleh diantaranya berupa studi lapangan wawancara dan kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu pengguna dari *website* samator.

4.2.2. Data Sekunder

Menurut Koes dan Rahajeng (2013:37), data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari membaca buku, jurnal, hasil penelitian sebelumnya dan website.

4.3. Teknik Pengumpulan Data

4.3.1. Observasi (Pengamatan)

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

Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi di lingkungan PT Samator Gas Industri Palembang, untuk mengamati kualitas terhadap *website* yang digunakan.

4.3.2. Interview (Wawancara)

Menurut Nazir (2014:170), Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara). Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan Ibu Fitri Yanti, SE.

4.3.3. Studi Pustaka

Menurut Sunyoto (2016:21), Studi kepustakaan *library research* adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan obyek penelitian atau sumber-sumber lain yang mendukung penelitian.

Pada penelitian ini penulis melakukan studi pustaka dengan menggunakan buku serta jurnal sebagai referensi dan informasi untuk memperoleh konsep serta pengetahuan yang relevan dengan masalah yang akan diteliti.

4.3.4. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2014:142), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian kali ini penulis membuat kuisisioner berdasarkan standar kualitas *website* PT Samator Gas Industri Palembang.

4.3.5. Sampling

Menurut Sugiyono (2015: 81), Sampling adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang ada dalam populasi tersebut. pengertian lain mengatakan sampel terdiri dari subyek penelitian (responden) yang menjadi sumber data yang terpilih dari hasil pekerjaan teknik penyampelan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe nonprobability sampling dengan teknik *accidental sampling* menggunakan rumus slovin dimana tingkat kesalahan yang ditetapkan 5% sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : Besarnya sampel

N : Besarnya Populasi

e : Tingkat error / kesalahan (1%,5%,10%)

4.4. Jenis Penelitian

Menurut Siregar (2014:125), pada penelitian kuantitatif kegiatan analisis data meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Melalui metode ini akan diperoleh data dan informasi tentang gambaran atau phenomena, fakta, sifat, serta hubungan fenomena tertentu secara komprehensif dan integral. Dengan demikian pengulangan dalam penelitian kuantitatif dilakukan dalam rangka mendapatkan konsistensi atau reabilitas data penelitian dan membuktikan penelitian yang telah ada.

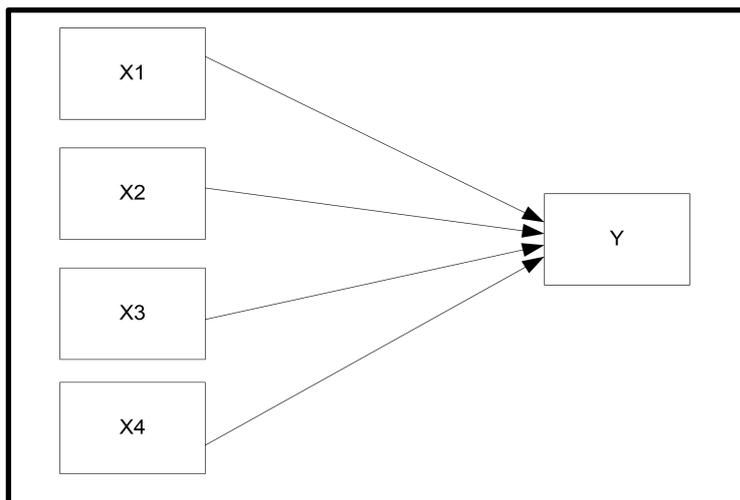
Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian kuantitatif jenis penelitian survei dengan teknik analisis terhadap kepuasan pengguna *website* samator.

4.5. Teknik Analisis

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda, karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu variabel, untuk mengetahui sumbangan dari variabel bebas, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi / dinaik turunkan nilainya.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Dalam penelitian ini parameter hubungan kemudahan (*Ease Of Use*), Personalisasi (*Customization*), kecepatan akses (*Download Delay*), penyajian informasi (*Content*) akan di ditunjukkan pada Gambar 4.5.



Sumber : Handayani (2014:300)

Gambar 4.5. Parameter Hubungan

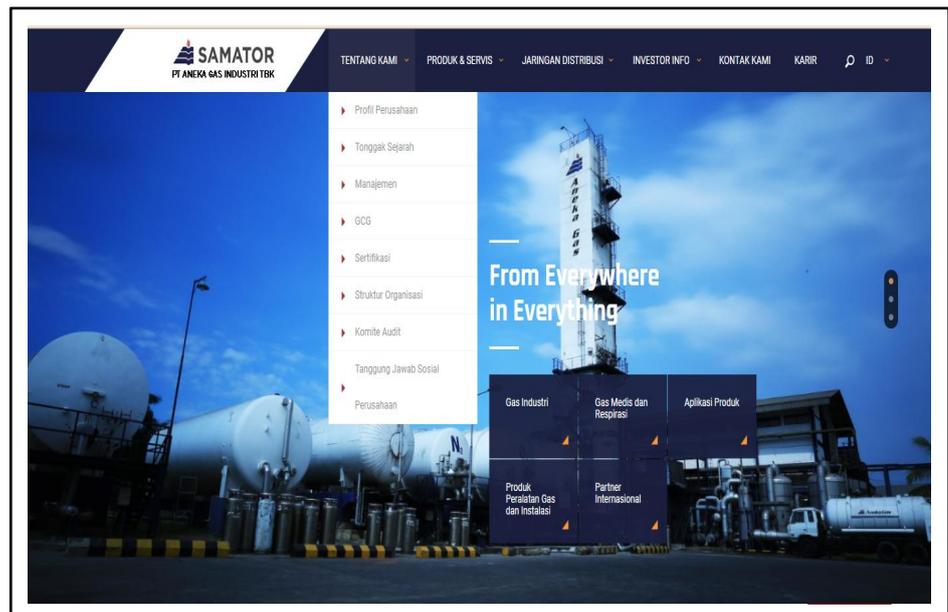
BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum *Website* Samator

Tampilan *Website* Samator

Tampilan dari *website* Samator yang beralamat di <http://anekagas.com/> dapat dilihat pada gambar 5.1.



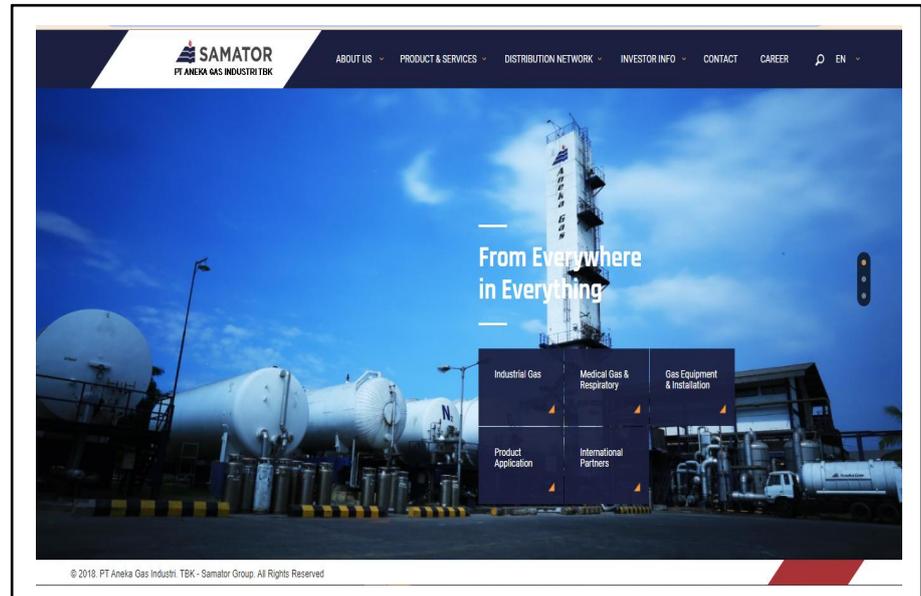
Gambar 5.1 Tampilan *Website* Samator

Website Samator ini menyajikan berbagai macam informasi mengenai perusahaan dan produk Samator yang dapat diakses oleh semua kalangan. *Website* Samator dapat dilihat dari tampilan beranda yang berisikan informasi-informasi pilihan. Berikut tampilan menu yang ada pada *Website* Samator.

Tampilan Halaman Utama

Tampilan halaman utama dari *website* Samator menampilkan sub menu Tentang Kami, Produk & Servis, Jaringan Distribusi, Investor Info, Kontak Kami dan Karir.

Tampilan halaman utama *website* Samator dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5.2 Halaman Utama *Website* Samator

Tampilan Menu Tentang Kami

Pada menu tentang kami menampilkan sub menu Profil Perusahaan, Tonggak Sejarah, Manajemen, GCG, Sertifikasi, Struktur Organisasi, Komite Audit, Tanggung Jawab Sosial Perusahaan. Tampilan menu halaman tentang kami dapat dilihat pada gambar 5.3.



Gambar 5.3 Tampilan Menu Tentang Kami

Tampilan Sub Menu Profil Perusahaan

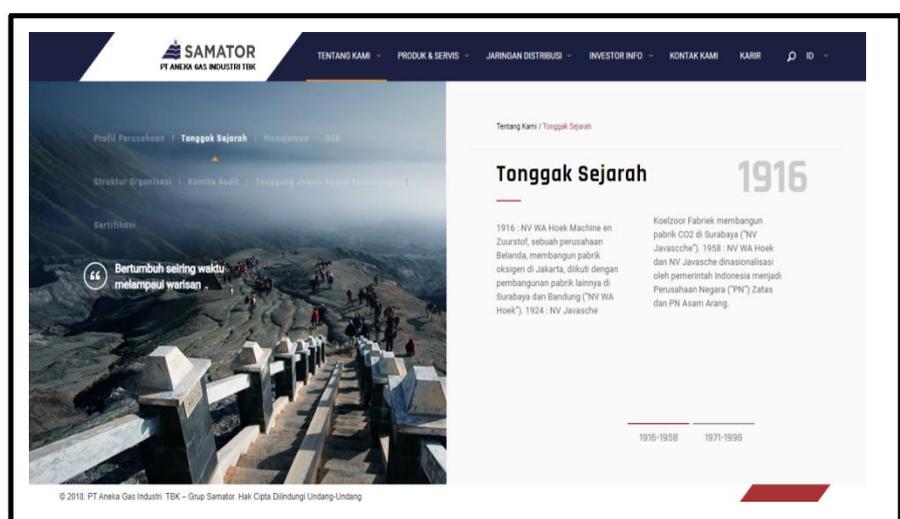
Pada sub menu profil perusahaan menampilkan informasi tentang tahun berdiri perusahaan. Tampilan sub menu profil perusahaan dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5.4 Tampilan Sub Menu Profil Perusahaan

Tampilan Sub Menu Tonggak Sejarah

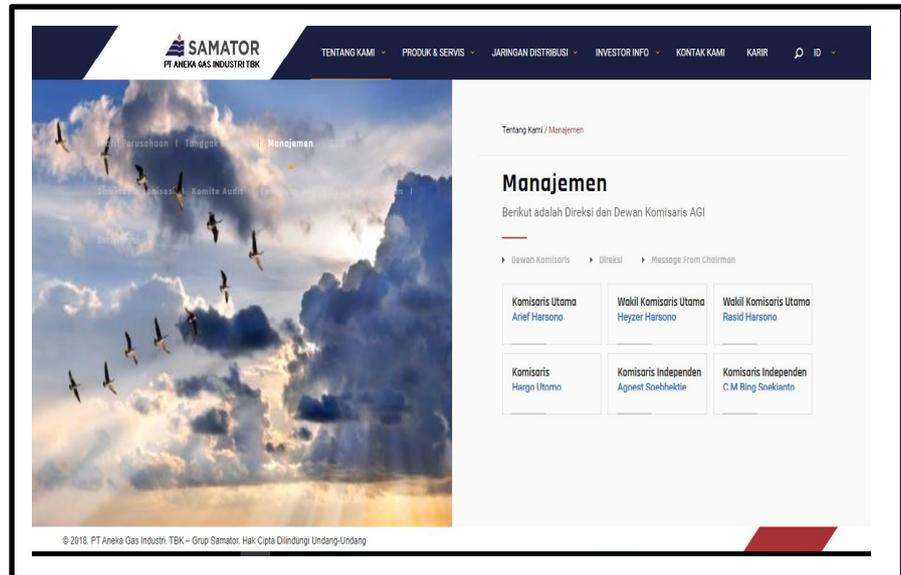
Pada sub menu tonggak sejarah menampilkan informasi tentang sejarah berdirinya perusahaan. Tampilan sub menu tonggak sejarah dapat dilihat pada gambar 5.5.



Gambar 5.4 Tampilan Sub Menu Tonggak Sejarah

Tampilan Sub Menu Manajemen

Pada sub menu manajemen menampilkan informasi tentang dereksi dan dewan komisaris AGI. Tampilan sub menu manajemen dapat dilihat pada gambar 5.6.



Gambar 5.6 Tampilan Sub Menu Manajemen

Tampilan Sub Menu GCG

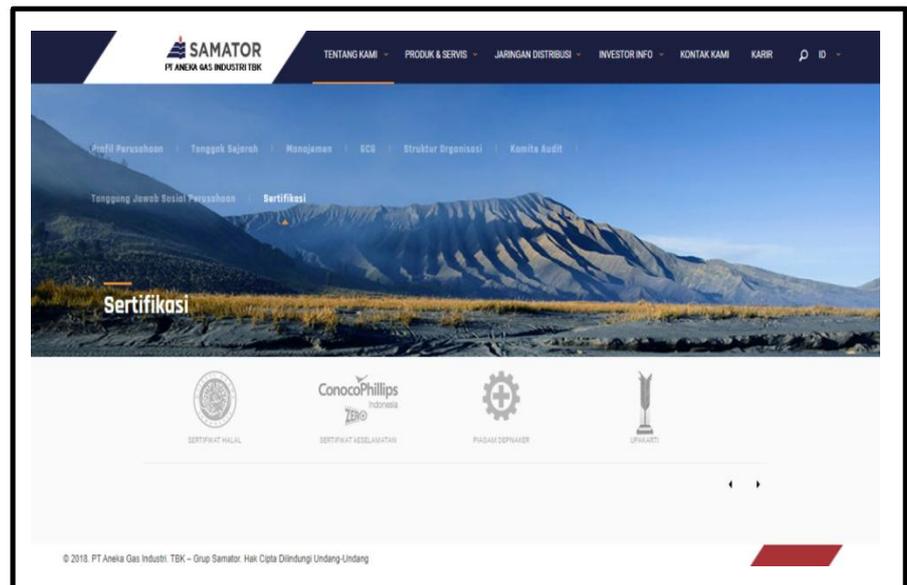
Pada sub menu GCG menampilkan informasi tentang misi dari perusahaan AGI. Tampilan sub menu GCG dapat dilihat pada gambar 5.7.



Gambar 5.7 Tampilan Sub Menu GCG

Tampilan Sub Menu Sertifikasi

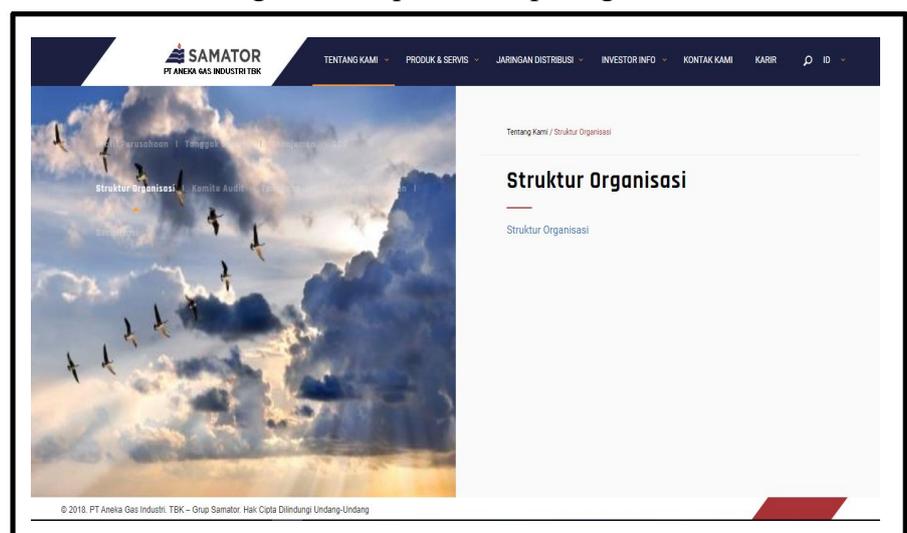
Pada sub menu sertifikasi menampilkan informasi tentang sertifikat dan penghargaan perusahaan. Tampilan sub menu sertifikasi dapat dilihat pada gambar 5.8



Gambar 5.8 Tampilan Sub Menu Sertifikasi

Tampilan Sub Menu Struktur Organisasi

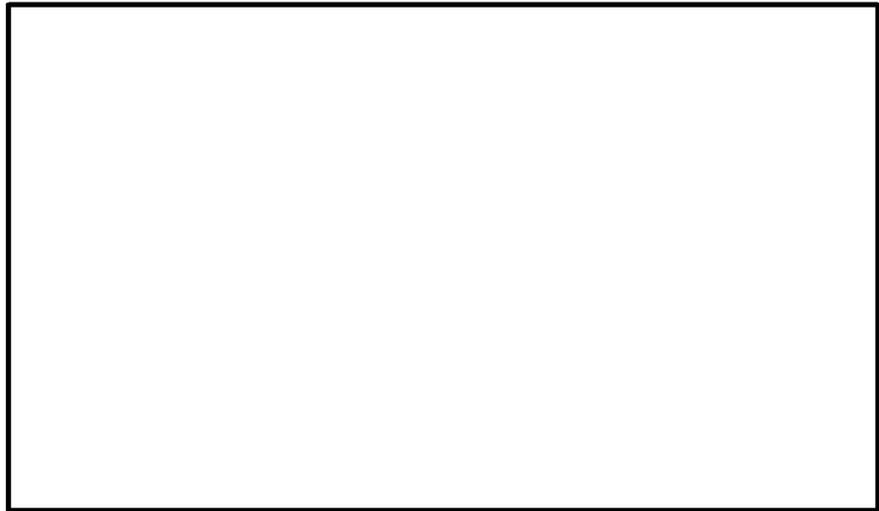
Pada sub menu struktur organisasi menampilkan informasi tentang struktur organisasi perusahaan. Tampilan sub menu struktur organisasi dapat dilihat pada gambar 5.9.



Gambar 5.8 Tampilan Sub Menu Struktur Organisasi

Tampilan Sub Menu Komite Audit

Pada sub menu komite audit menampilkan informasi tentang tugas untuk memberikan pendapat kepada Dewan Komisaris terhadap laporan perusahaan. Tampilan sub menu sertifikasi dapat dilihat pada gambar 5.10.



Gambar 5.10 Tampilan Sub Menu Komite Audit

Tampilan Sub Menu Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Pada sub menu tanggung jawab sosial perusahaan menampilkan informasi tentang tanggung jawab perusahaan. Tampilan sub menu tanggung jawab sosial dapat dilihat pada gambar 5.11.

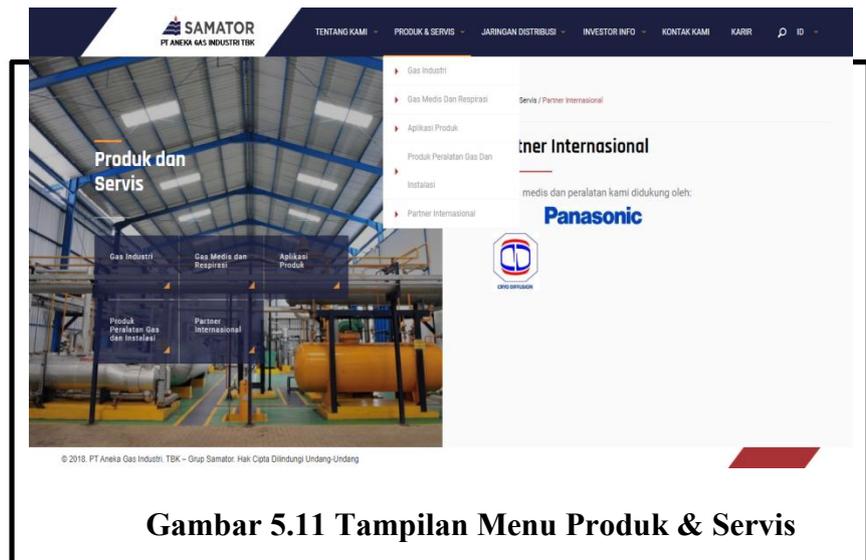


Gambar 5.11 Tampilan Sub Menu Tanggung Jawab

Sosial

Tampilan Menu Produk & Servis

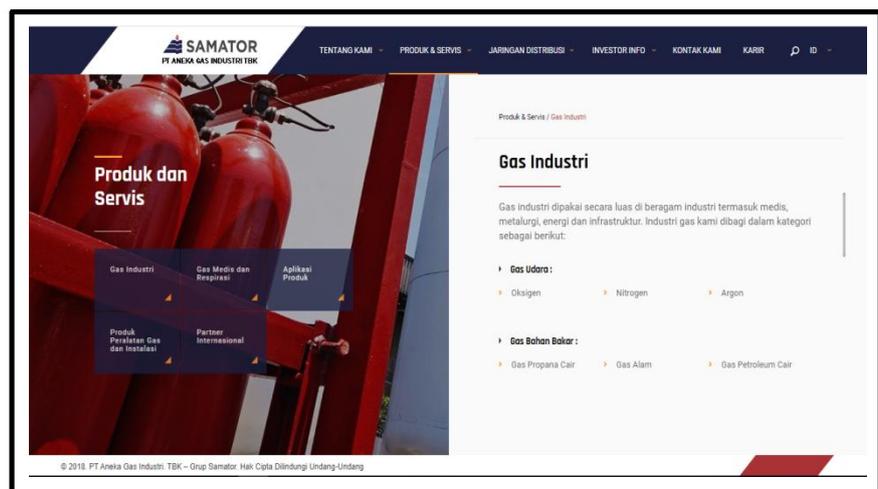
Pada menu produk & servis menampilkan sub menu Gas Industri, Gas medis dan Respirasi, Aplikasi Produk, Produk Peralatan Gas dan Instalasi, Partner Internasional . Tampilan menu produk & servis dapat dilihat pada gambar 5.12.



Gambar 5.11 Tampilan Menu Produk & Servis

Tampilan Sub Menu Gas Industri

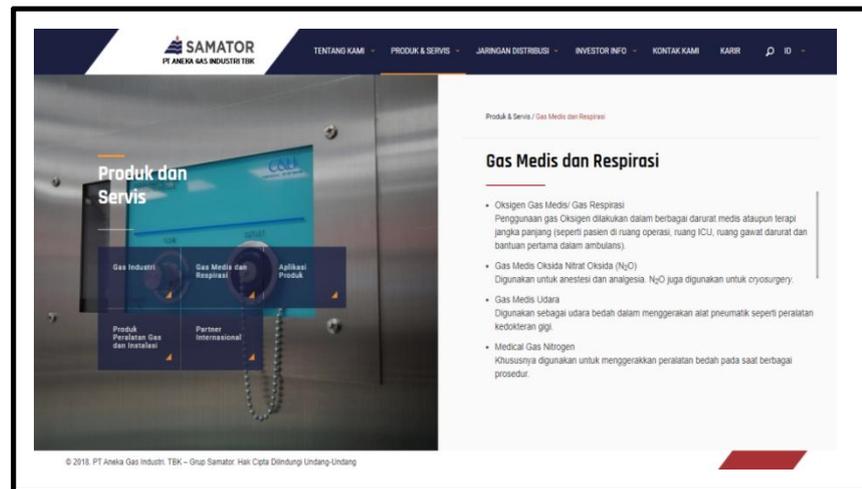
Pada sub menu gas industri menampilkan informasi tentang produk yang dijual. Tampilan sub menu gas industri dapat dilihat pada gambar 5.11.



Gambar 5.11 Tampilan Sub Menu Gas Industri

Tampilan Sub Menu Gas medis Dan Respirasi

Pada sub menu gas medis dan respirasi menampilkan informasi tentang penggunaan dari oksigen perusahaan. Tampilan sub menu gas medis dan respirasi dapat dilihat pada gambar 5.12.

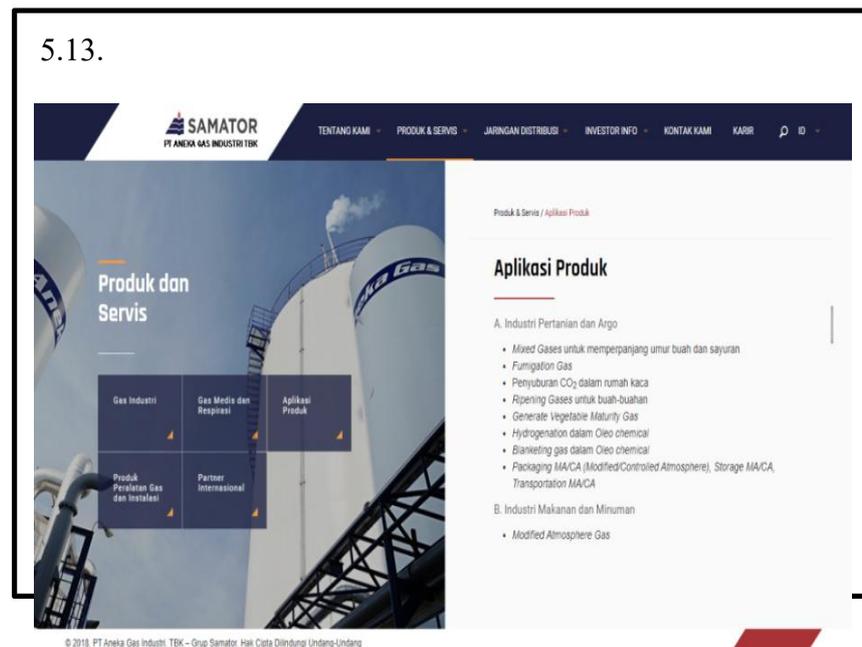


Gambar 5.12 Tampilan Sub Menu Gas Medis Dan Respirasi

Tampilan Sub Menu Aplikasi Produk

Pada sub menu aplikasi produk menampilkan informasi tentang produk pertanian, makanan & minuman. Tampilan sub menu aplikasi produk dapat dilihat pada gambar

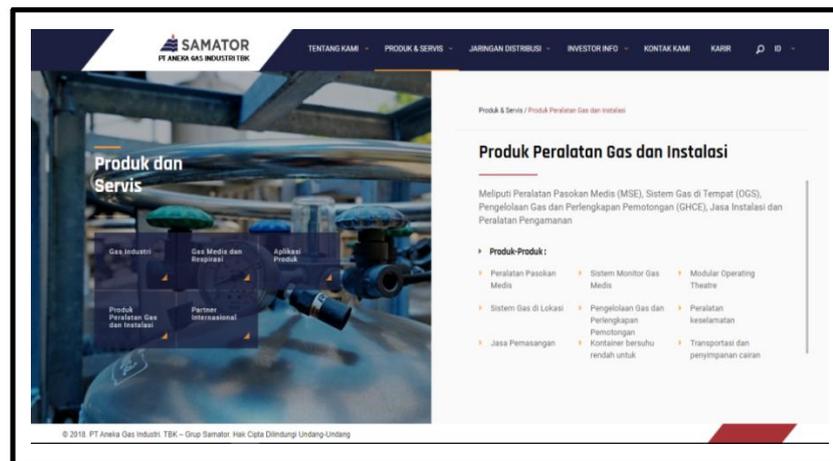
5.13.



Gambar 5.13 Tampilan Sub Menu Aplikasi Produk

Tampilan Sub Menu Produk Peralatan Gas Dan Instalasi

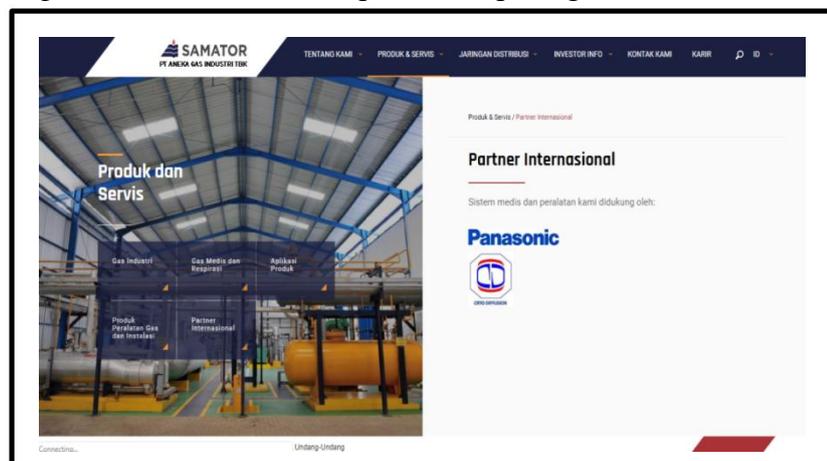
Pada sub menu produk peralatan gas dan instalasi menampilkan informasi tentang Peralatan Pasokan Medis (MSE), Sistem Gas di Tempat (OGS), Pengelolaan Gas dan Perlengkapan Pemotongan (GHCE), Jasa Instalasi dan Peralatan Pengamanan. Tampilan sub menu produk peralatan gas dan instalasi dapat dilihat pada gambar 5.13.



Gambar 5.13 Tampilan Sub Menu Produk Peralatan Gas

Tampilan Sub Menu Partner Internasional

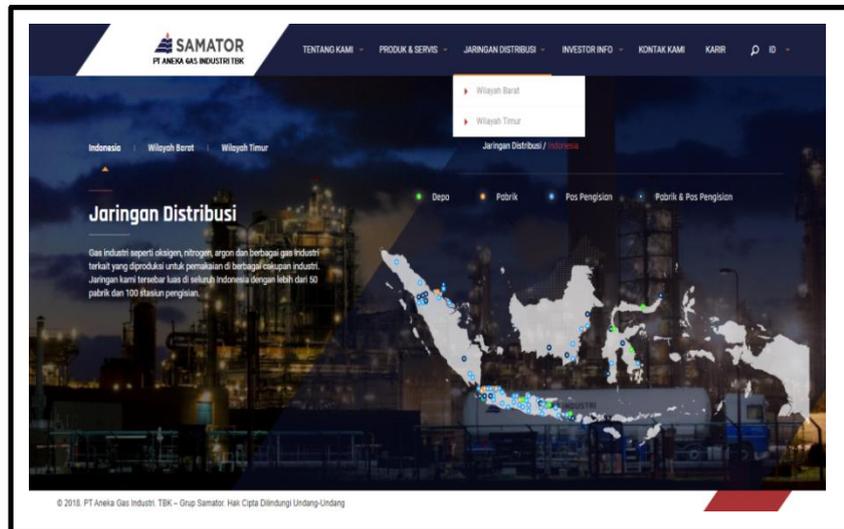
Pada sub menu *partner internasional* perusahaan menampilkan informasi tentang sponsor. Tampilan sub menu *partner internasional* dapat dilihat pada gambar 5.14.



Gambar 5.14 Tampilan Sub Menu Partner Internasional

Tampilan Menu Jaringan Distribusi

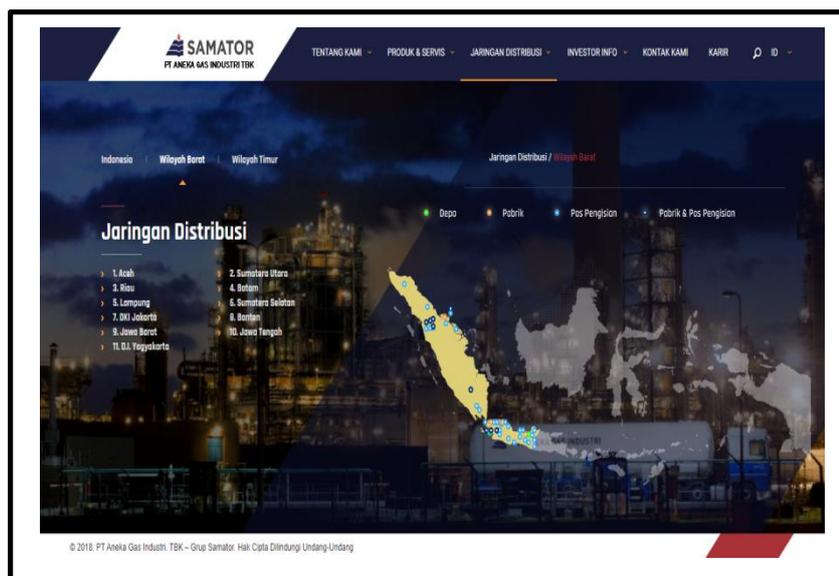
Pada menu Jaringan Distribusi menampilkan sub menu Wilayah Barat, Wilayah Timur. Tampilan menu halaman Jaringan Distribusi dapat dilihat pada gambar 5.15.



Gambar 5.15 Tampilan Menu Jaringan Distribusi

Tampilan Sub Menu Wilayah Barat

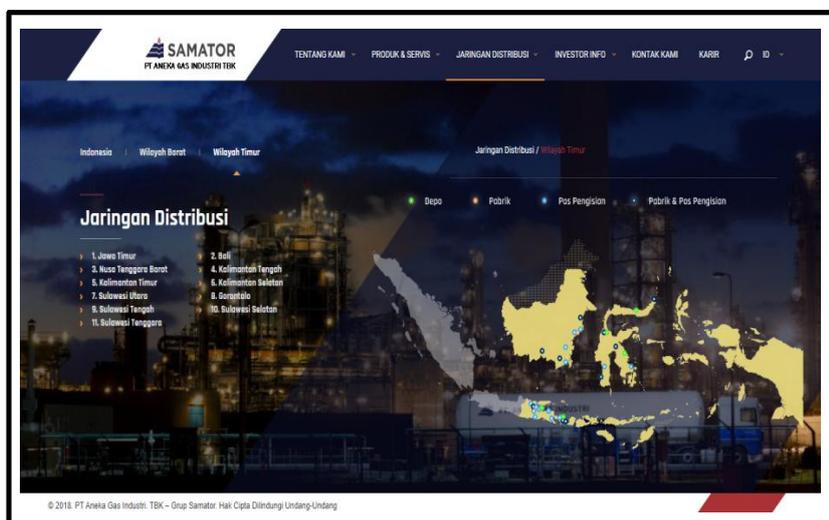
Pada sub menu wilayah barat menampilkan informasi tentang nama kota wilayah barat. Tampilan sub menu wilayah barat dapat dilihat pada gambar 5.16.



Gambar 5.16 Tampilan Sub Menu Wilayah Barat

Tampilan Sub Menu Wilayah Timur

Pada sub menu wilayah timur menampilkan informasi tentang nama kota wilayah timur. Tampilan sub menu wilayah timur dapat dilihat pada gambar 5.17.



Gambar 5.17 Tampilan Sub Menu Wilayah Timur

Tampilan Menu Investor Info

Pada menu Investor Info menampilkan sub menu Berita, Laporan Keuangan, Cakupan Analisa, Prospectus, Kebijakan Komunikasi, FAQ. Tampilan menu halaman Investor Info dapat dilihat pada gambar 5.18.



Gambar 5.18 Tampilan Menu Investor Info

Tampilan Sub Menu Berita

Pada sub menu berita menampilkan informasi tentang berita terkini. Tampilan sub menu berita dapat dilihat pada gambar 5.19.



Gambar 5.19 Tampilan Sub Menu Berita

Tampilan Sub Menu Laporan Keuangan

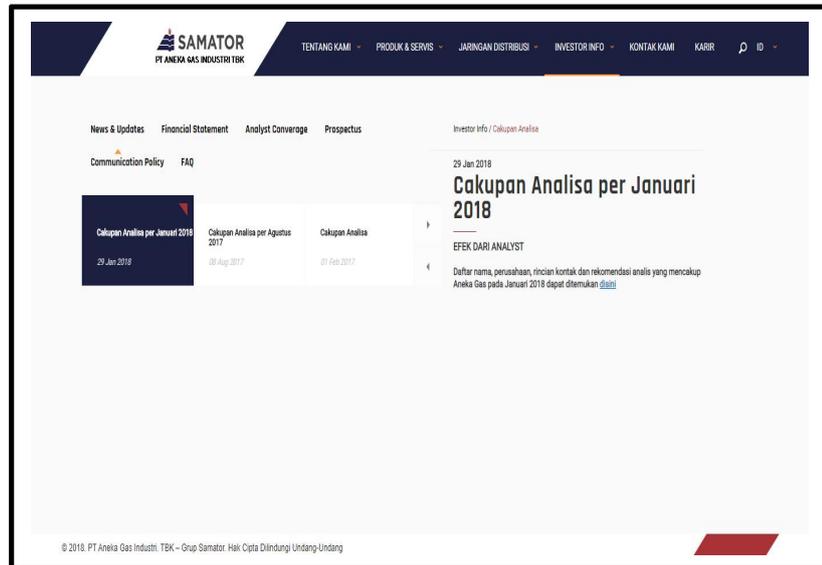
Pada sub menu laporan keuangan menampilkan informasi tentang laporan keuangan, laporan tahunan, ikhtisar keuangan. Tampilan sub menu laporan keuangan dapat dilihat pada gambar 5.20.



Gambar 5.20 Tampilan Sub Menu Laporan Keuangan

Tampilan Sub Menu Cakupan Analisa

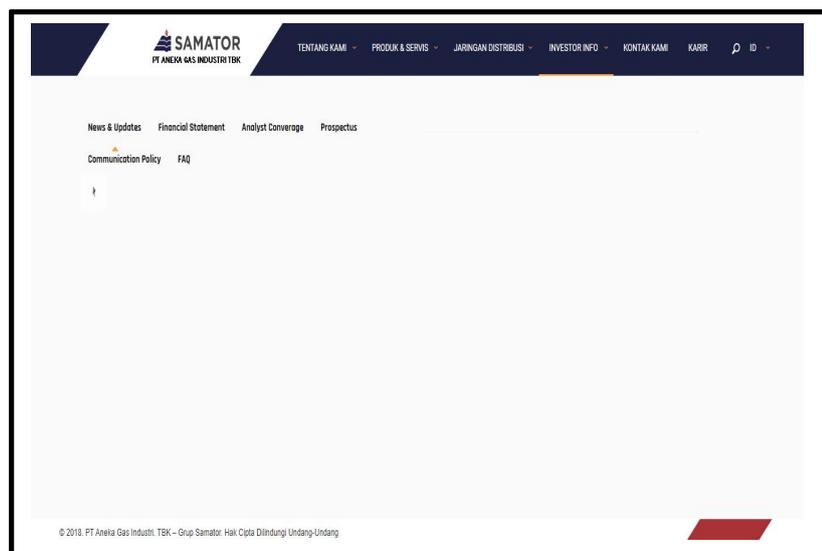
Pada sub menu cakupan analisa menampilkan informasi tentang cakupan analisa pertahun. Tampilan sub menu cakupan analisa dapat dilihat pada gambar 5.21.



Gambar 5.21 Tampilan Sub Menu Cakupan Analisa

Tampilan Sub Menu Prospektus

Pada sub menu prospektus menampilkan informasi tentang prospektus. Tampilan sub menu propektus dapat dilihat pada gambar 5.22.



Gambar 5.22 Tampilan Sub Menu Prospektus

Tampilan Sub Menu Kebijakan Komunikasi

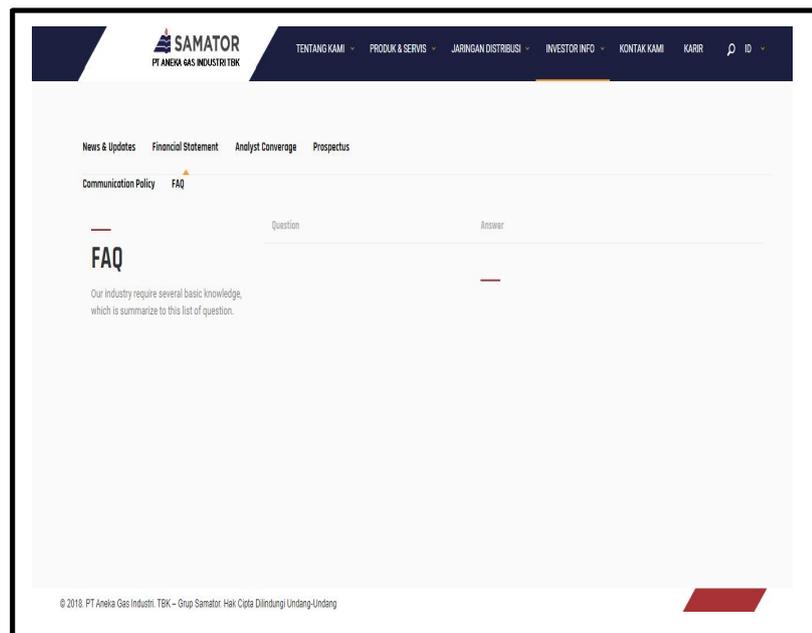
Pada sub menu kebijakan komunikasi menampilkan informasi tentang pertumbuhan pendapatan. Tampilan sub menu kebijakan komunikasi dapat dilihat pada gambar 5.23.



Gambar 5.23 Tampilan Sub Menu Kebijakan Komunikasi

Tampilan Sub Menu FAQ

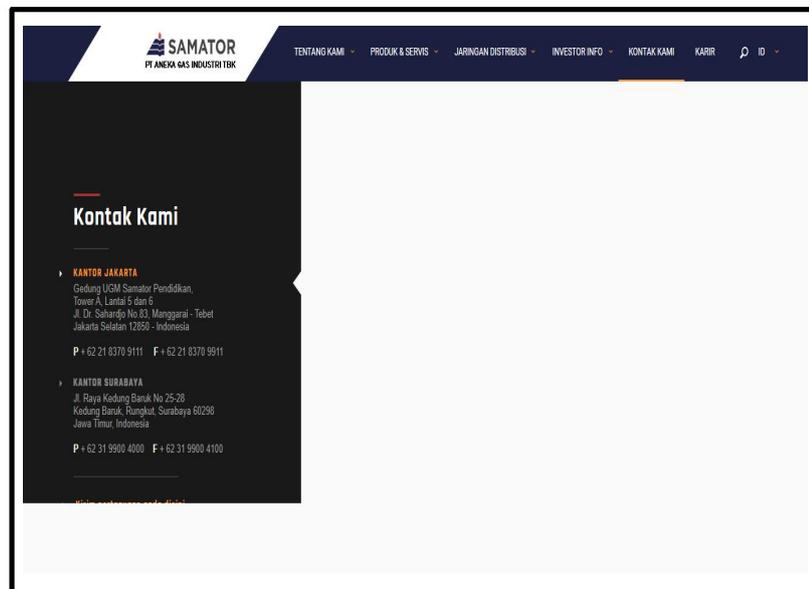
Pada sub menu FAQ menampilkan informasi tentang FAQ. Tampilan sub menu FAQ dapat dilihat pada gambar 5.24.



Gambar 5.24 Tampilan Sub Menu FAQ

Tampilan Menu Kontak Kami

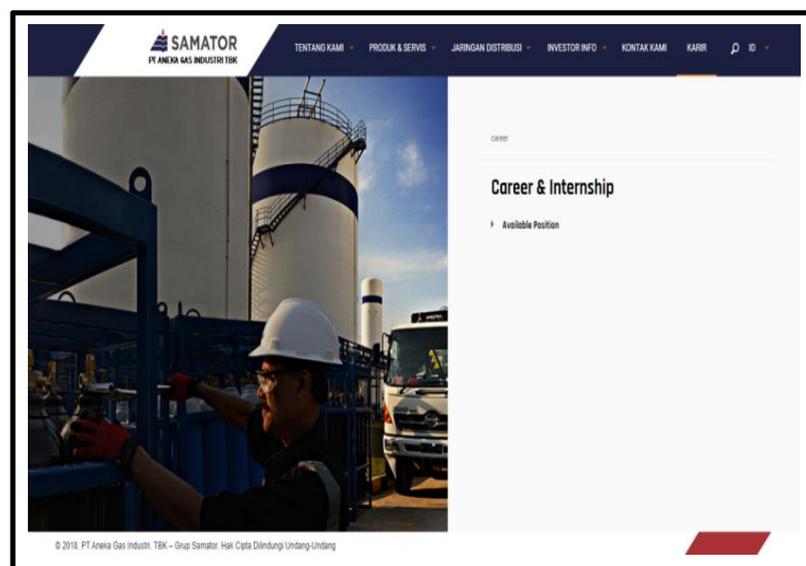
Pada menu kontak kami menampilkan menu yang berisi tentang kontak perusahaan. Tampilan menu kontak kami dapat dilihat pada gambar 5.25.



Gambar 5.25 Tampilan Menu Kontak Kami

Tampilan Menu Karir

Pada menu karir menampilkan menu yang berisi tentang lowongan pekerjaan. Tampilan menu karir dapat dilihat pada gambar 5.26.



Gambar 5.26 Tampilan Menu Karir

Pembahasan

Data Responden

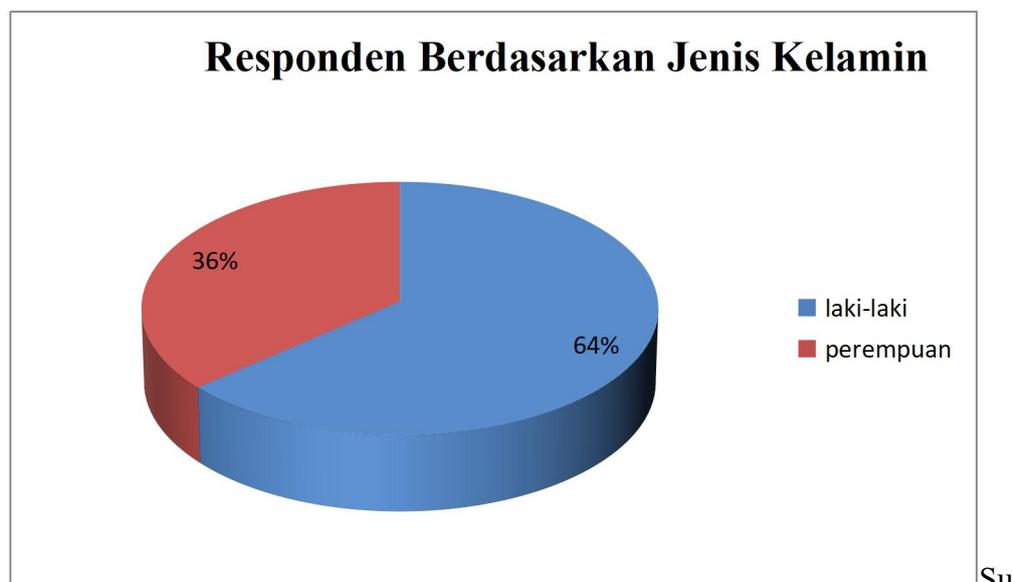
Jumlah keseluruhan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah 291 kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dengan cara menunggu responden saat pengisian kuesioner dan langsung mengumpulkan kuesioner yang telah diisi. Secara lebih rinci jumlah kuesioner yang disebar dan kembali dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

Tabel 5.2 Deskripsi Kuesioner Responden

Keterangan	Frekuensi	%
Kuesioner yang disebar	293	100,0
Kuesioner yang kembali	292	100,0
Kuesioner yang gugur	1	0
Kuesioner yang dapat digunakan	292	100,0

Sumber: Diolah Sendiri

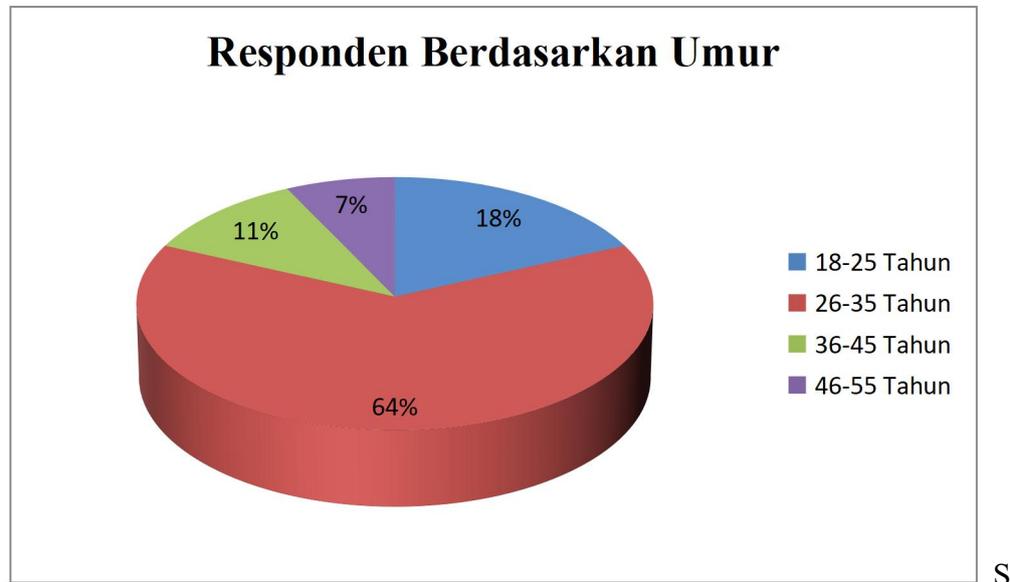
Penyebaran kuesioner juga dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden yang terdiri dari data demografi berupa jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir.



Sumber: Diolah Sendiri

Gambar 5.27 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

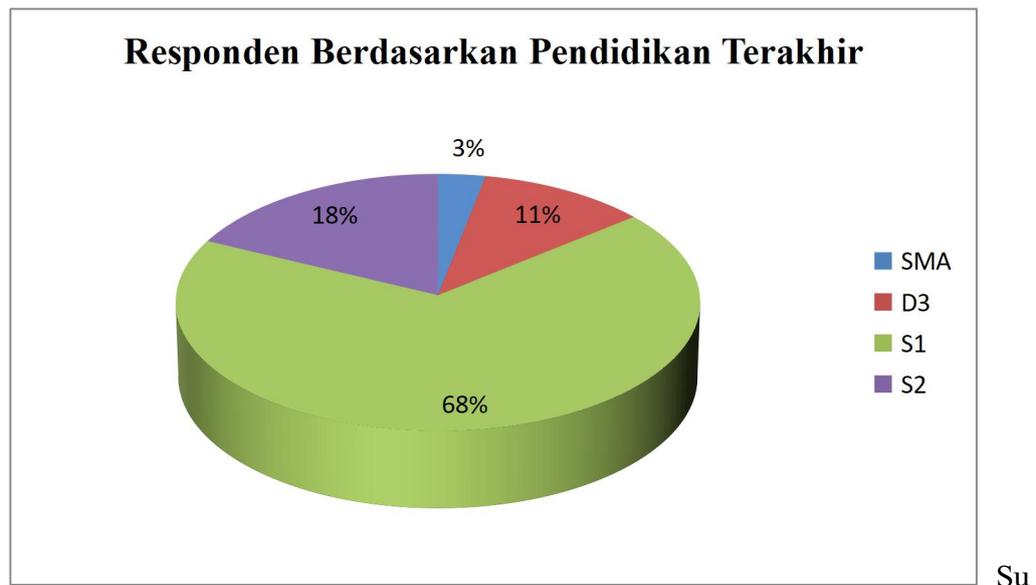
Berdasarkan gambar 5.27 distribusi responden terbesar berdasarkan jenis kelamin terletak pada jenis kelamin laki-laki digolongkan dengan warna biru sebesar 64% (186 responden), dan jenis kelamin perempuan digolongkan dengan warna merah sebesar 36% (106 responden).



umber: Diolah Sendiri

Gambar 5.28 Karakteristik Berdasarkan Umur

Berdasarkan gambar 5.28 distribusi responden terbesar berdasarkan umur terletak pada usia 26 sampai dengan 35 tahun digolongkan dengan warna merah dengan 64% (186 responden), kedua terletak pada usia 18 sampai dengan 25 tahun digolongkan dengan warna biru sebesar 18% (53 responden), ketiga terletak pada usia 36 sampai dengan 45 tahun digolongkan dengan warna hijau sebesar 11% (32 responden), dan terakhir diumur 46 sampai dengan 55 tahun digolongkan dengan warna ungu sebesar 7% (21 responden).



mber: Diolah Sendiri

Gambar 5.29 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan gambar 5.29 distribusi responden terbesar berdasarkan pendidikan terakhir terletak pada pendidikan S1 digolongkan dengan warna hijau dengan 68% (199 responden), kedua terletak pada pendidikan S2 digolongkan dengan warna ungu sebesar 18% (52 responden), ketiga terletak pada pendidikan D3 digolongkan dengan warna merah sebesar 11% (32 responden), dan terakhir terletak pada pendidikan SMA digolongkan dengan warna biru sebesar 3% (9 responden).

Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berikut adalah tabel distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap pernyataan kuesioner yang penulis berikan. Berikut adalah tabel distribusi jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Distribusi Jawaban Responden

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban							
		SS	%	S	%	TS	%	STS	%
<i>Ease Of Use (Kemudahan)</i>									

1. Anda dapat dengan mudah menemukan informasi yang dicari	76	26%	179	61%	39	13%	0	0%
2. Anda sering mengakses website	64	22%	147	51%	80	27%	0	0%
3. <i>Website</i> ini mudah diakses	60	21%	195	67%	35	12%	1	0%
4. <i>Website</i> ini mudah untuk digunakan	45	16%	189	65%	56	19%	0	0%
5. <i>Website</i> ini dapat dipercaya	80	28%	194	67%	14	5%	0	0%
6. Penyajian informasi disusun berdasarkan kategorinya masing-masing	52	18%	205	70%	34	12%	0	0%
Customization (Personalisasi)								
1. Tampilan pada <i>website</i> mudah dikenali	60	67%	195	21%	35	12%	1	0%
2. Teknik pewarnaan pada <i>website</i> menarik dan tidak membosankan	61	21%	195	67%	35	12%	1	0%
3. Struktur menu pada <i>website</i> tersusun dengan baik	82	28%	187	64%	22	8%	0	0%
4. Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti	74	26%	166	57%	47	16%	2	1%
5. Website ini menyajikan informasi dengan detail	55	19%	185	64%	51	17%	0	0%
Download Delay (Kecepatan Akses Pada Aplikasi)								
1. Informasi dan data yang dibutuhkan mudah didownload	94	32%	186	64%	11	4%	0	0%
2. Tidak Membutuhkan waktu yang lama dalam mendownload informasi	88	31%	175	60%	27	9%	0	0%
3. Setiap halaman ditampilkan dengan cepat	84	29%	185	64%	20	7%	1	0%
4. Mudah dalam mengakses informasi pada tiap halaman	74	25%	173	60%	43	15%	1	0%
Content (Penyajian Informasi)								
1. Informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan anda	89	31%	174	60%	27	9%	0	0%
2. Keragaman informasi yang menarik	85	29%	175	60%	31	11%	0	0%
3. Teks yang ditampilkan mudah dibaca dengan jelas	82	29%	186	64%	21	7%	1	0%
4. Gambar yang ditampilkan bisa dilihat dengan jelas	73	25%	188	65%	30	10%	0	0%
User Satisfaction								
1. Puas dengan fitur yang disediakan <i>website</i>	64	22%	194	67%	33	14%	0	0%
2. Suka dengan layanan yang diberikan <i>website</i>	52	18%	198	68%	40	14%	1	0%
3. Senang melakukan transaksi (mengirimkan pertanyaan)	37	13%	192	66%	61	21%	1	0%
4. Informasi pada <i>website</i> bermanfaat	37	13%	146	50%	96	33%	11	4%
5. <i>Link</i> pada <i>website</i> bekerja dengan baik	40	14%	194	67%	54	19%	1	0%

Sumber: Diolah Sendiri

Tabel 5.4 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 kuisisioner tersebut bersifat positif. Penilaian dan interpretasi kualitas terhadap masing-masing pertanyaan dalam setiap kuisisioner dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.5 Interpretasi Item Pertanyaan Kuisisioner

No	Pernyataan	Nilai	Interpretasi
<i>Ease Of Use (Kemudahan)</i>			
1.	Anda dapat dengan mudah menemukan informasi yang dicari	46,28%	Cukup
2.	Anda sering mengakses website	51,37%	Cukup
3.	<i>Website</i> ini mudah diakses	48,02%	Cukup
4.	<i>Website</i> ini mudah untuk digunakan	50,77%	Cukup
5.	<i>Website</i> ini dapat dipercaya	43,81%	Cukup
6.	Penyajian informasi disusun berdasarkan kategorinya masing-masing	48,45%	Cukup
<i>Customization (Personalisasi)</i>			
1.	Tampilan pada <i>website</i> mudah dikenali	48,02%	Cukup
2.	Teknik pewarnaan pada <i>website</i> menarik dan tidak membosankan	47,85%	Cukup
3.	Struktur menu pada <i>website</i> tersusun dengan baik	44,85%	Cukup
4.	<i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti	47,68%	Cukup
5.	<i>Website</i> ini menyajikan informasi dengan detail	49,66%	Cukup
<i>Download Delay (Kecepatan Akses Pada Aplikasi)</i>			
1.	Informasi dan data yang dibutuhkan mudah didownload	42,87%	Cukup
2.	Tidak Membutuhkan waktu yang lama dalam mendownload informasi	44,59%	Cukup

3. Setiap halaman ditampilkan dengan cepat	44,50%	Cukup
4. Mudah dalam mengakses informasi pada tiap halaman	47,51%	Cukup

Content (Penyajian Informasi)

1. Informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan anda	44,50%	Cukup
2. Keragaman informasi yang menarik	45,36%	Cukup
3. Teks yang ditampilkan mudah dibaca dengan jelas	44,76%	Cukup
4. Gambar yang ditampilkan bisa dilihat dengan jelas	46,31%	Cukup

User Satisfaction

1. Puas dengan fitur yang disediakan <i>website</i>	47,34%	Cukup
2. Suka dengan layanan yang diberikan <i>website</i>	44,67%	Cukup
3. Senang melakukan transaksi (mengirimkan pertanyaan)	52,23%	Cukup
4. Informasi pada <i>website</i> bermanfaat	56,79%	Cukup
5. <i>Link</i> pada <i>website</i> bekerja dengan baik	51,03%	Cukup

Sumber: Diolah Sendiri

Uji Validitas

Uji validitas ialah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (konten) dari suatu instrument dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrument (kuesioner) yang digunakan dalam suatu penelitian. Untuk mengetahui kevalidan dari instrument yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasikan setiap skor variabel, kemudian hasil kolerasi dibandingkan dengan total skor masing-masing variabel.

Menurut Sugiyono dalam abbas (2013:3), indikator yang valid berarti instrument tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut:

Jika r hitung (corrected Item-Total Correlation) $\geq r$ tabel (uji dua pihak dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Jika r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $<$ r tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Adapun rumus untuk mencari r tabel adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{df = n - 2}$$

Dimana:

$df = \text{Degree Of Freedom}$

$n = \text{Jumlah Responden}$

jadi,

$$df = n - 2$$

$$df = 292 - 2 = 290$$

Jadi dalam mencari nilai r tabel pada taraf signifikansi = 5 % (0.05), maka diisi pada rumus tersebut $1 - 0.05 = 0.95$. Untuk mencari r tabel menggunakan SPSS terlebih dahulu harus mencari t tabel dengan rumus $IDF.T(0.95,df)$ sehingga didapat t tabel = 1,65, setelah itu dapat ditemukan hasil untuk r tabel menggunakan rumus $T_tabel/\text{SQRT}(df+T_tabel**2)$ sehingga didapat r tabel = 0,10. Jika r hitung diatas 0,10 maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung dibawah 0,10 berarti alat ukur dinyatakan tidak valid. Berikut hasil uji validitas yang dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	71,00	62,428	,524	,909
x1.2	71,18	63,956	,308	,914
x1.3	71,05	62,163	,593	,907
x1.4	71,16	63,370	,445	,910
x1.5	70,90	63,093	,539	,908
x1.6	71,07	63,923	,427	,910
x2.1	71,05	62,163	,593	,907
x2.2	71,05	62,163	,593	,907
x2.3	70,92	62,611	,560	,908
x2.4	71,05	61,536	,566	,908
x2.5	71,11	62,887	,486	,909
x3.1	70,84	63,223	,523	,909
x3.2	70,92	62,183	,570	,908
x3.3	70,92	62,204	,594	,907
x3.4	71,02	62,451	,504	,909
x4.1	70,92	62,183	,570	,908
x4.2	70,94	61,738	,611	,907
x4.3	70,92	61,808	,642	,906
x4.4	70,98	61,793	,637	,906
y1.1	71,02	62,910	,519	,909
y2.2	71,09	62,043	,612	,907
y3.3	71,22	63,625	,422	,910
y4.4	71,40	63,517	,330	,913
y5.5	71,19	62,634	,537	,908

Sumber: Diolah Sendiri

Rangkuman dari uji validitas variabel *ease of use*, *customization*, *download delay*, *content*, dan *user satisfaction* dapat dilihat pada tabel 5.7.

Berdasarkan tabel 5.7 dapat dilihat semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0,10, yang artinya semua item kuesioner yang terdiri dari 24 pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 5.7 Rangkuman Uji Validitas

Variabel	Kode Indikator	R Hitung	R Tabel	Status
<i>Ease Of Use</i>	X1.1	0,524	0,10	Valid

	X1.2	0,308	0,10	Valid
	X1.3	0,593	0,10	Valid
	X1.4	0,445	0,10	Valid
	X1.5	0,539	0,10	Valid
	X1.6	0,427	0,10	Valid
<i>Customization</i>	X2.1	0,593	0,10	Valid
	X2.2	0,593	0,10	Valid
	X2.3	0,560	0,10	Valid
	X2.4	0,566	0,10	Valid
	X2.5	0,486	0,10	Valid
<i>Download Delay</i>	X3.1	0,523	0,10	Valid
	X3.2	0,570	0,10	Valid
	X3.3	0,594	0,10	Valid
	X3.4	0,504	0,10	Valid
<i>Content</i>	X4.1	0,570	0,10	Valid
	X4.2	0,611	0,10	Valid
	X4.3	0,642	0,10	Valid
	X4.4	0,637	0,10	Valid
<i>User Satisfaction</i>	Y1	0,519	0,10	Valid
	Y2	0,612	0,10	Valid
	Y3	0,422	0,10	Valid
	Y4	0,330	0,10	Valid
	Y5	0,537	0,10	Valid

Sumber: Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel 5.7 maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan kuesioner memiliki status Valid, karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel.

Uji Reliabilitas

Menurut Syaifullah dan Soemantri (2016:22), uji reliabilitas yaitu menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	24

Adapun cara yang digunakan untuk menguji Reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* yang dilakukan dengan bantuan program SPSS, suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 (Sarjono, 2011:45). Hal ini dapat dilihat pada tabel 5.9 tentang kriteria indeks koefisien reabilitas.

Tabel 5.9 Rangkuman Uji Reliabilitas

Croanbach Alpha	Keterangan
0,912	Reliabel

Sumber: Diolah Sendiri

Uji Asumsi Klasik

Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak). Dasar pengambilan keputusan pada uji linearitas adalah jika nilai *Sig* atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* $> 0,05$ maka hubungan antar variabel adalah linear, dan jika nilai *Sig* atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* $< 0,05$ maka hubungan antar variabel tidak linear (Sarjono, 2011:80).

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh hasil pengujian linearitas data untuk pernyataan pada variabel *Ease of Use* (X1) dengan *User Satisfaction* (Y), *Cuztomization* (X2) dengan *User Satisfaction* (Y), *Download Delay* (X3) dengan *User Satisfaction* (Y), *Content* (X4) dengan

User Satisfaction (Y). Hasil Uji linearitas dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 5.10 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1 Between Groups (Combined)	12,402	11	1,127	7,498	,000
Linearity	11,416	1	11,416	75,918	,000
Deviation from Linearity	,986	10	,099	,655	,765
Within Groups	41,954	279	,150		
Total	54,356	290			

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2 Between Groups (Combined)	15,905	10	1,591	11,583	,000
Linearity	14,505	1	14,505	105,628	,000
Deviation from Linearity	1,400	9	,156	1,133	,339
Within Groups	38,450	280	,137		
Total	54,356	290			

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3 Between Groups (Combined)	12,427	7	1,775	11,982	,000
Linearity	10,839	1	10,839	73,159	,000
Deviation from Linearity	1,588	6	,265	1,786	,102
Within Groups	41,929	283	,148		
Total	54,356	290			

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4 Between Groups (Combined)	23,220	8	2,902	26,288	,000
Linearity	22,381	1	22,381	202,704	,000
Deviation from Linearity	,839	7	,120	1,086	,372
Within Groups	31,136	282	,110		
Total	54,356	290			

Sumber: Diolah Sendiri

Dari tabel *Anova* yang penulis dapatkan diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* masing-masing adalah 0,765 ($0,765 > 0,05$), 0,339 ($0,339 > 0,05$), 0,102 ($0,102 > 0,05$), 0,372 ($0,372 > 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X1, X2, X3, X4 dan variabel Y adalah linear atau sesuai dengan garis linear.

Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah sebaran data dari variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS menggunakan teknik Kolmogorov-Smimov dengan taraf signifikan 5%. Pengambilan keputusan apabila angka signifikansi Kolmogorov-Smimov $\text{sig.} > 0,05$ maka menunjukkan data berdistribusi normal (Sugiyono, 2010: 159).

Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 Uji Normalitas

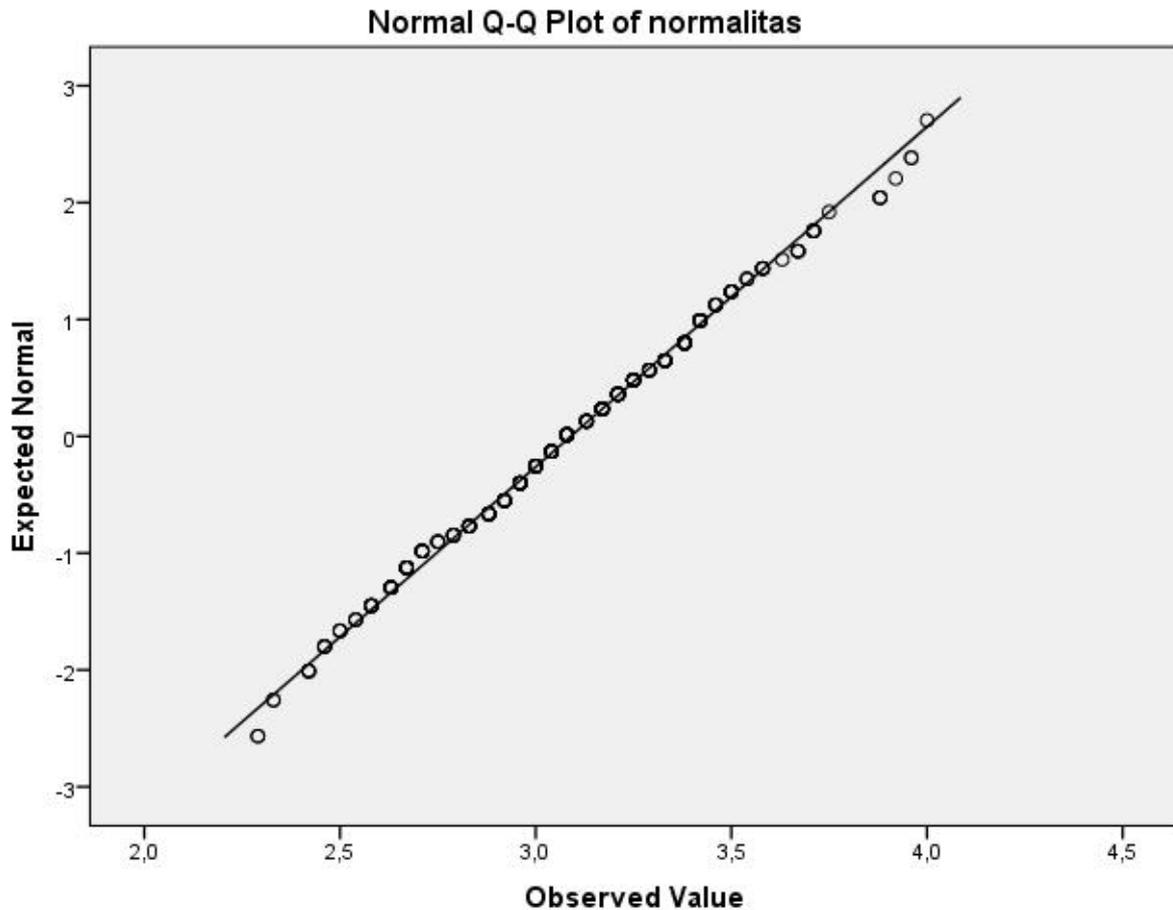
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Normalitas	,044	291	,200*	,993	291	,172

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

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Diolah Sendiri



Gambar 5.30 Grafik *Normal Q-Q Plot of Normalitas*

Berdasarkan hasil pengujian uji kolmogorov-smirnov maka diperoleh nilai *Sig* 0,200 dimana $0,200 > 0,05$ menunjukkan data berdistribusi normal.

Analisa 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 dapat dilihat dengan nilai *r*.

Tabel 5.12 Hasil Uji Korelasi

		Correlations				
		x1	X2	X3	X4	Y
x1	Pearson Correlation	1	,762**	,693**	,579**	,458**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	292	292	292	292	292
X2	Pearson Correlation	,762**	1	,621**	,652**	,517**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	292	292	292	292	292
X3	Pearson Correlation	,693**	,621**	1	,737**	,447**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	292	292	292	292	292
X4	Pearson Correlation	,579**	,652**	,737**	1	,642**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	292	292	292	292	292
Y	Pearson Correlation	,458**	,517**	,447**	,642**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	292	292	292	292	292

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

Sumber: Diolah Sendiri

Berdasarkan hasil pengujian uji korelasi pearson maka diperoleh hasil:

Variabel *Ease Of Use* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig.

$0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Variabel *Customization* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig.

$0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Variabel *Download Delay* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig.

$0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Variabel *Content* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig. $0,000 <$

$0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel

Ease of Use, *Customization*, *Download Delay* dan *Content* berpengaruh terhadap

variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapat empat variabel X dan satu variabel Y, sehingga penulis menggunakan regresi linier berganda, karena dengan menggunakan regresi linier berganda maka penulis dapat menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

Ho: Variabel *Ease Of Use* (X1), *Cuztomization* (X2), *Download Delay* (X3) dan *Content* (X4) tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Ha: Variabel *Ease Of Use* (X1), *Cuztomization* (X2), *Download Delay* (X3) dan *Content* (X4) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.

Tabel 5.13 Hasil Uji – F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23,890	4	5,972	56,066	,000 ^b
	Residual	30,466	286	,107		
	Total	54,356	290			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

Sumber: Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel 5.13 hasil uji F Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content* secara bersama-sama (simultan) terhadap *user satisfaction*.

Uji Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

H_0 : Variabel independent secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

H_a : Variabel independent secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent.

Tabel 5.14 Hasil Uji – T

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,771	,172		4,487	,000
	X1	,146	,090	,123	1,612	,108
	X2	,133	,077	,130	1,737	,083
	X3	-,173	,077	-,169	-2,251	,025
	X4	,586	,068	,610	8,623	,000

Dependent Variable: Y

Sumber: Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel 5.14 hasil uji t diketahui :

Variabel *Ease Of Use* (X1) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,108, dimana nilai sig. $0,108 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial.

Variabel *Customization* (X2) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,083, dimana nilai sig. $0,083 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial.

Variabel *Download Delay* (X3) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,025 dimana nilai sig. $0,025 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial.

Variabel *Content* (X4) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara parsial.

DAFTAR PUSTAKA

- Imron. 2019. *Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4 . 0 Studi Kasus : Rumah Wisata Keramik F . Widayanto Depok*. Jurnal Ilmiah Informatika Global, 10(1).
- Rahmatullah, S. 2019. *Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0*. Kajian Ilmiah Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, 19(2).
- Siregar. 2014. *Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi, 10(1).
- Sugiyono. 2018. *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Packing Produk Minuman PT. Singa Mas Pandaan*. Jurnal Ilmiah Informatika Global. 10(1).
- Sugiyono. 2018. *Pengaruh Layanan Bimbingan Sosial Terhadap Perilaku Agresif Siswa Kelas Viii Smp Negeri 23 Surakarta Tahun Pelajaran 2016/2017*. JTKSI, 1(2).
- Sugiyono. 2014. *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Packing Produk Minuman PT . Singa Mas Pandaan*. Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis. 1(2).
- Sujarweni. 2014. *Terpaan Iklan Pada Youtube Dan Informasi Pada Roadshow Gerakan Nasional Non Tunai Oleh Bank Indonesia Dengan Awareness Mahasiswa Dalam Penggunaan Uang Elektronik*. Jurnal Informatika, 5(3).

- Sundari, R. 2017. *Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Umkm Pizza Sha-Ya Di Lingkungan Stie Riau Pekanbaru*. 8(4).
- Sunyoto. 2016. *Pengaruh Current Ratio, Cash Ratio, dan Total Assets Turnover terhadap Net Profit Margin pada Industri Makanan dan Minuman Periode 2013-2017*. SMS: Science of Management and Students Research Journal, 1(3).
- Syaifullah, D. O. 2016. *Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 (Studi Kasus: Cv. Zamrud Multimedia Network)*. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, 2(1).
- Warjiyono, C. M. 2018. *Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK), 5(2).
- Yodi. 2018. *Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode WebQual 4.0*. RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi), 2(2).