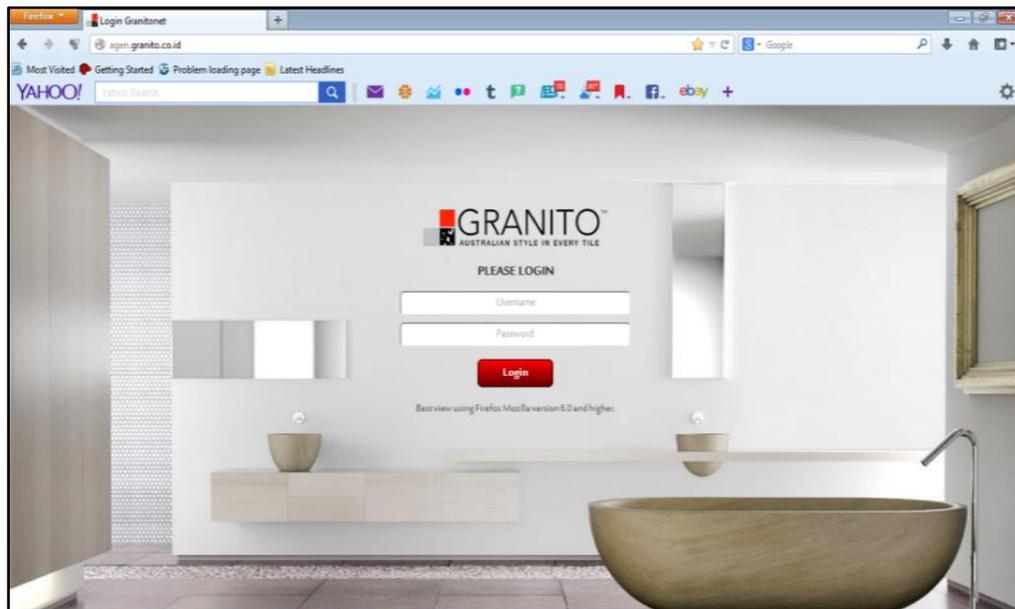


## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

GranitoNet adalah aplikasi atau program berbasis *web* yang sudah tersinkronisasi dengan sebuah database yang dapat perusahaan gunakan, baik itu untuk pembuatan laporan maupun pendataan, pembelian barang dan pencarian barang. GranitoNet untuk mempermudah dan juga mempersingkat proses pengerjaan proses *purchasing order* tentunya mensesederhanakan komunikasi antara distributor dengan pabrik. Perkembangan teknologi informasi sangat cepat seiring dengan kebutuhan informasi dan pertumbuhan tingkat kecerdasan manusia.



Sumber : [agen.granito.co.id](http://agen.granito.co.id) (GranitoNet) Login

**Gambar 1.1. Login Halaman Awal GranitoNet**

Pengelolaan *Purchase order* yang dilakukan secara manual dikirim ke *supplier* masih menggunakan fax dan email dirasa kurang efektif karena akan menimbulkan berbagai masalah. Apalagi setiap pemesanan barang akan banyak yang dipesan untuk pembeliannya, jika kepala bagian atau kepala keuangan sedang tidak ditempat maka untuk pengajuan *purchase order* akan menimbulkan masalah, mulai dari pembuatan *purchase order* dan penyampaiannya sampai untuk ada persetujuan. Dari masalah itu merupakan variabel yang akan diubah setiap ada pengajuan pembelian barang. Tentunya setiap ada pembelian barang seiring banyak yang dipesan maka akan terjadi suatu masalah besar jika kepala bagian berhalangan. Masalah yang akan terjadi adalah terhambatnya pekerjaan pembuatan laporan *purchase order* tidak akurat dan efektif maka akan terjadi kegagalan, menyebabkan kekosongan barang jika ketibaan barang tidak sesuai estimasi pengiriman. Saat ini telah banyak sistem atau aplikasi yang digunakan untuk menunjang dan menyelesaikan suatu permasalahan yang biasanya timbul dalam suatu organisasi, perusahaan atau instansi pemerintahan.

Sistem atau aplikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari suatu organisasi ataupun instansi agar lebih efektif dan efisien serta mudah dalam penerimaan informasi yang ingin disampaikan. Begitu juga dalam bidang usaha dan bisnis, sistem informasi sangat dibutuhkan dalam upaya mempermudah pencatatan, penyimpanan, dan penyajian laporan. *Purchase order* secara *online* ke *supplier* dapat mempengaruhi pemrosesan

informasi dengan cepat. Program ini dapat mengambil keputusan sendiri oleh bagian-bagian divisi organisasi, serta langsung melalui pemrosesan informasi.

Seperti halnya pada PT Catur Sentosa Adiprana Tbk (CSA), juga memerlukan sistem untuk menunjang kegiatan mereka tentunya dalam menerapkan suatu metode *purchase order* di setiap *supplier* dengan menggunakan media elektronik yaitu internet. Dengan menerapkan metode *purchase order* berbasis web ini dapat terjalin hubungan pekerjaan yang sangat mudah dengan *supplier*.

Terwujudnya hal tersebut, di Tahun 2014 PT Granitoguna Building Ceramics salah satu *supplier* dari CSA ini telah menyediakan website . Sebuah aplikasi yang dapat melakukan permintaan barang secara *online* guna mencatat, menyimpan, dan menyajikan laporan pembelian dari prinsipal. Yang disajikan oleh website *GranitoNet* ini adalah semua yang berhubungan dengan *purchase order*, yaitu menu order, pengiriman, produk dan layanan. Semua informasi tersebut dapat diakses melalui halaman website *agen.granito.co.id* . Dengan ini website *GanitoNet* harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi sehingga dalam pembuatan *purchase order* dengan website *GranitoNet* ke *supplier* dapat terarah dengan baik di CSA. Dari data diatas, dapat disimpulkan analisa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* *GranitoNet* perlu dilakukan guna mengetahui apakah *website* ini mampu memenuhi keinginan pengguna, dan juga dengan menggunakan metode regresi linear berganda yaitu analisis yang menjelaskan hubungan antara peubah respon (variabel dependen) dengan faktor-faktor

yang mempengaruhi dari satu prediktor (variabel independen). Regresi linier berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana, hanya saja pada regresi linier berganda variabel bebasnya lebih dari satu variabel penduga. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan atas kekurangan atau kelemahan *website* GranitoNet atau rekomendasi untuk tetap menggunakan *website* GranitoNet berdasarkan keunggulan *website*.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memutuskan mengangkat judul skripsi “**Analisa Kualitas Website GranitoNet Menggunakan Regresi Linear Berganda**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini akan dibahas bagaimana cara untuk :

- a) Bagaimana mengukur dan menganalisa kualitas *website* GranitoNet berdasarkan model kualitas kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Green-Pearson.
- b) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* GranitoNet.

## **1.3. Ruang Lingkup Penelitian**

Pembahasan dalam penelitian ini meliputi :

- a) Perangkat lunak yang akan di analisa adalah GranitoNet dengan alamat *website agen.granito.co.id*.
- b) Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ialah pengguna yang mengakses *website* GranitoNet di Cabang CSA dengan populasi berjumlah 60 Responden.
- c) Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* yang digunakan adalah sampel jenuh (sensus) yaitu teknik pengambilan sampel yang menggunakan semua populasi dalam penelitian.
- d) Model *user satisfaction* Green-Pearson memiliki 4 variabel yaitu: kemudahan (*ease of use*), personalisasi (*customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*download delay*), penyajian informasi (*content*).
- e) Bentuk skala pengukuran yang diterapkan menggunakan satuan skala Likert dengan 4 pilihan jawaban tanpa pilihan “netral”.
- f) Metode analisis data menggunakan metode uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik (normalitas dan linearitas), uji korelasi, metode regresi linear berganda.
- g) Aplikasi yang akan digunakan untuk pengolahan data pada penelitian ini adalah SPSS Versi 23.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian skripsi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari website GranitoNet dengan

harapan bahwa website ini memang terbukti dapat mensesederhanakan komunikasi antar prinsipal dengan distributor dengan baik. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan atas kekurangan dan kelemahan *website* GranitoNet atau rekomendasi untuk tetap menggunakan *website* GranitoNet berdasarkan keunggulan *website*.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi tempat penelitian, akademik, dan peneliti sendiri meliputi :

### **1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti**

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah *website*.

### **1.5.2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian**

Sebagai masukan yang dapat dijadikan tolak ukur untuk melakukan perbaikan pada GranitoNet guna meningkatkan kepuasan pengguna.

### **1.5.3. Manfaat Bagi Akademik**

- a) Sebagai bahan pedoman dan referensi bagi penulis lain dalam menyusun laporan Skripsi.
- b) Dapat menambah pengetahuan bagi pihak yang melakukan penelitian sebagai informasi untuk penelitian.

## **1.6. Sistematis Penulisan**

Penulisan laporan skripsi terdiri dari enam bab dengan sistematika sebagai berikut:

## **BAB I      PENDAHULUAN**

Pendahuluan memuat latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian mengenai Analisa Kualitas Website GranitoNet Menggunakan Regresi Linear Berganda.

## **BAB II     GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Gambaran umum perusahaan memuat uraian tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, serta uraian tugas dan wewenang masing-masing divisi/departemen dimana riset dilakukan.

## **BAB III    TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka memuat uraian teori-teori yang mendukung pembuatan skripsi dan hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian.

## **BAB IV    METODE PENELITIAN**

Metode penelitian memuat pembahasan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis data yang digunakan dan teknik pengumpulan data.

## **BAB V     HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan pembahasan memuat implementasi hasil dan pembahasan sesuai dengan pembuatan analisis pada bab sebelumnya beserta penjelasannya.

## **BAB VI PENUTUP**

Penutup memuat kesimpulan yang diperoleh selama perancangan dan pembuatan sistem berdasarkan hasil dan pembahasan serta berisi saran yang berkaitan dengan pengembangan sistem ini di masa yang akan datang.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **2.1.1. Sejarah Perusahaan**

Pada Tahun 1966, Eka Sentosa (Alm) bersama dengan Darmawan Putra Totong membuka toko cat kecil berukuran 40m<sup>2</sup> di Jalan Gajah Mada 56, Jakarta. Toko ini diberi nama "Toko Tjat Sentosa" yang menjual produk cat yang masih jarang pada saat itu. Tidak hanya menjual cat, usaha kemudian terus berkembang dengan menjual bahan bangunan dengan produk yang lebih beragam.

Sejalan dengan perkembangan usaha, pada tahun 1970, Budyanto Totong dan Totong Kurniawan bergabung di toko tersebut dan bersama dengan saudara-saudaranya melakukan rencana yang lebih luas. Mereka melihat peluang tidak hanya menjual, tapi memasarkan dan mendistribusikan. Dimulailah perintisan usaha sebagai distributor bahan bangunan dengan modal kepercayaan.

PT Catur Sentosa Adiprana ("Perseroan") didirikan pada bulan Desember 1983 dan memulai kegiatan operasi komersialnya tahun 1983. Kantor pusat CSA terletak di Jl. Daan Mogot Raya No. 234, Jakarta, karena begitu pesat perkembangan dalam segmen distribusi dimana kebutuhan akan sebuah manajemen yang modern semakin tak terelakan. Tidak berhenti sampai disitu, pada tahun 1997, Budyanto Totong melihat adanya kesempatan lain di segmen retail modern, yang memperkenalkan konsep "*One Stop Shopping*" bahan bangunan di Indonesia dengan brand Mitra10. Segmen ini dikembangkan dengan tujuan untuk menangkap peluang adanya perubahan pola berbelanja dari tradisional ke modern, memperkuat sinergi dengan pemasok, transaksi yang berbasis tunai, dan memberikan margin keuntungan yang lebih tinggi. Untuk terus bertumbuh dan mengembangkan kegiatan usahanya, Perseroan kembali memperkuat struktur permodalannya melalui proses "*Initial Public Offering*". Perseroan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia pada tanggal 12 Desember 2007 dengan kode saham CSA. Sesuai dengan pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan adalah menjalankan usaha dibidang perdagangan barang hasil produksi terutama bahan bangunan.

PT Catur Sentosa Adiprana Tbk (CSA), perusahaan bidang distribusi bahan bangunan yang merupakan jalinan kepercayaan lebih dari 40 *supplier* dipercaya untuk mendistribusikan produk dari prinsipal

nasional maupun multinasional. Salah satu dari 40 *supplier* utama ini dengan hubungan rata-rata lebih dari 20 tahun adalah PT Granitoguna Building Ceramics.

PT Granitoguna Building Ceramics salah satu *supplier* dari CSA ini telah menyediakan website. Sebuah aplikasi yang dapat melakukan permintaan barang secara *online* guna mencatat, menyimpan, dan menyajikan laporan pembelian dari prinsipal. Yang disajikan oleh website “*Granito Net*” ini adalah semua yang berhubungan dengan *purchasing order*. Semua informasi tersebut dapat diakses melalui halaman website [www.agen.granito.co.id](http://www.agen.granito.co.id).

#### **2.1.2. Visi Perusahaan**

Menjadi Perusahaan Nasional terdepan di bidang Distribusi & Logistik, dan Ritel di Indonesia dan Asia Tenggara.

#### **2.1.3. Misi Perusahaan**

- a) Mengutamakan kepentingan bersama bagi semua pihak terkait.
- b) Memberikan pelayanan terbaik.
- c) Meningkatkan Manajemen Supply Chain dan Inovasi Produk secara berkesinambungan.
- d) Kepedulian terhadap lingkungan dan masyarakat.
- e) Mengoptimalkan sumber daya manusia.

#### **2.1.4. Nilai Perusahaan**

- a. *Integritas*
- b. *Inovatif*

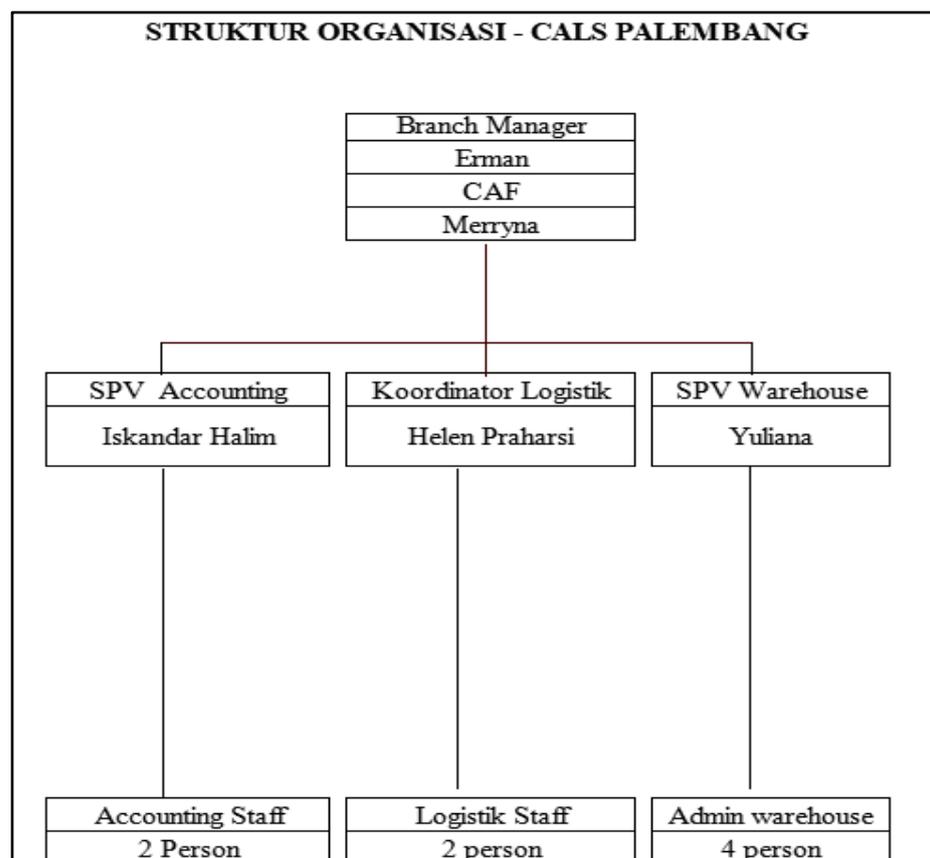
c. Penghargaan kepada sumber daya manusia

## 2.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Wewenang

### 2.2.1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan adalah suatu hal yang penting, karena dengan adanya struktur tersebut maka setiap karyawan dapat mengetahui posisi jabatannya, sehingga tidak terjadi masalah dalam alur kerja di perusahaan tersebut.

Gambar 2.1. struktur Organisasi perusahaan dari PT Catur Sentosa Adiprana Tbk (CSA):



Gambar 2.1. Struktur Organisasi CALS Palembang`

### 2.2.2. Uraian Tugas Wewenang CSA Palembang

### **1. Branch Manager**

- a. Memimpin Cabang CSA.
- b. Membagikan alokasi bulanan via email untuk kebutuhan budget order.
- c. Mengawasi kegiatan - kegiatan bawahannya
- d. Mengkoordinasi kegiatan-kegiatan.
- e. Melakukan pengambilan keputusan dalam menentukan biaya budget order yang keluar dan masuk.
- f. Melakukan approval atas purchase

### **2. CAF**

Mengkonfirmasi budget purchase bulanan.

### **3. Supervisor Accounting**

- a) Mereminder dan bertanggung jawab atas pengeluaran biaya purchase oleh admin.
- b) Berkoordinasi dengan admin untuk melakukan pembelian sesuai sell out dan sell in.

### **4. Admin Logistik**

- a) Menganalisa kebutuhan purchase setiap bulan.
- b) Memastikan tidak ada kekurangan barang.
- c) Memastikan order tepat waktu.
- d) Tidak melakukan kelebihan pembelian barang.
- e) Memastikan barang yang di beli kategori *Fast Moving*.
- f) Melakukan pembelian di ke supplier tepat waktu.

- g) Memastikan barang didalam perjalanan dalam keadaan asuransi.
- h) Melakukan pembelian ke GranitoNet sesuai kebutuhan alokasi bulanan dan permintaan project.
- i) Mendata setiap pembelian masuk dan penjualan keluar.

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **3.1.1. Aplikasi Berbasis Web**

GranitoNet adalah aplikasi atau program berbasis web yang sudah tersinkronisasi dengan sebuah database yang dapat perusahaan gunakan, baik itu untuk pembuatan laporan maupun pendataan, pembelian barang dan pencarian barang. GranitoNet Aplikasi berbasis web untuk mempermudah dan juga mempersingkat proses pengerjaan proses purchasing order tentunya mensesederhanakan komunikasi antara distributor dengan pabrik.

Febriharini, Mahmuda, (2016) dalam jurnal Hasran Basri (2019), Sistem informasi berbasis website merupakan sebuah sistem yang dapat digunakan untuk kebutuhan penyebaran informasi melalui layanan internet. Dalam hal ini internet menjadi penyedia dari sekumpulan informasi yang diposting atau di upload, sehingga masyarakat umum dapat melihatnya setiap waktu. Oleh karena itu hadirnya internet

mempermudah orang untuk dapat mengimplementasikan hasil dari analisis sebuah sistem, sehingga terbentuknya sistem informasi berbasis website, hal ini digunakan agar memperoleh pencapaian kerja yang maksimal.

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

Menurut Montana dalam Handayani (2014:308), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performansi produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

*Green and Pearson* dalam Handayani (2014:309) merumuskan empat variabel terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfication*) sebuah *website*. Empat Variabel terbaik antara lain :

1) Kemudahan (*Ease of Use/Ease of Navigation*).

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

2) Personalisasi (*Customization*).

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

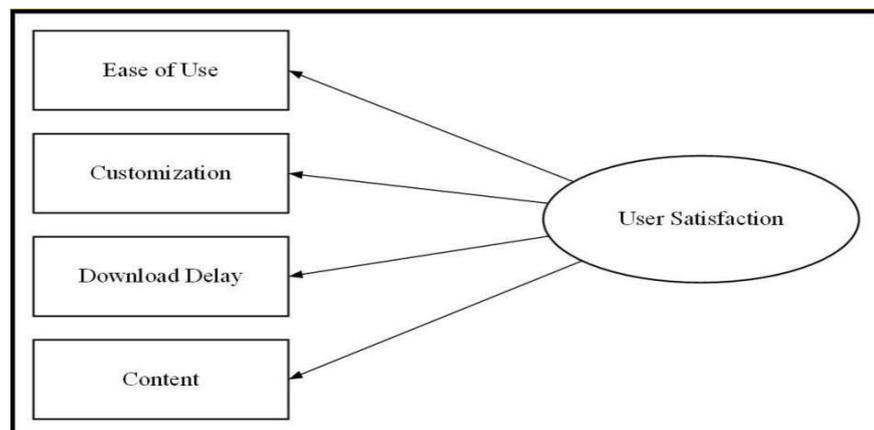
3) Kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*).

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*.

Berikut gambar model kepuasan pengguna menurut Green and Pearson :



Sumber : Green and Pearson dalam Sri Handayani (2014)

**Gambar 3.1. Model Penelitian Green and Pearson**

#### 3.1.3. Skala Pengukuran Skala Likert

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

Satu indikator cukup diwakili dengan satu pernyataan dan dijawab dari setiap pernyataan yang menggunakan skala likert mempunyai nilai dan tingkatan dari sangat positif menjadi sangat negatif. Biasanya, menggunakan kata-kata berupa: Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Setiap jawaban dari masing-masing pernyataan memiliki skor yang dapat dilihat pada tabel 3.1.

**Tabel 3.1. Skor Skala Likert**

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

*Sumber : (Sarjono dan Julianita, 2011:6)*

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:7), skala likert dengan empat alternatif jawaban dirasakan sebagai hal yang paling tepat. Jika menggunakan skala likert dengan lima alternatif jawaban (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju), maka akan membuat hasil menjadi rancu. Dengan demikian, dalam penarikan kesimpulan, hasil penelitian yang diperoleh menjadi kurang akurat karena sulit memberikan kriteria penilaian pada jawaban netral.

### 3.1.4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* yang digunakan adalah sampel jenuh (Sensus) yaitu tehnik pengambilan sampel yang menggunakan semua populasi dalam penelitian. Adapun alasan pemilihan teknik ini adalah karena jumlah populasi yang sedikit. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 23.

**Tabel 3.2. Tabel Perhitungan Sampel**

<p><b>Keterangan :</b></p> <p>Total cabang Csa/agen Granito yang mengakses website GranitoNet = 20</p> <p>Total 1 cabang = 3 Inventory control staff</p> <p><b>Perhitungan :</b></p> <p>20 Cabang x 3 Inventory control staff = 60 Responden</p> <p>Jumlah populasi seluruhnya = 60</p> <p>Jumlah sampel seluruhnya = 60</p>
--

Dalam menentukan sampel yang akan digunakan, penulis menggunakan populasi sebanyak 60 responden, angka ini diperoleh dari total cabang Csa/agen Granito yang mengakses website GranitoNet , yaitu 20 cabang yang masing masing cabang terdiri dari 3 *inventory control staff*.

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

Menurut Sarjono (2011:113), SPSS adalah Program atau software yang digunakan untuk mengolah data statistik. Dari berbagai program olah data statistik lainnya, SPSS kepanjangan dari *statistical Package for the Social Sciences*. SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik.

### 3.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah dibuat oleh peneliti lain yang digunakan sebagai referensi penulis. Dari penelitian terdahulu, Peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian Peneliti. Namun Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian Peneliti. Adapun peneliti terdahulu dapat dilihat pada tabel 3.3.

**Tabel 3.3. Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Hasil
1.	Febria Sri Handayani	Pengukuran tingkat kepuasan	Tingkat kepuasan pengguna web student portal PalComTech saat ini bernilai “kuat”, diukur dari

		pengguna terhadap web student portal	<i>ease of use, customization, download delay, dan content.</i>
--	--	--------------------------------------	---

No	Nama	Judul	Hasil
2.	Eka Hartati	Pengukuran tingkat kepuasan pengguna website dengan menggunakan metode analisis regresi berganda	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
3	Wahidin Abbas	Abbas Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website (UNY)	1. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas <i>website</i> adalah dimensi <i>usability, information quality, dan service interaction</i> . 2. Mahasiswa merasa puas terhadap kualitas website.

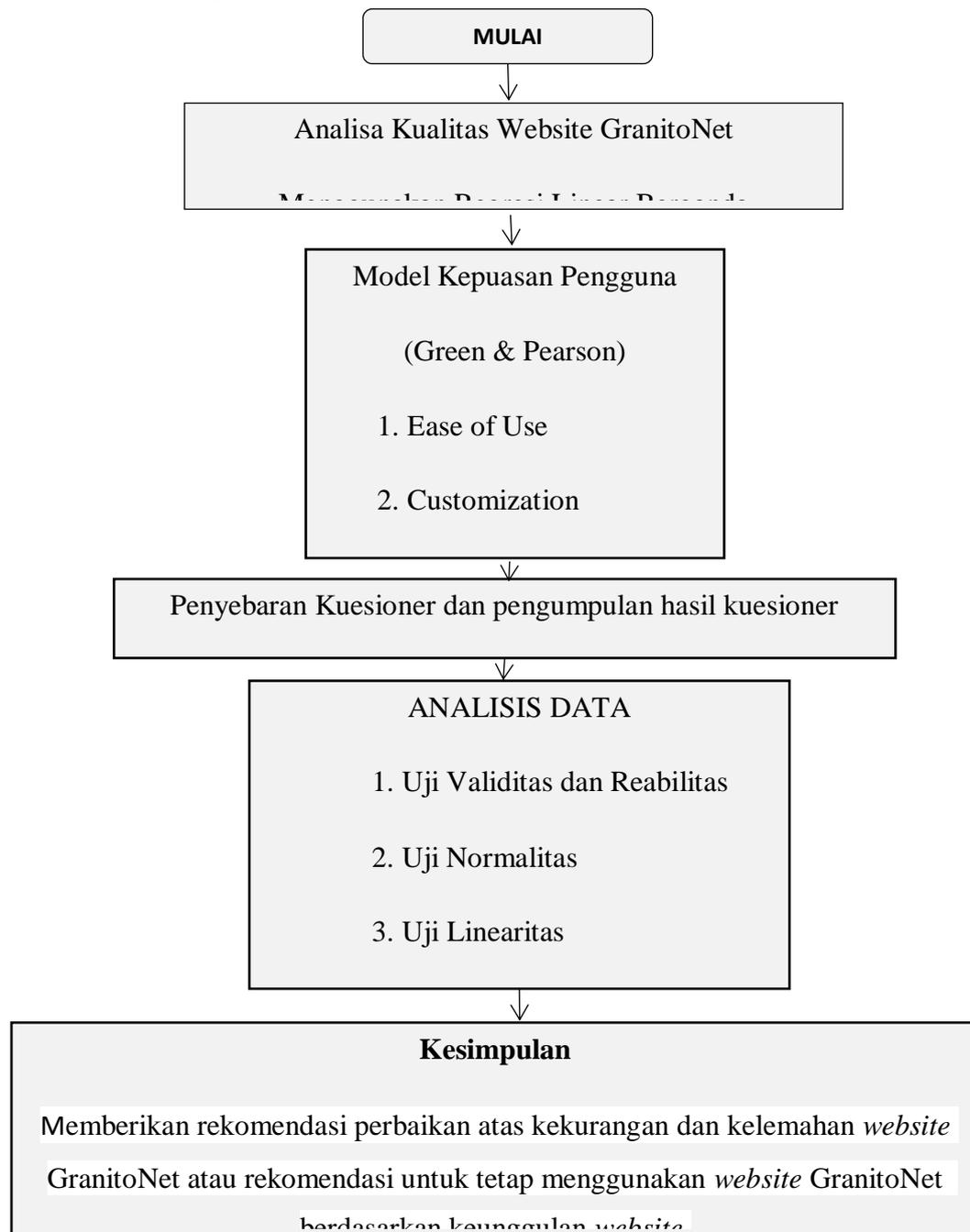
No	Nama	Judul	Hasil
----	------	-------	-------

4	Sigit Hadi Prayoga, Dana Indra Sensuse	Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	<p>1. <i>Ease of Use, Cuztomization, Download Delay</i> tidak mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Content mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna.</p>
---	--	--	---

No	Nama	Judul	Hasil
5	Muhammad Rifani Ihsan, Muhammad Rezki, Doni Purnama Alamsyah	Pengaruh Kualitas Website Pada Keputusan Pembelian Pada Situs Shopee Menggunakan Metode Webqual4.0	<p>Pada uji t menyimpulkan bahwa variabel usability dan information quality memiliki nilai thitung yang keduanya lebih kecil dari ttabel. Hal ini menunjukkan bahwa variabel usability dan information quality tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada web Shopee. Sedangkan variabel service interaction quality memiliki thitung yang lebih besar dari ttabel, berarti variabel service interaction quality memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Shopee.</p>

### 3.3. Alur Penelitian

Dalam penelitian di GranitoNet dimana salah satu kekhususan dalam penelitian ini adalah pada tujuannya. Untuk menggambarkan alur penelitian dapat dilihat pada gambar 3.2.:



### Gambar 3.2. Alur Penelitian

## BAB IV

### METODE PENELITIAN

#### 4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 4.1.1. Lokasi

Tempat penelitian dilakukan di CSA Cab Palembang yaitu CALS, beralamat di Jalan Tembusan alang alang lebar kelurahan Talang Kelapa, kecamatan Alang Alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30961.

##### 4.1.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian berlangsung kurang lebih 4 (empat) bulan, di mulai dari Oktober 2019 sampai dengan Januari 2020.

**Tabel 4.1. Waktu Penelitian**

No	Uraian	Bulan																
		Okt-19				Nov-19				Des-19				Jan-19				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Identifikasi Masalah GranitoNet	X	X															
2	Penentuan Metode			X	X													
3	Penyebaran Kuisisioner Website GranitoNet						X	X	X									
4	Interpretasi Hasil									X	X							
5	Analisa Data												X	X	X			
6	Kesimpulan & Saran																X	X

## **4.2. Metode Penelitian**

### **4.2.1. Jenis Data**

Sari (2016), data merupakan keterangan-keterangan yang diperoleh dari suatu tempat penelitian dimana data tersebut diperlukan untuk menganalisa permasalahan yang dihadapi dan selanjutnya untuk mencari alternatif yang sesuai dengan permasalahannya. Data yang dikumpulkan berkaitan dengan penelitian ini adalah:

- a) Data kualitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar.
- b) Data kuantitatif yaitu data data yang berbentuk angka-angka

### **4.2.2. Data Primer**

Sari (2016), Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil pengamatan langsung diobjek penelitian dengan menggunakan kuesioner. Menurut Watopa (2017: 328), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yakni dari perusahaan, yang akan diolah lebih lanjut. Nugroho (2016: 2934), data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Dalam penelitian ini, data primer yang dikumpulkan penulis dari hasil wawancara dengan kepala cabang CSA cab Palembang adalah data agen GranitoNet.

### **4.2.3. Data Sekunder**

Watopa (2017: 328), data sekunder yaitu data yang diperoleh sehubungan dengan perusahaan yang telah terdokumentasi, seperti struktur organisasi perusahaan, sejarah perusahaan dan data kelengkapan lainnya. Nugroho (2016: 2934), data sekunder yaitu data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari internet, sumber literature seperti buku, artikel, jurnal, serta penelitian terdahulu. Data sekunder yang penulis dapatkan melalui teknik studi pustaka.

#### **4.2.4. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini merujuk pada langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Melakukan observasi terhadap penggunaan GranitoNet.
- b) Melakukan wawancara dengan kepala Cabang CSA Cab Palembang untuk mendapatkan data agen GranitoNet.
- c) Melakukan studi pustaka dengan cara pengumpulan data dari bahan-bahan referensi, jurnal, dan buku yang berhubungan dengan masalah penelitian, adapun data yang didapatkan oleh peneliti dari hasil studi pustaka sebagai berikut: teknik *sampling* yaitu *nonprobability sampling* dengan sampel Jenuh (Sensus), skala pengukuran

- kuesioner yaitu skala *likert* dan aplikasi pengolahan data menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).
- d) Merancang alat ukur (kuesioner) penelitian berdasarkan model *user satisfaction*, yaitu peneliti membuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang berkaitan dengan GranitoNet yang akan dibagikan dan diisi oleh responden yaitu agen GranitoNet.
- e) Mendokumentasikan semua data pendukung penelitian.

#### **4.2.5. Model Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) Green and Pearson**

Menurut Handayani (2014), Green-Pearson (2004) melakukan perbandingan model penelitian Agarwal & Venkatesh (2002) dan model penelitian Palmer (2002) menggunakan metode Confirmatory Factor Analysis (CFA). Penelitian pun dilanjutkan lima tahun kemudian terhadap sebuah website.

Green-Pearson dalam Handayani (2014) merumuskan empat variabel terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap sebuah website. Empat variabel tersebut dinilai memiliki nilai yang kuat (*robust*), akan tetapi sangat sesuai (*parsimonious*) untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap penggunaan sebuah website. Keempat variabel tersebut, diantaranya: Kemudahan (*Ease of Use / Ease of Navigation*), Personalisasi (*Customization*), Kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*). Penyajian Informasi (*Content*).

#### **4.2.6. Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* yang digunakan adalah sampel jenuh (Sensus) yaitu teknik pengambilan sampel yang menggunakan semua populasi dalam penelitian. Adapun alasan pemilihan teknik ini adalah karena jumlah populasi yang sedikit. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 23.

**Tabel 4.2. Tabel Perhitungan Sampel**

<p><b>Keterangan :</b></p> <p>Total cabang Csa/agen Granito yang mengakses website GranitoNet = 20</p> <p>Total 1 cabang = 3 Inventory control staff</p> <p><b>Perhitungan :</b></p> <p>20 Cabang x 3 Inventory control staff = 60 Responden</p> <p>Jumlah populasi seluruhnya = 60</p> <p>Jumlah sampel seluruhnya = 60</p>
--

Dalam menentukan sampel yang akan digunakan, penulis menggunakan populasi sebanyak 60 responden, angka ini diperoleh dari total cabang Csa/agen Granito yang mengakses website GranitoNet, yaitu 20 cabang yang masing masing cabang terdiri dari 3 *inventory control staff*.

#### **4.2.7. Variabel Penelitian**

Berikut ini merupakan variabel-variabel model *user satisfaction* menurut Green and Pearson yang akan digunakan dalam penelitian ini (Yuliani 2016:82)

**Tabel 4.3. Variabel Penelitian *User Satisfaction***

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>
<i>Ease of Use</i>	- Struktur Penyajian - Kemudahan Akses - Kejelasan Penyajian Informasi
<i>Customization</i>	- Materi yang Menarik - Personalisasi
<i>Download Delay</i>	- Kecepatan dalam Menemukan Informasi - Kontrol Terhadap Materi
<i>Content</i>	- Spesifikasi Informasi - Pemenuhan Kebutuhan - Kecukupan materi
<i>Satisfaction</i>	- Kenyamanan - Keinginan Untuk Terus Mengakses GranitoNet

Sumber: Yuliani dan Prasajo (2016)

#### **4.2.8. Skala Pengukuran**

Sistem pengujian dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang dibuat dalam bentuk skor empat point dengan model skala *likert* untuk pengukuran tingkat persetujuan pengguna terhadap *statement* dan dilakukan analisis baik terhadap masing-masing parameter atau

terhadap keseluruhan parameter yang pertanyaan atau pernyataanya berdasarkan komponen-komponen model *Green-Pearson*. Dari hasil pertanyaan yang telah dijawab responden, data tersebut akan diubah kedalam bentuk angka.

#### **4.2.8.1. Skala Likert**

Hartati (2016), Skala likert digunakan untuk mengukur sebuah sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah fenomena sosial dalam sebuah penelitian, fenomena sosial ini akan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian.

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

**Tabel 4.4. Skor Skala Likert**

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

*Sumber: Sugiyono dalam Achmadi (2018)*

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

#### **4.2.9. Kuesioner**

Menurut Ilhami (2017) Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Menurut Handayani (2014), rancangan alat ukur dalam penelitian ini biasa disebut dengan nama kuesioner. Selain berisi pertanyaan atau pernyataan berdasarkan model *user satisfaction* Green dan Pearson dan alternatif jawaban yang diberi skor, alat ukur atau kuesioner ini juga berisi :

- ✓ Maksud dan tujuan dibuatnya kuesioner ini.
- ✓ Data responden sebagai bahan Penelitian.

- ✓ Kontak peneliti dan ucapan terima kasih atas kontribusi para responden dalam penelitian yang dilakukan.

Dalam hal ini, peneliti membuat pernyataan berkaitan dengan *website* GranitoNet yang akan dibagikan secara online melalui link dari google formulir dan diisi oleh responden yang mengakses *website* GranitoNet. Rancangan alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada table 5 kuisisioner yang akan disebarakan.

Keterangan :

**4** = Sangat Puas / Sangat Setuju / Sangat Sering

**3** = Puas / Setuju / Sering

**2** = Tidak Puas / Tidak Setuju/ Jarang

**1** = Sangat Tidak Puas / Sangat Tidak Setuju / Tidak Pernah

**Tabel 4.5. Tabel Periode Dalam Satu Minggu (Intensitas)**

INDIKATOR ( Pada Variabel Ease Of Use )	Periode Dalam Satu Minggu			
	Sangat Sering	Sering	Jarang	Tidak Pernah
Intensitas Pengaksesan Website GranitoNet	5-7 kali-hari/ Minggu	3-5 kali-hari/ Minggu	1-2 kali-hari/ Minggu	0 kali-hari/ Minggu

Tabel 4.6. Tabel Kuisisioner menggunakan Green Pearson

No	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
<b>A. EASE OF USE (Kemudahan)</b>					
1	Website GranitoNet Mudah Diakses				
2	Intensitas Pengaksesan Website GranitoNet				
3	Menu Didalam GranitoNet mudah digunakan				
4	GranitoNet Dapat Dengan Mudah Mencari Informasi yang dibutuhkan				
5	GranitoNet Sangat Membantu dalam Pekerjaan Sehari-hari di Perusahaan				
6	Penyajian Informasi disusun Berdasarkan Kategorinya Masing-masing				
<b>B. CUSTOMIZATION (Personalisasi)</b>					
1	Tampilan GranitoNet mudah dikenali				
2	Teknik Pewarnaan GranitoNet Menarik dan Tidak Membosankan				

3	Struktur Menu Pada GranitoNet Tersusun Dengan Baik				
4	Tata Tulisan Yang Ada Pada GranitoNet Mudah Dimengerti				
5	Tata Tulisan Yang Ada Pada GranitoNet Dapat Dibaca Dengan Jelas				
<b>C. DOWNLOAD DELAY (Kecepatan Akses Pada Aplikasi)</b>					
1	Informasi Dan Data Yang Dibutuhkan Mudah Di <i>Download</i> di GranitoNet				
2	Tidak membutuhkan Waktu Yang Lama Untuk Mendownload Informasi di GranitoNet				
3	Setiap Halaman GranitoNet Ditampilkan Dengan Cepat Pada Saat Di Slide				
4	Mudah Dalam Mengakses Informasi Pada Tiap Halaman GranitoNet				

No	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
<b>D. CONTENT (Penyajian Informasi)</b>					
1	Informasi Yang Disajikan Di GranitoNet Sesuai Dengan Kebutuhan				
2	GranitoNet Memiliki fitur-fitur yang mampu memenuhi kebutuhan				
3	GranitoNet Menyajikan Keragaman Informasi Yang Menarik				
4	Teks Yang Ditampilkan Di GranitoNet Mudah Dibaca Dengan Jelas				

5	Gambar Yang Ditampilkan Di GranitoNet Bisa Dilihat Dengan Jelas				
<i>Satisfaction</i>					
1	Secara keseluruhan, apakah anda merasa puas dengan fitur dan layanan yang diberikan GranitoNet?				
2	Apakah menurut anda Granito ini baik untuk terus digunakan dalam Purchasing Order antar distributor dengan pabrik?				
3	Apakah Granito layak digunakan sebagai alat bantu dalam proses Purchasing Order?				
4	Apakah menurut anda pembelian barang menggunakan GranitoNet lebih efisien dan optimal?				
1. Sebutkan kendala apa saja yang anda alami saat mengakses GranitoNet?					
2. Bagaimana pendapat anda tentang layanan dari GranitoNet yang digunakan dalam melakukan purchasing order?					
3. Sebutkan kritik dan saran yang ingin anda berikan kepada GranitoNet?					

### 4.3. Uji Instrumen

#### 4.3.1. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali dalam Marlindawati, 2016). Pengujian realibilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23.

#### **4.3.2. Uji Validitas**

Ketepatan data dinilai melalui uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner responden. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut dan nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan bernilai positif, maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali dalam Marlindawati, 2016). Peneliti menyimpulkan uji validasi bertujuan untuk mengukur *valid* tidaknya suatu item pertanyaan dalam kuesioner. Uji validitas instrumen yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 23.

#### **4.3.3. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model, variabel-variabel yang digunakan, baik variabel terikat maupun variabel bebas berdistribusi normal atau tidak, model regresi yang baik ialah jika distribusi residualnya normal

(Marlindawati, 2016). Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki *mean* dan standar deviasi yang sama dengan data kita (Sarjono, 2011).

#### **4.3.4. Uji Linearitas**

Uji linearitas bertujuan untuk apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak) (Sarjono, 2011:74). Uji linearitas digunakan dalam mengetahui dua variabel apakah memiliki suatu hubungan yang linear secara signifikan atau tidak, data dikatakan baik jika data tersebut memiliki hubungan yang linear antara variabel ( $x$ ) dengan variabel ( $y$ )

#### **4.3.5. Uji Korelasi**

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

### **4.4. 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).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Y = kepuasan pengguna ( variabel terikat )

a = konstanta regresi

b = koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas

Variabel bebas = X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>

X<sub>1</sub> (*Ease of Use*)

X<sub>2</sub> (*Customization*)

X<sub>3</sub> (*Download Delay*)

X<sub>4</sub> (*Content*)

#### 4.4.1. 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) tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.

#### **4.4.2. Uji Parsial (Uji T)**

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

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

Ha : Variabel independent secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent.

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1. Hasil Responden**

### 5.1.1. Responden

Jumlah keseluruhan kuesioner yang disebar dan digunakan dalam penelitian ini adalah 60 kuesioner. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara online dengan cara menyebarkan link kuesioner dari google form. Secara lebih rinci jumlah kuesioner yang disebar dan jumlah responden yang mengisi dapat dilihat pada tabel 5.1.

**Tabel 5.1. Tabel Deskripsi Kuesioner Responden**

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang digunakan	60

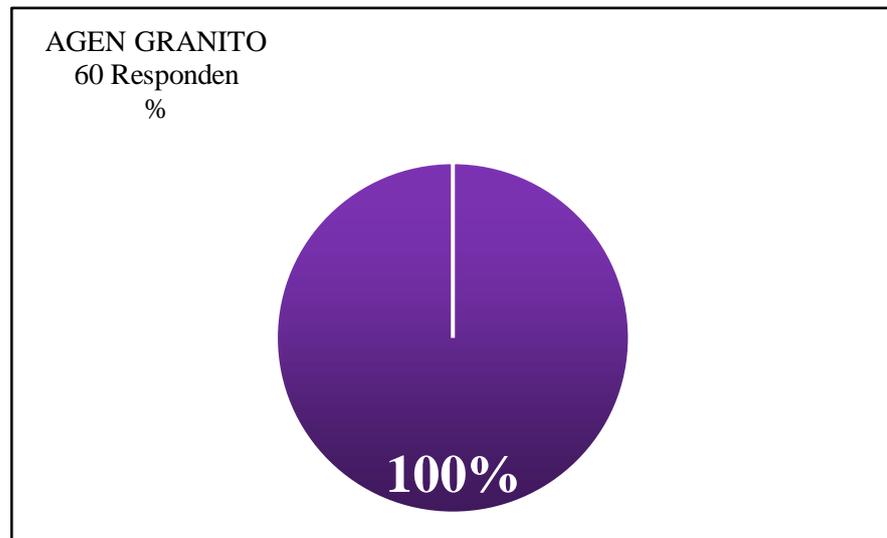
*Sumber : Diolah sendiri*

Data tabel 5.1. total kuesioner yang diolah dalam penelitian ini adalah 60 Responden.

#### 5.1.1.1. Deskripsi Responden

Digambarkan mengenai data responden yang merupakan pengguna *Website* GranitoNet. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna website GranitoNet (agen granito). Data responden dikelompokkan berdasarkan kelompok responden, jenis kelamin dan usia.

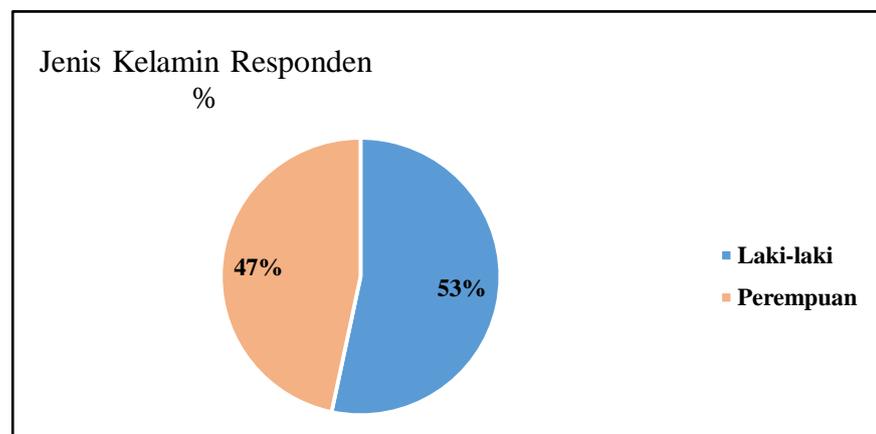
Gambar distribusi karakteristik berdasarkan kelompok responden dapat dilihat pada gambar 5.1 :



Sumber : Diolah sendiri

### Gambar 5.1. Distribusi Responden

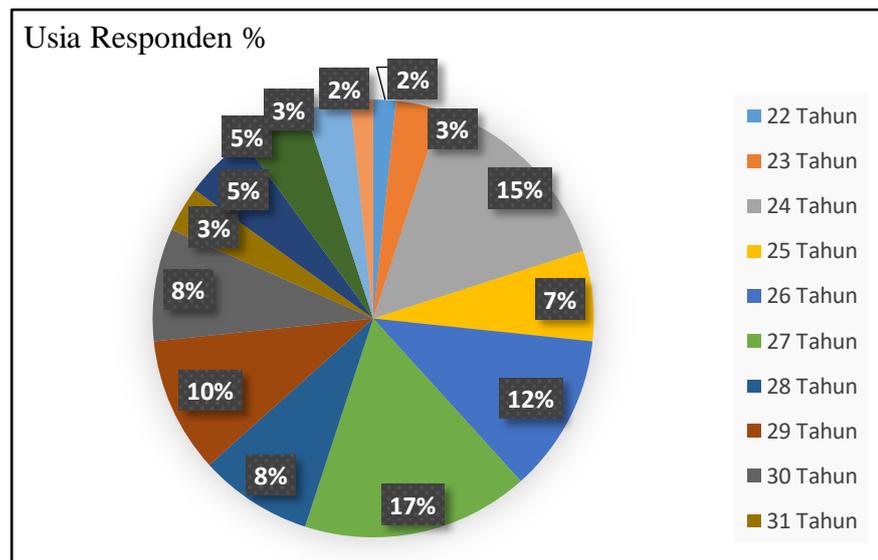
Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* yang digunakan adalah sampel jenuh (Sensus) yaitu teknik pengambilan sampel yang menggunakan semua populasi dalam penelitian. Dalam menentukan sampel yang akan digunakan, penulis menggunakan populasi sebanyak 60 responden, angka ini diperoleh dari total cabang Csa/agen Granito yang mengakses website GranitoNet.



Sumber : Diolah sendiri

### Gambar 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar diatas menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa sebanyak 53% atau 32 orang berjenis kelamin laki-laki dan 47% atau 28 orang berjenis kelamin perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden CSA agen Granito berjenis kelamin laki-laki.



Sumber : Diolah sendiri

### Gambar 5.3. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Gambar 5.3. menjelaskan distribusi responden berdasarkan umur.

#### 5.1.2. 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 5.2.

**Tabel 5.2. Distribusi Jawaban Responden**

No	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
<b>A. Ease Of Use (Kemudahan)</b>					
1	Website GranitoNet Mudah Diakses	9	37	14	0
		15,0 %	61,7%	23,3%	0,0%
2	Intensitas Pengaksesan Website GranitoNet	19	35	6	0
		31,7%	58,3%	10,0%	0,0%
3	Menu Didalam GranitoNet mudah digunakan	9	42	9	0
		15,0%	70,0%	15,0%	0,0%
4	GranitoNet Dapat Dengan Mudah Mencari Informasi yang dibutuhkan	9	43	8	0
		15,0%	71,7%	13,3%	0,0%
5	GranitoNet Sangat Membantu dalam Pekerjaan Sehari-hari di Perusahaan	11	48	1	0
		18,3%	80,0%	1,7%	0,0%
6	Penyajian Informasi disusun Berdasarkan Kategorinya Masing-masing	10	44	6	0
		16,7%	73,3%	10,0%	0,0%

No	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban
----	-------------------	-----------------

		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>B. Customization (Personalisasi)</b>					
1	Tampilan GranitoNet mudah dikenali	10	34	16	0
		16,7%	56,7%	26,7%	0,0%
2	Teknik Pewarnaan GranitoNet Menarik dan Tidak Membosankan	7	41	12	0
		11,7%	68,3%	20,0%	0,0%
3	Struktur Menu Pada GranitoNet Tersusun Dengan Baik	11	45	4	0
		18,3%	75,0%	6,7%	0,0%
4	Tata Tulisan Yang Ada Pada GranitoNet Mudah Dimengerti	12	41	7	0
		20,0%	68,3%	11,7%	0,0%
5	Tata Tulisan Yang Ada Pada GranitoNet Dapat Dibaca Dengan Jelas	13	34	13	0
		21,7%	56,7%	21,7%	0,0%
<b>C. DOWNLOAD DELAY (Kecepatan Akses Pada Aplikasi)</b>					
1	Informasi Dan Data Yang Dibutuhkan Mudah Di Download di GranitoNet	13	44	3	0
		21,7%	73,3%	5,0%	0,0%
2	Tidak membutuhkan Waktu Yang Lama Untuk Mendownload Informasi di GranitoNet	10	46	4	0
		16,7%	76,7%	6,7%	0,0%
3	Setiap Halaman GranitoNet Ditampilkan Dengan Cepat Pada Saat Di Slide	20	36	3	1
		33,3%	60,0%	5,0%	1,7%

4	Mudah Dalam Mengakses Informasi Pada Tiap Halaman GranitoNet	22	35	2	1
		36,7%	58,3%	3,3%	1,7%

No	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
<b>D. Content (Penyajian Informasi)</b>					
1	Informasi Yang Disajikan Di GranitoNet Sesuai Dengan Kebutuhan	16	36	8	0
		26,7%	60,0%	13,3%	0,0%
2	GranitoNet Memiliki fitur-fitur yang mampu memenuhi kebutuhan	7	42	11	0
		11,7%	70,0%	18,3%	0,0%
3	GranitoNet Menyajikan Keragaman Informasi Yang Menarik	10	43	7	0
		16,7%	71,7%	11,7%	0,0%
4	Teks Yang Ditampilkan Di GranitoNet Mudah Dibaca Dengan Jelas	8	49	3	0
		13,3%	81,7%	5,0%	0,0%
5	Gambar Yang Ditampilkan Di GranitoNet Bisa Dilihat Dengan Jelas	10	49	1	0
		16,7%	81,7%	1,7%	0,0%
<b>Satisfaction</b>					

1	Secara keseluruhan, apakah anda merasa puas dengan fitur dan layanan yang diberikan GranitoNet?	12	36	12	0
		20,0%	60,0%	20,0%	0,0%
2	Apakah menurut anda Granito ini baik untuk terus digunakan dalam Purchasing Order antar distributor dengan pabrik?	3	37	19	1
		5,0%	61,7%	31,7%	1,7%
3	Apakah Granito layak digunakan sebagai alat bantu dalam proses Purchasing Order?	3	22	31	4
		5,0%	36,7%	51,7%	6,7%
4	Apakah menurut anda pembelian barang menggunakan GranitoNet lebih efisien dan optimal?	7	43	10	0
		11,7%	71,7%	16,7%	0,0%
1. Sebutkan kendala apa saja yang anda alami saat mengakses GranitoNet?					
2. Bagaimana pendapat anda tentang layanan dari GranitoNet yang digunakan dalam melakukan purchasing order?					
3. Sebutkan kritik dan saran yang ingin anda berikan kepada GranitoNet?					

Sumber : Diolah sendiri

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden diketahui bahwa pada variabel *ease of use* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan setuju terdapat di indikator pernyataan “GranitoNet Sangat Membantu dalam Pekerjaan Sehari-hari di Perusahaan” dengan jumlah 48 orang (80,00 %). Pada variabel *customization* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat di indikator pernyataan “Struktur Menu Pada GranitoNet Tersusun Dengan Baik?” dengan jumlah 45 orang (75,00 %). Pada variabel *download delay* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan

setuju terdapat di indikator pernyataan “Tidak membutuhkan Waktu Yang Lama Untuk Mendownload Informasi di GranitoNet” dengan jumlah 46 orang (76,7 %) . Pada variabel *content* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat di indikator pernyataan “Teks dan gambar Yang Ditampilkan Di GranitoNet Mudah Dibaca Dengan Jelas” dengan jumlah 49 orang (81,7 %). Pada variabel *user satisfaction* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat di indikator pernyataan “Apakah menurut anda pembelian barang menggunakan GranitoNet lebih efisien dan optimal?” dengan jumlah 43 orang (71,7 %).

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh kesimpulan mengenai penilaian dari sebagai berikut:

**Tabel 5.3 Kriteria Interpretasi Skor Para Ahli**

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

Sumber : Riduwan dalam Islami (2018)

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

**Tabel 5.4. Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner**

<b>Variabel</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Interpretasi</b>
<i>Ease Of Use</i>	Website GranitoNet Mudah Diakses	72,72 %	Kuat
	Intensitas Pengaksesan Website GranitoNet	80,42 %	Sangat Kuat
	Menu Didalam GranitoNet mudah	75,00 %	Kuat

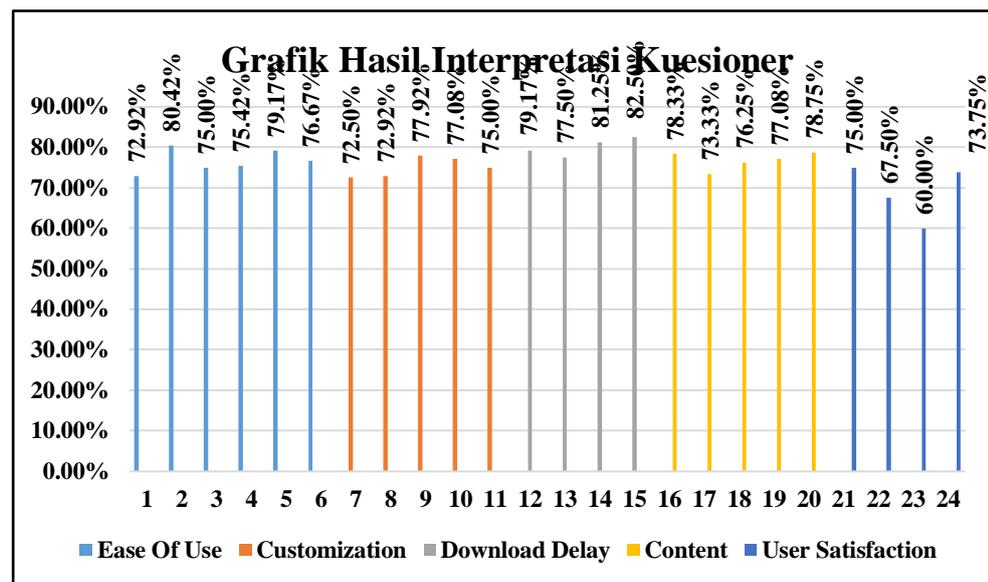
	digunakan		
	GranitoNet Dapat Dengan Mudah Mencari Informasi yang dibutuhkan	75,42 %	Kuat
	GranitoNet Sangat Membantu dalam Pekerjaan Sehari-hari di Perusahaan	79,17 %	Kuat
	Penyajian Informasi disusun Berdasarkan Kategorinya Masing-masing	76,67 %	Kuat
<i>Customization</i>	Tampilan GranitoNet mudah dikenali	72,50 %	Kuat
	Teknik Pewarnaan GranitoNet Menarik dan Tidak Membosankan	72,92 %	Kuat
	Struktur Menu Pada GranitoNet Tersusun Dengan Baik	77,92 %	Kuat
	Tata Tulisan Yang Ada Pada GranitoNet Mudah Dimengerti	77,08 %	Kuat
	Tata Tulisan Yang Ada Pada GranitoNet Dapat Dibaca Dengan Jelas	75,00 %	Kuat
<b>Variabel</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Interpretasi</b>

<i>Download Delay</i>	Informasi Dan Data Yang Dibutuhkan Mudah Di Download di GranitoNet	79,17 %	Kuat
	Tidak membutuhkan Waktu Yang Lama Untuk Mendownload Informasi di GranitoNet	77,50 %	Kuat
	Setiap Halaman GranitoNet Ditampilkan Dengan Cepat Pada Saat Di Slide	81,25 %	Sangat Kuat
	Mudah Dalam Mengakses Informasi Pada Tiap Halaman GranitoNet	82,50 %	Sangat Kuat
<i>Content</i>	Informasi Yang Disajikan Di GranitoNet Sesuai Dengan Kebutuhan	78,33 %	Kuat
	GranitoNet Memiliki fitur-fitur yang mampu memenuhi kebutuhan	73,33 %	Kuat
	GranitoNet Menyajikan Keragaman Informasi Yang Menarik	76,25 %	Kuat
	Teks Yang Ditampilkan Di GranitoNet Mudah Dibaca Dengan Jelas	77,08 %	Kuat

	Gambar Yang Ditampilkan Di GranitoNet Bisa Dilihat Dengan Jelas	78,75 %	Kuat
<b>Variabel</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Interpretasi</b>
<i>Satisfaction</i>	Secara keseluruhan, apakah anda merasa puas dengan fitur dan layanan yang diberikan GranitoNet?	75,00 %	Kuat
	Apakah menurut anda Granito ini baik untuk terus digunakan dalam Purchasing Order antar distributor dengan pabrik?	67,50 %	Kuat
	Apakah Granito layak digunakan sebagai alat bantu dalam proses Purchasing Order?	60,00 %	Cukup
	Apakah menurut anda pembelian barang menggunakan GranitoNet lebih efisien dan optimal?	73,75 %	Kuat

Dari hasil tabel 5.4. maka hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai yang tertinggi berjumlah sebesar 82,50% yang terdapat pada variabel *Download delay* dan diketahui juga nilai terendah sebesar 60,00% yang

terdapat pada user satisfaction. Grafik dari hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5.4. Grafik Hasil Interpretasi Kuesioner

## 5.2. Pembahasan

### 5.2.1. Uji Reliabilitas dan Validitas

#### 5.2.1.1. Uji Reliabilitas

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 *reliable* jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0.60$  (Sarjono, 2011:45). Hal ini dapat dilihat pada tabel 5.5. tentang kriteria indeks koefisien reabilitas.

*Cronbach's Alpha* hasil perhitungan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel 5.5.

Hasil uji Realibilitas setiap item indikator pada setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 5.5.

**Tabel 5.5 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>		Keterangan
	Standar	Hasil	
<i>Ease Of Use (X1)</i>	0,600	0,780	Reliabel
<i>Cuztomization (X2)</i>	0,600	0,867	
<i>Download Delay(X3)</i>	0,600	0,647	
<i>Content (X4)</i>	0,600	0,773	
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,600	0,725	

Sumber : Diolah Sendiri

Dari Tabel 5.5 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Ease of use (X1)* adalah  $0,780 > 0,600$  , nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Cuztomization (X2)* adalah  $0,867 > 0,600$ , nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Download Delay (X3)* adalah  $0,647 > 0,600$ , nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Content (X4)* adalah  $0,773 > 0,600$ , dan nilai *Cronbach's*

*Alpha* variabel *User Satisfaction* (Y) adalah  $0,725 > 0,600$ . Nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel tidak ada yang dibawah dari standar  $0,600$ . Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut Reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,600$ .

#### 5.2.1.2. Uji Validitas

Digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ . Perhitungan menggunakan bantuan *Software* SPSS 23 dan hasilnya dibandingkan dengan  $r$  tabel dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $n = 60$  dan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2 = 58$ . 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 =  $1,67$ , setelah itu dapat ditemukan hasil untuk  $r$  tabel menggunakan rumus  $T\_tabel/\sqrt{df+T\_tabel^2}$  sehingga didapat  $r$  tabel =  $0,21$ .

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai positif, maka pertanyaan dikatakan valid. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh hasil pengujian Validitas data untuk pernyataan pada variabel *Ease of Use* (X1), *Cuztomization* (X2), *Download Delay* (X3), *Content* (X4), *User Statification* (Y). Hasil Uji Validitas dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Item Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Hasil	Keterangan
<i>Ease of Use (X1)</i>	EOU1	,646	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	EOU2	,638	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	EOU3	,429	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	EOU4	,405	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	EOU5	,482	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	EOU6	,563	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Customization (X2)</i>	CTM1	,729	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	CTM2	,649	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	CTM3	,620	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	CTM4	,707	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	CTM5	,644	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Download</i>	DD1	,584	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

<i>Delay (X3)</i>	DD2	,539	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	DD3	,416	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	DD4	,454	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Content (X4)</i>	CTN1	,531	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	CTN2	,560	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	CTN3	,590	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	CTN4	,428	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	CTN5	,412	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>User Satisfaction (Y)</i>	US1	,685	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	US2	,331	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	US3	,457	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	US4	,554	0,21	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Diolah sendiri

Dari tabel 5.6. diatas dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan yang terdiri dari 24 pernyataan dinyatakan valid, hal ini dikarenakan semua nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel.

## 5.2.2. Uji Asumsi Klasik

### 5.2.2.1. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dimiliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak). Dasar pengambilan keputusan pada uji linearitas adalah jika nilai *Sig* atau

signifikansi pada *Deviation from Linearity*  $> 0,05$  maka hubungan antarvariabel adalah linear, dan jika nilai *Sig* atau signifikansi pada *Deviation from Linearity*  $< 0,05$  maka hubungan antarvariabel 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 5.7. Output Uji Linearitas**

ANOVA Table X1 dan Y							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	3,638	9	,404	2,333	,028
		Linearity	2,870	1	2,870	16,560	,000
		Deviation from Linearity	,769	8	,096	,554	,810
	Within Groups		8,665	50	,173		
	Total		12,303	59			
ANOVA Table X2 dan Y							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

Y * X2	Between Groups	(Combined)	6,498	9	,722	6,218	,000
		Linearity	5,015	1	5,015	43,193	,000
		Deviation from Linearity	1,483	8	,185	1,596	,150
	Within Groups		5,805	50	,116		
	Total		12,303	59			

ANOVA Table X3 dan Y

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups	(Combined)	3,086	6	,514	2,957	,015
		Linearity	2,238	1	2,238	12,867	,001
		Deviation from Linearity	,848	5	,170	,975	,441
	Within Groups		9,217	53	,174		
	Total		12,303	59			

ANOVA Table X4 dan Y

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4	Between Groups	(Combined)	4,413	8	,552	3,566	,002
		Linearity	3,066	1	3,066	19,818	,000
		Deviation from Linearity	1,347	7	,192	1,244	,297
	Within Groups		7,890	51	,155		
	Total		12,303	59			

*Sumber : Diolah Sendiri*

Dari tabel 5.7 yang penulis dapatkan diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* masing-masing adalah 0,810 ( $0,810 > 0,05$ ), 0,150 ( $0,150 > 0,05$ ), 0,441 ( $0,441 > 0,05$ ), 0,297 ( $0,297 > 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X1, X2, X3, X4 dan variabel Y adalah linear atau sesuai dengan garis linear atau memiliki hubungan antar variabel.

### 5.2.2.2. Uji Normalitas

Uji normalitas dibuat untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Secara umum, data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal.

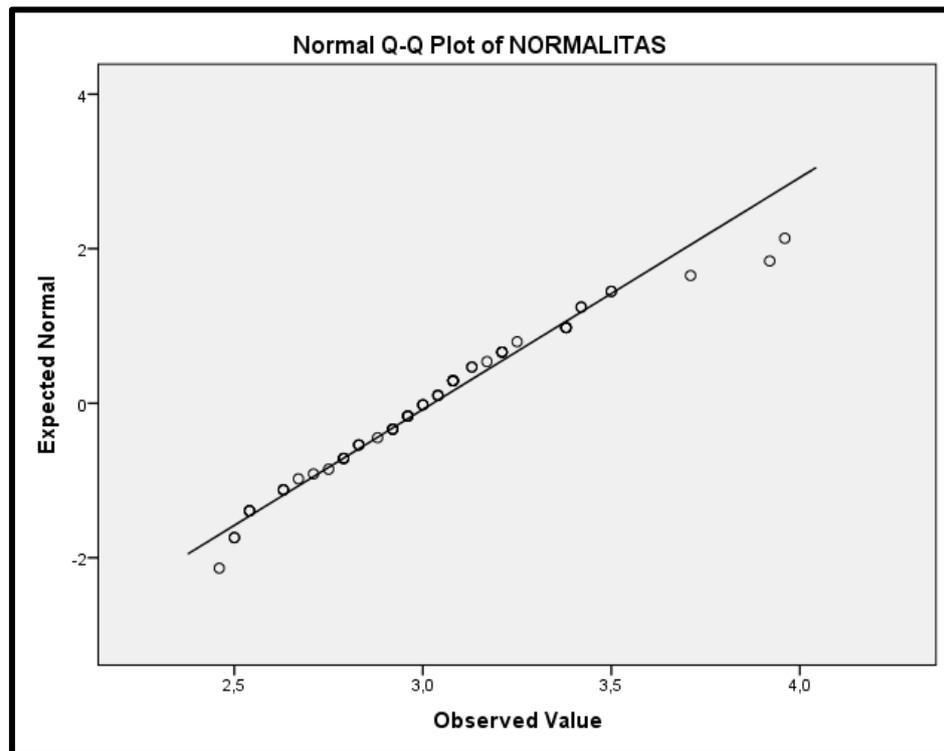
Data yang berdistribusi normal dapat dilihat dari hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi atau *Sig*  $> 0,05$ . Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil uji Normalitas dapat dilihat pada tabel 5.8.

**Tabel 5.8. Uji Normalitas**

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
NORMALITAS	,103	60	,180	,965	60	,079

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

a.Liliefors Significance Correction



**Gambar 5.5 : Grafik Normal Q-Q Plot of Normalitas**

Berdasarkan hasil pengujian uji kolmogorov-smirnov maka diperoleh nilai *Sig* 0,180 dimana  $0,180 > 0,05$  menunjukkan data berdistribusi normal.

### 5.2.3. 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  $r$ .

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

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

**Tabel 5.9. Hasil Uji Korelasi**

	X1	X2	X3	X4	Y
X1 Pearson Correlation	1	,712**	,592**	,486**	,483**
Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,000
N	60	60	60	60	60
X2 Pearson Correlation	,712**	1	,554**	,519**	,638**
Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,000
N	60	60	60	60	60
X3 Pearson Correlation	,592**	,554**	1	,632**	,426**
Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000
N	60	60	60	60	60
X4 Pearson Correlation	,486**	,519**	,632**	1	,499**
Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,000
N	60	60	60	60	60
Y Pearson Correlation	,483**	,638**	,426**	,499**	1
Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	60	60	60	60	60

Berdasarkan hasil pengujian uji korelasi pearson maka diperoleh hasil :

1. Variabel *Ease Of Use* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
2. Variabel *Customization* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
3. Variabel *Download Delay* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

4. Variabel *Content* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### 5.2.4. 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).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan :

Y = kepuasan pengguna ( variabel terikat )

a = konstanta regresi

b = koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas

Variabel bebas =  $X_1, X_2, X_3, X_4$

$X_1$  (*Ease of Use*)

$X_2$  (*Customization*)

$X_3$  (*Download Delay*)

$X_4$  (Content)

Proses perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 23 dan output dari perhitungan regresi linier pada tabel 5.10.

**Tabel 5.10 Output Reggression ANOVA**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5,490	4	1,372	11,078	,000 <sup>b</sup>
Residual	6,814	55	,124		
Total	12,303	59			

a. Dependent Variable: Y

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

Tabel 5.10 menjelaskan secara bersama-sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

**Tabel 5.11 Output Reggression Coefficients**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,408	,451		,904	,370
X1	,009	,184	,007	,047	,963
X2	,497	,144	,519	3,460	,001
X3	-,016	,169	-,013	-,093	,926
X4	,288	,165	,235	1,748	,086

a. Dependent Variable: Y

Tabel 5.11 menjelaskan tentang uji T yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji T, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependent.

#### 5.2.4.1. 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).

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

**Tabel 5.12 Hasil Uji – F**  
ANOVA<sup>a</sup>(Variabel x1,x2,x3,x4 dengan Y)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5,490	4	1,372	11,078	,000 <sup>b</sup>
Residual	6,814	55	,124		
Total	12,303	59			

a. Dependent Variable: Y

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

**B**

erdasarkan tabel 5.12 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*.

#### 5.2.4.2. Uji Parsial (Uji T)

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

$H_0$  : Variabel X1, X2, X3 dan X4 tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y.

$H_a$  : Variabel X1, X2, X3 dan X4 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y.

**Tabel 5.13 Output Reggression Coefficients**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,408	,451		,904	,370
X1	,009	,184	,007	,047	,963
X2	,497	,144	,519	3,460	,001
X3	-,016	,169	-,013	-,093	,926
X4	,288	,165	,235	1,748	,086

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 5.13 hasil uji t diketahui :

1. Variabel *Ease Of Use* (X1) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,963, dimana nilai sig.0,963 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial.
2. Variabel *Customization* (X2) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001, dimana nilai sig. 0,001 < 0,05 maka dapat

disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara parsial.

3. Variabel *Download Delay* (X3) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,926 dimana nilai sig.  $0,926 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial
4. Variabel *Content* (X4) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,086, dimana nilai sig.  $0,086 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial.

#### 5.2.4.3. Besarnya Pengaruh R simultan

**Tabel 5.14 Hasil Uji – R Simultan**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 <sup>a</sup>	.446	.406	.35197

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

a. Dependent Variable: Y

Besarnya pengaruh R simultan dilihat dari tabel 5.14 yaitu sebesar  $= 0,446 \times 100\% = 44,6\%$  Artinya *Ease Of Use*,

*Customization, Download Delay, dan Content* mempengaruhi *User Satisfaction* sebesar 44,6% dan sisanya 55,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 5.2.4.4. Besarnya Pengaruh R Partial

**Tabel 5.15 Hasil Uji – R Partial**

Model	Unstandardized Coefficients	Std.	Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations	
	B	Error	Beta			Zero-order	Partial
(Constant)	1.631	1.801		0.905	0.369		
X1	0.006	0.123	0.007	0.047	0.963	0.483	0.006
X2	0.398	0.115	0.519	3.461	0.001	0.638	0.423
X3	-0.016	0.169	-0.013	-0.093	0.926	0.426	-0.013
X4	0.231	0.132	0.235	1.748	0.086	0.499	0.229

a a. Dependent Variable: Y

Besarnya pengaruh R partial dilihat dari tabel partial yaitu masing-masing sebesar:

X1 (*Ease Of Use*) =  $(0,006)^2 = 0,000036 \times 100\% = 6\%$  (Jadi variabel *ease of use* mempengaruhi *user satisfaction* sebesar 6 %).

$X2$  (*Customization*) =  $(0,423)^2 = 0,178929 \times 100\% = 42,3\%$   
 (Jadi variabel *customization* mempengaruhi *user satisfaction* sebesar 42,3%).

$X3$  (*Download Delay*) =  $-0,013$  ( variabel *download delay* tidak mempengaruhi *user satisfaction* ).

$X4$  (*Content*) =  $(0,229)^2 = 0,052441 \times 100\% = 22,9 \%$  (Jadi variabel *content* mempengaruhi *user satisfaction* sebesar 22,9 %).

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian *user satisfaction* dan hasil analisis data sebagaimana telah diuraikan di bab sebelumnya dapat disimpulkan :

1. Hasil penilaian pengguna *website GranitoNet* termasuk kedalam kategori baik. Pada Variabel *ease of use* pada indikator Intensitas pengaksesan *Website GranitoNet* mendapatkan nilai tertinggi sebesar 80,42%, artinya responden sangat puas bahwa *website GranitoNet* mudah dipahami. Variabel *customization* pada indikator Struktur Menu Pada *GranitoNet Tersusun Dengan Baik* mendapatkan nilai tertinggi sebesar 77,92 %, artinya responden puas dengan tampilan yang ada pada *website GranitoNet*. Pada variabel *download delay* pada indikator Mudah Dalam Mengakses Informasi Pada Tiap Halaman *website GranitoNet* mendapatkan nilai sebesar 82,50% bahwa responden sangat puas dengan

kecepatan akses pada *website* GranitoNet. Variabel *content* pada indikator gambar yang ditampilkan di GranitoNet bisa dilihat dengan jelas mendapatkan nilai tertinggi sebesar 78,75 %, artinya responden puas dengan penyajian informasi pada GranitoNet karena informasi yang disajikan sangat bermanfaat dan membantu pekerjaan sehari-hari diperusahaan. Pada variabel *satisfaction* pada indikator Secara keseluruhan, apakah anda merasa puas dengan fitur dan layanan yang diberikan GranitoNet mendapatkan nilai tertinggi sebesar 75 % artinya responden puas atas fitur dan layanan yang diberikan GranitoNet. Dengan demikian, para pengguna merasa puas menggunakan *website* GranitoNet yang dapat dilihat pada tabel 5.2 distribusi jawaban responden lebih banyak menjawab sangat setuju dan setuju. Nilai *user satisfaction website GranitoNet* pada kriteria sangat baik, dimana sebagian besar nilai uji interpretasi pada nilai sangat baik.

2. Terdapat pengaruh secara simultan dari hasil penilaian berdasarkan pengujian hipotesis (Uji F) yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* GranitoNet karena berpengaruh besar pada kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna sebesar 11.078. Maka variabel *ease of use, customization, download delay* dan *content* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

## 6.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan sebagaimana telah diuraikan di bab sebelumnya dapat disimpulkan dan mengajukan saran yang

bisa menjadi bahan pertimbangan dan perbaikan *website* GranitoNet antara lain:

1. Agar ditambah dan ditampilkan menu *stock* dan *stock realtime* di web tersebut, sehingga admin tidak perlu konfirmasi ulang untuk menanyakan stock. Karena di GranitoNet belum ada tampilan menu stock secara realtime.
2. Pada GranitoNet agar bisa ditambah dan ditampilkan juga menu pilihan “*shading*” agar agen bisa mengetahui lebih detail mengenai pembelian barang. Karena di GranitoNet belum ada menu shading sehingga ketika melakukan pembelian tanpa *shading* akan membingungkan agen karena harus konfirmasi ulang ke Granito
3. Untuk barang baru harusnya sudah ada dan *terupdate* di web dan tidak perlu konfirmasi ke admin pusat. *Mengupdate* data secara konsisten terutama untuk produk baru. Karena di GranitoNet belum secara konsisten *mengupdate* produk baru sehingga agen harus konfirmasi ulang.