

## Pengukuran Kualitas Website Fakultas Sains dan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan *Webqual 4.0*

Shinta Aprilisa<sup>1\*</sup>, Fadhilah Dirayati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas PGRI Silampari  
e-mail: shintaaprilisa97@gmail.com

<sup>2</sup>Teknologi Informasi, Fakultas Komputer, Universitas Mitra Indonesia  
e-mail: fadhilahdirayati@umitra.ac.id

**Abstrak** - Analisis kepuasan pengguna dapat diukur menggunakan model *Webqual 4.0*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner kepada 285 responden yang terdiri dari dosen dan mahasiswa/i Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Penentuan jumlah responden menggunakan metode *simple random sampling*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang menggunakan *webqual 4.0*. Pada penelitian ini untuk analisis data yang dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 59,4%. Dari presentase ini dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang sudah baik. Serta ketiga variabel *webqual 4.0* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi. Dimana urutan yang paling besar adalah *service interaction quality*, *usability*, dan *information quality*.

**Keywords:** Analisis, kualitas website, *webqual 4.0*, regresi linier

**Abstract** - User satisfaction analysis can be measured using the *Webqual 4.0* model. Data collection in this research used questionnaires distributed to 285 respondents consisting of lecturers and students at the Faculty of Science and Technology, UIN Raden Fatah Palembang. Determining the number of respondents used the simple random sampling method. This research aims to determine the effect of the quality of the website of the Faculty of Science and Technology, UIN Raden Fatah Palembang using *webqual 4.0*. In this research, data analysis was carried out using descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The results of this research show that the quality of the Faculty of Science and Technology website positively influences user satisfaction by 59.4%. From this percentage it can be concluded that the quality of the Faculty of Science and Technology UIN Raden Fatah Palembang website is good. And the three *webqual 4.0* variables have a positive and significant effect on user satisfaction on the Faculty of Science and Technology website. Where the order of magnitude is *service interaction quality*, *usability*, and *information quality*.

**Keyword:** Analysis, website quality, *webqual 4.0*, linear regression

### PENDAHULUAN

*Website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi baik mendukung kinerja pegawai maupun memberikan layanan akademik kepada mahasiswa dan mahasiswi yang akan mengakses Simak Saintek, E-learning, dan E-journal. Selain itu, pada *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang tersedia juga informasi mengenai profil Fakultas, informasi daftar nama pegawai dan dosen saintek, informasi mengenai program studi, informasi mengenai alumni, informasi Gallery dan Agenda Kegiatan. *Website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dapat diakses pada alamat [www.saintek.radenfatah.ac.id](http://www.saintek.radenfatah.ac.id)

Pihak pengelola terus melakukan pengembangan

*website* Fakultas Sains dan Teknologi agar dapat meningkatkan kualitas serta kinerja *website*. Hal tersebut menjadi latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan dengan menganalisis kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi dari sisi pengunjung *website*, sehingga dapat diketahui pengaruh kualitas terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi. Kemudian alasan penulis melakukan penelitian tentang pengukuran pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna karena sebelumnya belum ada hasil penelitian yang melakukan pengukuran pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna pada *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi kepada pihak pengelola *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang terkait strategi peningkatan kualitas

*website* dalam proses pengembangannya. Dalam pengukuran kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, metode yang digunakan adalah *Webqual 4.0*.

Dari permasalahan diatas maka penulis mengambil judul penelitian “Pengukuran Kualitas *Website* Fakultas Sains dan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan *Webqual 4.0*”, pada penelitian ini membahas 3 dimensi dalam *Webqual 4.0* untuk mengukur pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna yaitu dimensi *usability* (kegunaan), dimensi *information quality* (kualitas informasi) dan dimensi *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan).

## METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menjabarkan respon pengguna akhir dalam penggunaan *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang menggunakan *webqual 4.0* memiliki 3 dimensi yaitu kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan. Penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang utama adalah kuesioner dan pendukungnya data mahasiswa dan dosen beserta wawancara.

### 2.2 Alat dan Bahan Penelitian

#### 2.2.1 Alat Penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Microsoft Excel, digunakan untuk mempermudah untuk perhitungan dan mengolah data responden mahasiswa.
2. IBM SPSS Statistics, digunakan untuk membantu dalam memproses data-data statistik secara tepat dan cepat serta menghasilkan sebuah output.

#### 2.2.2 Bahan Penelitian

Data yang dibutuhkan untuk analisis penelitian ini adalah data jawaban responden yang mengisi kuesioner (dosen dan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi).

### 2.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik-teknik pengambilan data yang peneliti lakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Observasi, merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sutrisno Hadi dalam

Sugiyono, 2014:235). Dapat disimpulkan bahwa, observasi merupakan suatu proses-proses pengamatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang berguna bagi penulis. Pada penelitian ini penulis melakukan observasi pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, khususnya pada bagian Staff pengelola *website*.

- b. Wawancara, adalah teknik pengumpulan data untuk mencari dan mengumpulkan data dengan cara bertanya langsung kepada pihak yang bersangkutan yaitu dengan pimpinan, kepala bagian, pegawai, maupun staff yang ada di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dan pihak yang terlibat dengan tempat penelitian. Wawancara dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara pada staff pengelola *website* di Puskom UIN Raden Fatah Palembang. Data yang didapat dari wawancara tersebut berupa rekap mahasiswa aktif Fakultas Sains dan Teknologi yang berjumlah 807 mahasiswa/i.
- c. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:230).

### 2.4 Populasi dan Sampel

#### 2.4.1 Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah dosen dan seluruh mahasiswa-mahasiswi aktif sampai dengan angkatan 2018 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Adapun jumlah populasi dosen dan mahasiswa/i Fakultas Sains dan Teknologi berjumlah 986 orang.

#### 2.4.2 Sampel

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan sampel dari populasi pengguna *Webiste* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dengan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Selain itu peneliti tidak melibatkan semua populasi karena keterbatasan waktu dan biaya. Sesuai dengan penelitian ini dengan populasi sebanyak 986 orang dan peneliti menggunakan  $e = 5\%$  maka jumlah sampel yang digunakan akan diukur dengan rumus slovin :

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

$$n = \frac{986}{1 + 986 (0,05)^2}$$

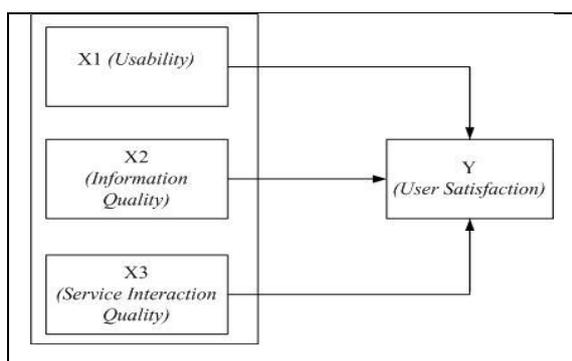
n = 285

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin maka diperoleh smapel sebanyak 285 sampel dari dosen dan seluruh mahasiswa aktif sampai angkatan 2018 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.

## 2.5 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian dalam hal ini diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, teknik analisis statistik yang akan digunakan.

Model penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa ada pengaruh sejumlah faktor dari kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hal ini maka berikut paradigma penelitian dengan menggunakan variabel dari *webqual* 4.0 yang digambarkan seperti Gambar 1.



Gambar 1 Paradigma Penelitian

## 2.6 Hipotesis Penelitian

H1 : Kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kegunaan (*usability*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan *website*.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kegunaan (*usability*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan *website*.

H2 : Kualitas Informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas informasi (*information quality*) pada kepuasan pengguna (*user*

*satisfaction*) dalam menggunakan *website*.

Ho : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas informasi (*information quality*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan *website*.

H3 : Kualitas Interaksi Layanan (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan *website*.

Ho : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan *website*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian

Dari kuesioner yang telah disebar terhadap 285 sampel pada pengguna akhir *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang maka dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian. Maka penelitian melakukan rekap jawaban berdasarkan variabel *webqual* 4.0 yang terdiri dari variabel kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kepuasan pengguna. Berikut akan dibahas mengenai rekapitulasi pada persepsi terlebih dahulu:

#### 1. Variabel Kegunaan (X<sub>1</sub>)

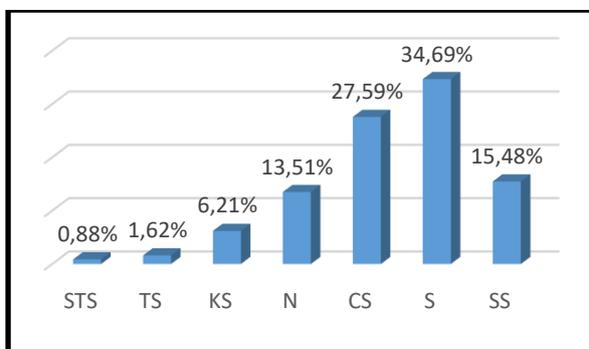
Tabel 2 Distribusi frekuensi variabel kegunaan

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	20	0,88%
2	Tidak Setuju	2	37	1,62%
3	Kurang Setuju	3	142	6,21%
4	Netral	4	308	13,51%
5	Cukup Setuju	5	629	27,59%
6	Setuju	6	791	34,69%

7	Sangat Setuju	7	353	15,48%
Total			2280	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			12114	

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 2 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju (STS) sebesar 0,88%, responden menjawab tidak setuju (TS) sebesar 1,62%, responden yang menjawab cukup (C), kurang setuju (KS) sebesar 6,21%, responden yang menjawab netral (N) 13,51%, responden yang menjawab cukup setuju (CS) sebesar 27,59%, responden yang menjawab setuju (S) sebesar 34,69%, responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebesar 15,48%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 2** Diagram Chart Variabel Kegunaan

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menentukan skor ideal  
Skor ideal =  $7 \times 2280 = 15960$
- Jumlah skor dari hasil penelitian = 12114
- Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{12114}{15960} \times 100\% = 75,9\%$$

*Range* kategori variabel kegunaan sebesar 75,9% termasuk dalam kategori setuju. Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel kegunaan adalah sebesar 75,9%. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa pengguna merasa setuju bahwa *website* Fakultas Sains dan Teknologi mudah dioperasikan dalam penggunaannya.

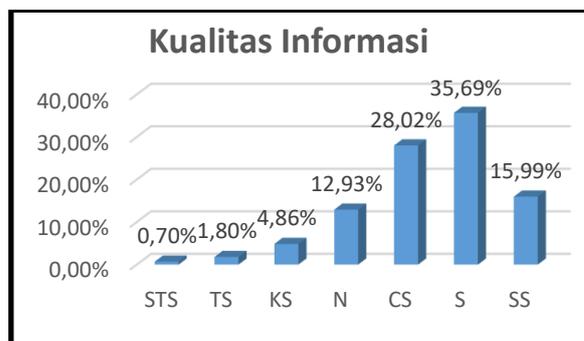
## 2. Variabel Kualitas Informasi (X<sub>2</sub>)

**Tabel 3** Distribusi frekuensi variabel Kualitas Informasi

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	14	0,70%
2	Tidak Setuju	2	36	1,80%
3	Kurang Setuju	3	97	4,86%
4	Netral	4	258	12,93%
5	Cukup Setuju	5	559	28,02%
6	Setuju	6	712	35,69%
7	Sangat Setuju	7	319	15,99%
Total			1995	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			10332	

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 3 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 0,70%, responden menjawab tidak setuju sebesar 1,80%, responden yang menjawab cukup kurang setuju sebesar 4,86%, responden yang menjawab netral 12,93%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 28,02%, responden yang menjawab setuju sebesar 35,69%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 15,99%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 3** Diagram Chart Variabel Kualitas Informasi

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menentukan skor ideal  
Skor ideal =  $7 \times 1995 = 13965$
- Jumlah skor dari hasil penelitian = 10332
- Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{10332}{13965} \times 100\% = 74\%$$

Range kategori variabel kualitas informasi sebesar 74% termasuk dalam kategori setuju. Dari range kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel kualitas informasi adalah sebesar 74%. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa pengguna merasa setuju bahwa *website* Fakultas Sains dan Teknologi sudah menyediakan informasi yang jelas dan sudah *up to date*.

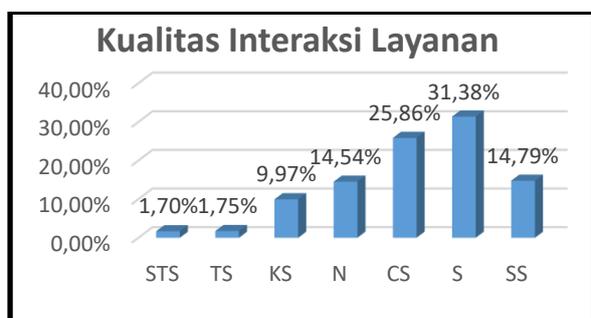
### 3. Variabel Kualitas Interaksi Layanan (X<sub>3</sub>)

**Tabel 4** Distribusi frekuensi variabel kualitas interaksi layanan

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	34	1,70%
2	Tidak Setuju	2	35	1,75%
3	Kurang Setuju	3	199	9,97%
4	Netral	4	290	14,54%
5	Cukup Setuju	5	516	25,86%
6	Setuju	6	626	31,38%
7	Sangat Setuju	7	295	14,79%
Total			1995	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			10262	

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 1,70%, responden menjawab tidak setuju sebesar 1,75%, responden yang menjawab cukup kurang setuju sebesar 9,97%, responden yang menjawab netral 14,54%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 25,86%, responden yang menjawab setuju sebesar 31,38%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 14,79%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4** Diagram Chart Variabel

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menentukan skor ideal  
Skor ideal = 7 x 1995  
= 13965
- Jumlah skor dari hasil penelitian = 10262
- Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{10262}{13965} \times 100\% = 73,5\%$$

Range kategori variabel kualitas interaksi layanan sebesar 73,92% termasuk dalam kategori setuju. Dari range kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel kualitas interaksi layanan adalah sebesar 73,5%. Dapat diartikan bahwa pengguna setuju dengan interaksi layanan yang diberikan oleh *website* Fakultas Sains dan Teknologi.

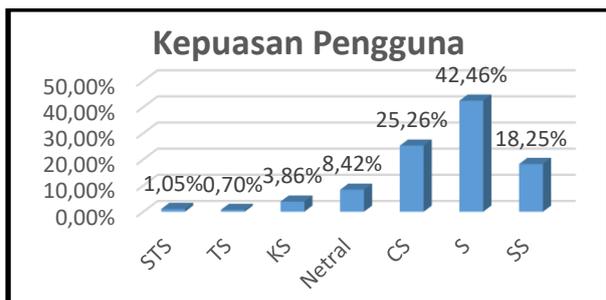
### 4. Variabel Kepuasan Pengguna (X<sub>4</sub>)

**Tabel 5** Distribusi frekuensi variable Kepuasan Pengguna

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	3	1,05%
2	Tidak Setuju	2	2	0,70%
3	Kurang Setuju	3	11	3,86%
4	Netral	4	24	8,42%
5	Cukup Setuju	5	72	25,26%
6	Setuju	6	121	42,46%
7	Sangat Setuju	7	52	18,25%
Total			285	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			1586	

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 5 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 1,05%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0,70%, responden yang menjawab cukup kurang setuju sebesar 3,86%, responden yang menjawab netral 8,42%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 25,26%, responden yang menjawab setuju sebesar 42,46%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 18,25%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



Gambar 5 Diagram Chart Variabel Kepuasan Pengguna

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menentukan skor ideal  
Skor ideal =  $7 \times 285$   
= 1995
- Jumlah skor dari hasil penelitian = 1586
- Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{1586}{1995} \times 100\% = 79,5\%$$

*Range* kategori variabel kepuasan pengguna sebesar 79,5% termasuk dalam kategori setuju. Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 79,5%. Dapat diartikan bahwa pengguna setuju dengan *website* Fakultas Sains dan Teknologi secara keseluruhan sudah baik.

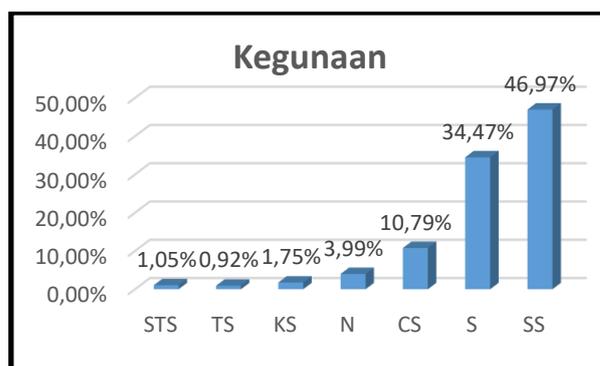
### 1. Variabel Kegunaan ( $X_1$ ) Pada Harapan

Tabel 6 Distribusi frekuensi variabel kegunaan

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	24	1,05%
2	Tidak Setuju	2	21	0,92%
3	Kurang Setuju	3	40	1,75%
4	Netral	4	91	3,99%
5	Cukup Setuju	5	246	10,79%
6	Setuju	6	786	34,47%
7	Sangat Setuju	7	1071	46,97%
Total			2280	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			13993	

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari tabel 6 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 1,05%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0,92%, responden yang menjawab cukup kurang setuju sebesar 1,75%, responden yang menjawab netral 3,99%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 10,79%, responden yang menjawab setuju sebesar 34,47%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 46,97%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



Gambar 6 Diagram Chart Variabel Kegunaan

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menentukan skor ideal  
Skor ideal =  $7 \times 2280$   
= 15960
- Jumlah skor dari hasil penelitian = 13993
- Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{13993}{15960} \times 100\% = 87,7\%$$

*Range* kategori variabel kegunaan sebesar 87,7% termasuk dalam kategori sangat setuju. Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel kegunaan adalah sebesar 87,7%. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa pengguna merasa sangat setuju bahwa *website* Fakultas Sains dan Teknologi untuk harapan kedepannya *website* lebih mudah dioperasikan dan memiliki fasilitas yang lengkap dari segi fitur-fiturnya.

### 2. Variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ )

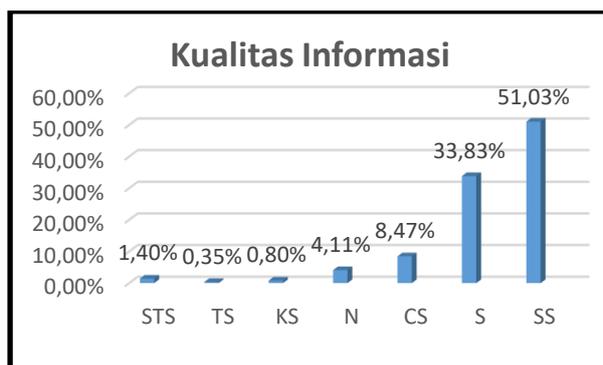
Tabel 7 Distribusi frekuensi variabel kualitas informasi

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	28	1,40%
2	Tidak Setuju	2	7	0,35%

3	Kurang Setuju	3	16	0,80%
4	Netral	4	82	4,11%
5	Cukup Setuju	5	169	8,47%
6	Setuju	6	675	33,83%
7	Sangat Setuju	7	1018	51,03%
Total			1995	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			12439	

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 7 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 1,40%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0,35%, responden yang menjawab kurang setuju sebesar 0,80%, responden yang menjawab netral 4,11%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 8,47%, responden yang menjawab setuju sebesar 33,83%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 51,03%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 7** Diagram Chart Variabel Information Quality

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menentukan skor ideal  
Skor ideal =  $7 \times 1995$   
= 13965
- Jumlah skor dari hasil penelitian = 12439
- Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{12439}{13965} \times 100\% = 89,1\%$$

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel kualitas informasi adalah sebesar 89,1%. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa pengguna merasa sangat setuju untuk harapan kedepannya

*website* Fakultas Sains dan Teknologi menyediakan informasi yang jelas, detail dan selalu *up to date*.

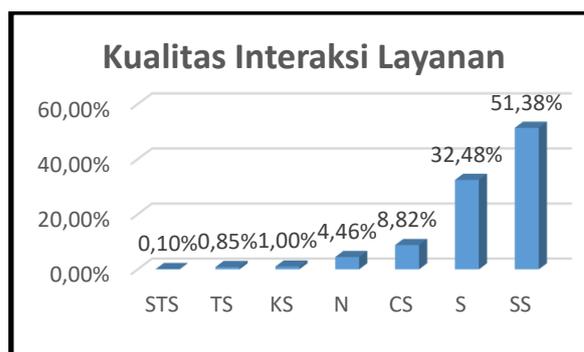
### 3. Variabel Kualitas Interaksi Layanan (X<sub>3</sub>)

**Tabel 8** Distribusi frekuensi variabel kualitas interaksi layanan

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	20	0,10%
2	Tidak Setuju	2	17	0,85%
3	Kurang Setuju	3	20	1,00%
4	Netral	4	89	4,46%
5	Cukup Setuju	5	176	8,82%
6	Setuju	6	648	32,48%
7	Sangat Setuju	7	1025	51,38%
Total			1995	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			12413	

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 8 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 0,10%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0,85%, responden yang menjawab kurang setuju sebesar 1,00%, responden yang menjawab netral 4,46%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 8,82%, responden yang menjawab setuju sebesar 32,48%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 51,38%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 8** Diagram Chart Variabel Kualitas Interaksi Layanan

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menentukan skor ideal  
Skor ideal =  $7 \times 1995$   
= 13965
- Jumlah skor dari hasil penelitian = 12413
- Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{12413}{13965} \times 100\% = 88,9\%$$

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel kualitas interaksi layanan adalah sebesar 88,9%. Dapat diartikan bahwa pengguna sangat setuju untuk harapan kedepannya *website* harus memiliki ruang untuk berinteraksi dengan pengelola *website* Fakultas Sains dan Teknologi.

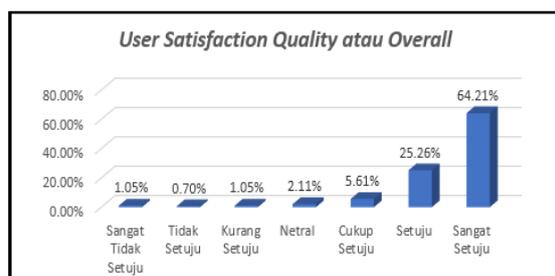
#### 4. Variabel Kepuasan Pengguna (X<sub>4</sub>)

**Tabel 9** Distribusi frekuensi variabel kepuasan pengguna

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	3	1,05%
2	Tidak Setuju	2	2	0,70%
3	Kurang Setuju	3	3	1,05%
4	Netral	4	6	2,11%
5	Cukup Setuju	5	16	5,61%
6	Setuju	6	72	25,26%
7	Sangat Setuju	7	183	64,21%
Total			285	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			1833	

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 9 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 1,05%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0,70%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 1,05%, responden yang menjawab netral 2,11%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 5,61%, responden yang menjawab setuju sebesar 25,26%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 64,21%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 9** Diagram Chart Variabel Kepuasan Pengguna

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menentukan skor ideal  
Skor ideal = 7 x 285  
= 1995
- Jumlah skor dari hasil penelitian = 1833
- Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{1833}{1995} \times 100\% = 91,9\%$$

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 91,9%. Dapat diartikan bahwa pengguna sangat setuju dengan harapan yang besar bahwa *website* Fakultas Sains dan Teknologi secara keseluruhan harus baik.

#### 3.2 Hasil Deskriptif Penilaian Responden

Berdasarkan penilaian responden terhadap dimensi Persepsi dan Harapan pada *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, berikut analisis dimensi persepsi dari variabel *webqual* 4.0 dan dimensi harapan dari variabel *webqual* 4.0 akan penulis jelaskan sebagai berikut:

- Pada variabel kegunaan dimensi harapan responden menjawab 87,7% menyatakan sangat baik dan pada dimensi persepsi 75,9 menyatakan baik dengan *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
- Pada variabel kualitas informasi dimensi harapan responden menjawab 89,1% menyatakan sangat baik dan pada dimensi persepsi 74% menyatakan baik dengan *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
- Pada variabel kualitas interaksi layanan dimensi harapan responden menjawab 88,9% menyatakan sangat baik dan pada dimensi persepsi 73,5% menyatakan baik dengan *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
- Pada variabel kepuasan pengguna dimensi harapan responden menjawab 91,9% menyatakan sangat baik dan pada dimensi persepsi 79,5% menyatakan baik dengan *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.

#### 3.3 Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi diprediksi dipengaruhi oleh variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan.

### 1. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>a</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.770 <sup>a</sup>	.594	.589	.734	2.011

a. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability, Information Quality  
b. Dependent Variable: User Satisfaction

Gambar 14 Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan Gambar 14 dapat diketahui bahwa angka Adjusted R Square (nilai koefisien determinan  $R^2$ ) adalah sebesar 0,594 artinya sumbangan pengaruh variabel independen adalah sebesar 59,4% sedangkan untuk sisanya 40,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### 2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi bisa atau tidak dipakai untuk memprediksi variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Hasil uji F dapat dilihat pada Gambar 15.

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.587	.251		2.341	.020
Usability	.040	.010	.275	3.855	.000
Information Quality	.044	.013	.268	3.460	.001
Service Interaction Quality	.045	.010	.290	4.583	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Gambar 15 Hasil Uji F

Maka dari Gambar 15 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Fhitung (136,817) > Ftabel (2,64) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan variable kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi.

### 3. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Dari Gambar 16 didapatkan model analisis regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,587 + 0,040 X_1 + 0,044 X_2 + 0,045 X_3$$

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.587	.251		2.341	.020
Usability	.040	.010	.275	3.855	.000
Information Quality	.044	.013	.268	3.460	.001
Service Interaction Quality	.045	.010	.290	4.583	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Gambar 16 Hasil Uji t

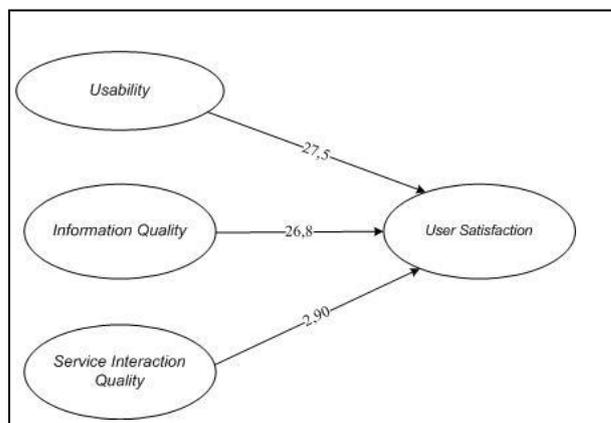
Berdasarkan Gambar 14 dapat disajikan dalam bentuk persamaan regresi *standardized* yaitu  $Y = 0,275 + 0,268 + 0,290$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut memberi pengertian sebagai berikut :

1. Variabel kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,275 Hal ini menyatakan bahwa variable kegunaan semakin tinggi, maka kepuasan koefisien meningkat.
2. Variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,268. Hal ini menyatakan bahwa variable kualitas interaksi semakin tinggi, maka kepuasan pengguna koefisien meningkat.
3. Variabel kualitas interaksi layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,290. Hal ini menyatakan bahwa variable kualitas interaksi layanan semakin tinggi, maka kepuasan koefisien meningkat.

Berdasarkan hasil Uji t dari variabel kegunaan, kualitas interaksi dan kualitas interaksi layanan. Didapatkan hasil bahwa variable kegunaan, kualitas interaksi, dan kualitas interaksi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi.

### 3.4 Hasil Pengujian Hipotesis



### Gambar 17 Visualisasi Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan Gambar 17 menjelaskan hasil pengujian hipotesis dari hasil analisis regresi linear berganda yang dimana variabel kegunaan berpengaruh positif sebesar 0,275, variabel kualitas informasi berpengaruh positif sebesar 0,268 dan variabel kualitas interaksi layanan berpengaruh positif sebesar 0,290 dan semuanya signifikan terhadap kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Diantara 3 variabel *webqual* 4.0 yaitu usability, information quality dan service interaction quality yang lebih berpengaruh besar adalah variabel kualitas interaksi layanan berpengaruh positif sebesar 0,290 terhadap kepuasan pengguna.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka didapat simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi menggunakan *webqual* 4.0 sudah dapat dikatakan baik. Pernyataan tersebut didapatkan dari kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 59,4%.
2. Ketiga variabel dimensi *webqual* 4.0 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi dengan masing-masing presentase dari setiap variabel yaitu variabel kegunaan dengan presentase sebesar 27,5%, kualitas informasi sebesar 26,8% dan kualitas interaksi layanan sebesar 29,0%

### REFERENSI

- Alhamdu. 2016. *Analisis Statistik Dengan Program SPSS*. Palembang: Noer Fikri Offset.
- Barnes, S. and Vidgen, R. 2002. *An Integrative Approach to The Assessment of E-Commerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research. Vol. 3, No. 3.
- Dewi Trisna, Nyoman Sang, A. 2013. *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah di Kota Denpasar*. E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol. 4, No. 1.
- Fitria Murad, Dina, dkk. 2013. *Aplikasi Intelligence Website Untuk Penunjang Laporan Paud Pada Himpaudi Kota Tagerang*. Vo. 7, No. 1.

- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 1, No. 3.
- Hidayat, Rahmat. 2010. *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irama, Asep. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Website Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Islam Raden Fatah Palembang.
- Irawan, Candra. 2012. *Evaluasi Kualitas Website Pemerintahan Daerah Dengan Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir) Sumatera Selatan*. Jurnal Sistem Informasi. Vol. 4, No. 2.
- J Syafrullah, Muhammad. dan Aditya Wardhana. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Bank Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Dengan Menggunakan Metode Webqual*. E-Proceeding of Management. Vol. 2, No. 2.
- Kurniawan, Anif. Dan Puspita Kencana Sari. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*. E-Proceeding of Management. Vol. 3, No. 3.
- Napitupulu, B, Darmawan. 2016. *Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ dengan Pendekatan Webqual*. Buletin Pos dan Telekomunikasi. Vo. 14, No. 1.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Qotrun Nada, Noora, dan Setyoningsih Wibowo. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan WebQual 4.0*. Jurnal Informatika UPGRIS. Vol. 1, No. 2 Edisi Desember 2015.
- Rahmawati. 2017. *Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Islam Raden Fatah Palembang.
- Sanjaya, Iman. 2012. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0*.

- Jurnal Penelitian IPTEK-KOM. Vol. 14, No. 1.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta:Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung:Alfabeta.
- Syaifullah. dan Dicky Oksa Soemantri. 2016. *Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)*. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. Vol. 2, No. 1.
- Tarigan, Josua. 2008. *User Satisfaction Using Wbqual Instrument: A Research On Stock Exchange Of Thailand (SET)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 10, No. 1.
- Thoifah, I'anutut. 2015. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta:Andi.
- Wigati, Erni. 2016. *Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website Bank DKI*. Jurnal Ilmiah dan Komputer. Vol. 21, No. 3.

#### PROFIL PENULIS

Shinta Aprilisa adalah seorang dosen aktif jurusan Sistem Informasi Universitas PGRI Silampari. Beliau aktif sebagai peneliti di bidang rekayasa perangkat lunak, pemrograman , dan penelitian desain.