

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS WEBSITE DENGAN KEPUASAN PENGGUNA PADA SIAMIK UPN “VETERAN” JAWA TIMUR DENGAN PENDEKATAN UJI SIGNIFIKANSI

Rina Agus Widhi Astuti¹⁾, Agung Brastama Putra²⁾, Siti Mukaromah³⁾

Email: rina.widhi@gmail.com

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Abstraksi: Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) UPN “Veteran” Jawa Timur adalah *website* akademik yang mengatur segala informasi kegiatan akademik bagi mahasiswa yang dapat digunakan untuk mengetahui jadwal perkuliahan, kehadiran selama perkuliahan, Kartu Hasil Studi (KHS), mengelola Kartu Rencana Studi (KRS), transkrip, pendaftaran UTS/ UAS, Indeks Prestasi Sementara (IPS), Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) dan mengetahui informasi tagihan. Pada penelitian ini dilakukan analisis data dari kuesioner untuk mengetahui deskriptif statistik tingkat validitas dan reliabilitas kuesioner. Peneliti mengambil model dari *WebQual* yang terdiri dari 3 dimensi yaitu, *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) dengan menambahkan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu, *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurat), *Format* (Format), *Ease of Use* (Mudah Digunakan), *Timeliness* (Aktualitas). Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif UPN “Veteran” Jawa Timur yang diperoleh sebesar 373 responden didapat dari perhitungan dengan menggunakan tingkat toleransi 5%. Hasil dari penelitian ini diketahui nilai GFI yang dihasilkan adalah 0,985 yang berarti bahwa model keseluruhan sudah sangat sesuai karena nilai GFI mendekati 1. Hasil analisis menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas *website* (*Web Quality*) signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Kata Kunci : *Website Quality*, *SIAMIK*, *GSCA*, *Signifikansi*

1. PENDAHULUAN

Peran teknologi informasi yang semakin penting mendorong institusi pendidikan kini hampir seluruhnya menggunakan *website* sebagai upaya peningkatan pelayanan informasi kepada mahasiswa. Salah satu penerapan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi pada institusi pendidikan yaitu *website* Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) yang dapat diakses secara online. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur merupakan salah satu instansi pendidikan yang menerapkan sistem teknologi informasi berupa Sistem Informasi Akademik. SIAMIK UPN “Veteran” Jawa Timur adalah *website* akademik yang mengatur segala informasi akademik yang dapat digunakan oleh mahasiswa untuk mengetahui jadwal perkuliahan, kehadiran selama perkuliahan, Kartu Hasil Studi (KHS), mengelola Kartu Rencana Studi (KRS), transkrip, pendaftaran UTS/ UAS, Indeks Prestasi Sementara (IPS), Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) dan mengetahui informasi tagihan.

Website SIAMIK sudah dilakukan penelitian evaluasi kualitas *website* menurut persepsi pengguna akhir. Kualitas *website* SIAMIK secara keseluruhan termasuk dalam skala interval biasa saja, dikarenakan kualitas yang dinilai pengguna masih belum berada dalam skala interval yang baik (Kirana, 2014). Berdasarkan penelitian tersebut sering terjadi kesalahan akses pada saat perpindahan menu SIAMIK, informasi yang ditampilkan tidak sesuai dengan fakta, *website* sangat sering mengalami gangguan, data yang dimiliki pengguna dapat dilihat oleh pihak lain, dan pengguna belum merasa

terbantu dengan adanya SIAMIK, sehingga SIAMIK belum bekerja secara optimal (Kirana, 2014).

Peneliti bermaksud melakukan penelitian mengukur hubungan dari *WebQual* dengan *User Satisfaction* untuk mengetahui hubungan signifikan antar kedua variabel tersebut. Peneliti mengadopsi model modifikasi dari (Rosalin, 2014) yaitu model *WebQual* dengan menambahkan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) (dalam Xiao, 2002).

Istilah signifikan secara umum memiliki arti "penting", sedangkan dalam statistika adalah kemungkinan berpeluang benar. Jika suatu variabel dikatakan signifikan pasti variabel tersebut memiliki relasi hubungan, namun jika variabel tersebut memiliki relasi belum tentu memiliki hubungan yang signifikan.

2. METODOLOGI

Berikut metodologi yang dilakukan dalam penelitian ini:

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif UPN "Veteran" Jawa Timur angkatan 2011-2013. Berdasarkan data pengelola bidang akademik, total populasi mahasiswa aktif UPN "Veteran" Jawa Timur dari angkatan 2011 sampai dengan angkatan 2013 adalah 5422 mahasiswa. Dikarenakan jumlah populasi lebih dari seratus, maka dari itu dilakukan penarikan sampel untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya. Teknik penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan pengambilan sampel jenis *Simple Random Sampling*. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus slovin. Adapun rumus slovin tersebut adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} \dots \dots \dots (3.1)$$

Keterangan:

- n : jumlah sampel
- N : populasi keseluruhan
- e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Dari rumus slovin tersebut dapat diketahui jumlah sampel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%. Menurut Mugenda & Mugenda (2003) jika menggunakan rumus slovin, tingkat toleransi kesalahan dapat ditentukan antara 95% dan 99%, yang artinya jika menggunakan toleransi kesalahan 0,05 maka tingkat kepercayaannya 95% dan jika menggunakan toleransi kesalahan 0,01 berarti tingkat kepercayaannya 99% (dalam Mungeria, 2012). Dengan demikian jumlah sampel yang diperoleh adalah:

$$n = \frac{5422}{1 + 5422(0,05^2)} = 372,5$$

Maka $n = 372,5$ yang dibulatkan menjadi **373** responden.

Dari populasi Mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur terbagi dari 6 fakultas, yaitu fakultas ekonomi, fakultas teknik industri, fakultas teknik sipil dan perencanaan, fakultas hukum, fakultas pertanian dan fakultas ilmu sosial dan politik. Oleh karena itu, agar pengambilan sampel pada tiap-tiap fakultas dapat ditentukan secara proporsional, maka dilakukan teknik penentuan jumlah sampel dari masing-masing fakultas dengan cara *Proportional Sampling* yang dipopulerkan oleh Rubbin and Luck (1987) dengan rumus sebagai berikut (dalam Irawan, 2012):

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n \dots \dots \dots (3.2)$$

Keterangan:

- n_i : jumlah sampel ke-i (jumlah sampel dari tiap fakultas)
- N_i : jumlah populasi ke-i (jumlah populasi fakultas)

N : jumlah populasi (jumlah populasi keseluruhan mahasiswa)
 n : jumlah sampel (jumlah sampel dari populasi keseluruhan mahasiswa)
 Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus tersebut, maka diperoleh hasil sampel untuk masing-masing fakultas yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah sampel pada masing-masing fakultas

Nama Fakultas	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
Fakultas Ekonomi	1511	104
Fakultas Teknologi Industri	1564	107
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan	722	50
Fakultas Hukum	297	20
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	1099	76
Fakultas Pertanian	229	16
Total	5422	373

Uji Validitas

Tujuan uji validitas instrumen dalam penelitian adalah untuk memastikan apakah butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak, dalam arti dapat digunakan dalam pengambilan data penelitian. Dalam kaitannya dengan besarnya angka korelasi ini dikatakan bahwa koefisien validitas yang tidak begitu tinggi, katakanlah berada di sekitar 0,30 sudah dapat diterima dan dianggap memuaskan. Namun, apabila koefisien validitas ini kurang dari 0,30 maka dianggap tidak valid atau tidak memuaskan (Azwar, 2000) dalam (Prasetyo, 2012).

Hasil uji validitas dari 23 item indikator untuk instrumen dari *WebQual* terlihat seperti pada Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Instrumen *WebQual*

Indikator	Pearson Correlation	Keterangan
USA1	0,481	Valid
USA2	0,557	Valid
USA3	0,583	Valid
USA4	0,507	Valid
USA5	0,559	Valid
USA6	0,655	Valid
USA7	0,656	Valid
USA8	0,651	Valid
INF9	0,686	Valid
INF10	0,658	Valid
INF11	0,659	Valid

Indikator	Pearson Correlation	Keterangan
INF12	0,680	Valid
INF13	0,669	Valid
INF14	0,658	Valid
INF15	0,614	Valid
INT16	0,590	Valid
INT17	0,675	Valid
INT18	0,653	Valid
INT19	0,672	Valid
INT20	0,573	Valid
INT21	0,612	Valid
INT22	0,630	Valid
INT23	0,633	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2015.

Dan hasil uji validitas dari 12 item indikator untuk instrumen dari *User Satisfaction* terlihat seperti pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Instrumen *User Satisfaction*

Indikator	Pearson Correlation	Keterangan
C24	0,645	Valid
C25	0,702	Valid
C26	0,633	Valid
C27	0,598	Valid
A28	0,681	Valid

Indikator	Pearson Correlation	Keterangan
A29	0,795	Valid
F30	0,690	Valid
F31	0,717	Valid
E32	0,752	Valid
E33	0,665	Valid
T34	0,733	Valid
T35	0,702	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2015.

Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur keandalan atau tingkat konsistensi internal dari instrumen penelitian atau kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yan berbeda.

Untuk mengetahui apakah alat ukur reliabel atau tidak, diuji dengan menggunakan Metode *Alpha Cronbach*. Sekaran, 1992 dan Maholtra, 1996 menyatakan bahwa, sebuah instrumen dianggap telah memiliki keandalan yang dapat diterima, jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah lebih besar atau sama dengan 0,6 (dalam Irawan, 2012).

Hasil uji validitas dari 23 item indikator untuk instrumen dari *WebQual*, dan 12 item indikator untuk instrumen dari *User Satisfaction* terlihat seperti pada Tabel 4 di bawah ini:

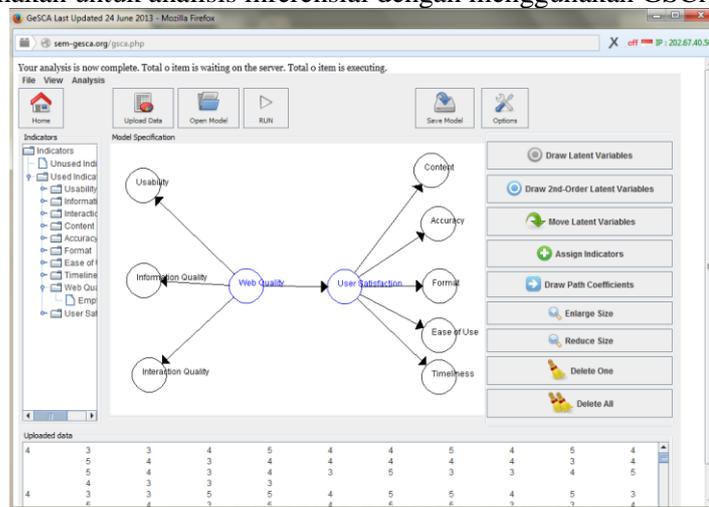
Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Keterangan
WebQual	0,932	Reliabel
User Satisfaction	0,917	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2015.

Analisis Inferensial

Data dalam penelitian ini yang telah lolos uji validitas, uji reliabilitas dan uji linieritas digunakan untuk analisis inferensial dengan menggunakan GSCA.



Gambar 1. Tampilan model *WebQual* dengan *User Satisfaction*

Gambar 1 menggambarkan model konseptual *WebQual* dengan *User Satisfaction*. Model *WebQual* yang dikembangkan oleh Barnes & Vidgen (2002). Model *WebQual* tersusun dari 3 dimensi yaitu, dimensi *Usability*, dimensi *Information Quality*, dan dimensi *Interaction Quality*. Dan model dari EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), yang tersusun dari 5 dimensi yaitu, *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness*.

Dalam model penelitian ini terdapat variabel independen dan dependen. Variabel independen adalah suatu variabel tercakup di dalam permasalahan penelitian, yang keragamannya sebagai akibat dari manipulasi atau intervensi peneliti atau merupakan suatu keadaan atau kondisi atau fenomena yang ingin diselidiki, diteliti atau dikaji. Variabel ini mempengaruhi variabel lainnya. Sedangkan variabel dependen adalah suatu variabel yang tercakup di dalam hipotesis penelitian, yang keragamannya ditentukan atau dipengaruhi oleh variabel lainnya (Solimun, 2012). Variabel independen dalam penelitian ini adalah variabel *WebQual*, sedangkan variabel dependennya adalah variabel *User Satisfaction*.

Identifikasi Goodness of Fit

Pada bagian ini, data penelitian yang telah dimasukkan di GSCA diidentifikasi goodness of FIT yang muncul. Berikut adalah hasil model FIT data penelitian ini:

Tabel 5 Model Fit GSCA

Model Fit	
FIT	0.585
AFIT	0.582
GFI	0.985

Sumber: Hasil Olah Data GSCA, 2015.

Berdasarkan pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa:

- FIT**

Nilai FIT menunjukkan nilai total dari semua variabel yang dapat dijelaskan oleh model tertentu. Nilai FIT berkisar antara angka 0 sampai 1. Jika nilai FIT semakin mendekati angka 1 maka dapat dikatakan bahwa model semakin baik menjelaskan fenomena yang diteliti. Untuk model struktural pada penelitian ini hanya dapat menjelaskan semua variabel yang ada sebesar 0,585 seperti terlihat pada Tabel 5 dengan kata lain keragaman variabel *Website Quality* (Kualitas *Website*) dan *User Satisfaction* (Kepuasan Peengguna) yang dapat dijelaskan oleh model hanya sebesar 58,5% untuk sisanya 41,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain.
- AFIT**

Nilai AFIT ini digunakan untuk perbandingan nilai FIT. Perbedaan dengan FIT adalah AFIT memperhitungkan kompleksitas model. Berdasarkan pada Tabel 5 didapat nilai AFIT sebesar 0,582. Nilai AFIT ini tidak berbeda jauh dengan nilai FIT sehingga bisa mendukung kesimpulan dari nilai FIT. Berdasarkan pada nilai AFIT, *Web Quality* dan *User Satisfaction* dapat dijelaskan oleh model sebesar 58,2%.
- GFI**

Nilai GFI ini menunjukkan bahwa model sudah sesuai atau belum. Rentang nilai GFI ini adalah dari nilai 0 hingga 1. Dari Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai GFI yang dihasilkan adalah 0,985 yang berarti bahwa model keseluruhan sudah sangat sesuai karena nilai GFI mendekati 1.

Identifikasi R Square

Identifikasi R square pada penelitian ini bertujuan untuk mencari besarnya pengaruh variabel *Website Quality* (Kualitas *Website*) terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna). Jika nilai R mendekati 1 maka dapat diartikan bahwa variabel independen berpengaruh kuat terhadap variabel dependen. Hasil identifikasi R square dengan menggunakan GSCA dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6 Tabel R Square dari Variabel Laten

R square of Latent Variable	
Web Quality	0
User Satisfaction	0.745

Sumber: Hasil Olah Data GSCA, 2015.

Berdasarkan pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai R square pada *User Satisfaction* adalah sebesar 0,745, hal ini menunjukkan ketika terjadi peningkatan terhadap *Web Quality*, maka dapat mempengaruhi *User Satisfaction* sebesar 74,5% sedangkan sisanya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian model.

Identifikasi Indikator-indikator

Identifikasi indikator-indikator ini dilakukan pada seluruh indikator yang ada pada penelitian ini. Identifikasi indikator ini berdasarkan pada hasil *output* pada GSCA.

- 1) Variabel *Website Quality*
 - a. Dimensi *Usability*

Tabel 7 Identifikasi Indikator *Usability*

Dimensi	Loading	
	Estimate	CR
Usability	AVE = 0.434, Alpha =0.810	
USA1	0.646	22.58*
USA2	0.659	18.29*
USA3	0.653	20.56*
USA4	0.577	13.13*
USA5	0.613	18.67*
USA6	0.687	24.33*
USA7	0.715	32.8*
USA8	0.710	21.35*

Sumber: Hasil Olah Data GSCA, 2015.

Dari Tabel 7 dapat dilihat bahwa semua indikator dimensi *Usability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dimensi *Usability*. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,434. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada dimensi *Usability* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang cukup dalam mewakili skor data asli. Nilai terakhir yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Dimensi *Usability* memiliki nilai *alpha* $\geq 0,5$ yakni 0,810 sehingga dimensi ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

b. Dimensi *Information Quality*

Tabel 8 Identifikasi Indikator *Information Quality*

Dimensi	Loading	
	Estimate	CR
Information Quality	AVE = 0.532, Alpha =0.851	
INF9	0.696	24.84*
INF10	0.739	23.64*
INF11	0.704	22.34*
INF12	0.755	28.22*
INF13	0.768	44.15*
INF14	0.689	24.06*
INF15	0.748	37.4*

Sumber: Hasil Olah Data GSCA, 2015.

Dari Tabel 8 dapat dilihat bahwa semua indikator dimensi *Information Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dimensi *Information Quality*. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,532. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada dimensi *Information Quality* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang baik dalam mewakili skor data asli. Nilai terakhir yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Dimensi *Information Quality* memiliki nilai *alpha* $\geq 0,5$ yakni 0,851 sehingga dimensi ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

c. Dimensi *Interaction Quality*

Dari Tabel 9 dapat dilihat bahwa semua indikator dimensi *Interaction Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dimensi *Interaction Quality*. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,507. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada dimensi *Interaction Quality* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang baik dalam mewakili skor data asli. Nilai terakhir yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Dimensi *Interaction Quality* memiliki nilai *alpha* $\geq 0,5$ yakni 0,857 sehingga dimensi ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

Tabel 9 Identifikasi Indikator *Interaction Quality*

Dimensi	Loading	
	Estimate	CR
Interaction Quality	AVE = 0.507, Alpha =0.857	
INT16	0.525	14.14*
INT17	0.732	27.69*
INT18	0.766	32.22*
INT19	0.667	18.68*
INT20	0.772	35.65*
INT21	0.742	30.86*
INT22	0.739	23.56*
INT23	0.723	22.77*

Sumber: Hasil Olah Data GSCA, 2015.

2) Variabel *User Satisfaction*

a. Dimensi *Content*

Tabel 10 Identifikasi Indikator *Content*

Dimensi	Loading	
	Estimate	CR
Content	AVE = 0.584, Alpha =0.762	
C24	0.779	32.77*
C25	0.753	31.84*
C26	0.790	36.79*
C27	0.734	27.87*

Sumber: Hasil Olah Data GSCA, 2015.

Dari Tabel 10 dapat dilihat bahwa semua indikator dimensi *Content* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dimensi *Content*. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,584. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada dimensi *Content* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang baik dalam mewakili skor data asli. Nilai terakhir yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Dimensi *Content* memiliki nilai *alpha* $\geq 0,5$ yakni 0,762 sehingga dimensi ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

b. Dimensi *Accuracy*

Tabel 11 Identifikasi Indikator *Accuracy*

Dimensi	Loading	
	Estimate	CR
Accuracy	AVE = 0.850, Alpha =0.827	
A28	0.896	82.15*
A29	0.947	163.34*

Sumber: Hasil Olah Data GSCA, 2015.

Dari Tabel 11 dapat dilihat bahwa semua indikator dimensi *Accuracy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dimensi *Accuracy*. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,850. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada dimensi *Accuracy* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang baik dalam mewakili skor data asli. Nilai terakhir yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Dimensi *Accuracy* memiliki nilai *alpha* $\geq 0,5$ yakni 0,827 sehingga dimensi ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

c. Dimensi *Format*

Tabel 12 Identifikasi Indikator *Format*

Dimensi	Loading	
	Estimate	CR
Format	AVE = 0.776, Alpha =0.711	
F30	0.866	73.22*
F31	0.895	77.61*

Sumber: Hasil Olah Data GSCA, 2015.

Dari Tabel 12 dapat dilihat bahwa semua indikator dimensi *Format* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dimensi *Format*. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,776. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada dimensi *Format* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang baik dalam mewakili skor data asli. Nilai terakhir yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Dimensi *Format* memiliki nilai *alpha* $\geq 0,5$ yakni 0,711 sehingga dimensi ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

d. Dimensi *Ease of Use*

Tabel 13 Identifikasi Indikator *Ease of Use*

Dimensi	Loading	
	Estimate	CR
Ease of Use	AVE = 0.707, Alpha =0.588	
E32	0.871	75.64*
E33	0.810	43.17*

Sumber: Hasil Olah Data GSCA, 2015.

Dari Tabel 13 dapat dilihat bahwa semua indikator dimensi *Ease of Use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dimensi *Ease of Use*. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,707. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada dimensi *Ease of Use* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang baik dalam mewakili skor data asli. Nilai terakhir yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Dimensi *Ease of Use* memiliki nilai *alpha* $\geq 0,5$ yakni 0,588 sehingga dimensi ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

e. Dimensi *Timeliness*

Tabel 14 Identifikasi Indikator *Timeliness*

Dimensi	Loading	
	Estimate	CR
Timeliness	AVE = 0.724, Alpha =0.615	
T34	0.851	47.49*
T35	0.851	54.55*

Sumber: Hasil Olah Data GSCA, 2015.

Dari Tabel 14 dapat dilihat bahwa semua indikator dimensi *Timeliness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dimensi *Timeliness*. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,724. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada dimensi *Timeliness* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang baik dalam mewakili skor data asli. Nilai terakhir yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Dimensi *Timeliness* memiliki nilai *alpha* $\geq 0,5$ yakni 0,615 sehingga dimensi ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

3. HASIL

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai *path coefficient* pada model struktural. Berikut ini adalah nilai *path coefficient* dari hasil *output* GSCA yang ditampilkan pada Tabel 15.

Tabel 15 Path Coefficients

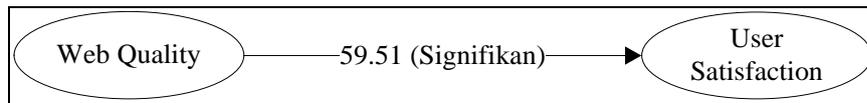
Path Coefficients		
	Estimate	CR
Web Quality->User Satisfaction	0.863	59.51*

CR*= significant at .05 level

Sumber: Hasil Olah Data GSCA, 2015.

Berdasarkan Tabel 15 *path coefficients* memiliki nilai Estimate dan nilai CR. Nilai Estimate merupakan nilai koefisien jalur atau hubungan/ pengaruh konstruk laten. Nilai CR merupakan nilai relasi signifikan dari masing-masing variabel. Penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha=0.05$, nilai CR > 1,96 maka dapat dikatakan bahwa relasi antar setiap variabelnya signifikan (Joreskog & Sorbom dalam Ari Triono, dkk. 2013), maka dapat dikatakan bahwa relasi antar kedua variabel tersebut signifikan.

Jika digambarkan pada model empiris penelitian maka akan menjadi seperti berikut:



Gambar 2 Model Empiris Penelitian (Olahan GSCA, 2015)

Dari Tabel 15 hasil *Path Coefficients* dan Gambar 4 hasil ilustrasi dapat diketahui hasil uji hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1: *Web Quality* memiliki hubungan signifikan terhadap *User Satisfaction*

Tabel 15 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *Web Quality* terhadap *User Satisfaction* adalah sebesar 59,51. Hal ini menunjukkan bahwa *Web Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* karena terdapat tanda bintang (*) pada nilai *critical ratio*. Nilai CR tersebut juga menunjukkan bahwa hipotesis 1 diterima.

4. KESIMPULAN dan SARAN

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang akan dipaparkan berikut berdasarkan tujuan yang telah dikemukakan sebelumnya. Nilai GFI yang dihasilkan adalah 0,985 yang berarti bahwa model keseluruhan sudah sangat sesuai karena nilai GFI mendekati 1. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah hubungan variabel kualitas *website* (*Web Quality*) signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dengan nilai *Critical Ratio* (CR) sebesar 59,51*.

Dari model kualitas *website* (*Web Quality*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) yang digunakan, secara keseluruhan sudah terbukti saling signifikan, dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa model tersebut terbukti memiliki pengaruh hubungan antar kedua variabel dan berpengaruh signifikan.

4.2 Saran

Berdasarkan pada pelaksanaan skripsi ini terdapat saran untuk peneliti selanjutnya, yaitu:

- 1) Saran peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah nilai FIT yang dihasilkan pada penelitian ini sebesar 0.585, artinya model dalam penelitian ini hanya dapat menjelaskan 58,5% dari fenomena yang ada sedangkan 41,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian. Oleh karena itu, sebaiknya

variabel-variabel yang belum diidentifikasi diekslore lebih dalam dan dilakukan pengolahan lebih lanjut.

- 2) Saran untuk Universitas, bagi pihak pengembang sistem SIAMIK untuk lebih memberikan sosialisasi terhadap mahasiswa mengenai pentingnya penggunaan *website* SIAMIK dalam menunjang kegiatan akademik.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Barnes, S; and Vidgen, R., 2002. *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), pp.114-127.
- [2] Irawan, Candra, 2012. *Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)*. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 4(2), pp.488-502.
- [3] Kirana, Asti, 2014. *Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual pada Studi Kasus Sistem Informasi Akademik UPN "Veteran" Jawa Timur*. Jurusan Sistem Informasi. UPN "Veteran" Jawa Timur. Surabaya.
- [4] Mukaromah, Siti, 2015. *Kontradiksi Produktivitas Teknologi Informasi Relevansi Tingkat Kematangan Implementasi Teknologi Informasi dengan Keselarasan Tujuan IT dan Tujuan Bisnis*. Thesis. Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Surabaya: tidak diterbitkan.
- [5] Mugeria, Kirimania. 2012. *Professional Teamwork And Project Performance In The Building Construction Industry In Kenya*. University Of Nairobi.
- [6] Nasution, Rozaini, 2003. *Teknik Sampling*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- [7] Prasetyo, Yudho & Siahaan, D. O., 2012. *Rekomendasi Peningkatan Kualitas Website Berdasarkan ISO 9241-151 dan HHS Guidelines (Studi Kasus pada Program Studi Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya)*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XVI. Surabaya 14 Juli 2012. Indonesia.
- [8] Prassida, Grandys Frieska (2014), *Kontribusi Adopsi Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Usaha Kecil Menengah di Indonesia*. Fakultas Teknik Informatika. Thesis. Surabaya. Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Surabaya.
- [9] Rosalin, Ririn Ellina, 2014. *Peranan Kualitas Website Intranet Portal Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus: PT Solmit Bangun Indonesia)*. Program Studi Sistem Informasi. Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- [10] Solimun, 2012. *Pemodelan Structural Generalized Structured Component Analyis GSCA. DIKLAT Aplikasi Statistika Multivariat: GSCA*. Fakultas MIPA Universitas Brawijaya Malang, 17-18 Maret 2012. Indonesia.
- [11] Tarigan, Josua, 2008. *User Satisfaction Using WebQual Intrument: A Research on Stock Exchange of Thailand*. Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra. Surabaya. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol 10(1).
- [12] Triono, A., Mustika, I W., Adhipta, D., 2013. *Evaluasi Implementasi Library Information System (UMSLibrary) Dari Perspektif Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS)*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta. *Jurnal Komuniti*, 5(1), pp.10-16.

- [13] Xiao, Li and Dasgupta, Subhasish, 2002. *Measurement of User Satisfaction with Web-Based Information Systems: An Empirical Study*, Eight Americas Conference on Information Systems.