



TESIS PM 147501

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
JURNAL ONLINE MENGGUNAKAN *WEBQUAL*
(STUDI KASUS : BULETIN PENELITIAN SISTEM
KESEHATAN)**

NILASARI MUKTI WIDYANINGSIH
09211650053001

DOSEN PEMBIMBING
Erma Suryani, S.T, M.T, Ph.D

DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI
BIDANG KEAHLIAN MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS BISNIS & MANAJEMEN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2018

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Manajemen Teknologi (M.MT)
di

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

NILASARI MUKTI WIDYANINGSIH
NRP. 09211650053001

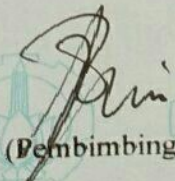
Tanggal Ujian : 22 Mei 2018

Periode Wisuda : September 2018

Disetujui oleh :

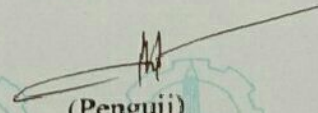
1. Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D.

NIP : 197004272005012001


(Pembimbing)

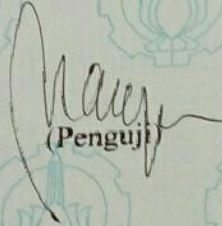
2. Prof. Dr. Drs. M. Isa Irawan, M.T.

NIP : 196312251989031001

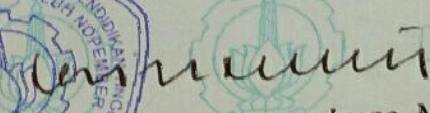

(Penguji)

3. Dr. Tech. Ir. R.V. Hari Ginardi, M.Sc.

NIP : 196505181992031003


(Penguji)

Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi,


Prof. Dr. Ir. Udisubakti Ciptomulyono, M.Eng.Sc.

NIP/195903181987011001



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE JURNAL
ONLINE MENGGUNAKAN *WEBQUAL*
(STUDI KASUS BULETIN PENELITIAN SISTEM
KESEHATAN)**

Nama : Nilasari Mukti Widyaningsih
NRP : 092116.5005.3001
Pembimbing : Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian tentang “Analisis Kepuasan Pengguna Website Jurnal Online menggunakan Metode *Webqual* (Studi Kasus Buletin Penelitian Sistem Kesehatan)” merupakan penelitian yang memfokuskan pada penilaian tampilan website dilihat dari persepsi pengguna akhir (*end user*). Persepsi tersebut digambarkan melalui hubungan atau pengaruh antara kualitas layanan website dengan tingkat intensitas dan kepuasan pengguna jurnal online. Hubungan tersebut nantinya mewakili pemanfaatan penggunaan website jurnal online sehingga para pengambil kebijakan dapat mengoptimalkan layanan website tersebut sebagai sarana yang mendukung proses penyebarluasan hasil-hasil penelitian.

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif untuk mengukur hubungan atau pengaruh antara kualitas layanan website dengan tingkat kepuasan pengguna jurnal online, dalam hal ini pengukuran tingkat kepuasan menggunakan *chi square*, sedangkan pengukuran tingkat intensitas pengguna menggunakan SEM (*structural equation model*). Untuk mengevaluasi kualitas website jurnal online di Buletin Penelitian Sistem Kesehatan menggunakan teori *WebQual* yang merupakan teknik atau skala pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (*end user*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna jurnal online BPSK dipengaruhi oleh kualitas website terutama dibagian kualitas informasi. Kualitas informasi merupakan faktor paling berpengaruh dalam memberikan rasa puas bagi penggunanya. Pengelolaan informasi masih perlu ditingkatkan agar bisa mendapatkan kualitas informasi yang terbaik seperti yang diharapkan pengguna, sehingga bisa menambah rasa puas dihati mereka.

Kata kunci : jurnal online, *webqual*, SEM (*structural equation model*).

Halaman sengaja dikosongkan

**ANALYSIS USER SATISFACTION ONLINE JOURNAL
WEBSITE WITH *WEBQUAL*
(CASE STUDY OF BULLETIN HEALTH SYSTEM
RESEARCH)**

Student Name : Nilasari Mukti Widyaningsih
Student Identity Number : 092116.5005.3001
Supervisor : Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D.

ABSTRACT

Research on "Analysis User Satisfaction Online Journal Website with Webqual Method (Case Study of Bulletin Health System Research)" is a research that focuses on the assessment of website appearance seen from end user perception (end user). The perception is illustrated by the relationship between the quality of services or the influence of a website with the level of intensity and user satisfaction of online journals. The relationship will represent the utilization of an online journal website usage so that policy makers can optimize the website as a means of supporting the dissemination of research results.

The method used in this research is quantitative method to measure or influence the relationship between service quality websites with user satisfaction level of online journals, in this case the measurement of the level of satisfaction using chi square, whereas the measurement of the intensity level using SEM (structural equation model). To evaluate the quality of online journal websites in Health Systems Research Bulletin use WebQual theory which is a technique or measurement scale of website quality based on end user perception (end user).

The results of this study indicate that user satisfaction online journal BPSK influenced by the quality of the website, especially the quality of information. Quality of information is the most influential factor in providing a sense of satisfaction for its users. Information management needs to be improved in order to get the best information quality as expected users, so they can add a sense of satisfaction of their hearts.

Keywords: online journal, *webqual*, SEM (*structural equation model*).

Halaman sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, Karena atas rahmat karunia dan berkah Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang merupakan salah satu syarat akademik pada program studi MMT ITS Surabaya. Penyusunan tesis ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Orang tua, suami tercinta atas do'a, pengertian dan dukungannya baik materil maupun non materil. Anak-anakku, Nadia Alya dan Arumningtyas yang selalu menjadi semangat hingga terselesaikannya tesis ini.
2. Dewan Redaksi Buletin Penelitian Sistem Kesehatan (BPSK) yang selalu memberikan semangat dan ijin kepada saya untuk menjadikan website jurnal BPSK sebagai bahan tesis ini.
3. Ibu Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan mendukung penuh dalam penyelesaian tesis ini.
4. Bapak Dr. Techn Ir. R. V. Hari Ginardi, MSc serta seluruh dosen dan karyawan MMT ITS yang telah banyak membantu dalam berbagai hal selama masa perkuliahan.
5. Rekan kerja Pusat Litbang Humaniora dan Manajemen Kesehatan serta teman kuliah MMT ITS dan lainnya yang selalu membantu selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih belum sempurna, maka saran dan kritik yang membangun sangatlah diharapkan guna menyempurnakan tesis ini.

Surabaya, 6 April 2018
Penulis

Nilasari Mukti W

Halaman sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4. Hipotesa	10
1.5. Sistematika Penulisan	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Jurnal Ilmiah	13
2.2. Website	14
2.3. Kualitas Website	16
2.4. Metode Webqual	17
2.4.1. <i>Usability Website</i>	18
2.4.2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	21
2.4.3. Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>).....	24
2.5. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	25
2.6. Intensitas Penggunaan Website (Use Intensity).....	26
2.7. Validitas dan Reliabilitas	26
2.8. Skala Pengukuran.....	28
2.8.1. <i>Skala Guttman</i>	29
2.8.2. <i>Skala Likert</i>	29
2.8.3. <i>Skala Rating</i>	30
2.8.4. <i>Semantic Deferential</i>	31

2.9. Teknik Sampling	31
2.9.1. <i>Probability Sampling</i>	32
2.9.2. <i>Non Probability Sampling</i>	33
2.9.3. Menentukan Ukuran Sample	34
2.10. Partial Least Square (PLS)	35
2.10.1. Model Pengukuran	37
2.10.2. Struktural Model (<i>Inner Model</i>).....	38
2.10.3. Uji Hipotesa	38
2.11. Penelitian - Penelitian Sebelumnya.....	39
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1. Bahan Penelitian.....	43
3.2. Jenis dan Sumber Data	43
3.3. Teknik Pengumpulan Data	43
3.4. Alur Penelitian.....	44
3.5. Instrumen Penelitian.....	46
3.5.1. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	46
3.5.2. Identifikasi Variabel	48
3.5.3. Pengukuran Variabel	50
3.6. Populasi dan Sampel	51
3.6.1. Populasi	51
3.6.2. Sampel.....	51
3.7. Teknik Analisis Data	52
3.7.1. Analisa Deskriptif.....	53
3.7.2. Uji Validitas	53
3.7.3. Uji Reliabilitas.....	53
3.7.4. Analisa Partial Least Square (PLS)	54
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	57
4.1.1. Uji Reliabilitas.....	i
4.1.2. Uji Validitas	58
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	63
4.2.1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	63

4.2.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2.3. Distribusi Responden Berdasarkan Profesi.....	64
4.2.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	65
4.3. Tingkat Kepuasan Pengguna.....	65
4.3.1. Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Kegunaan.....	67
4.3.2. Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Informasi	68
4.3.3. Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Interaksi.....	71
4.4. Tingkat Intensitas Kunjungan	72
4.5. Pengolahan Data dengan menggunakan SmartPLS	73
4.5.1. <i>Outer Model</i>	74
4.5.2. <i>Inner Model</i>	78
4.6. Uji Hipotesis	83
4.7. Besarnya Pengaruh masing-masing Variabel berdasarkan Hipotesis	85
4.7.1. Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna.....	86
4.7.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	87
4.7.3. Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna.....	88
4.7.4. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Intensitas Kunjungan Website... 88	
4.7.5. Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Intensitas Kunjungan Website.. 89	
4.7.6. Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Intensitas Kunjungan Website 90	
4.7.7. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Intensitas Kunjungan Website 90	
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1. Kesimpulan	93
5.2. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	97
Lampiran 1 Kuesioner.....	101
Lampiran 2 Data Kuantitatif Responden	107
Lampiran 3 Data Kualitatif Responden.....	127
Lampiran 4 Tabel Koefisien Korelasi (R).....	131
Lampiran 5 Tabel Titik Persentase Distribusi (T).....	133
Lampiran 6 Hasil Kalkulasi Smartpls	134
Biografi Penulis	137

Halaman sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Submit Artikel BPSK tahun 2017	7
Gambar 1.2 Tampilan Website BPSK	7
Gambar 1.3 Traffic Source Website BPSK	8
Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Informasi	21
Gambar 2.4 Model <i>Partial Least Square</i>	37
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	45
Gambar 3.2 Konstruk Penelitian	46
Gambar 3.3 Statistik Kunjungan Website selama November 2017.....	51
Gambar 3.4 Model Evaluasi Website yang diusulkan	55
Gambar 4.1 Distribusi Usia Responden	63
Gambar 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4. 3 Distribusi Responden berdasarkan Profesi.....	64
Gambar 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Gambar 4.5 Tingkat Kepuasan Pengguna	66
Gambar 4.6 Tampilan antarmuka website BPSK	68
Gambar 4.7 Informasi Terakhir yang tersedia dalam Website	69
Gambar 4.8 Jumlah Artikel BPSK yang Disitasi	70
Gambar 4.9 Jumlah Artikel BPSK yang Disitasi	71
Gambar 4.10 Model PLS SEM Webqual 4.0 terhadap Kepuasan Pengguna dan Intensitas kunjungan.....	74
Gambar 4.11 Nilai AVE Berdasarkan Perhitungan SmartPLS	76
Gambar 4.12 Composite Reliability Hasil SmartPLS	77
Gambar 4.13 Nilai R-Square hasil perhitungan SmartPls.....	79
Gambar 4.14 Nilai <i>f-square</i>	81

Halaman sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrument <i>Webqual</i> 4.0 menurut Barnes dan Vidgen	18
Tabel 2.2 Contoh Skala Likert	30
Tabel 2.3 Contoh Skala Rating	30
Tabel 2.4 Contoh Skala Semantic Deferential	31
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	47
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.3 Bobot Nilai Jawaban Responden	50
Tabel 4. 1 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	57
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Usability	59
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Informasi.....	60
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validasi Kuesioner Kualitas Interaksi.....	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pengguna.....	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Intensitas Kunjungan	62
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Website.....	66
Tabel 4. 8 Tingkat Intensitas Kunjungan	73
Tabel 4. 9 Hasil <i>Loading factor</i>	75
Tabel 4. 10 Nilai <i>Cross Loading</i> Hasil SmartPLS	77
Tabel 4. 11 Nilai <i>f-square</i> berdasarkan perhitungan SmartPLS	81
Tabel 4. 12 Signifikansi Path	83
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis	84
Tabel 4. 14 Besar Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna.....	86
Tabel 4. 15 Besarnya Pengaruh Kualitas Website dan Kepuasan Pengguna terhadap Intensitas Kunjungan.....	86
Tabel 4. 16 Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna.....	87
Tabel 4. 17 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	87
Tabel 4. 18 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	88
Tabel 4. 19 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Intensitas Kunjungan.....	89

Tabel 4. 20 Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Intensitas Kunjungan	89
Tabel 4. 21 Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Intensitas Kunjungan.....	90
Tabel 4. 22 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Intensitas Kunjungan.....	90

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian ini, selain itu juga berisi tentang rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dilakukannya penelitian serta hipotesa dari penelitian ini.

1.1. Latar Belakang

Ilmu pengetahuan pada saat ini semakin berkembang seiring dengan berkembangnya teknologi. Ilmu pengetahuan terus meningkatkan produktivitas ilmuan dalam melakukan penelitian, percobaan, dan inovasi. Dengan meningkatnya hal tersebut akan mendorong pertumbuhan informasi pada media komunikasi seperti jurnal ilmiah. Peningkatan intensitas komunikasi ilmiah dan perkembangan ilmu pengetahuan dapat meningkatkan kerjasama antar ilmuwan dalam menghasilkan karya bersama. Dalam komunikasi ilmiah, karya bersama antar lebih dari satu orang atau lembaga untuk menghasilkan suatu karya disebut kolaborasi.

Kolaborasi dalam suatu penelitian dianggap sebagai ujung tombak dunia ilmu pengetahuan, sehingga mendapat perhatian besar dari komunitas ilmuan dan institusi kebijakan ilmu pengetahuan. Kolaborasi dilakukan untuk menanggulangi permasalahan yang semakin kompleks dengan didasarkan berbagai latar belakang keahlian. Melalui kerjasama penelitian, permasalahan dapat dipecahkan dan sekaligus dapat menciptakan hasil penelitian yang baik. Dalam berkolaborasi masing-masing memberikan sumbangan sumber daya dan usaha baik intelektual maupun fisik. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk menghitung tingkat kolaborasi adalah bibliometrik yang merupakan kajian yang mengaplikasikan metode matematika dan statistik untuk mengukur suatu perubahan baik secara kuantitatif maupun kualitatif pada sekumpulan dokumen maupun media lainnya. Untuk mengkomunikasikan hasil penelitian, diperlukan media yang dapat diakses dengan mudah seperti jurnal ilmiah yang dipublikasikan secara online.

Perkembangan ilmu pengetahuan yang makin cepat dapat dirasakan dalam kehidupan sehari-hari dengan ditandai perkembangan teknologi di setiap sektor, baik di tingkat nasional maupun global. Hal itu tidak lepas dari peran lembaga penelitian dan/atau pengembangan (litbang), baik pemerintah maupun swasta, yang hasilnya dapat diwujudkan secara ilmiah ke dalam publikasi hasil temuan dan dapat ditelusuri oleh masyarakat umum. Terdapat beragam bentuk karya tulis ilmiah (KTI) yang merupakan produk dari lembaga litbang dan lembaga pendidikan. Pada umumnya KTI yang dihasilkan oleh lembaga litbang merupakan sarana publikasi bagi peneliti dan lembaga terkait dalam bentuk buku ilmiah, bunga rampai, majalah ilmiah/jurnal, prosiding, dan lain-lain yang isinya memuat antara lain: makalah lengkap, monografi, komunikasi pendek, kajian kebijakan, dan makalah kebijakan.

Jurnal ilmiah merupakan sarana yang strategis dalam pengembangan kompetensi dosen dan peneliti di Indonesia. Publikasi ilmiah merupakan persyaratan utama untuk kenaikan pangkat dan menunjukkan reputasi kepakaran seorang akademisi di tingkat nasional maupun internasional. Kenyataan menunjukkan bahwa kebutuhan untuk publikasi ini tidak sesuai dengan kesulitan banyak jurnal ilmiah di Indonesia untuk terbit teratur karena ketidakmampuan memperoleh artikel yang layak diterbitkan. Publikasi di jurnal merupakan jalan menuju reputasi akademis dan karir sebagai akademisi. Para penulis berkeinginan untuk publikasi di jurnal yang dikenal telah menerbitkan hasil-hasil penelitian yang dibaca dan disitasi oleh banyak peneliti. Jurnal yang terkenal memuat tulisan para akademisi, yang kemudian banyak dirujuk. Tulisan-tulisan para ilmuwan ternama (beberapa memenangkan hadiah Nobel) di majalah *Nature* atau *Science* dalam bidang ilmu pengetahuan dapat mendongkrak popularitas jurnal-jurnal tersebut. Jurnal yang berafiliasi dengan universitas ternama, misalnya *Harvard Business Review* bukan yang paling tinggi dalam hal jumlah sitasi atau impact factor, namun jurnal tersebut memuat tulisan-tulisan para pemikir dan perintis ilmu bisnis, seperti Michael Porter (strategi), Robert Kaplan (akuntansi) dan John Kotter (kepemimpinan).

Menurut Wikipedia, pengertian jurnal ilmiah adalah suatu karya ilmiah yang dipublikasikan secara periodik yang memuat ilmu pengetahuan, biasanya

berupa laporan penelitian terbaru. Saat ini jurnal ilmiah yang dipublikasikan berjumlah ribuan, dan beberapa jurnal lainnya sudah dipublikasikan di masa lalu. Banyak jurnal yang bersifat spesifik, walaupun beberapa jurnal lainnya seperti yang terkait dengan alam di publish dengan area penelitian yang lebih luas. Jurnal ilmiah terdiri atas artikel-artikel ilmiah yang telah direview, hal ini dimaksudkan agar memenuhi standar kualitas jurnal yang baik dan sebagai kroscek bahwa penelitian yang dibuat valid.

Menulis sebuah karya ilmiah kemudian dipublikasikan secara meluas di berbagai media publikasi, termasuk jurnal ilmiah, tentu sangat bagus dan positif sebagai pembelajaran yang positif bagi mahasiswa dalam menuangkan ide, gagasan atau pemikiran kepada publik/masyarakat. Dengan kata lain, melalui gagasan memublikasikan karya ilmiah pada diri mahasiswa akan tumbuh pola pikir yang positif dan kreatif dalam menulis karya ilmiah.

Di Indonesia sudah banyak jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh lembaga riset khususnya Pusat Penelitian dan Pengembangan Humaniora dan Manajemen Kesehatan (Puslitbang Humaniora dan Manajemen Kesehatan) maupun lembaga lembaga riset lainnya. Sebagian jurnal tersebut telah mendapat status terakreditasi dan sebagian besar lainnya belum terakreditasi. Namun, meskipun telah terakreditasi, seringkali jurnal tersebut hanya dikenal dalam lingkungan yang sangat terbatas seperti hanya dikenal di lingkungan institusi pengelolanya saja.

Dengan menggunakan sebuah sistem yang berbasis internet atau intranet maka informasi dapat menjangkau pengguna yang luas sehingga sistem ini dapat diakses oleh pengguna dari seluruh dunia. Maka tidak ada pilihan lain kecuali dengan membuat dokumentasi online dari jurnal ilmiah tersebut. Dengan adanya dokumentasi versi online dari jurnal maupun hasil karya ilmiah tersebut diharapkan para penulis mendapatkan pengakuan dari LIPI sebagai hasil kinerja mereka.

Semenjak teknologi *web* memasyarakat, pemanfaatan internet semakin meluas. Semakin banyak orang yang menggunakan internet sebagai sarana untuk menyimpan dan menelusur informasi. Mereka berangkat dari latar belakang yang berbeda-beda. Mereka juga menyimpan dan menelusur informasi dengan niat yang berbeda-beda. Para akademisi pun tidak ketinggalan dalam memanfaatkan

teknologi *web*. Kalau pada fase sebelumnya penggunaan internet oleh komunitas ilmiah lebih kepada pemanfaatan database pusat-pusat penelitian atau database *online* lainnya, maka pada era teknologi *web*, komunitas ilmiah mengekstensifkan penggunaannya juga untuk kepentingan publikasi hasil penelitian via jurnal *online* misalnya.

Walhasil, internet kini banyak menyimpan informasi ilmiah. Ratusan judul jurnal *online* dengan jutaan halaman situs siap untuk ditelusuri saat ini. Sayangnya, internet kini tidak lagi *melulu* untuk kepentingan ilmiah, kepentingan politis, komersial dan hiburan pun hadir di dunia internet, oleh karenanya semakin bertumpuk lah informasi ilmiah bercampur dengan informasi-informasi lainnya di internet.

Era digital seperti saat ini memunculkan fenomena sumber referensi ilmiah tersedia dalam bentuk digital (elektronik). Pengembangan publikasi sumber referensi ilmiah lokal merupakan kebutuhan nasional bagi pengembangan pendidikan di Indonesia. Sampai saat ini, kebanyakan publikasi ilmiah online adalah hasil karya ilmuwan mancanegara melalui jurnal online yang dilanggan masing-masing lembaga. Tentu saja para pengguna perlu mengakses dan memanfaatkan publikasi ilmiah online tersebut, tetapi sangat perlu sekali karya ilmiah online lokal digalakkan publikasinya agar kearifan lokal yang dimiliki dapat dimanfaatkan dengan baik oleh anak bangsa maupun internasional.

Dalam pengelolaan sebuah website sangatlah bergantung pada kemampuan untuk mengembangkan perencanaan yang akan diterapkan, dengan menggunakan teknologi yang terbaru, kompetensi pengelolaan teknologi harus selalu ditingkatkan, kompetensi pengelolaan informasi, penghargaan terhadap pengelola informasi serta ketekunan dalam memperbarui informasi dalam website tersebut secara teratur dan berkelanjutan.

Setiap website yang disajikan memiliki berbagai macam spesifikasi atau sering disebut web content yang dibangun oleh pengelola website berdasarkan pada kebutuhan informasi yang diangkat atau akan ditampilkan. Sementara itu, karena semakin banyaknya pengguna website, yang tentunya juga memiliki latar belakang yang semakin beragam pula, mulai dari karakter pengguna yang berbeda-beda, demografis dari pengguna tersebut juga akan mempengaruhi

persepsi dari pengguna tersebut terhadap sebuah website. Banyak sekali harapan dan keinginan yang berbeda dari pengguna website dalam menilai kualitas sebuah website, misalkan ada masyarakat yang senang dengan website yang berwarna mencolok/terang, atau ada masyarakat yang suka dengan website yang penuh dengan animasi, ada yang lebih suka dengan desain simple dan cenderung sederhana. Dari berbagai persepsi masyarakat yang semakin berkembang luas tersebut, maka diperlukan evaluasi terhadap website tentang tingkat kualitas website tersebut agar bisa sesuai dengan kebutuhan dan fungsionalitasnya.

Puslitbang Humaniora dan Manajemen Kesehatan memiliki dua jurnal ilmiah yang sudah diterbitkan. Salah satunya adalah Buletin Penelitian Sistem Kesehatan (BPSK). Buletin Penelitian Sistem Kesehatan (BPSK) adalah jurnal yang menyebarkan informasi hasil penelitian dan survei yang berkaitan dengan sistem dan kebijakan kesehatan. BPSK merupakan media komunikasi yang disampaikan dari peneliti, mahasiswa, dosen, pembuat kebijakan dari Dinas Kesehatan baik kabupaten dan provinsi, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dan masyarakat.

Buletin ini merupakan buletin yang pertama kali dimiliki oleh Puslitbang Humaniora dan Manajemen Kesehatan, berdiri sejak tahun 1993. Pada awal kali terbit, buletin ini terbit 2 kali dalam setahun dengan jumlah artikel 5 buah pada setiap terbitannya. BPSK mulai membuat online jurnalnya pada tahun 1997. Tahun 2006, buletin ini untuk pertama kalinya mendapat akreditasi dari LIPI sebagai lembaga pengelola jurnal ilmiah untuk lembaga riset. Mulai tahun 2006 hingga saat ini, BPSK menaikkan jumlah terbitannya, dari yang semula 2 kali dalam setahun menjadi 4 kali dalam setahun.

Setelah bertahan dengan akreditasi yang didapat dari LIPI dari tahun ke tahun, dan semakin ketatnya penilaian LIPI terkait dengan akreditasi jurnal ilmiah, pada tahun 2016 BPSK jatuh dengan nilai dibawah standart akreditasi. Tetapi berkat kegigihan dan kerjasama yang solid antara penulis dan pengelola jurnal, akhirnya pada tahun 2017 BPSK bisa kembali terakreditasi dengan penilaian dari LIPI.

BPSK memiliki visi “Menjadi Jurnal yang bereputasi Nasional dan Internasional”. Tetapi seiring dengan semakin ketatnya proses akreditasi jurnal

ilmiah di LIPI dan teringat akan sulitnya mempertahankan akreditasi tersebut, BPSK saat ini hanya berfokus bagaimana mempertahankan akreditasi LIPI tersebut, apalagi setelah kejadian pencabutan akreditasi pada tahun 2016. Selain itu karena keterbatasan tenaga tim reviewer dan susahny mencari reviewer dari negara lain, maka BPSK sudah tidak lagi berambisi menjadi jurnal ilmiah internasional seperti pada tahun-tahun sebelumnya. Penulisan artikel yang masih menggunakan bahasa indonesia juga merupakan sebuah kendala untuk mencapai jurnal internasional.

Sampai dengan tahun 2017, BPSK sudah bisa diindeks di beberapa pengindeks jurnal baik secara nasional maupun internasional. Pengindeks BPSK antara lain : Google Scholar, *Bielefine Academic Search Engeld* (BASE), Indonesian Scientific Journal Database (ISJD), Indonesian Publication Index (IPI), *Directory of Open Access Journal* (DOAJ), Ejournal Badan Litbang Kesehatan, *Open Academic Journals Index* (OAJI) dan Worldcat.

Meskipun sudah bisa terindeks di beberapa pengindeks, BPSK masih memiliki kesulitan dalam mendapatkan artikel yang berkualitas. Jumlah artikel yang masuk ke redaksi masih belum sebanding dengan kebutuhan artikel pada setiap terbitannya. Belum lagi bila ada artikel yang dianggap memiliki kualitas yang jelek, maka hal itu juga akan semakin mengurangi jumlah artikel yang tersedia. Selain itu jumlah artikel yang masuk melalui email jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan umlah artikel yang disubmit penulis melalui website BPSK. Ada beberapa alasan yang menyebabkan hal tersebut terjadi, antara lain karena penulis mengalami kesulitan saat mau submit artikel melalui website BPSK sehingga mereka memilih mengirimkan artikel melalui email dianggap lebih mudah. Padahal hal tersebut akan menyulitkan redaksi karena mereka harus mengupload artikel tersebut melalui website dan itu menyebabkan redaksi harus bekerja ekstra. Gambaran jumlah artikel yang masuk melalui email dan website bisa dilihat di gambar 1.1 dibawah ini.



Gambar 1.1 Submit Artikel BPSK tahun 2017

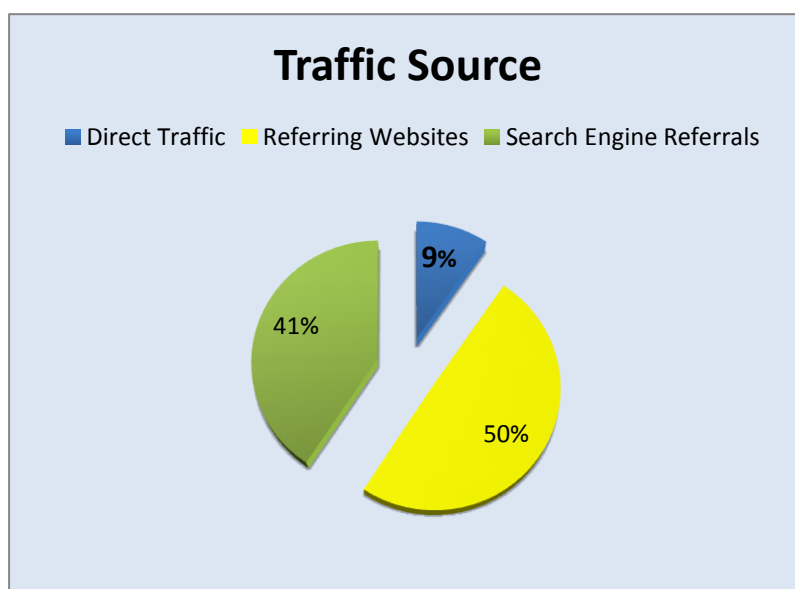
BPSK memberikan akses terbuka terhadap isinya secara langsung mengenai prinsip bahwa membuat penelitian tersedia secara terbuka bagi masyarakat yang mendukung pertukaran pengetahuan global yang lebih besar. Semua artikel yang diterbitkan *Open Access* bisa dibuka secara gratis agar semua orang dapat membaca dan mendownload. BPSK dapat diakses melalui <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr/index>.



Gambar 1.2 Tampilan Website BPSK

Bagi penulis yang ingin submit di BPSK tidak dipungut biaya sama sekali. BPSK ini memang ditujukan untuk menjadi wadah bagi peneliti, akademisi, mahasiswa ataupun masyarakat yang ingin mempublikasikan hasil penelitian yang sudah mereka lakukan. Sehingga hasil penelitian tersebut bisa digunakan oleh masyarakat yang membutuhkan ataupun bisa dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

Menurut data statistik yang didapat dalam sistem ejournal BPSK selama bulan desember 2017, didapatkan data tentang traffic source seperti gambar dibawah ini.



Gambar 1.3 Traffic Source Website BPSK

Terlihat dari gambar 1.3, bahwa kunjungan dari orang-orang yang mengetik langsung alamat website di browser karena sudah tahu nama domainnya sebanyak 9 %, kemudian kunjungan dari visitor yang mengklik link yang ada di website lain sebanyak 50% dan kunjungan dari visitor yang mengklik link yang ditemukan di search engine sebanyak 41%. Dari data diatas, dapat dijelaskan bahwa pengguna website ejournal BPSK sedikit sekali yang langsung menuliskan alamat websitenya pada saat berkunjung ke website ejournal BPSK. Artinya, pengguna website yang berkunjung sebagian besar karena coba-coba atau pada awalnya tidak berniat untuk berkunjung ke website BPSK.

Beberapa pertimbangan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah :

1. Pemanfaatan website ejournal belum berjalan secara optimal
2. Belum adanya penelitian yang mengukur hubungan atau pengaruh antara kualitas layanan website ejournal dengan tingkat kepuasan pengguna di Buletin Penelitian Sistem Kesehatan.
3. Perilaku pengguna website ejournal.

1.2. Perumusan Masalah

Studi kasus yang diambil penulis yaitu pada website Buletin Penelitian Sistem Kesehatan.

Permasalahan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) website ejournal di Buletin Penelitian Sistem Kesehatan ?
2. Bagaimana tingkat intensitas penggunaan (*Use Intensity*) website ejournal di Buletin Penelitian Sistem Kesehatan?
3. Apakah ada hubungan atau pengaruh antara kualitas website ejournal dengan tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
4. Apakah ada hubungan atau pengaruh antara kualitas website ejournal dengan tingkat intensitas penggunaan (*Use Intensity*) web?
5. Apakah ada hubungan atau pengaruh antara tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dengan tingkat intensitas penggunaan (*Use Intensity*) web?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) website ejournal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan
2. Untuk menentukan tingkat intensitas pengguna (*Use Intensity*) website ejournal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan.
3. Untuk mendeskripsikan hubungan atau pengaruh antara kualitas website ejournal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan dengan tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

4. Untuk mendeskripsikan hubungan atau pengaruh antara kualitas website ejournal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan dengan tingkat intensitas pengguna (*Use Intensity*).
5. Untuk mendeskripsikan hubungan atau pengaruh antara tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dengan tingkat intensitas pengguna (*Use Intensity*).

Adapun manfaat yang diharapkan, antara lain :

1. Dengan adanya persepsi pengguna terhadap website ejournal tersebut diharapkan dapat menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan intensitas penggunaan.
2. Hasil evaluasi ini dapat dijadikan salah satu standart dalam pengembangan website ejournal.

1.4. Hipotesa

Hipotesis penelitian “Analisis Kepuasan Pengguna pada Website Jurnal Online di Buletin Penelitian Sistem Kesehatan” adalah sebagai berikut :

- H0 : Tidak terdapat hubungan positif antara kualitas website (*website quality*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- H1 : Terdapat hubungan positif antara kualitas kegunaan (*Usability*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- H2 : Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi (*Information Quality*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- H3 : Terdapat hubungan positif antara kualitas interaksi (*Interaction Quality*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- H4 : Terdapat hubungan positif antara kualitas kegunaan (*Usability*) dengan intensitas penggunaan (*Use Intensity*).
- H5 : Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi (*Information Quality*) dengan intensitas penggunaan (*Use Intensity*).
- H6 : Terdapat hubungan positif antara kualitas interaksi (*Interaction Quality*) dan intensitas penggunaan (*Use Intensity*).
- H7 : Terdapat hubungan positif antara kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan intensitas penggunaan (*Use Intensity*).

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan secara garis besar dapat dijabarkan sebagai berikut:

- BAB I** Pendahuluan
Menguraikan tentang latar belakang masalah, yang dirumuskan kedalam perumusan masalah dalam bentuk uraian yang terstruktur dan dilengkapi dengan tujuan penelitian. Pada bab 1 juga menguraikan tentang manfaat penelitian yang selaras dengan sistematika penulisan.
- BAB II** Tinjauan Pustaka
Melakukan pengkajian landasan teori mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bahasan dalam penelitian dengan maksud memberikan beberapa penjelasan yang dapat membantu pembaca dalam memahami teori-teori yang ada dalam tulisan ini.
- BAB III** Metode Penelitian
Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan survei langsung kepada pengguna ejournal BPSK. Data tersebut selanjutnya diolah untuk memperoleh beberapa rekomendasi / solusi
- BAB IV** Hasil Penelitian dan Pembahasan
Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pengelompokan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yang akan dianalisis menggunakan metode webqual hingga mendapatkan hasil berupa beberapa rekomendasi/solusi.
- BAB V** Kesimpulan dan Saran
Kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi serta saran-saran yang dapat diajukan dalam penelitian.

Halaman sengaja dikosongkan

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 menjelaskan mengenai kajian pustaka dan dasar teori yang berkaitan mengenai penelitian ini. Kajian pustaka dan dasar teori berfungsi sebagai sumber untuk memahami permasalahan dan menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan penelitian.

2.1. Jurnal Ilmiah

Jurnal ilmiah sejak tahun 1665 sudah dikenal dalam lingkungan akademik. Jurnal ilmiah berisi data dan informasi yang bersifat ilmiah. Pengertian jurnal ilmiah menurut Lukman (2012) adalah “majalah publikasi yang memuat KTI (karya tulis ilmiah) yang secara nyata mengandung data dan informasi yang mengajukan iptek dan ditulis sesuai dengan kaidah-kaidah penulisan ilmiah serta diterbitkan secara berkala”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jurnal ilmiah adalah terbitan berkala mengenai ilmu pengetahuan dan isinya khusus tentang suatu bidang ilmu (teknik, kedokteran, dan sebagainya). Isi dari jurnal ilmiah adalah artikel ilmiah yakni sebuah laporan yang ditulis secara sistematis mengenai hasil kajian ataupun hasil penelitian yang disajikan bagi masyarakat ilmiah tertentu, dengan tujuan untuk menyampaikan hasil kajian dan menunjukkan kontribusi dari penulis artikel kepada masyarakat untuk dipikirkan dan dikaji kembali serta dapat diperdebatkan, baik secara lisan maupun secara tertulis.

Dari beberapa pendapat tersebut yang dapat disimpulkan penulis bahwa jurnal ilmiah merupakan terbitan berseri yang berisi informasi yang bersifat ilmiah dan ditulis dengan menggunakan kaidah penulisan ilmiah serta jika diterbitkan sangat diminati orang. Berdasarkan isi dari jurnal ilmiah tersebut, masyarakat dapat melakukan kajian kembali ataupun memperdebatkan isi dari jurnal ilmiah yang sudah diterbitkan itu. Selain itu masyarakat juga dapat menggunakan isi dari jurnal ilmiah yang berupa artikel ilmiah tersebut sebagai bahan acuan bila sedang melakukan kajian ataupun melakukan sebuah penelitian

tertentu. Sebuah jurnal ilmiah yang berkualitas, akan selalu diminati banyak orang terutama peneliti yang sedang mengembangkan ilmu pengetahuan.

Jurnal ilmiah merupakan sarana yang strategis dalam pengembangan kompetensi dosen dan peneliti di Indonesia. Publikasi ilmiah merupakan persyaratan utama untuk kenaikan pangkat dan menunjukkan reputasi kepakaran seorang akademisi di tingkat nasional maupun internasional. Kenyataan menunjukkan bahwa kebutuhan untuk publikasi ini tidak sesuai dengan kesulitan banyak jurnal ilmiah di Indonesia untuk terbit teratur karena ketidakmampuan memperoleh artikel yang layak diterbitkan.

Jurnal ilmiah dianggap sebagai sumber informasi primer atau yang paling penting di dunia ilmu pengetahuan dan teknologi. Jurnal ilmiah berisi tentang kumpulan artikel yang dipublikasikan secara periodik, ditulis oleh para ilmuwan peneliti untuk melaporkan hasil-hasil penelitian terbarunya. Karena itulah keberadaan jurnal ilmiah merupakan hal yang penting untuk terus memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi. Tulisan atau artikel yang dimuat dalam jurnal ilmiah, sudah mengalami proses *peer-review* dan seleksi yang cukup ketat dari para pakar di bidangnya masing-masing. Proses *peer-review* ini dilakukan untuk menjamin kualitas dan validitas ilmiah dari artikel yang dimuat tersebut.

Jurnal-jurnal yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga penelitian dimaksudkan untuk menampung publikasi hasil-hasil penelitian, namun hal ini justru bisa mempersulit akreditasi dari LIPI, karena dianjurkan bahwa naskah yang masuk sebagian besar berasal dari penulis yang tidak berafiliasi dengan lembaga yang menerbitkan jurnal tersebut. Keragaman para penulis di suatu jurnal menandakan keluasan pembaca artikel-artikel di jurnal tersebut, dan memberikan peluang untuk lebih banyak sitasi terhadap artikel-artikel yang dimuat di jurnal tersebut.

2.2. Website

Istilah web sering dikenal dengan istilah *world wide web* (www) atau W3. Web merupakan bagian internet yang didasari atas kemunculan halaman web yang berisi dokumen komputer yang menyajikan teks, grafik dan suara. Menurut Assegaff, 2009 (Diana, 2012) website diartikan sebagai kumpulan halaman yang

menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dan dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*). Halaman web dibuat dengan menggunakan HTML (*Hypertext Markup Language*) yaitu sebuah bahasa yang dapat mendeskripsikan tampilan dokumen ketika dilihat dari web browser. Halaman web mempresentasikan lokasi tunggal pada web. Sebuah web terbuat atas dua atau lebih halaman web yang saling koneksi satu dengan yang lain. Koneksi tersebut sangat mudah dibuat dengan mengklik sesuatu yang berfungsi sebagai penghubung (*linking*). Sesuatu tersebut dapat berupa gambar, kata dan sejenisnya yang ada pada halaman web. Link pada halaman web memungkinkan pengguna web dapat mengunjungi berbagai tempat pada halaman web secara bersamaan.

Salah satu tujuan utama pengembangan web adalah sebagai sarana atau alat yang dapat mendukung berbagai institusi pemerintah, universitas, perusahaan dan sebagainya dalam penyediaan berbagai topik informasi. Secara umum web mempunyai fungsi sebagai komunikasi, informasi, entertainment dan transaksi, sedangkan tujuan web adalah sebagai alat pemasaran atau promosi, katalog elektronik, e-commerce atau transaksi elektronik, dan e-learning atau sarana pembelajaran elektronik. Pembicaraan mengenai istilah web sangat erat dengan beberapa istilah seperti HTML, *Web Application*, PHP, MySQL, UML(*Unified Modeling Language*), XAMPP, dan CSS (*Cascading Style Sheets*).

Optimalisasi rancangan web memuat prinsip-prinsip pengelolaan informasi, dalam hal ini, web utamanya dirancang untuk kepentingan pengguna web (*end user*). Pengguna web akan merasa terpenuhi kebutuhannya apabila informasi yang disajikan dalam web memberikan nilai tambah (*added value*) bagi penggunanya. Pada tahap awal biasanya ketertarikan pengguna terhadap suatu web disebabkan oleh tampilan halaman utama web itu sendiri. Sehubungan dengan hal tersebut, maka rancangan web yang baik harus memenuhi dan mengikuti standar pengembangan web yang diatur dalam arsitektur dan teknik desain informasi web.

Struktur rancangan website harus memenuhi beberapa aspek antara lain form, fungsi, navigasi, *interface*, interaksi, visual, dan maksud informasi itu sendiri, yang akan dibangun dalam sebuah web. Arsitektur informasi web memuat beberapa konsep seperti komponen, dimensi, batasan, tujuan, dan lainnya. Konsep komponen meliputi halaman utama, menu navigasi, link, isi halaman, sitemap, site index, dan search (pencarian).

Berbagai teknik desain web dibangun oleh para desainer. Tidak ada ketentuan baku dalam merancang web, semuanya tergantung dari pencipta web itu sendiri. Namun demikian, beberapa elemen penting sangat perlu diperhatikan bagi perancang web seperti informasi (isi), kemudahan akses, antarmuka (*interface*) pemakai, visualisasi dan navigasi. Disamping hal tersebut, dalam perancangan situs web perlu memperhatikan tujuan, audien atau sasaran, tampilan situs, penataan isi web, dan sebagainya.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut di atas diharapkan web yang dirancang akan lebih berkualitas. Kualitas desain web ditentukan oleh beberapa hal seperti kecepatan dalam akses informasi, informasi di web dapat menarik pengunjung web, tujuan jelas, tepat waktu, eksistensi akses, kemudahan akses, dan keamanan.

Dari uraian tersebut di atas dapat dikatakan bahwa arsitektur dan desain web merupakan kunci sukses dalam pengembangan suatu web. Dengan kedua hal tersebut, web dapat dikembangkan lebih mudah, bervariasi dan *user friendly*.

2.3. Kualitas Website

Dalam penelitian ini digunakan sudut pandang kualitas *user based*. Sudut pandang kualitas ini berfokus pada kepuasan pengguna. Sebuah produk dikatakan mempunyai kualitas yang bagus ketika pengguna merasa puas dalam menggunakan produk tersebut. Ini berarti bahwa apabila produk memenuhi tujuan desain dan dikembangkan sehingga pengguna merasa puas dalam menggunakannya, maka produk itu dikatakan mempunyai kualitas yang bagus.

Website dilihat sebagai sebuah produk yang mempunyai fitur berbeda dari produk perangkat lunak tradisional. Kualitas sebuah website, mirip seperti definisi kualitas, konsep yang secara luas tidak dapat didefinisikan. Dalam

pendapat pengguna, sebuah website harus mudah digunakan (*ease of use*), mudah dimengerti (*easy to understand*), dibekali dengan fungsionalitas yang diperlukan dan bantuan navigasi. Desain dan pengembangan sebuah website memasukkan beberapa bidang studi diantaranya arsitektur informasi, navigasi, psikologi, ilmu komputer, interaksi manusia komputer dan desain grafis

Menurut sebuah studi Mona, 2013 (Hasanov, 2015), persepsi pengguna website tentang kualitas situs web didasarkan pada fitur di situs web yang memenuhi kebutuhan pengguna dan mengesankan total keunggulan situs web tersebut. Menurut Jasur Hasanov, 2015, menyebutkan bahwa beberapa dimensi kualitas website dapat dikategorikan sebagai keamanan, kenyamanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan. Pada saat yang sama, desain situs web merupakan penentu penting fitur situs web, dan sangat penting dalam mencapai kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan melalui situs web. Fitur penting dalam desain situs web yang sukses adalah tampilan estetika, navigasi, dan tampilan konten yang terorganisir dan terkelola dengan baik.

2.4. Metode Webqual

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak dipakai pada pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung (Irawan, 2011). Metode ini merupakan pengembangan dari *ServQual* yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Sebenarnya *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan variabelnya. Jika *WebQual 1.0* menitikberatkan analisis kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, *WebQual 2.0* sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisis terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisis kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang online (Barnes & Vidgin, 2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: kualitas situs; kualitas informasi yang disediakan dan kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai *WebQual 3.0*. Analisis lanjutan terhadap *WebQual 3.0*

menghasilkan pendekatan model *WebQual 4.0* yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi *Usability* (Barnes & Vidgin, 2003).

Webqual dapat digunakan untuk menganalisa kualitas beberapa website, baik website intranet maupun eksternal. Persepsi pengguna tersebut terdiri dari persepsi tentang mutu layanan yang bisa dinikmati (aktual) dan tingkat harapan (ideal). Website yang bermutu menurut perpektif pengguna dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan (gap) yang rendah antara persepsi aktual dengan ideal.

Tabel 2.1 Instrument *Webqual 4.0* menurut Barnes dan Vidgen

Dimensi	Variabel Webqual 4.0
Kegunaan Usability	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Kemudahan menemukan alamat website 5. Tampilan yang atraktif 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 7. Tampilan atau desain yang sesuai dengan jenis website 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website
Kualitas Informasi Information Quality	<ol style="list-style-type: none"> 9. Menyediakan informasi yang akurat 10. Menyediakan informasi yang terpercaya 11. Menyediakan informasi yang up to date 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 14. Menyediakan informasi yang secara detail 15. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi Pelayanan Service Interaction Quality	<ol style="list-style-type: none"> 16. Memiliki reputasi yang baik 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 20. Adanya suasana komunitas 21. Kemudahan untuk memberi masukan (Feed Back) 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website.
Kepuasan Pengguna	<ol style="list-style-type: none"> 23. Pendapat secara umum tentang website ini

Sumber: Irawan (2011)

2.4.1. Usability Website

Usability dalam interaksi manusia dan komputer merupakan bagian penting yang harus terpenuhi dalam perancangan sebuah sistem. Misalnya dalam

pembuatan sebuah web. *Web usability* adalah salah satu faktor penting dalam mengembangkan sebuah web. Pengembang harus memahami prinsip-prinsip *usability* sebelum mengimplemen-tasikannya pada sebuah web.

Usability berasal dari kata *usable* yang berarti dapat digunakan dengan baik. *Usability* sendiri lebih tepat dikatagorikan sebagai paradigma dari sebuah aplikasi (baik dari sisi perangkat lunak maupun perangkat keras) yang menggambarkan tingkat kenyamanan pemakaiaan dari sisi pengguna. Definisi dari *usability* sendiri menurut ISO (*Internasional Standart Organization*) adalah efektivitas, efisiensi dan kepuasan dengan yang satu set tertentu pengguna dapat mencapai satu set tugas tertentu di lingkungan tertentu.

Usability adalah sebuah istilah yang digunakan untuk menjelaskan kemudahan yang didapat seseorang dalam menggunakan sebuah alat untuk mencapai tujuan. Menurut Jacob Nielsen, *Usability* merupakan atribut kualitas untuk mengukur seberapa mudah suatu antarmuka yang digunakan. *Usability* website merupakan cerminan dari kebiasaan yang umumnya dilakukan pengguna situs. Menurut Jacob Nielsen, memperhatikan *usability* sangatlah penting agar sebuah website dapat terus bertahan. Website yang memiliki *usability* yang tinggi memiliki peluang yang sangat besar untuk sering dikunjungi oleh para pengguna internet. Biasanya pengguna ingin mendapatkan informasi secara cepat dan sesuai yang diharapkan. Jika sebuah website gagal dalam menunjukkan secara jelas apa yang dapat dilakukan dengan situs tersebut, pengguna cenderung akan langsung meninggalkan website tersebut dan beralih ke website yang lainnya.

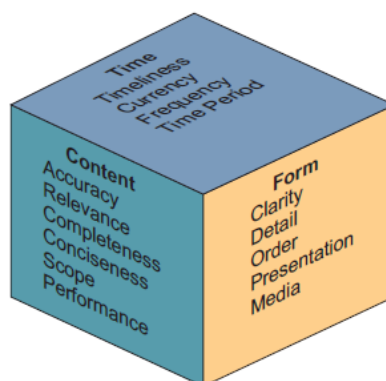
Kata "*usability*" di sini juga mengacu kepada metode yang digunakan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan selama proses desain. *Usability* ini dibagi menjadi lima komponen utama, yaitu:

1. *Learnability* : menjelaskan tingkat kemudahan pengguna untuk memenuhi task-task dasar ketika pertama kali mereka melihat/menggunakan hasil perancangan. Seberapa mudahnya *user* melaksanakan tugas dasar ketika pertama kali melihat desain antarmuka tersebut?. Kemudahan dapat diukur dari kemudahan pengguna dalam menjalankan suatu fungsi. Apa yang pengguna harapkan adalah apa yang mereka dapatkan.

2. *Efficiency* : menjelaskan tingkat kecepatan pengguna dalam menyelesaikan task-task setelah mereka mempelajari website. Setelah *user* mampu mengerti tampilan antarmuka yang disajikan, seberapa cepatkah mereka melakukan tugas yang lain?. Tugas (*task*) utama yang diperhatikan adalah fungsi login dan *searching*. Tugas lainnya adalah membaca informasi yang diberikan.
3. *Memoriability*: menjelaskan tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan website dengan baik setelah beberapa lama tidak menggunakannya. Ketika *user* kembali dihadapkan oleh tampilan antarmuka yang sudah lama tidak digunakannya, seberapa mudahkah mereka dapat kembali terbiasa menggunakannya?. Kemampuan mengingat didapatkan dari peletakkan menu yang selalu tetap.
4. *Errors*: menjelaskan jumlah error yang dilakukan oleh pengguna, tingkat kejengkelan terhadap error dan cara memperbaiki error. seberapa banyak kesalahan yang *user* lakukan, seberapa parah kesalahan tersebut, dan seberapa mudahnya mereka pulih dari kesalahan tersebut?. Kesalahan yang dibuat pengguna mencakup ketidaksesuaian apa yang pengguna pikirkan dengan apa yang sebenarnya disajikan oleh web. Banyak website yang tidak menetapkan kategori tersendiri untuk tulisan biasa, *link*, *heading*, dan *sub-heading*, sehingga banyak terdapat kesalahan dalam identifikasi derajat kepentingan dan fungsionalitas suatu tulisan. Salah satunya adalah salah mengidentifikasi tulisan yang biasa dengan yang berupa *link* karena terdapat tulisan biasa yang bergaris bawah sedangkan hampir semua *link* tidak ada yang terlihat bergaris bawah kecuali *pointer* mendekat.
5. *Satisfaction*: menjelaskan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan website tersebut. seberapa puaskah *user* menggunakan tampilan antarmuka tersebut?. Kategori kepuasan yang dapat diukur dari website adalah kepuasan dalam kecepatan keluaran hasil dari suatu fungsi, tampilan dari website. Banyak sekali ketidakpuasan yang mungkin akan dirasakan pengguna pada web ini. Apakah pemakai mendapat manfaat besar dari sistem itu? Pengguna akan mendapatkan manfaat yang sangat besar dari website ini, karena informasi yang ditampilkan selalu *update* setiap harinya.

2.4.2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut James O'Brien dalam bukunya *Management Information System*, ada 3 dimensi kualitas informasi yaitu dimensi waktu, dimensi konten dan dimensi bentuk seperti yang tergambar dalam gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Informasi

Informasi dikatakan berkualitas jika bisa memenuhi ketiga dimensi seperti pada gambar 2.1 diatas.

1. Dimensi Waktu Informasi

a. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Timeliness adalah kapan informasi tersebut dibutuhkan oleh pengguna, maka saat itu juga pengguna dapat mendapatkan informasi tersebut. Misalkan informasi tentang adanya banjir di suatu daerah pada tengah malam, maka warga daerah lain yang mendengar kabar tersebut dapat langsung memperoleh informasi tentang kejadian tersebut pada saat itu juga meskipun waktu sedang menunjukkan tengah malam.

b. *Currency* (Masa Kini / Up to Date)

Currency disini menyatakan seberapa baru informasi itu disajikan. Seberapa informasi tersebut up to date pada saat informasi tersebut diakses oleh pengguna. Informasi yang disampaikan tepat waktu. Informasi yang tersaji cepat akan memuaskan pengguna dan mendukung pengambilan keputusan. Misalkan informasi ramalan cuaca pada tanggal 28 Oktober 2017 yang menyatakan hari itu akan turun hujan, informasi tersebut tidak akan berguna lagi pada tanggal 30 Oktober 2017 bagi pengguna yang ingin melakukan aktifitas diluar ruangan.

c. *Frequency* (Frekuensi)

Frekuensi berarti seberapa sering sebuah informasi diperbaharui dalam suatu period waktu tertentu. Misalkan informasi tentang artikel yang telah diterbitkan di jurnal X. Sedangkan jurnal tersebut terbit 4 kali dalam setahun, maka informasi tentang artikel yang terbit tersebut harus diperbarui setiap 3 bulan sekali.

d. *Time Period* (Periode Waktu)

Periode waktu menyatakan pembagian waktu yang jelas pada informasi tersebut, yakni adanya masa lalu, masa kini dan masa yang akan datang.

2. Dimensi Konten Informasi

a. *Accuracy* (Ketepatan)

Ketepatan disini memiliki makna bahwa informasi yang disediakan haruslah tepat dan akurat, bebas dari kesalahan sehingga tidak menjerumuskan pengguna dan mengakibatkan pengguna salah dalam mengambil keputusan. Misalkan informasi tentang lokasi terjadinya kebakaran. Apabila informasi tersebut memberikan lokasi yang tidak tepat kepada pemadam kebakaran, maka akan mengakibatkan kesalahan jalur atau target dari para pemadam kebakaran yang akan memperlambat proses pemadaman api.

b. *Relevance* (Relevansi)

Relevansi berkaitan dengan apakah informasi yang tersedia tersebut berkaitan dengan kebutuhan pengguna. Misalkan pengguna adalah pihak maskapai penerbangan yang ingin mendapatkan informasi untuk menentukan apakah kondisi cuaca layak terbang atau tidak. Maka informasi yang tersedia harus berkaitan dengan cuaca, suhu, kecepatan angin dan yang berkaitan dengan penerbangan.

c. *Completeness* (Kelengkapan)

Kelengkapan merupakan hal yang sangat penting dalam menyediakan informasi. Jadi jangan sampai sebuah informasi yang disediakan dalam kondisi terputus-putus atau sepotong-sepotong saja dan tidak lengkap. Hal tersebut akan menyulitkan pengguna dalam menggunakan informasi tersebut untuk mengambil sebuah keputusan dalam melakukan tindakan.

d. *Consciseness* (Ketepatan sasaran)

Informasi yang disediakan juga harus tepat sasaran, yaitu benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna yang memerlukan informasi tersebut. Jika pengguna membutuhkan informasi tentang jadwal pertandingan liga sepakbola, namun yang tersedia hanyalah nama-nama pemain pada liga sepakbola, maka pengguna tetap tidak akan memperoleh apa-apa dari informasi yang sudah didapatkan tersebut.

e. *Scope* (Cakupan)

Cakupan artinya ruang lingkup informasi tersebut. Apabila seorang anak SD ingin mengetahui tentang bagaimana siklus kehidupan katak maka informasi yang disediakan haruslah informasi yang masih mencakup pemahaman anak SD. Angan menyediakan informasi dengan cakupan anak SMA tentang bagaimana DNA katak dapat menyebabkan katak mengalami memorfosis yang akan membuat bingung pengguna yaitu anak SD tersebut.

f. *Performance* (Kinerja)

Kinerja menunjukkan seberapa informasi tersebut dapat memberi manfaat kepada pengguna dalam mengambil keputusan atau tindakan setelah mendapatkan informasi tersebut.

3. Dimensi Bentuk Informasi

a. *Clarity* (Kejelasan)

Clarity berasal dari kata “*Clear*” yang berarti jelas. Suatu informasi yang disajikan haruslah jelas dan tidak berbelit-belit, serta tidak menggunakan bahasa yang susah dimengerti oleh pengguna ataupun disampaikan secara berbelit-belit sehingga menyusahakan pengguna dalam mencerna informasi tersebut.

b. *Detail* (Rincian)

Informasi yang disajikan juga harus bersifat detail yaitu membahas sesuatu hingga pada detail-detailnya, tidak hanya pada kulit atau permukaan atau secara garis besarnya saja. Penyediaan informasi yang tidak detail juga akan menyusahakan pengguna untuk memperoleh informasi secara lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna.

c. *Order* (Urutan)

Informasi yang baik juga harus tersedia secara berurutan. Misalkan informasi tentang bagaimana cara memasak mie instan, maka harus jelas terurut dari merebus air hingga mendidih, memasukkan mie ke dalam air yang mendidih hingga memasukkan bumbu dan penyajiannya. Tidak boleh ada informasi yang tidak sesuai urutan bagaimana seharusnya informasi tersebut disediakan.

d. *Presentation* (Presentasi)

Presentasi disini memiliki arti bagaimana informasi tersebut dapat direpresentasikan dalam bentuk-bentuk yang menarik atau mempermudah pengguna mengerti informasi tersebut. Misalkan siklus hidup katak, maka informasi seharusnya juga disediakan dalam bentuk gambar-gambar perubahan katak untuk mempermudah pemahaman akan bahasa atau istilah-istilah yang sulit dimengerti secara langsung oleh pengguna.

e. Media

Media berkaitan dengan bagaimana sebuah informasi disajikan dan tepat sasaran pada pengguna. Media dapat berupa media cetak ataupun elektronik, dapat berupa pamflet yang dibagikan ataupun slide presentasi yang bias dipresentasikan atau apa saja yang membuat informasi tersebut dapat sampai kepada pengguna yang sesuai dengan kebutuhan.

2.4.3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Adalah kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna selama mengakses website, hingga merasakan rasa empati yang diberikan oleh pemberi layanan. Untuk mengukur kualitas interaksi pelayanan website maka menggunakan instrumen-instrumen sebagai berikut:

1. Reputasi yang dimiliki situs.
2. Keamanan data pribadi pengguna layanan situs.
3. Menjamin keamanan data pribadi pengguna layanan situs.
4. Menciptakan suatu perasaan pribadi.
5. Berkomunikasi dengan admin pemberi layanan.

2.5. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan indikator utama pengukuran keberhasilan suatu website. Didalam website tersebut, kepuasan pengguna akan terwujud apabila kinerja (*performance*), website sudah sesuai dengan harapan (*expectation*) pengguna, sebaliknya jika kinerja tersebut lebih rendah dibandingkan harapan pengguna akan menimbulkan ketidakpuasan (*disatisfaction*) pengguna. Oleh karena itu, kinerja website semestinya sesuai atau lebih tinggi dari harapan pengguna.

Sehubungan dengan hal tersebut, kepuasan pengguna terhadap website ejournal merupakan indikator untuk mengukur kinerja dari web itu sendiri. Kepuasan pengguna digunakan untuk mengevaluasi kinerja dari aplikasi sistem informasi, dalam hal ini, kepuasan pengguna merupakan konstruksi kunci dalam penilaian kinerja sistem. Mengacu pada dimensi *Webqual* yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen, terdapat hubungan antara ketiga dimensi tersebut dengan kepuasan pengguna, dalam hal ini kualitas informasi, pemanfaatan dan interaksi mempengaruhi kepuasan pengguna. Persepsi pengguna dilihat dari ketiga dimensi tersebut berhubungan erat dengan kualitas suatu web. Makin baik persepsi pengguna maka makin berkualitas layanan web tersebut, namun sebaliknya makin buruk persepsi pengguna maka kualitas web menjadi menurun. Menurut Wicaksono, dkk (2013) persepsi konsumen mengenai kualitas layanan website merupakan refleksi dari empat indikator kualitas website, yaitu:

- a. *Usability Quality (USA)*, adalah Persepsi pengguna terhadap kemudahan dibaca dan dipahami, serta kemudahan beroperasi dan bernavigasi.
- b. *Information Quality (INFO)*, adalah Persepsi pengguna terhadap informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, selalu *up-to-date* dan akurat, serta informasi yang dapat dipercaya, relevan, mudah dibaca, dan dipahami.
- c. *Website Design Quality (DES)*, adalah Persepsi pengguna terhadap rancangan situs yang menyenangkan, keinovatifan rancangan situs, serta aliran emosional pengguna ketika menggunakan situs.

d. *Service Interaction Quality (SERV)*, adalah Persepsi pengguna terhadap semua proses layanan dapat diselesaikan secara *online*, proyeksi gambar sesuai dengan situs jurnal, serta penggunaan situs sebagai sarana interaksi alternatif yang keamanannya lebih baik.

2.6. Intensitas Penggunaan Website (*Use Intensity*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan tingkatan atau ukuran intensnya. Penggunaan merupakan cara mempergunakan sesuatu, pemakaian. Penggunaan website terdiri dari jumlah waktu yang digunakan, frekuensi dan prioritas penggunaan dalam berbagai jenis isi website yang dikonsumsi atau dengan website secara keseluruhan. Sementara itu Chaplin (2011) menjelaskan tiga arti dari intensitas yaitu (1) satu sifat kuantitatif dari satu penginderaan, yang berhubungan dengan intensitas perangsangnya, (2) kekuatan sebuah tingkah laku atau sebuah pengalaman, (3) kekuatan yang mendukung suatu pendapat atau suatu sikap.

Dalam lingkungan *online*, niat untuk mengunjungi kembali sebuah *website* dianggap sebagai komponen utama dari loyalitas *website*. Dan ketika hal tersebut disertai dengan faktor-faktor lain seperti durasi kunjungan atau penyebaran dari mulut ke mulut (*word of mouth*), maka tidak dapat dipungkiri bahwa niat untuk mengunjungi kembali adalah penentu utama dalam membangun loyalitas

2.7. Validitas dan Reliabilitas

Pengukuran *validitas* dan *reliabilitas* mutlak dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak valid dan reliabel maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan reliabel. Menurut Sugiyono (2010), mengenai perbedaan antara valid dan reliabel suatu penelitian, dapat dijelaskan sebagai berikut : penelitian yang valid adalah penelitian yang apabila di dalamnya terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Artinya, jika objek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid. Sedangkan penelitian yang reliabel terjadi bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang

berbeda. Kalau dalam objek kemarin berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah.

Sugiyono (2010) mengemukakan bahwa hasil penelitian yang valid adalah apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Masih berdasarkan pendapat Sugiyono (2010), validitas merupakan tingkat keandalan dari alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid menunjukkan bahwa alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Validitas dapat didefinisikan sebagai karakteristik dari ukuran, terkait dengan tingkat pengukuran sebuah kuesioner dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk dianalisis. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang dianggap tidak relevan sehingga tidak digunakan. Teknik untuk mengukur validitas kuesioner dengan mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang *over estimate* (estimasi nilai yang lebih tinggi dari yang sebenarnya). Dasar analisis yang digunakan dalam uji validitas yaitu jika nilai r -hitung $>$ r -tabel dan nilai r positif, maka butir atau item pertanyaan tersebut adalah valid. Penentuan signifikan atau tidak signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel *degree of freedom* = $n-k$, dan daerah sisi pengujian dengan *alpha* 0,05. Jika r hitung tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar terhadap r tabel (berdasarkan *corrected item - total correlation*) maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Uji *reliabilitas* berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji *reliabilitas* yang banyak digunakan pada penelitian

menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Metode pengambilan keputusan pada uji *reliabilitas* biasanya menggunakan batasan 0,6.

2.8. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2010), skala pengukuran adalah acuan yang digunakan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut dapat menghasilkan data kuantitatif. Dengan menggunakan skala pengukuran, maka nilai variabel dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga lebih akurat dan efisien dalam menganalisis data. Dari skala pengukuran tersebut akan didapatkan data sebagai berikut:

a. Data Nominal

Data nominal adalah mengklasifikasikan data ke dalam kelompok yang memiliki kesamaan dan tidak memiliki tingkatan. Contoh data nominal adalah data jenis kelamin, dimana laki-laki diberi label 0 dan perempuan diberi label 1.

b. Data Ordinal

Data ordinal adalah mengklasifikasikan data berdasarkan urutan/tingkatan. Contoh data ordinal adalah tingkatan pendidikan, misalnya SD disimbolkan angka 1, SMP disimbolkan angka 2, SMA disimbolkan angka 3 dan S1 disimbolkan angka 4.

c. Data Interval

Data interval adalah mengklasifikasikan data kedalam urutan peringkat yang memiliki jarak sama antara kelompok satu dengan kelompok lainnya. Contoh data interval adalah suhu ruangan 00 Celsius, ini tidak berarti ruangan tersebut tanpa suhu namun suhu ruangan tersebut dapat digolongkan rendah.

d. Data Ratio

Data ratio adalah data yang menunjukkan angka sesungguhnya/absolut terhadap objek yang diukur. Contohnya adalah berat badan A 80 kg, berarti A memiliki berat badan 80 kg. B memiliki saldo tabungan Rp. 0, berarti B tidak memiliki tabungan.

Berbagai skala pengukuran dapat digunakan untuk penelitian seperti Skala *Likert*, *Skala Guttman*, *Rating Scale* dan *Semantic Differential*. Skala tersebut bila digunakan akan mendapatkan data interval atau rasio, sesuai dengan bidang yang akan diukur.

2.8.1. Skala Guttman

Skala Guttman adalah skala yang hanya memiliki dua interval jawaban atau skala yang menyatakan jawaban dengan tegas seperti ya atau tidak, benar atau salah, positif atau negatif, setuju atau tidak setuju dan lainnya. Penggunaan skala ini dilakukan untuk penelitian yang ingin mendapatkan jawaban tegas dari pertanyaan yang diajukan kepada koresponden. Contoh dari *Skala Guttman* adalah sebagai berikut:

1. Apakah anda senang menggunakan sistem informasi ini?
 - a. Senang
 - b. Tidak senang
2. Apakah dengan menggunakan sistem informasi pekerjaan anda menjadi lebih mudah?
 - a. Setuju
 - b. Tidak setuju

2.8.2. Skala Likert

Skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi orang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Variabel yang akan diukur dijadikan indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan beberapa item-item pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari pernyataan atau pertanyaan tersebut dapat berupa kata-kata dari positif hingga negatif, seperti sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jawaban pernyataan atau pertanyaan dapat berbeda-beda seperti sangat baik, baik, tidak baik dan sangat tidak baik tergantung dari objek yang diukur.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, jawaban dari skala *likert* dapat diberi nilai seperti berikut:

- a. Sangat setuju dinyatakan dengan nilai 5.

- b. Setuju dinyatakan dengan nilai 4.
- c. Ragu-ragu dinyatakan dengan nilai 3.
- d. Tidak setuju dinyatakan dengan nilai 2.
- e. Sangat tidak setuju dinyatakan dengan nilai 1.

Tabel 2.2 Contoh Skala Likert

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	ST	RG	TS	STS
1	Apakah Sistem informasi dalam penggunaannya memerlukan banyak waktu dan usaha?		√			
2					

Jika koresponden memilih jawaban setuju, maka jawaban tersebut akan dijadikan data kuantitatif yaitu dinyatakan dengan nilai 4. Koresponden dapat memilih jawaban yang sesuai dengan persepsi diri masing-masing.

2.8.3. Skala *Rating*

Berbeda dengan skala pengukuran likert, guttman dan semantic deferential yang hasilnya diperoleh dari data kualitatif dan kemudian dijadikan data kuantitatif/angka. Rating scale ini mengolah data mentah dari kuantitatif/angka menjadi pengertian kualitatif. Koresponden tidak menjawab pertanyaan dengan jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu atau positif-negatif, tetapi koresponden menjawab pertanyaan dari salah satu jawaban kuantitatif/angka. Contoh dari *rating scale* adalah sebagai berikut:

Lingkarilah jawaban yang tersedia sesuai dengan keadaannya.

- Lingkari angka 4 bila keadaan sangat baik
- Lingkari angka 3 bila keadaan baik
- Lingkari angka 2 bila keadaan tidak baik
- Lingkari angka 1 bila keadaan sangat tidak baik

Tabel 2.3 Contoh Skala Rating

No	Tata ruang kantor	Interval jawaban			
1	Penempatan meja dan kursi	4	3	2	1
2	Kebersihan ruangan kantor	4	3	2	1
3	Warna cat ruangan kantor	4	3	2	1

Skala pengukuran rating scale ini tidak hanya untuk pengukuran sikap saja, namun dapat juga digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap fenomena lainnya seperti skala untuk mengukur status sosial ekonomi, pengetahuan, kemampuan dan lain-lain (Sugiyono, 2010).

2.8.4. *Semantic Deferential*

Semantic deferential di kembangkan oleh Osgood, skala pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur sikap. Bentuk dari semantic deferential disusun dalam satu garis horizontal, dimana jawaban yang paling positif berada di sisi kanan dan jawaban yang negatif berada di sisi kiri. Contoh *semantic deferential* adalah seperti tabel berikut:

Tabel 2.4 Contoh Skala *Semantic Deferential*

Bersih	⑤	4	3	2	1	Kotor
Terang	5	4	③	2	1	Gelap
Cepat	5	4	3	2	①	Lambat

Responden bebas untuk memberikan jawabannya tergantung dari persepsi masing-masing koresponden. Jika koresponden melingkari angka 1 berarti persepsi koresponden sangat negati, begitu juga sebaliknya jika memilih angka 5 maka koresponden memiliki persepsi yang sangat positif.

2.9. Teknik Sampling

Sampling menurut Sugiyono (2010) adalah teknik pengambilan sampel. Jadi teknik sampling merupakan cara atau teknik pengambilan sampel dari populasi dalam penelitian. Sampling akan sangat berguna pada saat populasi yang akan diteliti berjumlah sangat besar, hal ini dikarenakan semakin besar populasi semakin banyak diperlukan waktu, tenaga dan biaya untuk meneliti semua populasi tersebut.

Teknik sampling dibagi menjadi dua teknik yaitu *Probability sampling* dan *Non probability sampling*. *Probability sampling* terdiri dari *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling* dan *area (cluster sampling)*. *Non probability sampling* terdiri

dari sampling sistematis, sampling kuota, *sampling incidental*, *purposive sampling*, sampling jenuh dan *snowball sampling*.

2.9.1. Probability Sampling

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dipilih dengan memberikan peluang yang sama kepada setiap populasi untuk menjadi anggota sampel. Sampel ini dilakukan secara acak/random. Macam-macam *probability sampling* yaitu:

a. *Proportionate stratified random sampling*

Proportionate stratified random sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan melihat tingkatan/strata yang ada pada populasi. Teknik ini dilakukan jika populasi dalam penelitian tidak homogen dan memiliki sejumlah strata yang proporsional, seperti contohnya dalam populasi pegawai terdapat pegawai lulusan S2 sejumlah 50 orang dan lulusan S1 sebanyak 25 orang. Jumlah anggota sampel yang digunakan harus merepresentasikan setiap strata tersebut.

b. *Disproportionate stratified random sampling*

Disproportionate stratified random sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang hampir sama dengan *Proportionate stratified random sampling*, tetapi teknik ini digunakan pada populasi yang tidak proporsional. Seperti contohnya dalam populasi suatu desa terdapat warga yang berpendidikan S3 sebanyak 3 orang, S2 sebanyak 2 orang, S1 sebanyak 40 orang dan SMA sebanyak 75 orang. Maka tiga orang dari S3 dan dua orang dari S2 diambil semua untuk dijadikan sampel karena jumlah mereka terlalu kecil dibandingkan dengan jumlah kelompok yang lain.

c. *Simple random sampling*

Simple random sampling yaitu teknik pengambilan sampel sederhana dengan cara mengacak tanpa melihat tingkatan/strata dalam populasi penelitian. Teknik ini dilakukan jika populasi homogen atau relatif homogen.

d. *Area (cluster sampling)*

Area (cluster sampling) yaitu teknik pengambilan sampel untuk obyek atau sumber data yang sangat luas. Sebagai contoh jika ingin meneliti penduduk dari sebuah Provinsi yang memiliki 30 Desa, dan sampel akan digunakan sebanyak 15 Desa, maka pengambilan sampel untuk 15 Desa tersebut dilakukan secara random. Teknik sampling ini dilakukan dalam dua tahap yaitu tahap pertama adalah menentukan sampel daerah dan tahap kedua adalah menentukan obyek-obyek/orang di daerah itu dengan sampling juga.

2.9.2. Non Probability Sampling

Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dipilih dengan tidak memberikan peluang yang sama kepada setiap populasi untuk menjadi anggota sampel. Macam-macam *non probability sampling* yaitu:

a. Sampling kuota

Sampling kuota adalah teknik pengambilan sampel dengan cara memenuhi jumlah kuota yang diinginkan. Jika jumlah kuota belum terpenuhi, maka penelitian dikatakan belum selesai hingga jumlah kuota dapat dipenuhi semuanya.

b. Sampling sistematis

Sampling sistematis adalah teknik pengambilan sampel dengan cara memberikan urutan nomor kepada setiap anggota populasi yang telah ditentukan. Sebagai contoh, di dalam populasi diberikan urutan nomor dari 1 sampai 200. Untuk pengambilan anggota sampel dilakukan dengan cara mengambil bilangan genap atau bilangan ganjil, jika anggota sampel hanya ditentukan untuk bilangan ganjil saja, maka anggota populasi yang mendapat bilangan ganjil masuk sebagai anggota sampel.

c. *Purposive sampling*

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sebagai contoh, bila ingin meneliti mengenai perkembangan teknologi informasi saat ini, maka sampel yang digunakan adalah para ahli dalam bidang TI.

d. *Sampling incidental*

Sampling incidental adalah teknik pengambilan sampel dengan cara kebetulan. Setiap bertemu dengan obyek/orang yang sesuai dengan kriteria penelitian, maka obyek/orang tersebut dapat dijadikan sampel penelitian.

e. *Snowball sampling*

Snowball sampling adalah pengambilan sampel dengan cara bertahap diawali dengan jumlah yang kecil, kemudian semakin membesar. Sebagai contoh, pertama diambil dua orang untuk sampel, karena merasa belum cukup diambil lagi sebanyak 4 orang untuk sampel dan seterusnya akan bertambah jumlah orang yang akan dijadikan anggota sampel.

f. *Sampling jenuh*

Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel dengan cara menjadikan semua anggota populasi menjadi sampel. Teknik ini biasanya digunakan untuk jumlah populasi yang sedikit.

2.9.3. Menentukan Ukuran Sample

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Atau sampel juga bisa disebut sebagai bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu yang dapat mewakili populasinya. Sampel digunakan jika populasi yang diteliti besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh populasi. Kendala tersebut dapat terjadi karena adanya keterbatasan biaya, tenaga dan waktu yang dimiliki peneliti.

Jumlah anggota sampel yang digunakan untuk penelitian tergantung dari pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki peneliti. Semakin tinggi tingkat kesalahan, maka semakin kecil jumlah sampel yang digunakan dan begitu pula sebaliknya. Tingkat ketelitian umumnya tergantung kepada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia.

Menurut Arikunto (2006) mengatakan bahwa “apabila subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi, jika jumlah subjek besar, dapat diambil antara 10-15% atau 15- 25% atau lebih”. Roscoe dalam Sugiyono (2012) menyarankan tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariat (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20.

2.10. *Partial Least Square (PLS)*

Menurut Widarjono (2015), *Partial Least Square (PLS)* merupakan teknik statistika multikolinearitas yang melakukan perbandingan antara variabel dependen dan variabel independen. PLS adalah salah satu metode *Structural Equation Modelling (SEM)* merupakan salah satu metode yang saat ini digunakan untuk menutup kelemahan yang ada pada metode regresi. PLS berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan yang spesifik pada penelitian, misalkan ukuran sampel penelitian kecil, ataupun ada data yang hilang.

Partial Least Square (PLS) merupakan analisis persamaan struktur berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji *validitas* dan *reliabilitas*, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan menggunakan model prediksi).

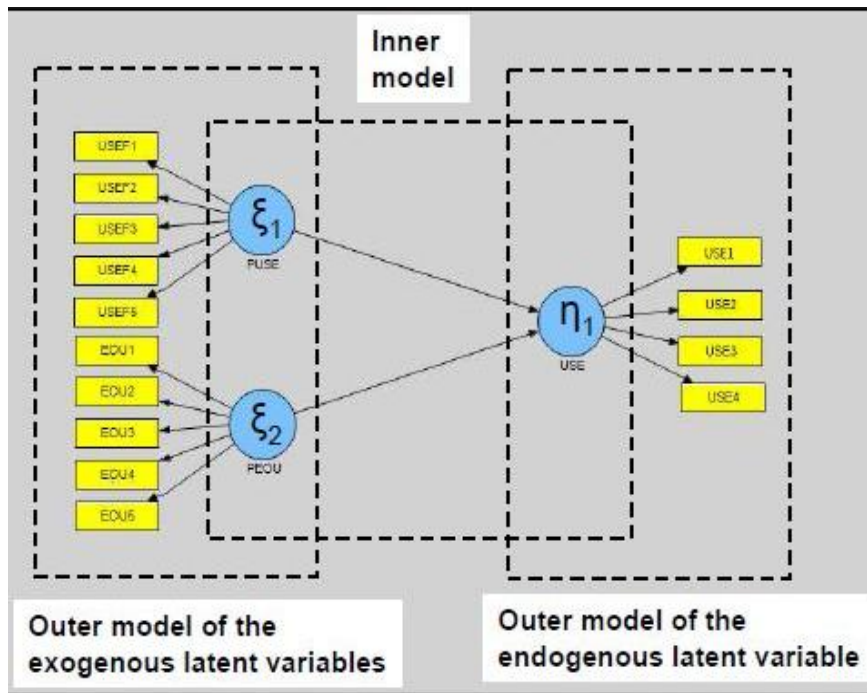
Perbedaan mendasar PLS yang merupakan SEM berbasis varian dengan LISREL ataupun AMOS yang berbasis kovarian adalah tujuan penggunaannya. SEM berbasis kovarian bertujuan melakukan estimasi model untuk pengujian atau konfirmasi teori, sedangkan SEM berbasis varian bertujuan untuk memprediksi model untuk pengembangan teori. Karena itu PLS merupakan prediksi kausalitas yang digunakan untuk pengembangan teori.

Analisis yang menggunakan sampel kecil atau kurang dari ketentuan pengujian SEM (misalkan jumlah sampel atau data kurang dari persyaratan SEM minimal, yaitu 5 – 10 kali jumlah indikator) sebaiknya menggunakan PLS karena SEM sangat sensitif dengan besarnya sampel. SEM dengan teknik Maximum Likelihood estimation (MLE) efektif untuk sampel berkisar 150 – 400 responden. Teknik Generalized Least Squares Estimation (GLSE) dapat digunakan pada sampel berkisar 200 – 500. Hubungan indikator dengan konstruk yang melibatkan unsure formatif atau kombinasinya dengan unsur refleksif sebaiknya menggunakan PLS karena dalam PLS dapat menganalisis hubungan konstruk dengan formatif dan refleksif atau kombinasi dari keduanya.

Analisis SEM membutuhkan teori yang sudah mapan atau bangunan teori yang kuat sehingga sifatnya menguji model (proofing), sedangkan PLS lebih bersifat prediksi berdasarkan data yang sifatnya eksploratori dan teori yang digunakan masih bersifat tentatif. SEM digunakan untuk menguji teori yang dikonfirmasi melalui data empirik. Asumsi yang dibutuhkan dalam SEM berbasis kovarian lebih kuat dibandingkan PLS.

PLS sebuah metode analisis yang juga disebut sebagai soft modeling karena meniadakan asumsi asumsi OLS (Ordinary Least Square), seperti data yang harus terdistribusi normal secara multivariate dan tidak adanya problem multikolinearitas antar variabel eksogen. Secara umum, analisis evaluasi model menggunakan PLS-SEM biasanya terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau sering disebut *outer* model dan model struktural (*structural model*) atau sering disebut *inner* model.

Model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel manifest atau observed variabel merepresentasi variabel laten untuk diukur. Sedangkan model struktural menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk. Variabel laten yang dibentuk dalam PLS-SEM, indikatornya dapat berbentuk refleksif maupun formatif. Berikut ini adalah gambaran tentang Outer model dan Inner model pada PLS.



Gambar 2.5 Model *Partial Least Square*

2.10.1. Model Pengukuran

Outer Model atau model pengukuran (*measurement model*) mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Model pengukuran ini dilakukan dengan menguji *convergen validity* untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian dalam mengukur apa yang seharusnya diukur.

Analisa *outer model* ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. atau dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dilakukan pada *outer model* :

1. *Convergent Validity*. Nilai *convergen validity* adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan >0.7 .
2. *Discriminant Validity*. Nilai ini merupakan nilai *cross loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan konstruk yang lain.

3. *Composite Reliability*. Data yang memiliki *composite reliability* >0.7 mempunyai *reliabilitas* yang tinggi.
4. *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE yang diharapkan >0.5.

Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada *outer model* untuk indikator reflektif. Untuk indikator formatif dilakukan pengujian yang berbeda. Uji untuk indikator formatif yaitu :

1. *Significance of weights*. Nilai weight indikator formatif dengan konstruknya harus signifikan.
2. *Multicollinearity*. Uji *multicollinearity* dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Untuk mengetahui apakah indikator formatif mengalami *multicollinearity* dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5- 10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi *multicollinearity*.

2.10.2. Struktural Model (*Inner Model*)

Untuk mengevaluasi struktural model dapat dilakukan dengan melihat *Rsquare* untuk konstruk dependen, serta ditunjukkan dengan t-hitung dan pathcoefficient. *R-Square* menunjukkan sejauh mana suatu konstruk dapat menjelaskan model atau dengan kata lain untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen dan apakah mempunyai pengaruh substantif. Interpretasi *R-square* pada *SmartPLS* sama dengan interpretasi regresi.

Model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-square predictive relevance*. *Q-square* mengukur seberapa besar nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameterinya. Nilai *Q-square* lebih besar dari nol berarti menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance*, sedangkan nilai *Q-square* kurang dari nol menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

2.10.3. Uji Hipotesa

Uji hipotesis dilakukan dengan melihat *t-statistik* dan *path-coefficient*. Nilai *t-statistik* menunjukkan signifikansi konstruk, sedangkan *path-coefficient* menunjukkan sifat hubungan antar konstruk (positif atau negatif).

Untuk lebih mengetahui kerapatan dari hasil pengujian hipotesis, Uji-t dilakukan pengujian dengan menggunakan sig sebesar 5% atau 0,05 dan 1% atau 0,01. Hipotesis terdukung apabila nilai t-statistik lebih besar daripada nilai t-tabel.

2.11. Penelitian - Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian terdahulu telah banyak yang meneliti mengenai evaluasi website menggunakan model Webqual. Berikut ini beberapa penelitian-penelitian yang terdahulu.

Penelitian yang dilakukan oleh (Yaghoubi, et al., 2011) dengan judul *Internet bookstore quality assessment : Iranian Evidence*. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) menilai kualitas website dalam 3 dimensi utama *WebQual 4.0* dari perspektif pengguna (2) mengetahui seberapa penting masing-masing komponen *WebQual 4.0* dalam mengevaluasi *website* (3) mengetahui apa pendapat pengguna mengenai kualitas *website*. Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa pascasarjana (MA dan Ph.D.) di Universitas Sistan dan Baluchestan. Mereka dipilih karena jumlah mereka yang cukup banyak, dan di sisi lain, para mahasiswa ini membutuhkan lebih banyak buku khusus yang tidak dapat ditemukan di Zahedan dan jarak mereka ke kota besar terlalu jauh. Karena itu, populasi yang terpilih dalam penelitian ini lebih rela membeli buku secara online. Dengan menggunakan simple random sampling, 189 orang dipilih di antara populasi tersebut. Dari hasil pengujian dengan menggunakan analisis GAP, diketahui faktor seperti desain *website* lebih penting dari perspektif pengguna sehingga perlu ditempatkan sebagai prioritas desainer *website* ini.

Penelitian yang dilakukan oleh (Byun & Finnie, 2011) dengan judul penelitian *Evaluating usability, user satisfaction and intention to revisit for succesful e-government websites* memiliki tujuan penelitian untuk mengevaluasi website e-government dan menggambarkan efek kausal, yang menentukan sejauh mana *e-government website usability* mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat mereka mengunjungi situs kembali. Proposisi dasar model penelitian ini adalah bahwa kepuasan pengguna ditentukan oleh *perceived usability*. Demikian pula, niat untuk meninjau kembali juga dipengaruhi oleh kepuasan pengguna, yaitu, semakin banyak website yang dapat digunakan, semakin tinggi kepuasan

pengguna, dan semakin besar kepuasan pengguna, semakin kuat niat untuk mengunjungi kembali situs web. Pengujian pengguna melibatkan pengamatan pengguna yang melakukan tugas tertentu dengan situs web untuk mengidentifikasi masalah yang mereka hadapi saat mereka menggunakan situs ini. Pengguna yang menyelesaikan tugas dan menemukan jawaban terhadap tugas melalui navigasi situs web diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengungkapkan perasaan mereka mengenai kepuasan dengan situs web. Situs website yang digunakan dalam makalah ini adalah 18 situs pemerintahan di Korea dan portal web e-government Korea. Hasil temuan dalam analisis ini menunjukkan bahwa *usability* dengan kuat mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat untuk kembali.

Penelitian yang sudah dilakukan oleh (Billy Bay, et al, 2008) dengan judul penelitian *The impact of website quality on customer satisfaction and purchase intentions: Evidence from Chinese online visitors* memiliki tujuan mengembangkan dan menguji secara empiris model konseptual tentang dampak kualitas situs web terhadap kepuasan pelanggan dan niat pembelian. Sampel penelitian orang China yang pernah mengunjungi website travel dalam 12 bulan terakhir. Instrumen survei dirancang untuk bertanya kepada responden apakah dan bagaimana niat pembelian online mereka mungkin dipengaruhi oleh kualitas situs web travel dan kepuasan pengalaman mereka dengan situs web travel. Data dikumpulkan dari tiga properti hotel mulai 3-5 bintang di Shanghai, kota metropolitan terbesar di China, antara 1 Juli dan 22 Agustus 2005. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas situs web memiliki dampak langsung dan positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan memiliki dampak langsung dan positif terhadap niat beli. Sementara ada pengaruh kualitas situs web terhadap niat beli, kepuasan pelanggan secara signifikan memediasi pengaruh tersebut.

Penelitian lainnya dilakukan oleh (Hasanov dan Khalid, 2015), dengan judul *The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach*. Penelitian ini menggambarkan tentang pengaruh kualitas website terhadap keinginan konsumen untuk membeli makanan organik secara online berdasarkan perspektif di negara Malaysia. Dalam penelitian tersebut, penulis menggunakan metode *WebQual 4.0* untuk menilai

kualitas website berdasarkan persepsi dari pengguna. Dimensi dari Model *WebQual* (kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan) digunakan sebagai main faktor penentu variabel independen, kualitas website. Menurut penulis, ada tiga faktor penentu niat beli konsumen online terhadap makanan organik. Faktor-faktor penentu ini adalah: Kualitas Situs Web (WQ), Kepuasan Pelanggan (CS), dan Karakteristik Demografi. Metodologi penelitian deskriptif digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan survei sebagai instrumen penelitian. Sebanyak 304 responden berpartisipasi dalam survei tersebut. Hasil analisis mediasi menunjukkan kepuasan pelanggan sepenuhnya memediasi hubungan antara kualitas situs web dan niat pembelian online. Studi ini juga mengungkapkan bahwa tidak satupun faktor demografi yang digunakan dalam penelitian ini adalah prediktor niat pembelian makanan organik secara online di Malaysia. Selain itu kualitas website toko online memberi pengaruh positif pada kepuasan pelanggan. Tetapi hampir sekitar 93% dari pelanggan yang menjadi responden mengatakan bahwa niat pembelian online oleh konsumen di dorong oleh faktor-faktor yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam penelitian ini. Kualitas website bukan satu-satunya faktor penentu yang bisa meningkatkan niat beli konsumen.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Mohd Fazli Mohd Sam, 2009, berjudul *Website Quality And Consumer Online Purchase Intention Of Air Ticket*. Latar belakang penelitian ini karena aplikasi internet telah banyak digunakan oleh perusahaan terutama penyedia layanan penerbangan murah untuk mendukung kegiatan pemasaran mereka. Dengan demikian, penting untuk mengetahui apakah situs web perusahaan memberi keuntungan tambahan yang dapat memicu niat pembelian online. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan enam faktor kualitas website: kegunaan, desain website, kualitas informasi, kepercayaan, risiko yang dirasakan dan empati dalam niat pembelian tiket pesawat secara online. Sampel penelitian ini terdiri dari pengguna online, baik pelajar maupun pekerja dewasa di Klang Valley, Malaysia. Analisis data penelitian ini menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Temuan menunjukkan bahwa empati dan kepercayaan merupakan faktor yang paling berpengaruh langsung dalam memprediksi niat pembelian online. Untuk

meningkatkan niat pembelian konsumen secara online, penyedia layanan harus memberikan layanan dengan empati dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Hasil penelitian memberikan wawasan yang berharga mengenai dampak langsung faktor kualitas situs terhadap niat membeli tiket pesawat secara online.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan secara rinci tentang tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam menyelesaikan penelitian ini.

3.1. Bahan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada website Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, yaitu salah satu jurnal online yang dimiliki oleh Pusat Penelitian dan Pengembangan Humaniora dan Manajemen Kesehatan. Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Adapun responden pada penelitian ini yaitu pengguna website e-jurnal tersebut. Penelitian dilakukan dengan pengamatan dan pemantauan secara langsung pada objek dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Pada Penelitian ini dibutuhkan 2 jenis data yang harus dikumpulkan oleh peneliti, yaitu :

1. Data primer merupakan data mentah yang didapat dari jawaban-jawaban kuesioner dari responden selama pengumpulan data dilaksanakan.
2. Data sekunder yang telah dikumpulkan penulis dan sudah diberi perlakuan terhadap data tersebut, sehingga menghasilkan informasi yang berguna. Data sekunder pada penelitian ini didapatkan dari studi literatur yang terkait dengan permasalahan serta dokumentasi yang bisa mendukung penelitian ini.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Membuat alat bantu untuk pengumpulan data-data yang diperlukan. Data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir ini diperoleh dengan cara sebagai berikut:

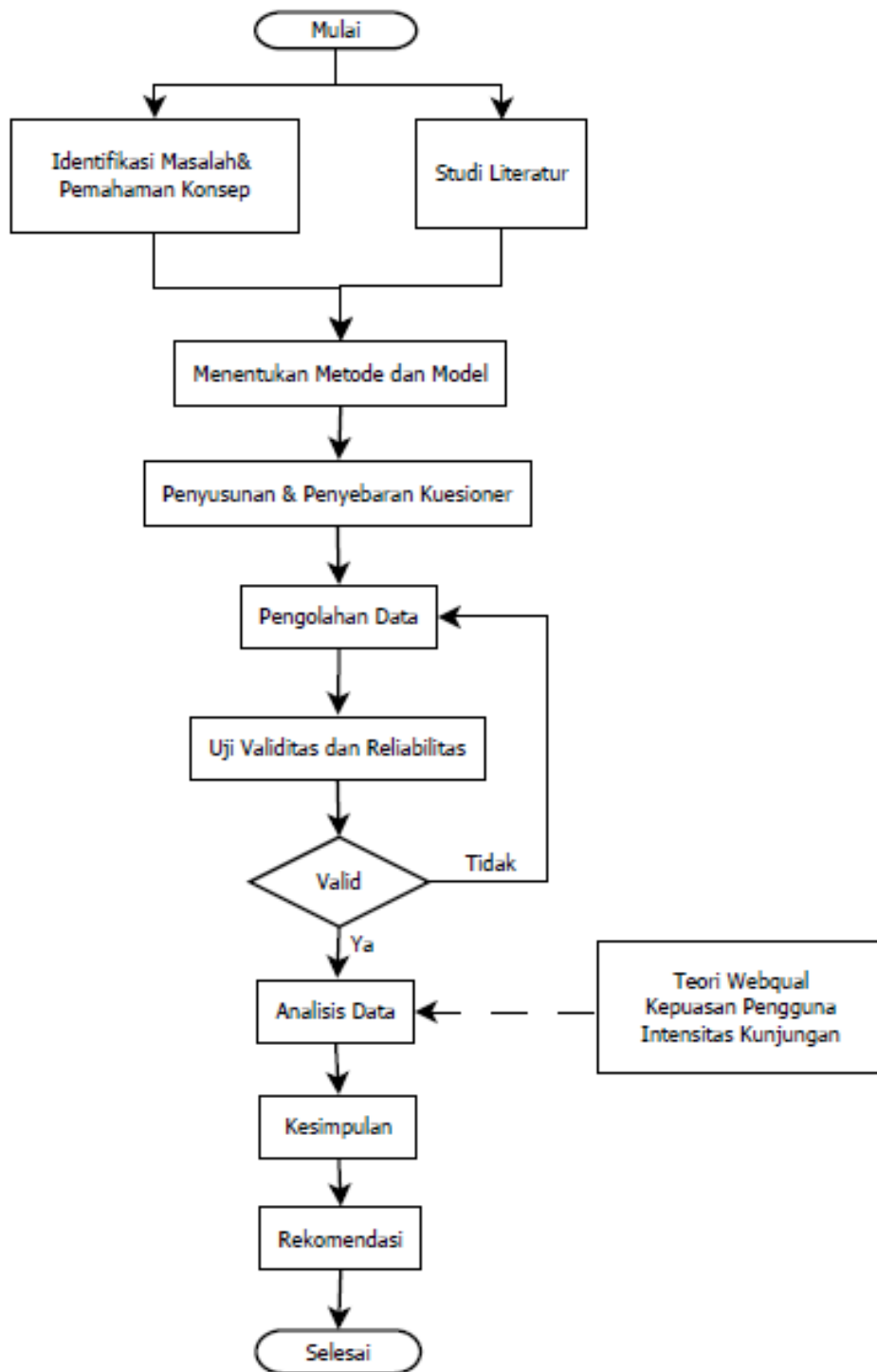
1. Studi Pustaka, dengan mempelajari buku-buku dan literature-literatur yang relevan untuk acuan penelitian.

2. Kuesioner, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna yang pernah mengakses website Jurnal BPSK.

3.4. Alur Penelitian

Tahapan penelitian evaluasi kualitas website jurnal online di Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, seperti gambar 3.1 dapat diuraikan sebagai berikut :

- ✓ Tahapan dimulai dengan penentuan masalah dan tujuan penelitian, metode pengukuran, dan pembuatan kuesioner.
- ✓ Selanjutnya dilakukan pengolahan data hasil dari kuesioner yang sudah dibagikan.
- ✓ Kemudian hasil tersebut akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur. Teknik yang digunakan untuk pengujian validitas adalah teknik korelasi *Pearson Product Moment*. Uji reliabilitas berhubungan dengan akurasi pengukurnya dan biasanya menggunakan teknik statistik *cronbach alpha*.
- ✓ Tahap selanjutnya adalah analisis data. Pengolahan data menggunakan SmartPLS (*Partial Least Square*). Pada tahap ini dilakukan analisis data dan uji statistik atau hipotesis. Pengujian ini dilakukan untuk menentukan hubungan antara indikator *webqual* dengan kepuasan dan intensitas pengguna.
- ✓ Hasil dari pengujian di atas akan dijadikan kesimpulan dari penelitian, dan akhirnya dapat digunakan sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan.



Gambar 3.1 Alur Penelitian

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat yang digunakan untuk melakukan sesuatu. Sedangkan penelitian memiliki arti pemeriksaan, penyelidikan, kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data secara sistematis dan objektif. Dengan masing-masing pengertian kata tersebut diatas, maka instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah atau mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesa.

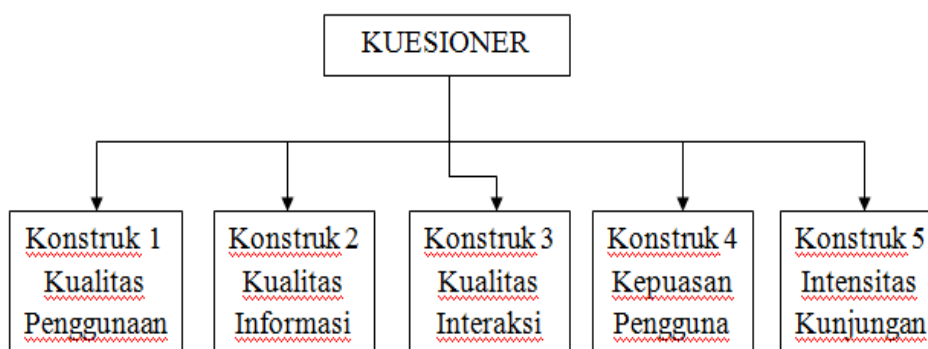
Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Agar kuesioner yang digunakan layak untuk dihitung maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Untuk menjelaskan langkah mendesain kuesioner akan dibahas pada sub bab berikut.

3.5.1. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Kuesioner ini akan dirancang untuk digunakan dalam penelitian ini dibagi dengan beberapa tahapan, yaitu:

a. Perancangan Konstruk

Konstruk adalah elemen dari kuesioner yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penilaian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner. Konstruk untuk penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Konstruk Penelitian

b. Konsep Konstruk

Konstruk yang telah dibuat harus didefinisikan ke dalam sebuah konsep yang akan menjelaskan fungsi dari masing – masing konstruk tersebut. Berikut ini

adalah dari konstruk untuk kuesioner evaluasi website menggunakan metode *WebQual* berdasarkan pada gambar 3.2.

1. Konstruk 1 : Kualitas Penggunaan (*Usability*) Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan website untuk digunakan.
2. Konstruk 2 : Kualitas Informasi (*Information Quality*) Konstuk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan di website.
3. Konstruk 3 : Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan website dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati.
4. Konstruk 4 : Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Konstruk ini dibuat untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan website.
5. Konstruk 5 : Intensitas pengguna website (*Use Intensity*) Konstruk ini dibuat untuk mengukur seberapa sering pengguna mengunjungi website.

c. Perancangan Pertanyaan Konstruk

Pertanyaan dirancang berdasarkan item konstruk yang telah dibuat. Sebuah item diterjemahkan ke dalam sebuah pertanyaan. Daftar pertanyaan bisa dilihat seperti pada tabel 3.1. dibawah ini :

Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner

No.	Konstruk	Item	Pertanyaan
1	Kualitas Penggunaan	Mudah dipelajari	Anda merasa mudah dalam mengoperasikan website ?
2		Mudah dimengerti	Anda merasa website jelas dan mudah dipahami ?
3		Mudah ditelusuri	Anda merasa mudah dalam bernavigasi dalam website ?
4		Mudah digunakan	Anda merasa website mudah untuk digunakan ?
5		Sangat menarik	Website memiliki tampilan yang menarik
6		Desain Website	Desain sesuai dengan jenis website
7		Kompetensi yang baik	Website mengandung kompetensi
8		Memberi pengalaman positif	Website memberikan pengalaman yang positif bagi Anda
9	Kualitas Informasi	Informasi yang akurat	Website menyediakan informasi yang akurat
10		Informasi yang bisa dipercaya	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya

11		Informasi yang tepat waktu	Website menyediakan informasi yang tepat waktu
12		Informasi yang relevan	Website menyediakan informasi yang relevan
13		Informasi yang mudah dimengerti	Website menyediakan informasi yang mudah untuk dipahami
14		Informasi yang terperinci	Website memberikan informasi pada tingkatan yang tepat dan terperinci
15		Kesesuaian desain	Website menyajikan informasi dalam format yang sesuai
16	Kualitas Interaksi	Reputasi yang bagus	Website memiliki reputasi yang baik
17		Rasa aman bertransaksi	Anda merasa aman untuk melakukan transaksi
18		Kepercayaan menyimpan informasi	Anda merasa aman terhadap informasi pribadi Anda
19		Rasa personalisasi	Website memberikan ruang untuk personalisasi
20		Komunitas yang spesifik	Website memberikan ruang untuk komunitas
21		Mudah berkomunikasi	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi (perusahaan)
22	Kepuasan Pelanggan	Rasa suka dengan website	Anda puas dengan keputusan anda untuk menggunakan website ini sebagai referensi.
23		Rasa suka dengan layanan website	Secara umum, Anda puas dengan layanan yang Anda terima dari situs web
24		Pengalaman	Pengalaman yang Anda alami dengan website ini sudah memuaskan
25	Intensitas penggunaan website	Frekuensi	Berapa kali dalam sebulan anda membuka website ini
26		Loyalitas	Anda akan terus menggunakan website ini dalam penggunaan referensi yang dibutuhkan
27		Rujukan	Anda akan menyarankan teman anda untuk mengunjungi website ini

3.5.2. Identifikasi Variabel

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas web jurnal online terhadap tingkat kepuasan pengguna dan intensitas pengguna web

jurnal online. Adapun variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel terikat (Y) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna dan intensitas pengguna web.
2. Variabel bebas (X) yaitu variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain, dalam penelitian adalah variabel kualitas layanan web jurnal online. Variabel X ini mempunyai sub variabel yaitu kualitas penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3).

Operasional variabel dalam penelitian ini secara lebih jelas bisa dilihat di tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2 Operasional Variabel

Variabel	Indikator
Kualitas Penggunaan	Mudah dipelajari (X11)
	Mudah dimengerti (X12)
	Mudah ditelusuri (X13)
	Mudah digunakan (X14)
	Sangat menarik (X15)
	Desain Website (X16)
	Kompetensi yang baik (X17)
	Memberi pengalaman positif (X18)
Kualitas Informasi	Informasi yang akurat (X21)
	Informasi yang bisa dipercaya (X22)
	Informasi yang tepat waktu (X23)
	Informasi yang relevan (X24)
	Informasi yang mudah dimengerti (X25)
	Informasi yang terperinci (X26)
	Kesesuaian desain (X27)
	Ketersediaan informasi sesuai kebutuhan (X28)
Kualitas Interaksi	Reputasi yang bagus (X31)
	Rasa aman bertransaksi (X32)
	Kepercayaan menyimpan informasi (X33)
	Rasa personalisasi (X34)
	Komunitas yang spesifik (X35)
	Mudah berkomunikasi (X36)
	Rasa yakin bahwa pengelola jurnal akan

	memproses artikel yang sudah disubmit (X37)
Kepuasan Pelanggan	Rasa puas akan kualitas kegunaan website (Y11)
	Rasa puas dengan kualitas informasi website (Y12)
	Rasa puas dengan kualitas interaksi yang disediakan website (Y13)
Intensitas penggunaan website	Pernah berkunjung ke website (Y21)
	Frekuensi kunjungan 1 bulan (Y22)
	Waktu yang dihabiskan dalam 1 kali kunjungan (Y23)

3.5.3. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*.

Prosedur pengukuran sebagai berikut:

1. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan umum yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk kriteria atau tidak.
2. Responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan peneliti atas dasar persepsi masing – masing responden.
3. Jawaban terdiri dari lima pilihan, yakni: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).
4. Pemberian nilai (scoring). Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5, dan seterusnya menurun sampai pada jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) yang diberikan nilai 1.

Tabel 3.3 Bobot Nilai Jawaban Responden

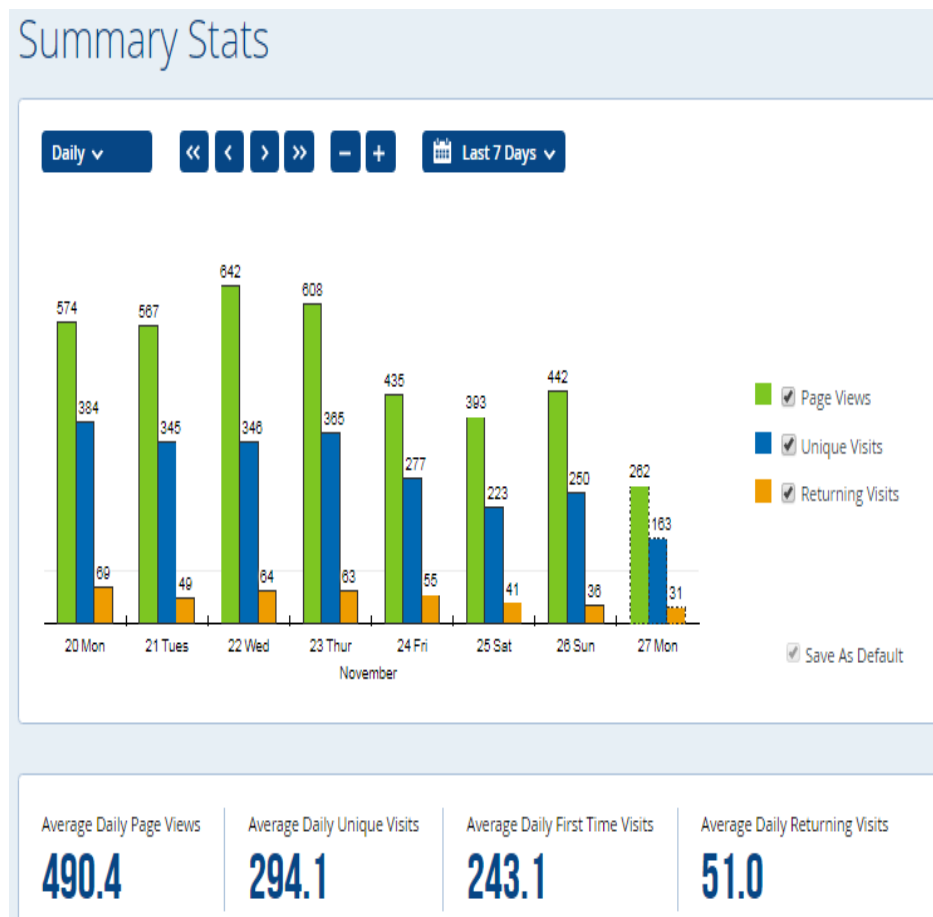
Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.6. Populasi dan Sampel

3.6.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subjek yang mempunyai kuantitas & karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Sedangkan populasi dari penelitian ini adalah semua pengguna website BPSK (<http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr/index>).

Data statistik pengunjung website BPSK pada bulan November 2017, dapat dilihat pada gambar 3.3 dibawah ini .



Gambar 3.3 Statistik Kunjungan Website selama November 2017

3.6.2. Sampel

Dalam penelitian ini, responden yang digunakan adalah pengguna website buletin penelitian sistem kesehatan yang sudah pernah berkunjung lebih dari dua kali. Alasan menggunakan responden tersebut, karena dengan sudah

pernah berkunjung lebih dua kali tersebut, pengguna website sudah bisa menilai tentang bagaimana kualitas website tersebut.

Menurut Arikunto (2006) mengatakan bahwa “apabila subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi, jika jumlah subjek besar, dapat diambil antara 10-15% atau 15- 25% atau lebih”. Roscoe dalam Sugiyono (2012) menyarankan tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariat (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20.

Sesuai dengan kedua pendapat diatas, penulis memutuskan menggunakan responden sebanyak 75. Hal itu sudah sesuai dengan pendapat Roscoe, karena variabel yang digunakan oleh penulis sebanyak 5, jadi jumlah anggota sampelnya minimal 50 orang.

Selain itu bila berdasarkan pendapat arikunto diatas, saat ini populasi yang ada sebanyak 294 orang, maka penulis memutuskan untuk menggunakan sampelnya sebanyak 25% dari jumlah populasinya, sehingga menghasilkan jumlah responden dibulatkan menjadi 75 orang.

3.7. Teknik Analisis Data

Setelah mendapatkan data dari tahap pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut. Terdapat beberapa proses analisis

data dalam penelitian ini, yaitu analisa data secara deskriptif dan analisa data menggunakan software *Smart-PLS*.

3.7.1. Analisa Deskriptif

Menurut Sugiyono (2010), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Termasuk data deskriptif dalam penelitian ini antara lain adalah *mean, median, mode, standard deviation, variance, range*, maximum dan minimum serta sum. Tujuan analisis statistik deskriptif ini untuk memberikan gambaran mengenai data-data yang didapat dari angket yang bersifat menggambarkan karakteristik tertentu dari responden dan mengklasifikasikan nilai kategorisasi rata-rata.

3.7.2. Uji Validitas

Menurut Masrun yang dikutip Sugiyono (2010) mengatakan : Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Apabila alat ukur tersebut berada $< 0,3$ (tidak valid) dan $> 0,3$ (valid). Berdasarkan dari pengertian tersebut maka hal ini dilakukan untuk mengetahui pertanyaan dan pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid, dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat signifikan r kritis = 0,300 apabila alat ukur tersebut berada $< 0,300$ (tidak valid). Pengujian statistik mengacu pada kriteria :

- r hitung $< r$ kritis maka tidak valid
- r hitung $> r$ kritis maka valid

Untuk pengujian validitas instrumen penelitian ini, penulis menggunakan program excel dalam tabulasi data dan memasukkan data tersebut ke dalam program *SPSS* dengan metode *Corrected Item Total Correlation*.

3.7.3. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji keandalan. Uji keandalan bertujuan

untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Uji keandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang sudah valid. Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Untuk teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 22 for windows*. Item dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditetapkan adalah antara 0,6 dan 0,7 (Sugiyono, 2010).

- Jika nilai Alpha > 0,6 maka reliabel
- Jika nilai Alpha < 0,6 maka tidak reliabel

3.7.4. Analisa Partial Least Square (PLS)

Analisis SEM membutuhkan teori yang sudah mapan atau bangunan teori yang kuat sehingga sifatnya menguji model (proofing), sedangkan PLS lebih bersifat prediksi berdasarkan data yang sifatnya eksploratori dan teori yang digunakan masih bersifat tentatif. SEM digunakan untuk menguji teori yang dikonfirmasi melalui data empirik. Asumsi yang dibutuhkan dalam SEM berbasis covarian lebih kuat dibandingkan PLS.

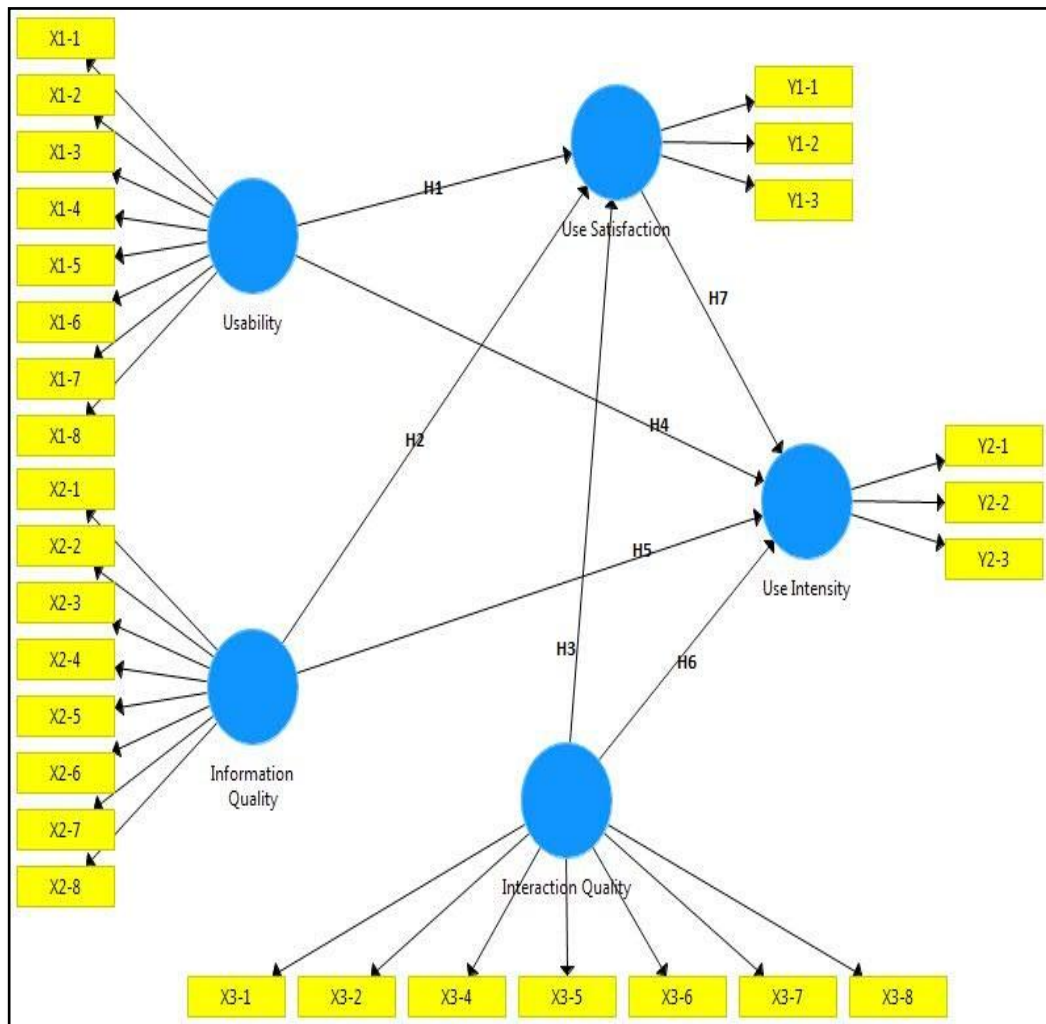
3.7.4.1. Menyusun Diagram Jalur

Menyusun diagram jalur sangat penting dilakukan dan berfungsi untuk memudahkan dalam menggambarkan hipotesis yang telah diajukan dalam konseptualisasi model.

Konseptual model yang diajukan terdiri dari :

1. 2 variabel dependen : Use Satisfaction dan Use Intensity.
2. 3 variabel independen : Usability, Information Quality dan Interaction Quality.

Gambar berikut menunjukkan 2 variabel dependen dan 3 variabel independen yang saling berhubungan.



Gambar 3.4 Model Evaluasi Website yang diusulkan

Halaman sengaja dikosongkan

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengolahan data hasil kuesioner sekaligus pengujian kevalidan data yang sudah diperoleh, statistik hasil penelitian, selain itu juga dijelaskan analisis pengolahan datanya menggunakan software PLS, berupa analisis terhadap model pengukuran dan model strukturalnya.

4.1. Uji Reliabilitas dan Validitas

4.1.1. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Pengujian dikatakan handal atau reliabel jika memenuhi syarat Instrumen, apabila memiliki koefisien keadaan reliabilitas diatas 0,6. Pada pengujian reliabilitas ini, penulis menggunakan software SPSS dalam pengujiannya.

Tabel 4. 1 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Usability Reliability Statistics		Satisfaction Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
0,980	8	0,803	3
Information Reliability Statistics		Intensity Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
0,993	8	0,830	3
Interaction Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
0,990	7		

Bila melihat hasil dari uji reliabilitas menggunakan SPSS seperti pada tabel 4.1 diatas, terlihat bahwa semuanya memiliki nilai alpha lebih dari 0,6. Hal itu menunjukkan bahwa semuanya sudah reliabel, sehingga datanya bisa digunakan untuk analisa yang lainnya.

4.1.2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk dapat menunjukkan sejauh mana tingkat ketepatan penggunaan alat ukur tersebut terhadap gejala yang ingin diukur. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan dalam suatu angket atau kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner atau angket tersebut. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor item dengan skor total. Korelasi Rank *Spearman* jika data yang diperoleh adalah data ordinal, sedangkan jika data yang diperoleh data interval kita bisa menggunakan korelasi *Product Moment*. Dalam penelitian, pengujian validitas kuesioner menggunakan software SPSS.

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan untuk kuesioner usability, didapatkan bahwa semua pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner memiliki nilai $r\text{-tabel} < r\text{-hitung}$. Dimana $r\text{-tabel}$ dalam penelitian ini berada diangka 0,296. Dengan begitu bila nilai $r\text{-hitung}$ lebih besar dibandingkan dengan nilai $r\text{-tabel}$, maka bisa dikatakan bahwa kuesioner yang disebar sudah valid, sehingga bisa dilakukan analisa lebih lanjut. Hasil uji validitas pada kuesioner usability bisa dilihat seperti pada tabel 4.2. dibawah ini.

Melihat hasil uji validitas kuesioner tentang kualitas informasi, seperti yang terlihat pada tabel 4.3 dibawah, hasil penelitian ini sudah valid. Hal ini terlihat dari nilai $r\text{-hitung} >$ dibandingkan dengan nilai $r\text{-tabelnya}$ yaitu sebesar 0,296. Sehingga hasil dari kuesioner tersebut bisa dilanjutkan analisa datanya.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Usability

Correlations

		Usability
UQ1	Pearson Correlation	0,968**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
UQ2	Pearson Correlation	0,980**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
UQ3	Pearson Correlation	0,939**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
UQ4	Pearson Correlation	0,949**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
UQ5	Pearson Correlation	0,979**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
UQ6	Pearson Correlation	0,913**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
UQ7	Pearson Correlation	0,802**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
UQ8	Pearson Correlation	0,963**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75

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

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Informasi

Correlations		Informasi
IQ1	Pearson Correlation	0,981**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
IQ2	Pearson Correlation	0,978**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
IQ3	Pearson Correlation	0,960**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
IQ4	Pearson Correlation	0,991**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
IQ5	Pearson Correlation	0,963**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
IQ6	Pearson Correlation	0,970**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
IQ7	Pearson Correlation	0,992**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
IQ8	Pearson Correlation	0,985**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75

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

Pengujian validitas kuesioner kualitas interaksi yang sudah dilakukan, menghasilkan nilai r-hitung > dari nilai r-tabel. Artinya, jawaban dari kuesioner yang sudah disebar itu sudah valid, sehingga data yang sudah didapatkan bisa dilanjutkan analisisnya. Hasil pengujian tersebut bisa dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validasi Kuesioner Kualitas Interaksi

		Interaksi
SIQ1	Pearson Correlation	0,989**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
SIQ2	Pearson Correlation	0,975**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
SIQ3	Pearson Correlation	0,970**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
SIQ4	Pearson Correlation	0,956**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
SIQ5	Pearson Correlation	0,985**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
SIQ6	Pearson Correlation	0,954**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75
SIQ7	Pearson Correlation	0,977**
	Sig. (2-tailed)	0
	N	75

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

Pada tabel 4.5 dibawah ini terlihat bahwa hasil kuesioner kepuasan pengguna sudah valid. Nilai r-hitung yang dihasilkan dari uji validitas dengan menggunakan SPSS terlihat bahwa nilainya lebih besar dari nilai r-tabel. Data yang sudah didapat pada waktu pengumpulan data tersebut, bisa dilanjutkan analisisnya.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pengguna

Correlations		Satisfaction
US1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,889** 0 75
US2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,909** 0 75
US3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,738** 0 75

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

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Intensitas Kunjungan

Correlations		Intensity
UI1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,880** 0 75
UI2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,934** 0 75
UI.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0,770** 0 75

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

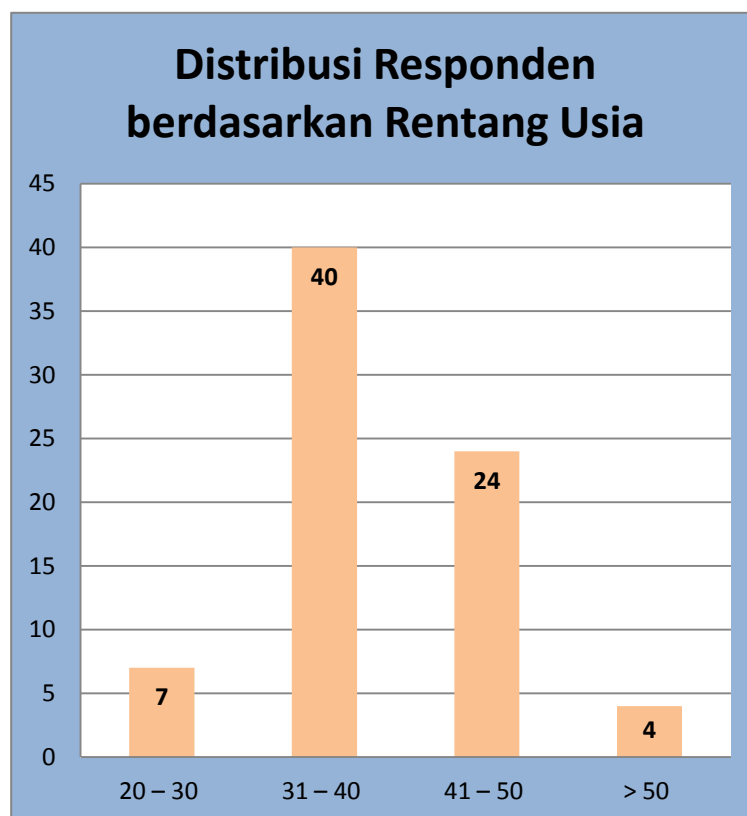
Berdasarkan tabel 4.6 diatas, terlihat bahwa nilai r-hitung dari kuesioner intensitas kunjungan lebih besar dari nilai r-tabelnya yaitu 0,296. Berarti kuesioner tersebut sudah valid sehingga hasil datanya bisa dilanjutkan lagi analisisnya.

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

Penyebaran dan pengumpulan kuesioner dilakukan selama 2 minggu pada awal bulan Januari 2018. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui website ejournal BPSK (<http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr/index>.) dengan memberi tautan untuk menuju halaman kuesioner. Dari jumlah sampel yang telah ditetapkan sebelumnya, semua sampel sudah terpenuhi sesuai jumlah yang ditetapkan yaitu sebanyak 75 responden.

4.2.1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

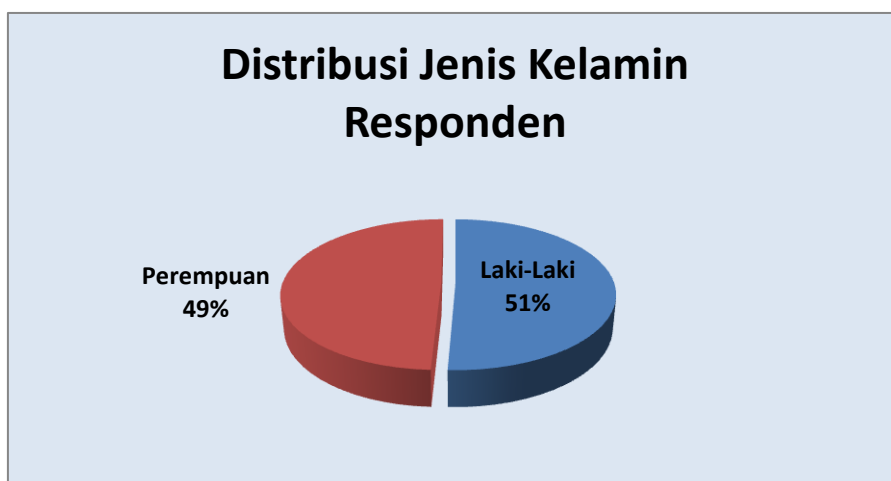
Berdasarkan data pada gambar 4.1 distribusi responden berdasarkan usia, mayoritas responden berusia 31-40 tahun berjumlah 40 orang dan 41-50 tahun berjumlah 24 orang. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa data responden lebih dominan usia 31-40 tahun, tetapi belum tentu mewakili jumlah mayoritas pengunjung/pengguna website BPSK berdasarkan usia.



Gambar 4.1 Distribusi Usia Responden

4.2.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

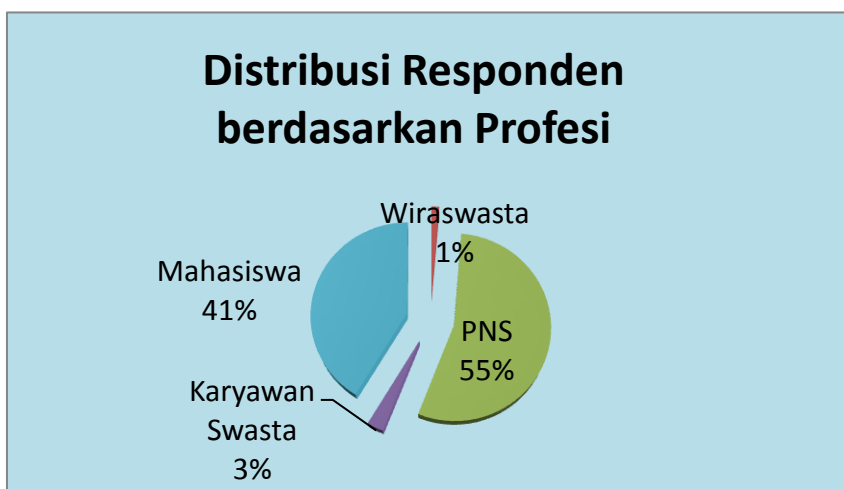
Berdasarkan data pada gambar 4.2 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin adalah 51% responden berjenis kelamin Pria dan 49% responden berjenis kelamin Wanita. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa perbedaan jumlah data responden berdasarkan jenis kelamin tidak terlampau jauh.



Gambar 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.2.3. Distribusi Responden Berdasarkan Profesi

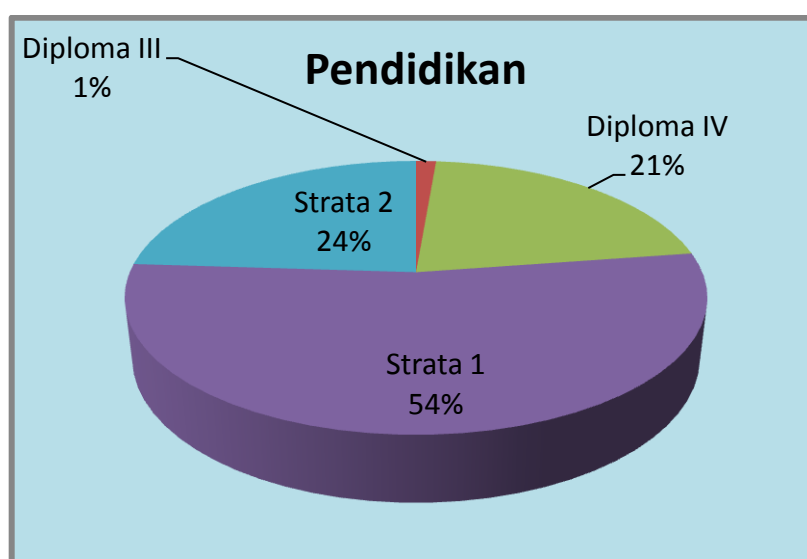
Berdasarkan data pada gambar 4.3 distribusi responden berdasarkan profesi, mayoritas responden bekerja sebagai PNS sebanyak 55% dan sebagai mahasiswa sebanyak 41%. Hal itu bisa disebabkan karena BPSK sudah bekerjasama dengan universitas-universitas di Indonesia yang memiliki fakultas tentang kesehatan. Selain itu BPSK juga sudah mulai dikenal dikalangan dosen-dosen poltekkes milik Kemenkes.



Gambar 4. 3 Distribusi Responden berdasarkan Profesi

4.2.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data pada gambar 4.4 distribusi responden berdasarkan pendidikan, mayoritas responden berpendidikan strata 1. Jumlah responden dengan pendidikan diploma IV dengan strata 2 jumlahnya tidak terlalu jauh berbeda. Dari data tersebut diperoleh informasi bahwa kemungkinan pengguna website BPSK yang mengisi kuesioner merupakan pengguna yang memiliki kepentingan untuk mencari bahan pustaka ataupun untuk keperluan melakukan submit artikel.



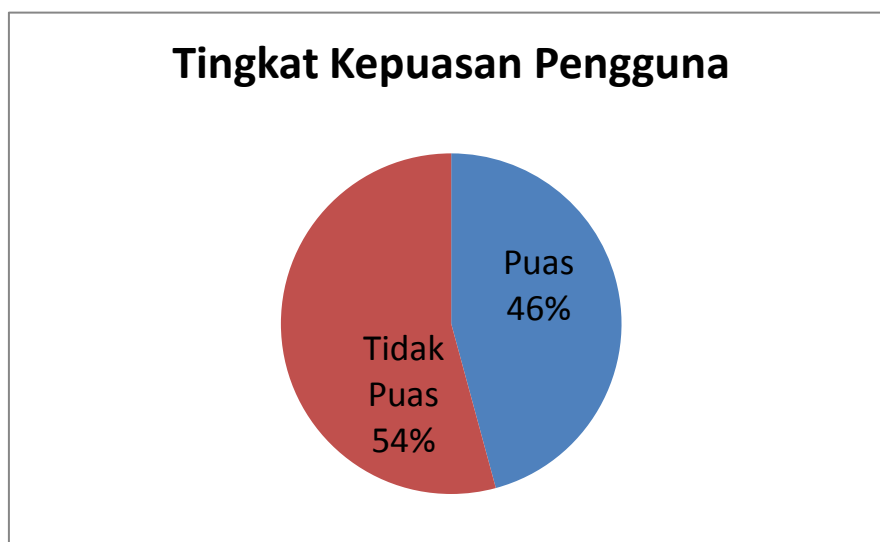
Gambar 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

4.3. Tingkat Kepuasan Pengguna

Dalam menentukan kepuasan pengguna terhadap kualitas website berdasarkan jawaban dari responden, peneliti mengolah data yang sudah didapatkan terkait dengan variabel kepuasan pengguna menjadi 2 kategori, yaitu jawaban 1 dan 2 dianggap tidak puas dan jawaban nomor 3 dan 4 dianggap puas, sehingga didapatkan data seperti pada gambar 4.5 berikut.

Dari gambar diatas, didapatkan bahwa responden yang merasa sudah puas dengan kualitas website yang sudah tersedia saat ini sebanyak 46% dari total responden 75 orang. Responden yang merasakan ketidakpuasan terhadap kualitas website jumlahnya lebih besar, yaitu sebanyak 41 orang. Kemudian tingkat kepuasan pengguna tersebut dipilah-pilah lagi sesuai dengan 3 dimensi penilaian

kualitas website menurut metode webqual, yaitu dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Hasil dari penilaian berdasarkan dimensi kualitas website, seperti pada tabel 4.7 dibawah ini.



Gambar 4.5 Tingkat Kepuasan Pengguna

Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Website

Penilaian	Kepuasan Pengguna				
	Kegunaan	Informasi	Interaksi	Rata - Rata	Prosentase
Puas	39	28	36	34,3	46%
Tidak Puan	38	45	39	40,7	54%

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa responden merasa tidak puas terhadap kualitas website terutama di bagian dimensi kualitas informasi. Responden yang merasa tidak puas dengan kualitas informasi sebanyak 45 orang dari jumlah respoonden 75 orang. Bila dibandingkan dengan dimensi kualitas website yang lainnya, urutan pertama yang membuat responden tidak puas adalah dimensi kualitas informasi. Kemudian diurutan berikutnya adalah ketidakpuasan pada dimensi kualitas interaksi dan yang terakhir adalah dimensi kualitas kegunaan.

Sedangkan sisanya sebesar 46% mengatakan bahwa mereka sudah merasa puas dengan kualitas website dari jurnal BPSK. Responden merasa puas terutama dibagian kualitas kegunaan, karena tools-tools yang ada dalam website

tersebut sudah standart dan sudah cukup mudah untuk digunakan. Dan kepuasan yang paling rendah ada pada dimensi kualitas informasi. Responden yang merasa puas dengan kualitas informasi ini, tentunya mereka mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cukup mudah dalam website ini.

4.3.1. Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Kegunaan

Kualitas kegunaan pada sebuah website mendapat penilaian memuaskan pengguna bila pengguna tersebut merasakan kemudahan dan kenyamanan selama menelusuri isi website tersebut. Pengguna website akan merasa puas bila pada saat menjelajahi isi website, mereka tidak mengalami kesusahan/kerepotan dalam menggunakan tools-tools yang sudah disediakan pada sistem tersebut. Selain itu pengguna juga merasa mampu dalam mengerti tampilan antarmuka yang disajikan, seberapa cepatkah mereka melakukan tugas yang lain. Semakin cepat mereka dapat melakukan tugas yang lainnya, maka pengguna akan merasakan kualitas kegunaan yang memuaskan dari website tersebut. Antarmuka pada website ejournal yang menggunakan aplikasi open journal system, pada dasarnya memiliki antar muka yang hampir sama. Selain itu isi dari masing-masing antarmuka tersebut juga sudah memiliki aturan yang baku.

Bila melihat hasil kuesioner seperti pada tabel 4.7 diatas, 39 orang dari 75 orang responden, merasakan bahwa kualitas kegunaan dari website ejournal BPSK memberikan rasa puas di beberapa bagian. Responden merasa puas dengan tampilan website tersebut yang cukup menyegarkan mata dan cukup menarik perhatian dengan warna kuning dari jurnalnya itu sendiri. Tampilan website tersebut, bisa dilihat pada gambar 4.6 tampilan antarmuka website BPSK. Selain itu kemudahan dalam bernavigasi dalam setiap antarmuka website tersebut juga memberikan rasa puas juga bagi penggunanya, terutama bagi 39 orang responden tersebut.



Gambar 4.6 Tampilan antarmuka website BPSK

4.3.2. Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Informasi

Mengukur terkait kualitas informasi pada sebuah sistem dengan melakukan penilaian subyektifitas atau yang di rasakan masing-masing responden memang cukup sulit. Dalam artian jika informasi yang disajikan pada website jurnal elektronik telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, maka secara otomatis pengguna akan merasa puas dengan output yang dihasilkan website jurnal elektronik, tetapi jika sebaliknya ketika pengguna tidak merasa puas akan output yang dihasilkan layanan jurnal elektronik maka dapat dikatakan output dari sistem tersebut akan di nilai buruk oleh pengguna website e-journal.

Berdasarkan uraian sebelumnya tentang kepuasan pengguna website terhadap kualitas informasi yang tersedia, menunjukkan bahwa kualitas informasi pada website dirasa kurang memuaskan bagi pengguna website. Responden

merasa tidak puas akan kualitas informasi yang terdapat dalam website jurnal BPSK, disebabkan karena informasi yang tersedia dalam website tersebut kurang *uptodate*. Informasi yang kurang *uptodate* tersebut diantaranya masalah ketersediaan informasi artikel seharusnya sesuai jadwal penerbitan yang sudah terbit, tetapi belum tersedia dalam bentuk onlinenya, maksudnya belum tersedia dalam website ejournal. Hal itu terlihat hingga saat penulisan laporan penelitian ini, informasi yang tersedia dalam website tersebut masih tergolong informasi yang sudah cukup lama, yaitu masih menampilkan informasi publikasi pada tahun yang dapat dilihat pada gambar 4.7 dibawah ini.

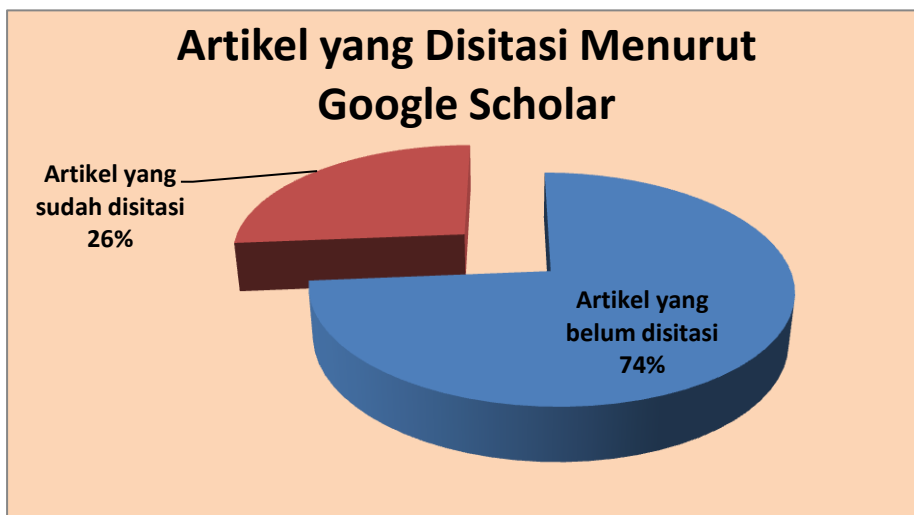


Gambar 4.7 Informasi Terakhir yang tersedia dalam Website

Selain masalah kurang *uptodatenya* artikel yang tampil di website ejournal BPSK, kurang *uptodate* nya status artikel yang saat ini masih dalam proses review juga merupakan salah satu masalah juga yang dirasa oleh responden sehingga responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kualitas informasi dalam website tersebut. Bila data tentang status artikel belum terupdate dengan baik, maka menyebabkan respon dari penulis yang kebetulan merupakan

responden penelitian ini, akan memberikan penilaian kurang memuaskan terhadap kualitas website terutama dimensi kualitas informasi.

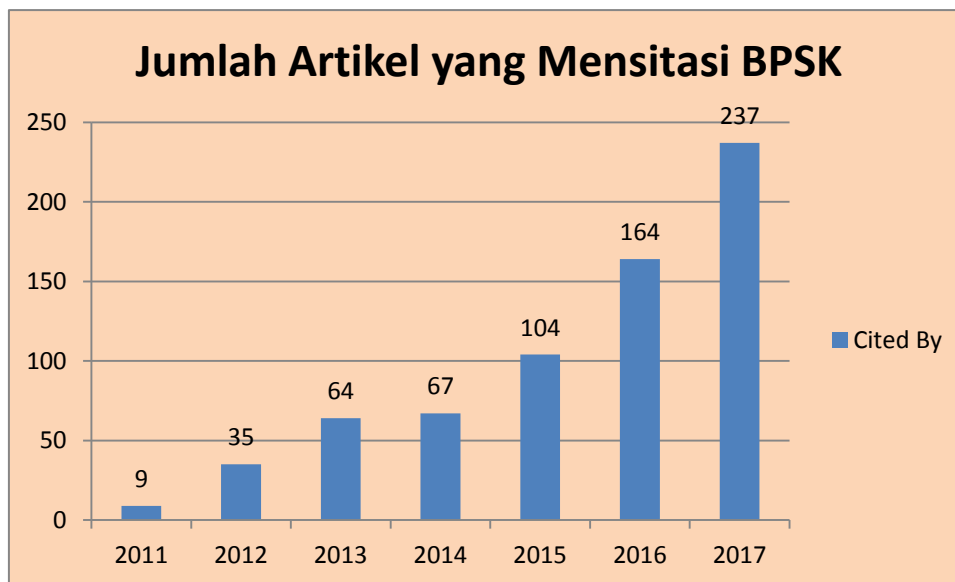
Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dengan melihat profil google scholar dari Buletin Penelitian Sistem Kesehatan seperti pada gambar 4.8, diketahui bahwa sampai pertengahan tahun 2018 ini, jumlah artikel yang sudah dikutip oleh artikel yang lainnya sebanyak 155 judul artikel dari jumlah total artikel yang sudah tersedia dalam bentuk online sebanyak 589 artikel. Jumlah artikel yang disitasi cenderung sedikit, masih sekitar 26% dari jumlah total artikel yang sudah terbit online. Hal itu menunjukkan bahwa kualitas artikel yang terbit di jurnal BPSK kualitasnya belum memenuhi kebutuhan penggunanya. Dari kualitas artikel yang belum memenuhi kebutuhan pengguna jurnal, mengisyaratkan bahwa kualitas informasi yang tersedia dalam website BPSK tersebut juga belum memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna. Bila kualitas informasi sudah memenuhi kebutuhan/harapan dari pengguna jurnal, maka dapat dipastikan bahwa jumlah artikel yang disitasi oleh artikel lainnya juga akan semakin banyak juga.



Gambar 4.8 Jumlah Artikel BPSK yang Disitasi

Dari jumlah 26% artikel yang sudah disitasi tersebut, jumlah artikel yang melakukan sitasi terhadap artikel-artikel itu, setiap tahunnya menunjukkan trend peningkatan, seperti terlihat pada gambar 4.9 dibawah ini. Sejak pertamakali jurnal BPSK diterbitkan dalam bentuk daring, sudah 790 artikel lain yang

mensitasi artikel dari jurnal BPSK. Tahun terbanyak saat artikel lain melakukan sitasi pada tahun 2017 sebanyak 237 artikel.



Gambar 4.9 Jumlah Artikel BPSK yang Disitasi

4.3.3. Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi yang dimaksud pada kualitas website jurnal BPSK adalah bagaimana interaksi yang terjalin antara pengelola jurnal dengan pengguna website. Interaksi yang memberi kepuasan pada pengguna website adalah interaksi yang terjalin dengan baik antara pengguna dengan pengelola jurnal. Misalkan pengguna merasa puas dengan menerima notifikasi yang sudah dikirimkan pengelola bila artikel dari pengguna tersebut sudah diterima oleh pengelola. Dengan begitu ada perasaan dari pengguna bahwa pengelola memang memberi perhatian pada artikelnya. Selain itu dengan selalu memberikan informasi-informasi penting yang terkait dengan penerbitan jurnal, misalkan dengan memberikan informasi tentang *call for paper* untuk edisi tertentu, maka diharapkan informasi tersebut dapat membuat pengguna website merasa bahwa karya-karya mereka saat itu memang benar-benar dibutuhkan, dan hal itu akan memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi mereka.

Berdasarkan tabel 4.7 sebelumnya, diketahui bahwa 39 orang dari 75 responden merasakan ketidakpuasannya terhadap kualitas interaksi yang ada pada

website BPSK tersebut. Ketidakpuasan pengguna tersebut bisa disebabkan karena kurangnya intensitas pengelola jurnal dalam menjalin interaksi dengan pengguna website tersebut. Pengelola jurnal sepertinya kurang memikirkan betapa pentingnya interaksi tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Bila melihat hasil kuesioner, didapatkan bahwa pengguna merasa tidak puas dengan kualitas interaksi terutama pada bagian interaksi dengan pengelola jurnal. Meskipun website sudah menyediakan media untuk bisa berinteraksi dengan pengelola jurnal melalui email, tetapi tetap saja pengguna merasa belum puas dengan hal tersebut. Hal itu bisa terjadi karena pada saat pengguna mengirimkan email untuk pengelola, tetapi pengelola memberikan tanggapan dengan rentang waktu yang agak lama, misalkan selama 1 minggu baru mendapat tanggapan dari pengelola. Sehingga kejadian itu akan membuat pengguna merasa tidak puas dengan kualitas interaksi.

4.4. Tingkat Intensitas Kunjungan

Dalam menentukan intensitas kunjungan berdasarkan jawaban dari responden, peneliti menentukan penilaian atas jawaban yang diperoleh berdasarkan skala 1 – 5, sebagai berikut :

Jawaban	Penilaian
1	Sangat Rendah
2	Rendah
3	Sedang
4	Tinggi
5	Sangat Tinggi

Dari 75 responden yang mengisi kuesioner, didapatkan data bahwa intensitas kunjungan mereka dalam mengunjungi website BPSK masih tergolong rendah. Hal itu dapat dilihat dari hasil jawaban kuesioner yang sudah disebarkan, data tersebut sudah diolah dengan menggunakan software SPSS untuk lebih memudahkan dalam membaca suatu data.

Berdasarkan tabel 4.8 tentang tingkat intensitas kunjungan, didapatkan bahwa sekitar 39 responden tingkat intensitas kunjungannya masih rendah, dan hanya 10 orang yang intensitas kunjungannya sudah tinggi.

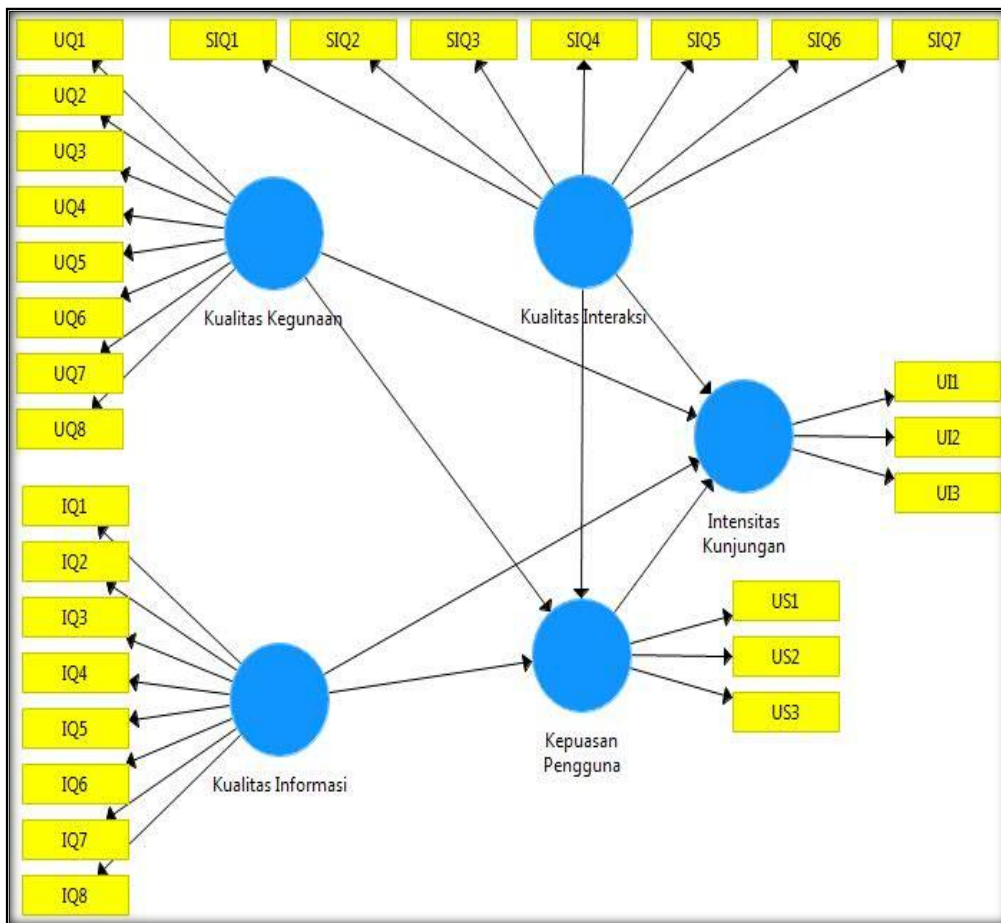
Tabel 4. 8 Tingkat Intensitas Kunjungan

Penilaian	Frekwensi
Sangat Rendah	1
Rendah	39
Sedang	24
Tinggi	10
Sangat Tinggi	0

4.5. Pengolahan Data dengan menggunakan SmartPLS

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *software* SmartPLS versi 3.2.6. Data yang diolah adalah data skala likert yang telah diisi oleh responden dan telah disesuaikan agar dapat diolah pada *software* SmartPLS. Hasil data yang telah diolah berupa *loading factor*, signifikansi masing-masing variabel laten dan juga bentuk modelnya. Eksekusi dari SEM SmartPLS perlu dilakukan beberapa kali hingga validitas dan reliabilitasnya tercapai.

Pada gambar 4.10 dapat dilihat Model PLS SEM masing–masing variabel yang mewakili webqual terhadap variabel kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan. Pada penelitian ini masing-masing variabel laten memiliki *observed variable* antara lain variabel kualitas kemudahan penggunaan (*usability quality*) memiliki 8 *observed variable* (UQ), variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki 8 *observed variable* (IQ), variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) memiliki 7 *observed variable* (SIQ), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki 3 *observed variable* (US), dan intensitas penggunaan (*use intensity*) memiliki 3 *observed variable* (UI).



Gambar 4.10 Model PLS SEM Webqual 4.0 terhadap Kepuasan Pengguna dan Intensitas kunjungan

4.5.1. Outer Model

Pada penelitian ini, dilakukan beberapa penilaian outer model antara lain *convergent validity*, *average variance extracted*, *composite reliability*, *discriminant validity*. Berdasarkan hasil penilaian outer model yang telah dilakukan uji dengan keempat indikator tersebut, didapatkan hasil bahwa model yang digunakan sudah valid dan fit karena tidak diperlukan penghapusan pada indikator-indikatornya.

4.5.1.1. Convergent Validity

Convergent Validity dapat dilihat dari *Loading factor* yang ada pada model tersebut. *Convergent Validity* adalah besarnya loading factor dari tiap konstruk yang ada (Widarjono, 2015). Pada pengujian pertama, dapat dilihat pada tabel 4.9 hasil kalkulasi dari aplikasi SmartPLS menunjukkan bahwa tidak ada

loading factor yang memiliki nilai dibawah 0,70. *Loading factor* tersebut sudah baik untuk digunakan dalam uji validitas dan reliabilitas.

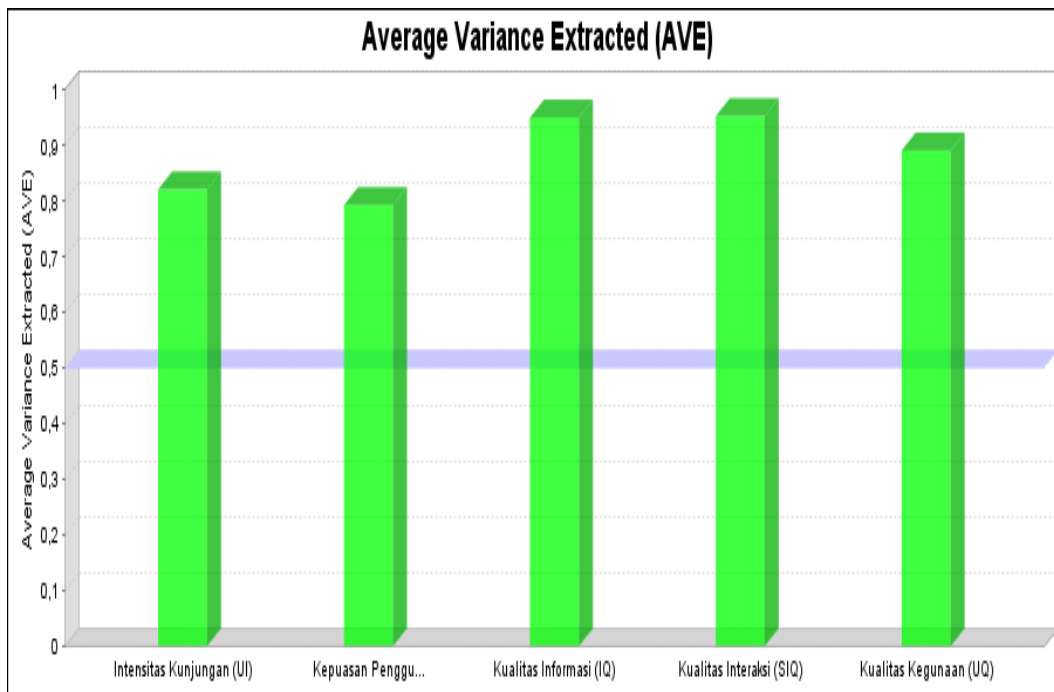
Tabel 4. 9 Hasil *Loading factor*

Indikator	Kualitas Informasi	Kualitas Interaksi	Kualitas Kegunaan	Kepuasan Pengguna	Intensitas Kunjungan
IQ1	0,930				
IQ2	0,985				
IQ3	0,971				
IQ4	0,991				
IQ5	0,969				
IQ6	0,978				
IQ7	0,992				
IQ8	0,986				
SIQ1		0,990			
SIQ2		0,983			
SIQ3		0,98			
SIQ4		0,966			
SIQ5		0,986			
SIQ6		0,96			
SIQ7		0,969			
UQ1			0,969		
UQ2			0,980		
UQ3			0,946		
UQ4			0,961		
UQ5			0,981		
UQ6			0,914		
UQ7			0,821		
UQ8			0,972		
US1				0,891	
US2				0,940	
US3				0,840	
UI1					0,908
UI2					0,951
UI3					0,858

4.5.1.2. *Average Variance Extracted (AVE)*

Pada gambar 4.11 dapat dilihat nilai *average variance extracted (AVE)* tiap variabel laten adalah diatas 0,5. Menurut Widarjono (2015), sebuah indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7, namun untuk nilai korelasi

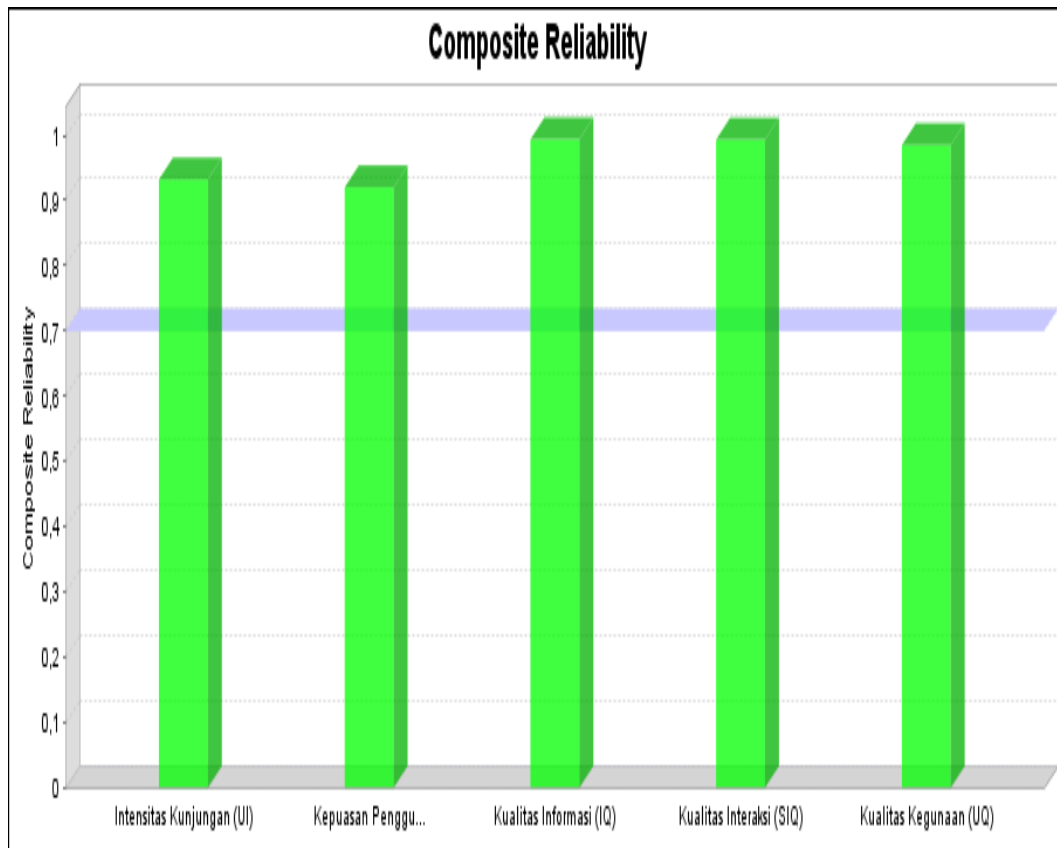
0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima. Hal ini menyatakan bahwa model telah valid dan telah memenuhi syarat validitas.



Gambar 4.11 Nilai AVE Berdasarkan Perhitungan SmartPLS

4.5.1.3. *Composite Reliability*

Pada gambar 4.12 dapat dilihat nilai composite reliability tiap variabel laten adalah diatas 0,7. Menurut Widarjono (2015), hasil reliabilitas komposit akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika berada diatas 0,7. Hal ini menyatakan bahwa model telah reliable. Hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan model telah valid dan reliable, maka model dapat dilaporkan hasil penilaian modelnya.



Gambar 4.12 Composite Reliability Hasil SmartPLS

4.5.1.4. Discriminant Validity

Nilai dari *Discriminant Validity* dapat dilihat dari nilai *Cross Loading* dimana nilai korelasi indikator terhadap konstraknya harus lebih tinggi dari pada nilai korelasi indikator terhadap konstruk lainnya. Pada tabel 4.10 dapat dilihat bahwa indikator yang dimiliki oleh konstruk yang sama memiliki nilai yang paling tinggi jika dibandingkan dengan nilai lainnya.

Tabel 4. 10 Nilai *Cross Loading* Hasil SmartPLS

Indikator	Kualitas Informasi	Kualitas Interaksi	Kualitas Kegunaan	Kepuasan Pengguna	Intensitas Kunjungan
IQ1	0,930	0,620	0,850	0,886	0,859
IQ2	0,985	0,692	0,849	0,914	0,921
IQ3	0,971	0,670	0,865	0,940	0,911
IQ4	0,991	0,724	0,836	0,933	0,937
IQ5	0,969	0,756	0,836	0,916	0,946
IQ6	0,978	0,722	0,816	0,926	0,929

Indikator	Kualitas Informasi	Kualitas Interaksi	Kualitas Kegunaan	Kepuasan Pengguna	Intensitas Kunjungan
IQ7	0,992	0,734	0,845	0,929	0,942
IQ8	0,986	0,740	0,852	0,928	0,951
SIQ1	0,726	0,990	0,622	0,755	0,789
SIQ2	0,702	0,983	0,606	0,731	0,763
SIQ3	0,734	0,980	0,621	0,761	0,794
SIQ4	0,712	0,966	0,617	0,750	0,781
SIQ5	0,726	0,986	0,628	0,755	0,789
SIQ6	0,671	0,960	0,577	0,706	0,737
SIQ7	0,689	0,969	0,607	0,731	0,756
UQ1	0,825	0,595	0,969	0,856	0,897
UQ2	0,871	0,633	0,980	0,893	0,916
UQ3	0,836	0,586	0,946	0,886	0,853
UQ4	0,838	0,599	0,961	0,851	0,881
UQ5	0,842	0,590	0,981	0,863	0,887
UQ6	0,785	0,549	0,914	0,872	0,805
UQ7	0,639	0,544	0,821	0,748	0,727
UQ8	0,876	0,633	0,972	0,885	0,916
US1	0,804	0,582	0,881	0,891	0,831
US2	0,924	0,670	0,865	0,940	0,911
US3	0,737	0,788	0,637	0,840	0,831
UI1	0,838	0,612	0,903	0,868	0,908
UI2	0,946	0,740	0,852	0,928	0,951
UI3	0,740	0,813	0,645	0,834	0,858

4.5.2. Inner Model

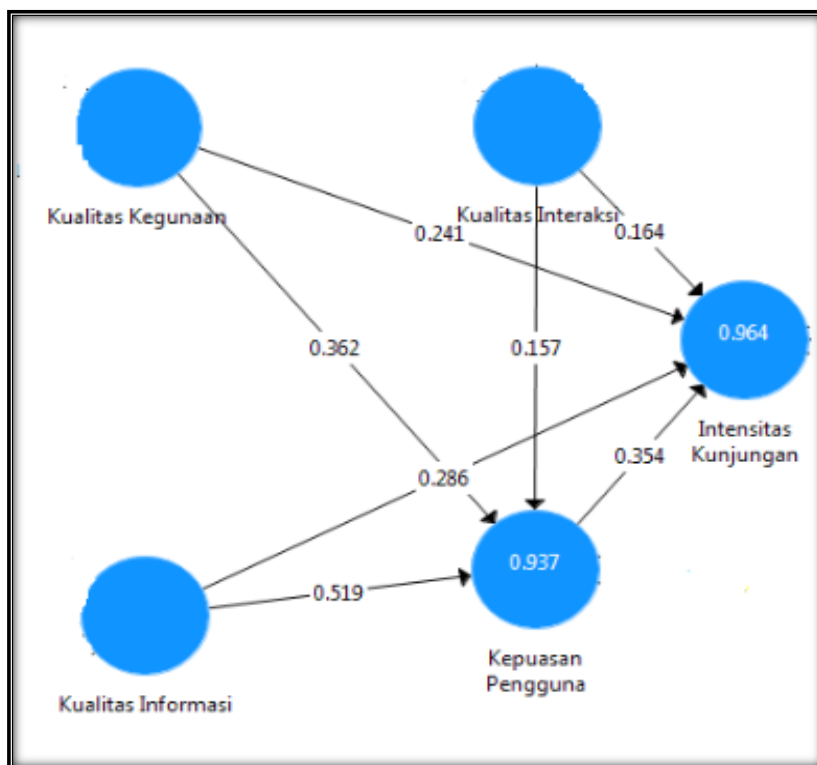
Pengujian struktural model dalam tesis ini, antara lain : *R-square*, *f-square*, dan *path coefisien*.

4.5.2.1. *R-square*

Pengujian struktural model dimulai dengan melihat nilai *R-square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model structural. Nilai *R-square* sebesar 0,67 menunjukkan bobot yang kuat, nilai *R-square* 0,33 menunjukkan bobot yang sedang, dan nilai *R-square* 0,19 menunjukkan bobot yang lemah (Widarjono, 2015).

Pada penelitian ini terdapat 2 variabel endogen yaitu kepuasan pengguna dan intensitas kunjungan. Hasil pengolahan data menggunakan smartPLS menunjukkan nilai *R-square* untuk variable endogen kepuasan pengguna adalah 0,937

yang berarti lebih besar dari nilai *R-square* 0,67 yang menunjukkan bobot yang kuat. Selain variabel kepuasan pengguna, variabel endogen intensitas penggunaan juga memiliki nilai *R-square* lebih dari 0,67 yaitu bernilai 0,964.



Gambar 4.13 Nilai R-Square hasil perhitungan SmartPLS

Berdasarkan nilai *R-square* kepuasan pengguna sebesar 0,937 yang berarti variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas website yang terdiri dari variabel kualitas kemudahan penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) sebesar 93,7%, sedangkan 6,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model ini.

Untuk nilai *R-square* intensitas penggunaan sebesar 0,964 yang berarti variabel intensitas penggunaan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas kemudahan penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebesar 96,4%, sedangkan 3,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model ini.

4.5.2.2. *f-square*

Nilai *f-square* menunjukkan ukuran mengenai signifikansi praktis hasil penelitian yang berupa ukuran kekuatan korelasi atau hubungan, atau efek dari suatu variabel pada variabel lain.

Ukuran pengaruh *f-square* dibagi menjadi 3, dijelaskan oleh sarwono (2015) antara lain:

- Nilai *f-square* sebesar 0,02 dikategorikan sebagai pengaruh lemah variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural.
- Nilai *f-square* sebesar 0,15 dikategorikan sebagai pengaruh cukup variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural.
- Nilai *f-square* sebesar 0,35 dikategorikan sebagai pengaruh kuat variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural.

Pada tabel 4.11 *f-square* dapat dilihat bahwa nilai *f-square* kualitas kegunaan terhadap intensitas kunjungan adalah 0,268 yang berarti kurang dari 0,35 dan diatas 0,15 yang menunjukkan pengaruh cukup variabel laten eksogen pada tataran struktural. Nilai *f-square* kualitas informasi terhadap intensitas kunjungan adalah 0,243 yang berarti lebih dari 0,15 dan kurang dari 0,35 yang menunjukkan pengaruh cukup variabel laten eksogen pada tataran struktural. Nilai *f-square* kualitas interaksi terhadap intensitas kunjungan adalah 0,301 yang berarti lebih dari 0,15 yang menunjukkan pengaruh cukup variabel laten eksogen pada tataran struktural. Nilai *f-square* kepuasan pengguna terhadap intensitas kunjungan adalah 0,220 yang berarti lebih dari 0,15 yang menunjukkan pengaruh cukup variabel laten eksogen pada tataran struktural.

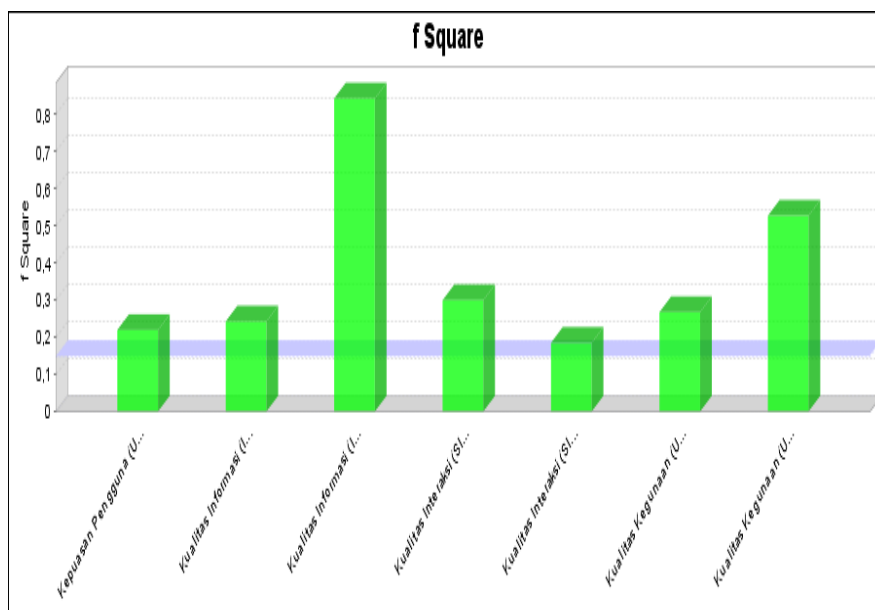
Selain terhadap variabel endogen intensitas kunjungan, juga ada nilai *f-square* terhadap variabel endogen kepuasan pengguna. Nilai *f-square* kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna adalah 0,528 yang berarti lebih dari 0,35 yang menunjukkan pengaruh kuat variabel laten eksogen pada tataran struktural. Nilai *f-square* kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna adalah 0,844 yang berarti lebih dari 0,35 yang menunjukkan pengaruh kuat variabel laten eksogen pada tataran struktural. Nilai *f-square* kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna adalah 0,185 yang berarti lebih dari 0,15 dan kurang dari 0,35 yang

menunjukkan pengaruh cukup lemah variabel laten eksogen pada tataran struktural.

Tabel 4. 11 Nilai *f-square* berdasarkan perhitungan SmartPLS

Variabel Eksogen	Variabel Endogen	
	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Intensitas Kunjungan (<i>Intensity Use</i>)
Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)	0,528	0,268
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	0,844	0,243
Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	0,185	0,301
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)		0,220

Berdasarkan gambar 4.14 nilai *f-square* terlihat bahwa tidak ada variable prediktif yang mempunyai pengaruh lemah terhadap variable endogennya baik itu kepuasan pengguna ataupun intensitas kunjungan. Sehingga bisa dikatakan bahwa semua variable prediktifnya memiliki pengaruh cukup terhadap variable endogennya, kecuali pada variable kualitas informasi, kualitas kegunaan memiliki pengaruh kuat terhadap variable endogen kepuasan pengguna.



Gambar 4.14 Nilai *f-square*

4.5.2.3. *Q-Square*

Goodness of Fit model pada smartpls diukur menggunakan nilai *R-square* variabel dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. Pada smartpls untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya dapat dilihat dari nilai *Q square predictive relevance* (Q^2). Besaran Q^2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik dalam memprediksi variabelnya.

Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bukti bahwa nilai-nilai yang diobservasi sudah direkonstruksi dengan baik dengan demikian model mempunyai relevansi prediktif. Sedang nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan tidak adanya relevansi prediktif.

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2_{\text{Satisfactin}})(1 - R^2_{\text{Intension}})$$

$$Q^2 = 1 - (1-0,937)(1-0,964)$$

$$Q^2 = 0,997$$

Berdasarkan perhitungan nilai Q^2 didapatkan nilai sebesar 0,997 yang artinya bahwa model yang diajukan sudah memiliki relevansi yang prediktif karena nilai Q^2 yang didapatkan lebih besar dari 0 dan mendekati 1.

4.5.2.4. *Path Coefisien*

Pengujian *path coefficients* untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara variabel laten. Nilai signifikansi dari koefisien parameter dapat dihitung dengan melakukan *bootstrapping* yaitu sebuah prosedur non parametrik untuk menguji apakah koefisien seperti *outer weights*, *outer loadings* dan *path coefficients* signifikan dengan memperkirakan standar *error* untuk estimasinya. Kemudian dilakukan pengujian dengan membandingkan nilai koefisien parameter dengan nilai signifikansi *t value* atau nilai *P value* dengan nilai alpha. *Bootstrapping* pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 500 sub sampel dengan tingkat signifikansi (alpha) 0,05. *Bootstrapping* adalah salah satu cara resampling dengan cara memperbanyak data dari sampel yang ada dan memenuhi kaidah statistika. Karena resampling, maka nilai t-statistik yang dihasilkan akan berbeda dari satu perhitungan dengan perhitungan lainnya. Dalam penelitian ini digunakan acuan nilai *t table* dengan signifikansi (alpha) 0,05 untuk *two tail*

adalah 1,99. *Path coefficients* dinyatakan signifikan apabila nilai *t value* nya lebih besar dari 1,99 atau *p values* lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan smartpls, didapatkan data seperti pada tabel 4.12. terlihat bahwa kualitas website yang terdiri dari kualitas kegunaan (UQ), kualitas informasi (IQ) dan kualitas interaksi (SIQ) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna website. Hal tersebut terlihat dari nilai *t-value* yang didapatkan dari perhitungan smartpls bernilai lebih dari 1,99 dan nilai *p-value* nya lebih kecil dari 0,05.

Dari data yang terlihat dalam tabel 4.12, dapat dijelaskan bahwa kualitas website yang terdiri dari kualitas kegunaan, kualitas informasi (IQ) dan kualitas interaksi (SIQ) memiliki pengaruh positif terhadap intensitas kunjungan pada website BPSK. Hal tersebut terlihat dari nilai *t-* bernilai diatas 1,99 dan nilai *p-value* kurang dari 0,05. Selain kualitas website, kepuasan pengguna terhadap website juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap intensitas kunjungan pengguna pada website.

Tabel 4. 12 Signifikansi Path

Path	Path Coefficients	t-value	p-value	Keterangan
Kualitas kegunaan --> Kepuasan Pengguna	0,362	6,603	0	Signifikan
Kualitas Informasi --> Kepuasan Pengguna	0,519	8,449	0	Signifikan
Kualitas Interaksi --> Kepuasan Pengguna	0,157	3,769	0	Signifikan
Kualitas kegunaan --> Intensitas Kunjungan	0,241	3,461	0,001	Signifikan
Kualitas Informasi --> Intensitas Kunjungan	0,286	3,067	0,002	Signifikan
Kualitas Interaksi --> Intensitas Kunjungan	0,164	4,012	0	Signifikan
Kepuasan Pengguna --> Intensitas Kunjungan	0,354	3,548	0	Signifikan

4.6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan indikator *t value* dibandingkan dengan nilai *t table*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t value* lebih besar daripada *t table*, dan hipotesis

dinyatakan ditolak apabila *nilai t value* lebih kecil daripada *nilai t table*. Nilai *p value* juga dapat digunakan untuk menentukan uji hipotesis yaitu apabila nilai *p value* lebih kecil dari nilai signifikansi (alpha) 0,05 maka hipotesis dinyatakan diterima, sedangkan apabila nilai *p value* lebih besar dari nilai signifikansi (alpha) 0,05, maka hipotesis dinyatakan ditolak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang terlihat pada tabel 4.13, dapat dikatakan bahwa dari 7 hipotesis yang diajukan oleh peneliti, semua hipotesis dapat diterima. Hal tersebut bisa terlihat dari terdapat t-value yang bernilai kurang dari 1,99. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas website yang terdiri dari kualitas kegunaan (UQ), kualitas informasi (IQ) dan kualitas interaksi (SIQ) merupakan faktor yang berpengaruh dalam kepuasan pengguna terhadap website BPSK. Sedangkan intensitas kunjungan website dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya kualitas website yang terdiri dari kualitas kegunaan (UQ), kualitas informasi (IQ) dan kualitas interaksi (SIQ) dan kepuasan pengguna website

Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Hipotesis	t-value	p-value	Hasil
Kualitas kegunaan --> Kepuasan Pengguna	H1	6,603	0	Diterima
Kualitas Informasi --> Kepuasan Pengguna	H2	8,449	0	Diterima
Kualitas Interaksi --> Kepuasan Pengguna	H3	3,769	0	Diterima
Kualitas kegunaan --> Intensitas Kunjungan	H4	3,461	0,001	Diterima
Kualitas Informasi --> Intensitas Kunjungan	H5	3,067	0,002	Diterima
Kualitas Interaksi --> Intensitas Kunjungan	H6	4,012	0	Diterima
Kepuasan Pengguna --> Intensitas Kunjungan	H7	3,548	0	Diterima

Hasil pengujian hipotesis H1 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari segi kualitas kemudahan penggunaan yaitu konten pada situs jelas dan mudah dimengerti, situs memiliki navigasi / petunjuk arah yang mudah dimengerti,

alamat situs <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr> yang mudah ditemukan, pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang dicari.

Hasil pengujian hipotesis H2 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari segi kualitas informasi yaitu informasi yang jelas, terkini dan disediakan secara detail.

Hasil pengujian hipotesis H3 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari segi kualitas interaksi layanan yaitu pengguna merasa aman, nyaman menggunakan situs, serta pengguna percaya terhadap informasi yang disajikan.

Hasil pengujian hipotesis H4 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang mempengaruhi intensitas kunjungan dari segi kualitas kemudahan penggunaan yaitu konten pada situs jelas dan mudah dimengerti, situs memiliki navigasi / petunjuk arah yang mudah dimengerti, alamat situs <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr> yang mudah ditemukan, pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang dicari.

Hasil pengujian hipotesis H5 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang mempengaruhi intensitas kunjungan dari segi kualitas informasi yaitu informasi yang jelas, terkini dan disediakan secara detail.

Hasil pengujian hipotesis H6 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang mempengaruhi intensitas kunjungan dari segi kualitas interaksi layanan yaitu pengguna merasa aman, nyaman menggunakan situs, serta pengguna percaya terhadap informasi yang disajikan.

Hasil pengujian hipotesis H7 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang mempengaruhi intensitas kunjungan dari segi kepuasan pengguna terhadap kualitas website.

4.7. Besarnya Pengaruh masing-masing Variabel berdasarkan Hipotesis

Untuk menghitung besarnya pengaruh pada masing-masing variabel laten terhadap variabel endogen, dapat menggunakan perkalian dari nilai *laten variabel correlation* dengan nilai koefisien path yang sudah didapat dari perhitungan smartPLS. Berikut adalah tabel hasil perhitungan smartpls untuk nilai *laten variabel correlation* dan nilai koefisien path yang dimaksud.

Tabel 4. 14 Besar Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	Koefisien Path	Latent Variable Correlation	Pengaruh
Kualitas kegunaan --> Kepuasan Pengguna	0,362	0,908	32,9%
Kualitas Informasi --> Kepuasan Pengguna	0,519	0,945	49,0%
Kualitas Interaksi --> Kepuasan Pengguna	0,157	0,760	11,9%
Kualitas Website--> Kepuasan Pengguna	TOTAL		93,8%

Tabel 4. 15 Besarnya Pengaruh Kualitas Website dan Kepuasan Pengguna terhadap Intensitas Kunjungan

Variabel	Koefisien Path	Latent Variable Correlation	Pengaruh
Kualitas kegunaan --> Intensitas Kunjungan	0,241	0,913	22,0%
Kualitas Informasi --> Intensitas Kunjungan	0,286	0,948	27,1%
Kualitas Interaksi --> Intensitas Kunjungan	0,164	0,792	13,0%
Kepuasan Pengguna --> Intensitas Kunjungan	0,354	0,968	34,3%
Kualitas Website, Kepuasan Pengguna --> Intensitas kunjungan	TOTAL		96,4%

4.7.1. Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Jika kita melihat pembahasan pada subbab sebelumnya yaitu pada nilai *f-square* kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna, nilai *t-value* dan juga melihat tabel 4.16 dibawah ini, bisa dijelaskan bahwa kualitas kegunaan dari website BPSK mempunyai pengaruh positif yang tergolong kuat dan signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna. *Koefisien path* yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas kegunaan maka semakin tinggi kepuasan pengguna website BPSK yang menjadi responden.

Pengaruh positif tersebut bisa dilihat besar nilainya berdasarkan tabel 4.16 diatas yaitu sebesar 32,9%. Nilai tersebut berarti bahwa kualitas kegunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 32,9%. Sehingga bisa dijadikan salah satu pertimbangan, jika pengelola jurnal ingin meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website BPSK, pengelola harus lebih meningkatkan kembali kualitas kegunaan website.

Tabel 4. 16 Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	f-square	t-value	Koef. Path	Pengaruh
Kualitas kegunaan --> Kepuasan Pengguna	0,528	6.603	0,362	32,9%

4.7.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Pada subbab sebelumnya telah dibahas nilai *f-square* dan nilai *t-value* untuk kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna website. Nilai *f-square* sebesar 0,844 dan nilai *t-value* sebesar 8,449 untuk kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna website, bisa diartikan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan dalam mempengaruhi variabel kepuasan pengguna website. Jika melihat nilai koefisien path pada tabel 4.17 didapatkan nilai yang bernilai positif, sehingga dapat diartikan bahwa jika kualitas informasi meningkat maka kepuasan pengguna website juga akan semakin meningkat.

Tabel 4.17 terlihat besarnya pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna website sebesar 49%. Nilai tersebut berarti bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 49%. Sehingga jika pengelola jurnal ingin meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website BPSK, pengelola harus lebih meningkatkan kembali kualitas informasi website.

Tabel 4. 17 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	f-square	t-value	Koef. Path	Pengaruh
Kualitas Informasi --> Kepuasan Pengguna	0,844	8,449	0,519	49%

4.7.3. Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna

Melihat nilai *f-square* dan nilai *t-value* untuk variabel kualitas interaksi terhadap variabel kepuasan pengguna seperti yang sudah dibahas dalam subbab sebelumnya, yaitu nilai *f-square* sebesar 0,185 dan nilai *t-value* sebesar 3,769, dapat diartikan bahwa kualitas interaksi yang tersedia dalam website BPSK memiliki pengaruh cukup dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website. Pengaruh kualitas interaksi tersebut merupakan pengaruh paling rendah dari kualitas website dibandingkan dengan kualitas informasi dan kualitas kegunaan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna website. Hal tersebut juga dapat dilihat dari besarnya nilai 0,157, sehingga dapat diartikan bahwa jika kualitas interaksi meningkat maka kepuasan pengguna website juga akan semakin meningkat.

Pengguna website yang telah menjadi responden dalam penelitian ini merasakan bahwa kualitas interaksi website dirasa kurang menjadi perhatian dari responden, dapat dilihat dari nilai besarnya pengaruh seperti yang terlihat pada tabel 4.18 yaitu sebesar 11,9%. Nilai tersebut merupakan nilai paling kecil bila dibandingkan dengan kualitas website lainnya yaitu kualitas informasi memiliki pengaruh paling besar dibandingkan dengan kualitas kegunaan dan kualitas interaksi.

Tabel 4. 18 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	f-square	t-value	Koef. Path	Pengaruh
Kualitas Interaksi --> Kepuasan Pengguna	0,185	3,769	0,157	11,9%

4.7.4. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Intensitas Kunjungan Website

Pada subbab sebelumnya telah dibahas nilai *f-square* dan nilai *t-value* untuk kualitas informasi terhadap intensitas kunjungan website. Nilai *f-square* sebesar 0,243 dan nilai *t-value* sebesar 3,067 untuk kualitas informasi terhadap intensitas kunjungan website, bisa diartikan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh yang cukup dan signifikan dalam mempengaruhi variabel intensitas kunjungan website. Jika melihat nilai koefisien path pada tabel 4.19 didapatkan nilai yang bernilai positif, sehingga dapat diartikan bahwa jika kualitas

informasi meningkat maka intensitas kunjungan website juga akan semakin meningkat.

Tabel 4.19 terlihat besarnya pengaruh kualitas informasi terhadap intensitas kunjungan website sebesar 49%. Nilai tersebut berarti bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi intensitas kunjungan website sebesar 27,1%. Sehingga jika pengelola jurnal ingin meningkatkan intensitas kunjungan terhadap website BPSK, pengelola harus lebih meningkatkan kembali kualitas informasi website.

Tabel 4. 19 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Intensitas Kunjungan

Variabel	f-square	t-value	Koef. Path	Pengaruh
Kualitas Informasi --> Intensitas Kunjungan	0,243	3,067	0,286	27,1%

4.7.5. Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Intensitas Kunjungan Website

Jika kita melihat pembahasan pada subbab sebelumnya yaitu pada nilai *f-square* kualitas kegunaan terhadap intensitas kunjungan, nilai *t-value* dan juga melihat tabel 4.20 dibawah ini, bisa dijelaskan bahwa kualitas kegunaan dari website BPSK mempunyai pengaruh positif yang tergolong cukup dan signifikan dalam membentuk intensitas kunjungan. *Koefisien path* yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas kegunaan maka semakin tinggi intensitas kunjungan website BPSK.

Pengaruh positif tersebut bisa dilihat besar nilainya berdasarkan tabel 4.20 dibawah ini yaitu sebesar 22%. Nilai tersebut berarti bahwa kualitas kegunaan dapat mempengaruhi intensitas kunjungan sebesar 22%. Sehingga bisa dijadikan salah satu pertimbangan, jika pengelola jurnal ingin meningkatkan intensitas kunjungan terhadap website BPSK, pengelola harus lebih meningkatkan kembali kualitas kegunaan website.

Tabel 4. 20 Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Intensitas Kunjungan

Variabel	f-square	t-value	Koef. Path	Pengaruh
Kualitas kegunaan --> Intensitas Kunjungan	0,268	3,461	0,241	22%

4.7.6. Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Intensitas Kunjungan Website

Melihat nilai *f-square* dan nilai *t-value* untuk variabel kualitas interaksi terhadap variabel intensitas kunjungan seperti yang sudah dibahas dalam subbab sebelumnya, yaitu nilai *f-square* sebesar 0,301 dan nilai *t-value* sebesar 4,012, dapat diartikan bahwa kualitas interaksi yang tersedia dalam website BPSK memiliki pengaruh cukup dan signifikan terhadap intensitas kunjungan website.

Pengaruh kualitas interaksi tersebut merupakan pengaruh paling rendah dari kualitas website dibandingkan dengan kualitas informasi dan kualitas kegunaan dalam mempengaruhi intensitas kunjungan website. Besarnya nilai pengaruh kualitas interaksi terhadap intensitas kunjungan website sebesar 13%. Selain itu juga dapat dilihat dari besarnya nilai path koefisien yang bernilai positif 0,157, sehingga dapat diartikan bahwa jika kualitas interaksi meningkat maka intensitas kunjungan website juga akan semakin meningkat.

Tabel 4. 21 Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Intensitas Kunjungan

Variabel	f-square	t-value	Koef. Path	Pengaruh
Kualitas Interaksi --> Intensitas Kunjungan	0,301	4,012	0,164	13%

4.7.7. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Intensitas Kunjungan Website

Jika kita melihat pembahasan pada subbab sebelumnya yaitu pada nilai *f-square* kepuasan pengguna terhadap intensitas kunjungan, nilai *t-value* dan juga melihat tabel 4.22 dibawah ini, bisa dijelaskan bahwa kepuasan pengguna dari website BPSK mempunyai pengaruh positif yang tergolong cukup dan signifikan dalam membentuk intensitas kunjungan. *Koefisien path* yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan pengguna maka semakin tinggi intensitas kunjungan website BPSK.

Tabel 4. 22 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Intensitas Kunjungan

Variabel	f-square	t-value	Koef. Path	Pengaruh
Kepuasan Pengguna --> Intensitas Kunjungan	0,220	3,548	0,354	34,3%

Pengaruh positif tersebut bisa dilihat besar nilainya berdasarkan tabel 4.22 di atas, yaitu sebesar 34,3%. Nilai tersebut berarti bahwa kepuasan pengguna dapat mempengaruhi intensitas kunjungan sebesar 34,3%. Sehingga bisa dijadikan salah satu pertimbangan, jika pengelola jurnal ingin meningkatkan intensitas kunjungan terhadap website BPSK, pengelola harus lebih meningkatkan kembali kepuasan pengguna website.

Halaman sengaja dikosongkan

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian yang diperoleh.

5.1. Kesimpulan

Beberapa variabel yang mewakili *webqual* yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, kualitas kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna website jurnal online BPSK dipengaruhi oleh variabel *webqual* sebesar 93,8% yang merupakan variabel yang diteliti, dan dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti sebesar 6,2%. Dari 93,8% variabel *webqual* yang mempengaruhi kepuasan pengguna website, 49% nya dipengaruhi oleh kualitas informasi yang tersedia di website BPSK.

Intensitas kunjungan pengguna website jurnal online BPSK dipengaruhi oleh variabel *webqual* dan kepuasan pengguna sebesar 96,4% yang merupakan variabel yang diteliti, dan dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti sebesar 3,6%. Intensitas kunjungan pengguna website BPSK dipengaruhi oleh variabel *webqual* yaitu kualitas kegunaan, kualitas interaksi dan kualitas informasi. Dan variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kualitas informasi.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan oleh penulis, didapatkan bahwa sebesar 54% responden merasa tidak puas dengan kualitas website BPSK. Ketidakpuasan responden terhadap kualitas informasi yang tersedia dalam website tersebut disebabkan karena kurang *uptodatenya* informasi artikel yang telah terbit cetak, tetapi belum tersedia versi onlinenya. Selain kurang *uptodatenya* informasi yang tersedia dalam website BPSK, kualitas artikel yang diterbitkan juga menjadi kendala untuk bisa mewujudkan rasa puas bagi pengguna jurnal BPSK versi online. Peningkatan kualitas artikel juga merupakan dapat memberi kepuasan bagi pengguna website.

Selain tidak puas dengan kualitas informasi, pengguna juga merasa kurang puas dengan kualitas interaksi yang ada dalam website BPSK tersebut. Kualitas interaksi yang diinginkan pengguna dalam website BPSK adalah interaksi yang harusnya terjalin baik antara pengguna website dengan pengelola jurnal, dan dalam interaksi tersebut dapat memberikan manfaat baik bagi penggunanya ataupun untuk pengelola jurnal. Interaksi yang dirasakan oleh pengguna saat ini, pengelola kurang memberikan respon yang baik saat pengguna membutuhkan sebuah informasi ataupun jika pengguna membutuhkan bantuan yang terkait dengan jurnal.

Kualitas website pada dimensi kualitas kegunaan, 39 orang dari 75 orang responden merasakan puas dengan kualitas kegunaan yang sudah tersedia di website BPSK. Pengguna merasa puas menggunakan website ini karena mereka merasa mudah dalam menggunakan semua tools-tools yang telah tersedia. Selain itu tampilan antarmuka yang mencolok juga menjadi pertimbangan yang membuat pengguna merasa puas dengan kualitas kegunaan.

Hasil pengolahan data yang sudah dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa tingkat intensitas kunjungan pengguna website yang menjadi sampel dalam penelitian ini, berada di tingkatan rendah. Dari 75 sampel, 39 orang berada di tingkatan rendah, 24 orang berada di tingkatan sedang. Responden yang memiliki intensitas kunjungan rendah itu karena mereka sudah pernah mengunjungi website BPSK sebanyak 3-4 kali sebelumnya, selain itu pada satu bulan terakhir, responden mengunjungi website sebanyak 2 kali.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil yang sudah didapatkan dari penelitian ini, beberapa rekomendasi disarankan oleh penulis, antara lain :

1. Pengelola jurnal harus lebih memperhatikan lagi kualitas informasi yang disajikan dalam website BPSK. Misalkan dengan selalu melakukan update informasi sesuai dengan jadwal dari penerbitan. Pengelola jurnal terutama yang bertanggungjawab dengan website, sebaiknya lebih banyak meluangkan waktunya hanya untuk melakukan update informasi baik untuk artikel-artikel yang sudah dalam proses review ataupun yang lainnya, juga update informasi

- yang terkait dengan artikel yang sudah naik cetak sesuai dengan jadwal penerbitannya. Dengan pengelola website memperhatikan dan mengutamakan kualitas informasi yang tersedia di website, harapannya dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan dapat meningkatkan intensitas kunjungan websitenya.
2. Selain kualitas informasi yang harus menjadi perhatian, pengelola jurnal juga harus memperhatikan tingkat kualitas interaksi. Dalam meningkatkan kualitas interaksi, pengelola bisa mencoba beberapa cara untuk lebih meningkatkan interaksinya dengan pengguna website. Misalkan pengelola menyediakan SMS *gateway* untuk bisa berkomunikasi/mengingatkan pengguna website bila ada *call of paper* untuk penerbitan edisi selanjutnya. Dengan selalu membalas email yang masuk ke redaksi dalam waktu yang tidak terlalu lama minimal sehari sejak email diterima, juga merupakan salah satu cara untuk menciptakan interaksi yang baik dengan pengguna. Pengguna website yang kebetulan juga sebagai penulis dari jurnal BPSK, juga akan merasa senang dan puas bila pengelola jurnal selalu memberikan report setiap saat untuk setiap proses artikel yang ditulis oleh penulis tersebut, sehingga penulis akan merasa lebih diperhatikan.
 3. Karena open jurnal system merupakan suatu sistem yang sudah standart, dan kualitas kegunaan yang dirasakan oleh pengguna juga sudah merasa puas, maka pengelola jurnal minimal harus tetap mempertahankan dari sisi kegunaan tools dan kemudahan dalam penggunaan sistemnya. Sebaiknya pengelola jurnal tidak menambah lagi tools yang berada dibagian bar atas, karena sudah cukup banyak tools yang sudah ada dibagian atas, agar tidak terlihat terlalu penuh dengan tools.
 4. Pengelola jurnal terutama yang bertanggungjawab terhadap kualitas website BPSK, sebaiknya betul-betul orang memiliki integritas yang tinggi terhadap keberlangsungan website jurnal tersebut. Pengelolaan jurnal bukanlah merupakan pekerjaan sampingan bila menginginkan jurnal tersebut tetap terakreditasi dan tetap diminati oleh peneliti dari berbagai institusi. Kerjasama yang baik dan dukungan dari pejabat eselon I dan II sangat diharapkan dalam menciptakan kualitas jurnal yang baik dan bisa menjadi andalan bagi peneliti

khususnya di Badan Litbang Kesehatan, dan umumnya seluruh peneliti dari institusi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, Bayu (2016). “*Analisis Website Quality, Trust, dan Loyalty Pelanggan Lazada (Studi pada Masyarakat Jogjakarta)*” (skripsi tidak diterbitkan). Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Arikunto. (2006), “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*”. Rineka Cipta. Jakarta.
- Barnes, S.J., & Vidgin, R.T. (2002), “An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality”, *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 3, No. 3, p. 114-127.
- Barnes SJ, Vidgen R. (2003), “Measuring Website Quality Improvement : A Case study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange”, *Industrial Management and Data Systems*, Vol.103, p.297-309.
- Bay, Billy, et al, (2008), “The Impact Of Website Quality On Customer Satisfaction And Purchase Intentions: Evidence From Chinese Online Visitors”, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 27, p. 391–402.
- Byun, DH & Finnie, G, (2011), “Evaluating Usability, User Satisfaction And Intention To Revisit For Successful E-Government Websites”, *Electronic Government, An International Journal*, Vol. 8, No. 1.
- Chaplin, JP, (2011), “*Kamus Lengkap Psikologi*”, Rajawali Pers. Jakarta.
- Dewi, S.P. (2014), “*Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kualitas Situs Web Terhadap Kepuasan Pelanggan Elektronik dan Loyalitas Pelanggan Elektronik*” (tesis tidak diterbitkan). Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Diana, (2012), “*Evaluasi Website E-Government menggunakan Evaluasi Kualitas dan WebLog*”, Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Febrianto, E. (2004). “*Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPP di KPP Jayapura*” (tesis tidak diterbitkan). Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Hasanov, Jasur and Khalid, Haliyana, (2015), “The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food on Malaysia : A Webqual Model Approach”, *Procedia Computer Science*, Vol. 72, p. 382-389.
- Irawan, Candra, (2011), “*Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah dengan menggunakan Webqual (Studi Kasus pada Kabupaten Ogan Ilir)*”, KNTIA.

- Irawan, H. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction, Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang*. Elex media komputindo, Jakarta.
- James O'Brien and Goerge M Caracas (2011), *Management Information System*, 10 ed, Mc Graw Hill, New York, Chapt. 10, p. 393.
- Lukman & Kustantyana,S, (2012), *Manajemen Penerbitan Jurnal Ilmiah*, Sagung Seto, Jakarta.
- Napitupulu, Darmawan B (2016), “ Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ dengan Pendekatan Webqual ”, *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, Vol. 14, No. 1, p. 51-64.
- Pratama, Irianto B, (2017), *Analisis Kepuasan Pengguna pada Situs Gotomalls.com menggunakan Metode Webqual* , Fakultas Bisnis dan Menejemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh November, Tesis, Surabaya.
- Rahmadaniaty, Nia. (2013). Penerapan Metode Structural Equation Model (SEM) dalam menentukan Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Mutu Terhadap Kesetiaan Pasien Rawat Jalan Dalam Memanfaatkan Pelayanan Rumah Sakit di RSUD Dr Pirngadi Medan Tahun 2012 (*skripsi tidak diterbitkan*). Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Rahman, H.H (2013). *Analisis Pengaruh Webqual Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pemesanan Tiket Air Asia dan Lion Air Secara Online*, (tesis tidak diterbitkan). Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sam, MF and Tahir, HN, (2009),” Website Quality And Consumer Online Purchase Intention Of Air Ticket”, *International Journal of Basic & Applied Sciences*, Vol: 9, No: 10, p. 20-25.
- Santoso, B.S., dan Anwar, M.F. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA). Tersedia di <https://www.researchgate.net/publication/281497362>, diakses pada 25 Maret 2017.
- Sarwono, J. (2015). “ *Mengenal PLS-SEM* “. Tersedia di http://www.jonathansarwono.info/teori_spss/PLSSEM.pdf, diakses pada 2 Desember 2017.
- Sugiyono, (2010), *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung.
- Wicaksono, BL dan Susanto, A, (2013), ” Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan

Importance Performance Analysis”, *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, Vol 2, No 2 (Mei), p. 7-14.

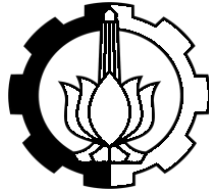
Widarjono, Agus, (2015), *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*, Ed. Kedua, UPP STIM YKPN, Jogjakarta.

Yaghoubi, et al., (2011), “Internet Bookstore Quality Assessment: Iranian Evidence”, *African Journal of Business Management*, Vol. 5, No. 30, p. 12031-12039.

www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/, diakses tanggal 28 Oktober 2017.

Halaman sengaja dikosongkan

LAMPIRAN 1



KUESIONER ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE JURNAL ONLINE BULETIN PENELITIAN SISTEM KESEHATAN

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa MMT ITS yang saat ini sedang mengadakan penelitian tesis yang berjudul ‘ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE JURNAL ONLINE MENGGUNAKAN *WEBQUAL* (STUDI KASUS BULETIN PENELITIAN SISTEM KESEHATAN)’. Memohon kesediaan anda untuk dapat membantu mengisi kuesioner yang telah disiapkan.

Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah. Semua jawaban yang dituangkan dalam kuesioner ini sepenuhnya merupakan persepsi anda sebagai pengguna website Buletin Penelitian Sistem Kesehatan (<http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr>). Anda diharapkan menjawab pertanyaan / pernyataan yang diberikan dalam kuesioner seakurat mungkin. Jawaban tersebut tentunya didasarkan pada pengalaman anda. Kerahasiaan jawaban anda akan dijamin sepenuhnya hanya untuk kebutuhan penelitian.

DATA RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Usia : 20 – 30 thn 31 – 40 thn
 41 – 50 thn > 50 thn

Pekerjaan : Wiraswasta PNS
 Karyawan Swasta Mahasiswa

Pendidikan : Diploma III Diploma IV

Terakhir Strata 1 Strata 2

PANDUAN PENGISIAN

Untuk menjawab pertanyaan / pernyataan dalam kuesioner ini, anda cukup memberi tanda silang (X) pada kolom pilihan jawaban yang dimaksud. Adapun pilihan tersebut diantaranya STS, TS, S, CS, SS. Berikut keterangan tentang pilihan jawaban tersebut :

STS : Sangat Tidak Setuju
TS : Tidak Setuju
S : Setuju
CS : Cukup Setuju
SS : Sangat Setuju

Selamat mengisi kuesioner dan kami ucapkan terima kasih atas waktu dan kerjasamanya.

No.	Pernyataan / Pertanyaan	STS	TS	S	CS	SS
1.	USABILITY					
1.1.	Anda merasa mudah dalam mengoperasikan website					
1.2.	Anda merasa mudah berinteraksi dengan website ini					
1.3.	Anda merasa mudah dalam bernavigasi dalam website					
1.4.	Alamat web mudah diakses					
1.5.	Website memiliki tampilan yang menarik					
1.6.	Penyusunan tata letak informasi dalam web ini tepat					
1.7.	Website mengandung kompetensi					
1.8.	Website memberikan pengalaman yang positif bagi Anda					
2.	KUALITAS INFORMASI					
2.1.	Website menyediakan informasi yang akurat					
2.2.	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya					
2.3.	Website menyediakan informasi yang tepat waktu					
2.4.	Website menyediakan informasi yang relevan					
2.5.	Website menyediakan informasi yang mudah untuk dipahami					
2.6.	Website memberikan informasi pada tingkatan yang tepat dan terperinci					
2.7.	Website menyajikan informasi dalam format yang sesuai					

No.	Pernyataan / Pertanyaan	STS	TS	S	CS	SS
2.8.	Website menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna					
3.	KUALITAS INTERAKSI					
3.1.	Website memiliki reputasi yang baik					
3.2.	Anda merasa aman untuk melakukan transaksi					
3.3.	Anda merasa aman terhadap informasi pribadi Anda					
3.4.	Website memberikan ruang untuk personalisasi					
3.5.	Website memberikan ruang untuk komunitas					
3.6.	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi (pengelola jurnal), misalkan e-mail, dll.					
3.7.	Anda merasa yakin, bahwa pengelola jurnal akan memproses artikel yang telah anda submit					
4.	KEPUASAN PENGGUNA					
4.1.	Secara umum website BPSK mudah digunakan dan mudah dimengerti dalam setiap tombol-tombolnya.					
4.2.	Secara umum, Informasi yang tersaji di website BPSK sudah sesuai dengan harapan anda.					
4.3.	Website BPSK sudah memberikan fasilitas sesuai harapan anda pada saat anda ingin berinteraksi dengan pengelola website.					

5.	INTENSITAS PENGGUNAAN					
5.1.	Anda sudah pernah mengunjungi website BPSK berapa banyak ? 1. 2 kali 2. 3 – 4 kali 4. 6 – 7 kali 3. 5 – 6 kali 5. ≥ 7 kali					
5.2.	Dalam 1 bulan terakhir, berapa kali anda mengunjungi website BPSK ? 1. 1 kali 2. 2 kali 4. 4 kali 3. 3 kali 5. ≥ 4 kali					
5.3.	Dalam 1 kali mengunjungi website ini, berapa banyak waktu yang anda habiskan untuk menjelajahi web tersebut ? 1. ≤ 5 menit 2. 6 – 10 menit 4. 16 – 20 menit 3. 11 – 15 menit 5. ≥ 20 menit					

Halaman sengaja dikosongkan

LAMPIRAN 2 : DATA KUANTITATIF RESPONDEN

1. Kualitas Kemudahan Penggunaan (Usability Quality)

No.	UQ1	UQ2	UQ3	UQ4	UQ5	UQ6	UQ7	UQ8
1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	3	3	3	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	3	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	3	3	2	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	3	2	2	2	3	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	2	2	3	3	2	2	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2	2	1	2	2	2	2	2

No.	UQ1	UQ2	UQ3	UQ4	UQ5	UQ6	UQ7	UQ8
19	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	2	2	2	2	2	2	2
22	1	1	1	1	1	1	1	1
23	3	3	3	3	3	3	3	3
24	1	1	1	1	1	1	1	1
25	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	2	2	2	2	2	2	2
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	2	2	2	2	2	2	2
32	3	3	3	3	3	2	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	2	2	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	2	2	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	2	2	2	2	2	2	2
39	1	1	1	2	1	1	1	2

No.	UQ1	UQ2	UQ3	UQ4	UQ5	UQ6	UQ7	UQ8
40	2	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	2	2	2	2	2	2
42	3	2	2	2	2	3	2	2
43	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4
45	2	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	2	2	2	2
47	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3
49	2	2	2	2	2	2	2	2
50	2	2	2	2	2	2	2	2
51	2	2	2	2	2	2	3	2
52	4	4	4	4	4	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	3	4
54	2	2	2	2	2	2	3	2
55	2	2	2	2	2	2	1	2
56	4	4	4	4	4	4	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3
58	2	2	2	2	2	2	2	2
59	2	2	2	2	2	2	2	2
60	3	3	2	3	3	2	4	3

No.	UQ1	UQ2	UQ3	UQ4	UQ5	UQ6	UQ7	UQ8
61	3	3	3	3	3	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	3	4
63	2	2	2	2	2	2	3	2
64	3	4	4	3	4	4	3	4
65	2	2	2	2	2	2	3	2
66	2	2	2	2	2	2	2	2
67	4	4	4	4	4	3	3	4
68	3	3	4	3	3	4	3	3
69	2	2	2	2	2	2	2	2
70	3	3	2	3	3	2	2	3
71	2	2	2	2	2	2	3	2
72	3	3	1	3	3	1	1	3
73	2	2	2	2	2	2	2	2
74	2	2	2	2	2	3	1	2
75	3	3	3	3	3	3	2	3

2. Kualitas Informasi (Information Quality)

No.	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	IQ8
1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	4	2	2	1	1	1	1	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	2	2	2	2	2	2	2
5	3	2	3	3	2	3	2	2
6	1	1	1	1	2	1	1	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	3	4	4	4	4	4
12	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3

No.	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	IQ8
21	2	2	2	2	2	2	2	2
22	1	1	1	1	1	1	1	1
23	3	3	3	3	3	3	3	3
24	1	2	1	2	2	2	2	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	2	2	2	2	2	2	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	3	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	2	2	2	2	2	2	2
32	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	2	2	2	2	2	2	2
36	2	2	3	2	2	2	2	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	2	2	2	2	1	2	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3
40	2	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	2	2	2	2	2	2

No.	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	IQ8
42	2	2	2	2	2	2	2	2
43	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4
45	2	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	2	2	2	2
47	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3
49	2	2	2	2	2	2	2	2
50	2	2	2	2	2	2	2	2
51	2	2	2	2	2	2	2	2
52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4
54	2	2	2	2	3	2	2	2
55	2	2	2	2	2	2	2	2
56	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3
58	2	2	2	2	2	2	2	2
59	2	2	2	2	2	2	2	2
60	2	2	2	2	2	2	2	2
61	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	IQ8
63	2	2	2	2	2	2	2	2
64	4	4	4	4	3	4	4	4
65	2	2	2	2	2	2	2	2
66	2	2	2	2	2	2	2	2
67	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4
69	2	2	2	2	2	2	2	2
70	2	2	2	2	2	2	2	2
71	2	2	2	2	2	2	2	2
72	3	3	3	3	3	3	3	3
73	2	2	2	2	2	2	2	2
74	2	2	2	2	2	2	2	2
75	3	3	3	3	3	3	3	3

3. Kualitas Interaksi (Interaction Quality)

No.	SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5	SIQ6	SIQ7
1	3	3	2	2	2	3	3
2	1	1	1	1	1	1	1
3	4	4	4	4	4	4	4
4	2	2	2	3	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2
7	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	4	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3
10	2	3	2	2	3	3	2
11	4	4	4	4	4	4	3
12	2	2	2	2	2	1	2
13	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2
16	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	2	1	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3

No.	SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5	SIQ6	SIQ7
21	2	2	2	2	2	2	2
22	1	1	1	1	1	1	1
23	3	3	3	3	3	3	3
24	2	2	2	2	2	2	2
25	3	3	3	3	3	3	3
26	2	2	2	2	2	2	2
27	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	4
31	2	2	2	2	2	2	2
32	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3
35	2	2	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	2	2
37	3	3	3	3	3	3	3
38	2	2	2	2	2	2	2
39	3	3	3	3	3	3	3
40	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	2	2	2	2	2

No.	SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5	SIQ6	SIQ7
42	2	2	2	2	2	2	2
43	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3
45	2	2	2	2	2	3	2
46	2	2	2	2	2	2	2
47	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3
49	2	2	2	2	2	2	2
50	2	2	2	2	2	2	2
51	2	2	2	2	2	2	2
52	2	2	2	2	2	2	2
53	2	2	2	2	2	2	2
54	3	3	3	3	3	3	3
55	2	2	2	2	2	2	2
56	3	3	3	3	3	3	3
57	2	2	2	2	2	2	2
58	2	2	2	2	2	3	3
59	2	2	2	2	2	2	2
60	2	2	2	2	2	2	2
61	2	2	2	2	2	2	2
62	3	3	3	3	3	3	3

No.	SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5	SIQ6	SIQ7
63	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3
66	2	2	2	2	2	2	2
67	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3
69	2	2	2	2	2	2	2
70	2	2	2	2	2	2	2
71	1	1	1	1	1	1	1
72	3	3	3	3	3	3	3
73	1	1	1	1	1	1	1
74	2	2	2	2	2	2	2
75	2	2	2	2	2	2	2

4. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

No.	US1	US2	US3
1	2	2	2
2	2	2	1
3	4	4	4
4	2	2	2
5	2	3	3
6	2	1	2
7	3	3	3
8	3	3	3
9	3	3	3
10	2	2	2
11	3	3	4
12	2	2	1
13	2	2	2
14	2	2	2
15	2	2	2
16	3	3	3
17	4	3	3
18	2	2	1
19	2	2	2
20	3	3	2

No.	US1	US2	US3
21	2	2	2
22	1	1	1
23	3	3	3
24	1	1	2
25	3	3	3
26	2	2	2
27	4	3	3
28	4	4	4
29	3	3	3
30	3	3	3
31	2	2	2
32	2	3	4
33	3	3	4
34	3	3	3
35	2	2	2
36	2	3	2
37	3	3	3
38	2	2	1
39	1	3	3
40	2	2	2
41	2	2	3

No.	US1	US2	US3
42	3	2	2
43	4	3	3
44	4	4	4
45	2	2	2
46	2	2	2
47	4	4	4
48	3	3	3
49	2	2	2
50	2	2	2
51	2	2	3
52	3	4	3
53	4	4	3
54	2	2	3
55	2	2	3
56	4	4	3
57	3	3	3
58	2	2	2
59	2	2	2
60	2	2	3
61	4	3	3
62	4	4	3

No.	US1	US2	US3
63	2	2	3
64	4	4	3
65	2	2	3
66	2	2	3
67	3	4	3
68	4	4	3
69	2	2	2
70	2	2	1
71	2	2	1
72	1	3	3
73	2	2	2
74	3	2	2
75	3	3	4

5. Intensitas Penggunaan (Use Intensity)

No.	UI1	UI2	UI3
1	2	2	2
2	2	1	1
3	4	4	4
4	2	2	2
5	2	2	3
6	2	2	2
7	3	3	3
8	3	3	3
9	3	3	3
10	2	2	2
11	3	4	4
12	2	2	1
13	2	2	2
14	2	2	2
15	3	2	2
16	3	3	3
17	4	3	3
18	2	2	1
19	2	2	2
20	3	3	3

No.	UI1	UI2	UI3
21	2	2	2
22	1	1	1
23	3	3	3
24	1	2	2
25	3	3	3
26	2	2	2
27	4	3	3
28	4	4	4
29	3	3	3
30	3	3	3
31	2	2	2
32	3	3	4
33	3	3	4
34	3	3	3
35	2	2	2
36	2	2	2
37	3	3	3
38	2	2	1
39	1	3	3
40	2	2	2
41	2	2	3

No.	UI1	UI2	UI3
42	3	2	2
43	4	3	3
44	4	4	4
45	2	2	2
46	2	2	2
47	4	4	4
48	3	3	3
49	2	2	2
50	2	2	2
51	2	2	3
52	4	4	3
53	4	4	3
54	2	2	3
55	2	2	3
56	4	4	3
57	3	3	3
58	2	2	2
59	2	2	2
60	3	2	3
61	3	3	3
62	4	4	3

No.	UI1	UI2	UI3
63	2	2	3
64	3	4	3
65	2	2	3
66	2	2	3
67	4	4	3
68	3	4	3
69	2	2	1
70	3	2	1
71	2	2	1
72	3	3	3
73	2	2	1
74	2	2	2
75	3	3	4

LAMPIRAN 3 : DATA KUALITATIF RESPONDEN

No.	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Pekerjaan	Pendidikan
1	Pria	20 - 30	PNS	Diploma IV
2	Pria	41 - 50	PNS	Strata I
3	Pria	31 - 40	PNS	Strata 2
4	Wanita	20 - 30	PNS	Diploma IV
5	Pria	20 - 30	Mahasiswa	Diploma IV
6	Wanita	41 - 50	Mahasiswa	Strata 2
7	Pria	41 - 50	Mahasiswa	Strata I
8	Pria	31 - 40	Karyawan Swasta	Strata I
9	Pria	41 - 50	Mahasiswa	Strata I
10	Pria	41 - 50	Mahasiswa	Diploma IV
11	Pria	41 - 50	Mahasiswa	Strata 2
12	Pria	41 - 50	Mahasiswa	Strata 2
13	Pria	41 - 50	Karyawan Swasta	Diploma IV
14	Pria	41 - 50	PNS	Strata 2
15	Wanita	41 - 50	PNS	Diploma IV
16	Pria	31 - 40	PNS	Strata I
17	Pria	41 - 50	PNS	Strata I
18	Wanita	41 - 50	PNS	Strata 2
19	Wanita	41 - 50	PNS	Strata I
20	Wanita	41 - 50	PNS	Strata I
21	Wanita	41 - 50	PNS	Strata I
22	Pria	20 - 30	PNS	Diploma III

No.	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Pekerjaan	Pendidikan
23	Pria	31 - 40	PNS	Strata I
24	Pria	41 - 50	PNS	Strata 2
25	Pria	31 - 40	PNS	Strata I
26	Wanita	41 - 50	PNS	Strata I
27	Wanita	31 - 40	PNS	Strata I
28	Pria	41 - 50	PNS	Strata 2
29	Pria	41 - 50	PNS	Strata I
30	Pria	31 - 40	PNS	Strata I
31	Pria	41 - 50	PNS	Strata I
32	Pria	31 - 40	Mahasiswa	Strata I
33	Wanita	31 - 40	Mahasiswa	Strata I
34	Wanita	41 - 50	Mahasiswa	Strata I
35	Pria	31 - 40	Mahasiswa	Strata I
36	Pria	31 - 40	Mahasiswa	Strata I
37	Wanita	41 - 50	Mahasiswa	Strata I
38	Wanita	> 50	PNS	Strata 2
39	Wanita	20 - 30	PNS	Strata I
40	Wanita	41 - 50	PNS	Strata I
41	Pria	31 - 40	PNS	Diploma IV
42	Pria	31 - 40	Wiraswasta	Diploma IV
43	Pria	> 50	PNS	Strata I
44	Wanita	> 50	PNS	Strata 2
45	Wanita	20 - 30	PNS	Diploma IV
46	Wanita	20 - 30	Mahasiswa	Diploma IV

No.	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Pekerjaan	Pendidikan
47	Pria	31 - 40	Mahasiswa	Strata 2
48	Pria	31 - 40	Mahasiswa	Strata I
49	Wanita	31 - 40	Mahasiswa	Strata I
50	Wanita	31 - 40	Mahasiswa	Strata I
51	Wanita	31 - 40	Mahasiswa	Diploma IV
52	Wanita	31 - 40	Mahasiswa	Strata 2
53	Wanita	31 - 40	PNS	Strata 2
54	Wanita	31 - 40	Mahasiswa	Diploma IV
55	Wanita	31 - 40	Mahasiswa	Diploma IV
56	Wanita	31 - 40	Mahasiswa	Strata 2
57	Wanita	31 - 40	Mahasiswa	Strata I
58	Wanita	31 - 40	Mahasiswa	Strata I
59	Pria	31 - 40	Mahasiswa	Strata I
60	Pria	31 - 40	Mahasiswa	Diploma IV
61	Pria	31 - 40	PNS	Strata I
62	Wanita	31 - 40	Mahasiswa	Strata 2
63	Wanita	31 - 40	Mahasiswa	Diploma IV
64	Pria	31 - 40	Mahasiswa	Strata 2
65	Wanita	31 - 40	Mahasiswa	Diploma IV
66	Pria	31 - 40	PNS	Strata I
67	Wanita	31 - 40	PNS	Strata 2
68	Pria	31 - 40	PNS	Strata 2
69	Wanita	31 - 40	PNS	Strata I
70	Wanita	31 - 40	PNS	Strata I

No.	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Pekerjaan	Pendidikan
71	Wanita	31 - 40	PNS	Strata I
72	Wanita	31 - 40	PNS	Strata I
73	Wanita	31 - 40	PNS	Strata I
74	Pria	31 - 40	PNS	Strata I
75	Pria	31 - 40	PNS	Strata I

LAMPIRAN 4 : TABEL KOEFISIEN KORELASI (r)

(Sumber : <http://junaidichaniago.wordpress.com>)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678

Halaman sengaja dikosongkan

LAMPIRAN 5 : TABEL TITIK PERSENTASE DISTRIBUSI (t)

(Sumber : <http://junaidichaniago.wordpress.com>)

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804

Halaman sengaja dikosongkan

LAMPIRAN 6 : HASIL KALKULASI SMARTPLS

1. Outer Loading

Indikator	Kualitas Informasi	Kualitas Interaksi	Kualitas Kegunaan	Kepuasan Pengguna	Intensitas Kunjungan
IQ1	0,930				
IQ2	0,985				
IQ3	0,971				
IQ4	0,991				
IQ5	0,969				
IQ6	0,978				
IQ7	0,992				
IQ8	0,986				
SIQ1		0,990			
SIQ2		0,983			
SIQ3		0,98			
SIQ4		0,966			
SIQ5		0,986			
SIQ6		0,96			
SIQ7		0,969			
UQ1			0,969		
UQ2			0,980		
UQ3			0,946		
UQ4			0,961		
UQ5			0,981		
UQ6			0,914		
UQ7			0,821		
UQ8			0,972		
US1				0,891	
US2				0,940	
US3				0,840	
UI1					0,908
UI2					0,951
UI3					0,858

2. Variabel Laten

Latent Variable

	Intensitas Kunj...	Kepuasan Pen...	Kualitas Infor...	Kualitas Intera...	Kualitas Kegun...
Intensitas Kunj...	1.000				
Kepuasan Peng...	0.968	1.000			
Kualitas Inform...	0.948	0.945	1.000		
Kualitas Interak...	0.792	0.760	0.726	1.000	
Kualitas Kegun...	0.913	0.908	0.865	0.626	1.000

3. Path Koefisien

Path Coefficients

	Original Sampl...	Sample Mean (M)	Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
Kepuasan Pengguna (US) -> Intensitas ...	0.354	0.363	0.100	3.548	0.000
Kualitas Informasi (IQ) -> Intensitas Ku...	0.286	0.274	0.093	3.067	0.002
Kualitas Informasi (IQ) -> Kepuasan Pe...	0.519	0.525	0.061	8.449	0.000
Kualitas Interaksi (SIQ) -> Intensitas Ku...	0.164	0.167	0.041	4.012	0.000
Kualitas Interaksi (SIQ) -> Kepuasan Pe...	0.157	0.155	0.042	3.769	0.000
Kualitas Kegunaan (UQ) -> Intensitas K...	0.241	0.240	0.070	3.461	0.001
Kualitas Kegunaan (UQ) -> Kepuasan P...	0.362	0.357	0.055	6.603	0.000

BIOGRAFI PENULIS



Nilasari Mukti Widyaningsih adalah nama panjangnya. Sehari-hari dipanggil nila. Penulis lahir di sebuah kecamatan bernama Pasirian di kabupaten Lumajang, pada tanggal 16 Januari 1980. Dilahirkan dalam keluarga besar yang bahagia, penulis merupakan anak ketujuh dari delapan bersaudara. Selain itu penulis juga merupakan seorang ibu dari 2 putri cantik dan insyaallah sholehah.

Dari tahun 2006 s/d saat ini, penulis merupakan salah satu staff dari Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan – Kementerian Kesehatan.

