

# PENGUKURAN KUALITAS LAMAN WEBSITE UNIVERSITAS DHYANA PURA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Gabriel Firsta Adnyana<sup>1)</sup> Agus Tommy Adi Prawira Kusuma<sup>2)</sup>

Program Studi Teknik Informatika<sup>1)</sup> Program Studi Sistem Informasi<sup>2)</sup>

Universitas Dhyana Pura

Gabrieladnyana89@undhirabali.ac.id <sup>1)</sup> agustommyadi@undhirabali.ac.id <sup>2)</sup>

## ABSTRACT

*Website is a form of electronic media that is published through an internet network connection that can be accessed without knowing the time and place. The website [www.undhirabali.ac.id](http://www.undhirabali.ac.id) is a website that provides news information about academic activities in the form of teaching and learning activities (KBM). However, the problem that occurs so far is that there are still problems in terms of quality of use such as search content (searching) does not function properly, from the quality of information the existence of news content that is rarely updated, from the quality of service interactions such as the number of old news that is not found can be accessed. To find out the quality of a Website it is necessary to measure. By measuring the quality of a Website, it can be known the user's perception of the Website. There are 4 (four) main dimensions of WebQual 4.0, namely Usability, Information Quality, Service Interaction, and Overall Impression. WebQual Method 4.0. is an instrument that assesses the quality of a website according to the perspective of the end user. This research was conducted at the University of Dhyana Pura Badung-Bali. This research was conducted using a questionnaire and the data collection method used was random sampling. The population of this research is lecturers, students and administrative staff. In this study, the testing method used to test the relationship between variables from Webqual 4.0 to user satisfaction is the quantitative descriptive method approach by means of Chi Square testing. From the results of the study it can be concluded that the best quality of use is that the website provides clear interaction while the worst is that the website has no competition, then the best quality of information is providing a reliable website while the worst is the website does not provide detailed information and the best quality of service interaction that is website provides security while the worst is that website does not provide convenience to deliver feedback and the four variables Webqual 4.0, namely quality of use, quality of information and quality of service interaction have a positive and significant effect on user satisfaction (user satisfaction).*

**Keywords:** *Webqual, Website, Information Services, Random Sampling and Teaching and Learning Activities (KBM).*

## ABSTRAK

*Website merupakan salah satu bentuk media elektronik yang dipublikasi melalui koneksi jaringan internet yang dapat diakses tanpa mengenal waktu dan tempat. Website [www.undhirabali.ac.id](http://www.undhirabali.ac.id) merupakan website yang memberikan pelayanan informasi berita seputar kegiatan akademik berupa kegiatan belajar mengajar (KBM). Namun permasalahan yang terjadi selama ini yaitu masih terdapat masalah dari segi kualitas kegunaan seperti konten pencarian (searching) tidak berfungsi dengan baik, dari kualitas informasi adanya konten-konten berita yang jarang diupdate, dari kualitas interaksi pelayanan seperti banyaknya ditemukan berita-berita lama yang tidak bisa diakses. Untuk mengetahui kualitas sebuah Website maka perlu dilakukan pengukuran. Dengan melakukan pengukuran kualitas suatu Website dapat diketahui persepsi pengguna terhadap Website tersebut. Terdapat 4 (empat) dimensi utama WebQual 4.0, yaitu Usability, Information Quality, Service Interaction, dan Overall Impression. Metode WebQual 4.0. merupakan instrument yang menilai kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Universitas Dhyana Pura Badung-Bali. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan metode pengambilan data yang digunakan adalah random sampling. Populasi dari penelitian ini adalah dosen, mahasiswa dan tenaga administrasi. Dalam penelitian ini, metode pengujian yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dari*

Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) adalah dengan pendekatan metode deskriptif kuantitatif yaitu dengan cara pengujian *Chi Square*. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan yang paling baik yaitu *website* menyediakan interaksi yang jelas sedangkan yang paling buruk yaitu *website* tidak memiliki kompetensi, kemudian kualitas informasi yang paling baik yaitu menyediakan *website* yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu *website* tidak menyediakan informasi yang detail serta kualitas interaksi pelayanan yang paling baik yaitu *website* memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk yaitu *website* tidak memberikan kemudahan untuk menyampaikan umpan balik (*feedback*) dan keempat variabel Webqual 4.0, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

**Kata Kunci:** *Webqual, Website, Layanan Informasi, Random Sampling* dan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM).

## PENDAHULUAN

*Website* atau situs internet merupakan kumpulan halaman yang berisi dan menampilkan informasi data berupa teks, gambar baik statis atau dinamis, animasi, suara, video atau gabungan keseluruhannya [1]. Data-data tersebut membentuk serangkaian bentuk yang satu sama lain saling berkaitan dengan jaringan – jaringan halaman atau *hyperlink*. *World Wide Web* (www atau web) di internet telah meningkat secara dramatis dalam beberapa tahun terakhir. Khususnya potensi *website* sebagai media komersial secara luas diakui.

Perguruan tinggi membuat situs untuk mengenalkan dan mempromosikan lembaga pendidikannya. Pembuatan situs Perguruan Tinggi mempunyai tujuan diantaranya adalah untuk memberikan informasi mengenai profil, program akademis, sarana dan fasilitas, kegiatan yang telah dan akan berlangsung, capaian yang telah diperoleh dan lain sebagainya [2]. Dengan adanya situs memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi tanpa harus datang langsung ke lokasi.

Berdasarkan situs *statshow.com* mencatat jumlah pengunjung yang mengakses *website* *undhirabali.ac.id* sebanyak 45.260 orang pertahun [3]. Ditemukan beberapa permasalahan yaitu *website* kurang populer dari *website* beberapa Universitas yang ada di Bali. Saat ini *website* *undhirabali.ac.id* terdapat pada urutan ke 14.320 di Indonesia jauh tertinggal dari *website* beberapa universitas lainnya di Bali [4]. Akibatnya pengguna atau user *website* kesulitan mendapatkan informasi yang lengkap dan update terkait berita dari setiap konten yang disediakan, dan juga pihak manajemen

kesulitan menjalin kerjasama dengan instansi lain karena rating websitenya yang masih rendah. Kemudian ditemukan konten berita yang jarang di update, Akibatnya pengguna/user *website* kesulitan untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan update terkait berita dari setiap konten yang disediakan, sehingga menyebabkan berkurangnya minat pengunjung untuk membuka *website*. Selanjutnya banyak ditemukan berita-berita lama yang tidak bisa dibuka lagi yaitu berita yang di publikasi.

Berdasarkan permasalahan diatas diperlukan pengukuran terhadap kualitas *website* Universitas Dhyana Pura Bali. Pengukuran ini diperlukan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk mengembangkan *website* berita mereka. Sehingga nantinya akan banyak menarik loyalitas pengunjung. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *Webqual 4.0*. Karena metode *Webqual 4.0* telah banyak digunakan oleh peneliti terdahulu untuk mengukur suatu kualitas *website*. Kualitas *website* telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pelanggan/pengguna. *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. *Webqual* berdasarkan pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasarkan pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa [5]. Dari konsep QFD tersebut, *Webqual* disusun berdasarkan pada persepsi pengguna akhir (end user) terhadap suatu *website*.

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan untuk mengukur kualitas laman *website* dengan metode *webqual* dengan judul jurnal "Laman Quality: Case Study on Local Government Bank and State Own Bank in Bekasi City" [6], dan "Evaluating Wap News Sites: The Webqual/M Approach" [5], penelitian "Benchmark Laman Bhineka.Com Dan Elevelveia.Co.Id Dengan Metode Webqual". dengan jurnal berjudul "Analisis Kualitas Laman Menggunakan Metode WebQual dan Importance - Performance Analysis (IPA), "Pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode Webqual" [7].

Beberapa peneliti pernah meneliti tentang pengaruh metode *webqual* terhadap suatu *website*, namun penelitian yang pernah dilakukan yang berkaitan dengan pengukuran kualitas *website* itu hanya membandingkan suatu kualitas dari halaman *website* dan mempelajari tentang perilaku dari konsumen terhadap penggunaan *website*. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengukuran kualitas halaman *website* Universitas Dhyana Pura Bali.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Definisi Kualitas

Kotler (2000) mengatakan bahwa, "*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*". Artinya kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik yang membuat produk mampu memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan maupun yang tidak dinyatakan. Sedangkan Pahan (1998) mendefinisikan kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan hubungan yang ditentukan atau tersirat. Sedangkan definisi yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (1994) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Penjelasan lengkap perihal definisi kualitas adalah pendapat David (1988), menurutnya kualitas dibagi menjadi 9 (sembilan) dimensi. Adapun ke-9 dimensi kualitas meliputi:

- *Performance*, karakteristik utama produk, misalnya gambar jernih pada layar televisi.
- *Features*, karakteristik tambahan, fasilitas atau fitur tambahan, misalnya *remote control*.
- *Conformance*, spesifikasi industri dan standar industri
- *Reliability*, konsistensi kerja
- *Durability*, masa daya kegunaan / ketahanan produk, mencakup masa garansi dan perbaikan.
- *Service*, pertanggungjawaban atas permasalahan-permasalahan produk dan berbagai keluhan konsumen terhadap produk.
- *Response*, hubungan produsen-konsumen, termasuk peranan dealer.
- *Aesthetics*, berbagai karakteristik yang berhubungan dengan psikologis produsen, penyalur/dealer, dan konsumen.

### Pengertian Laman

Menurut Hidayat (2010) laman dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman web yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Hubungan antara satu laman dengan laman yang lainnya disebut *Hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *Hypertext*.

### Pengukuran Kualitas Suatu Laman

Ada lima kriteria untuk mengukur suatu laman, yaitu ketepatan (*accuracy*), sumber (*authority*), tujuan (*objectivity*), peredaran (*currency*), dan ulasan berita (*coverage*) (Kapoun, 1998).

### WebQual

WebQual merupakan metode pengukuran kualitas laman berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual (Zeithaml, 1990) yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa (Diana 2012). Instrumen penelitian pada WebQual tersebut dikembangkan dengan metode QFD yang bermakna : Terstruktur dan proses disiplin yang memberikan makna untuk

mengidentifikasi dan membawa suara pelanggan melalui tiap-tiap tahap dari produksi atau pengembangan dan penerapannya (Slabey, 1990).

Menurut Kim dan Eom (2002) dalam Barnes dan Vidgen (2003), kualitas laman (WebQual) didasari dari metode QFD. Aplikasi dari QFD dimulai dengan menemukan "suara dari konsumen" dengan kata lain menemukan kebutuhan kualitas sesuai dengan keinginan konsumen. Kualitas yang diminta konsumen ini kemudian menjadi evaluasi terhadap suatu produk atau pelayanan. WebQual dibuat untuk mempelajari karakteristik atau fitur sebuah laman.

Menurut Loiciano, Watson dan Goodhue (2007). WebQual terdiri dari 12 dimensi, antara lain informasi yang sesuai, topik yang sesuai, informasi bisa dipercaya, waktu merespon, mudah dimengerti, pengoperasian yang intuitif, tampilan yang menarik, inovatif, punya daya tarik secara emosional, tampilan gambar yang konsisten, lengkap dan bisa berguna.

WebQual mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan dalam perkembangannya telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. WebQual disusun berdasarkan penelitian dari empat area, yaitu (1) kualitas pengguna, (2) kualitas informasi dari penelitian sistem informasi, (3) kualitas interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi, serta (4) kualitas dari keseluruhan atribut. Metode WebQual saat ini merupakan salah satu metode yang paling baik digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu laman.

WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian yang terdiri atas empat dimensi area, yaitu:

#### **Kualitas Penggunaan (*Usability* dari *human computer interaction*)**

*Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan halaman laman, sebagai contoh penampilan, kemudian pengguna, navigasi dan gambaran yang akan disampaikan ke pengguna (Barnes dan Vidgen; 2002 didalam Tarigan, 2008). Kualitas penggunaan meliputi, kemudahan dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri,

kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

#### **Kualitas Informasi dari Penelitian Sistem Informasi (*Information Quality*)**

*Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada laman, sesuai atau tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya (Barnes dan Vidgen; 2002 didalam Tarigan, 2008). Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan terakhir informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai (Barnes, 2003).

#### **Kualitas Interaksi dan Kualitas Layanan dari Peneliti Kualitas Sistem Informasi (*Service Interaction Quality*)**

*Service Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki laman web lebih dalam. Sebagai contoh, isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik laman (Barnes dan Vidgen; 2002 didalam Tarigan, 2008). Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan akan ditepati.

#### **Kualitas Keseluruhan (*Overall Impression*)**

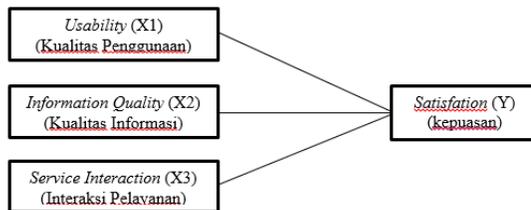
Penelitian kualitas dari keseluruhan ketiga kualitas di atas. Persepsi pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal). Barnes dan Vidgen (2003) melakukan penelitian dengan judul "*An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*" yang menggunakan WebQual untuk mengukur kualitas laman.

## METODOLOGI PENELITIAN

Berdasarkan pemodelan *Website Quality (WebQual)*, terdapat tiga dimensi kualitas *website* yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas *website*, yaitu :

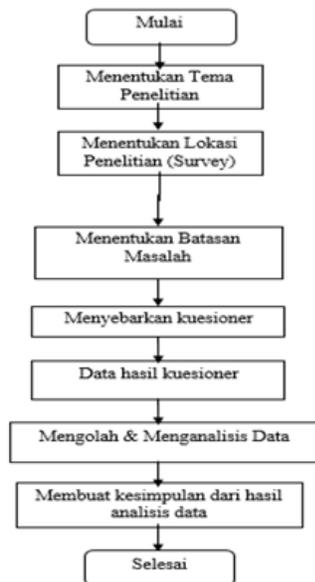
1. Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)
2. Variabel X2 adalah dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Variabel X3 adalah dimensi Interaksi Service (*Service Interaction*)

Sementara Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Oleh karena itu, model konseptual penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1.** Kerangka Konseptual Penelitian

## TAHAPAN PENELITIAN



**Gambar 2.** Desain Penelitian

## Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dan informasi yang akan dilakukan di dalam penelitian ini terdiri atas data kuantitatif dan data kualitatif:

- a. Data kuantitatif  
Data dalam penelitian ini adalah data hasil kuesioner yang telah diberi angka pada masing-masing jawaban yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan karakteristik responden.
- b. Data kualitatif  
Data dalam penelitian ini adalah karakteristik responden yang meliputi nama, jenis kelamin, status perkawinan dan tingkat pendidikan.

Berdasarkan sumbernya data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

- a. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.
- b. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung, dokumentasi terhadap publikasi dan sumber lainnya.

## Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah dosen, tenaga administrasi serta mahasiswa dari Universitas Dhyana Pura Bali. Jumlah indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah 24, maka banyaknya responden sebagai sampel antara 120 sampai 240 orang responden. Penelitian ini menggunakan 150 orang responden, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Reliabilitas Data

Pengukuran uji reliabilitas dilakukan dengan perangkat lunak SPSS versi 17 dengan metode *Cronbach Alpha*, di mana menurut Malhotra (1998) dan Solimun (2002), bahwa suatu instrumen dikatakan reliabel manakala memenuhi standar koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,4 ( $\alpha > 0.4$ ). Dari hasil pengukuran reliabilitas dimana  $N=23$  (jumlah pertanyaan) didapatkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,481 ini berarti instrumen penelitian ini memenuhi syarat untuk dinyatakan reliabel yang hasilnya ditampilkan pada tabel 1.

**Tabel 1.** Hasil Uji Reabilitas Data  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.481	23

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between People		144.341	149	.969		
Within People	Between Items	642.907	22	29.223	58.168	.000
	Residual	1646.832	3278	.502		
	Total	2289.739	3300	.694		
Total		2434.080	3449	.706		

Grand Mean = 3.4400

**Uji Chi Square**

Uji *Crosstab* adalah suatu mode analisis berbentuk tabel yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengetahui apakah ada korelasi atau hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Dapat dikatakan analisis uji *Crosstab* merupakan metode untuk mentabulasikan beberapa variabel yang berbeda ke dalam satu matriks. Tabel yang dianalisis di sini adalah hubungan antara variabel dalam baris dengan variabel dalam kolom.

Tabel silang (*Crosstab*) dalam penelitian ini dilakukan terhadap lima dimensi yang terdapat pada analisa deskriptif di mana terdapat atribut- atribut yang merupakan bagian dari analisa deskriptif.

Uji yang dipilih adalah Chi Square untuk melihat apakah ada hubungan antara variabel baris dengan kolom, yaitu karakteristik pengguna dengan persepsi tingkat kepuasan pengguna.

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
U1	75.3733	20.974	.133	.199	.471
U2	75.3533	21.317	.065	.224	.483
U3	76.3000	21.487	.024	.201	.492
U4	75.2333	21.106	.099	.161	.477
U5	76.3267	20.423	.170	.253	.464
U6	76.2133	20.384	.200	.145	.458
U7	76.1133	20.222	.163	.316	.465
U8	75.3867	20.695	.190	.177	.461
IQ9	75.3800	21.123	.104	.188	.476
IQ10	75.3667	20.596	.186	.164	.461
IQ11	76.3200	22.085	-.048	.167	.502
IQ12	75.3733	22.115	-.049	.192	.501
IQ13	75.3867	20.816	.156	.183	.467
IQ14	76.2800	21.505	.028	.203	.490
IQ15	75.2067	20.876	.154	.168	.467
SI16	75.4200	21.306	.091	.067	.477
SI17	75.4000	20.779	.160	.107	.466
SI18	75.5000	21.326	.092	.145	.477
SI19	75.3133	19.787	.308	.316	.439
SI20	75.2533	20.794	.169	.265	.465
SI21	76.2467	20.737	.125	.165	.472
SI22	76.2667	20.318	.196	.170	.458
OI23	75.6267	19.148	.455	.389	.415

Sumber : Pengolahan Kuesioner

Dari analisis output pada uji reabilitas di atas, bila dilihat kolom *Corrected Item-Total Correlation* merupakan nilai r hitung untuk masing- masing butir pertanyaan tiap variabel. Nilai r hitung masing-masing butir pertanyaan positif dan nilainya lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka disimpulkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  alias butir pernyataan variabel dikatakan valid.

**Tabel 3** Ringkasan Tabel Silang (*Crosstab*) untuk dimensi *Usability*

Dimensi Usability	Hasil Tabel Silang (Uji Crosstab) & Uji Chi Square	Hasil Analisis
Pendidikan	Asymptot signifikan, yaitu 0,124 > 0,04	H0 Diterima
Kelamin	Asymptot signifikan, yaitu 0,798 > 0,04	H0 Diterima
Usia	Asymptot signifikan, yaitu 0,952 > 0,04	H0 Diterima
Pekerjaan	Asymptot signifikan, yaitu 0,086 < 0,04	H1 Diterima (H0 Ditolak)

Dari tabel 3 dapat diambil kesimpulan bahwa untuk Pendidikan, Kelamin, Usia, dan Pekerjaan tidak ada pengaruh atau hubungan terhadap dimensi *Usability* (H0 Diterima).

**Tabel 4** Ringkasan Tabel Silang (*Crosstab*) untuk dimensi *Interaction Quality*

Dimensi <i>Information Quality</i>	Hasil Tabel Silang (Uji Crosstab) & Uji Chi Square	Hasil Analisis
Pendidikan	Asymptot signifikan, yaitu 0,318 > 0,04	H0 Diterima
Kelamin	Asymptot signifikan, yaitu 0,477 > 0,04	H0 Diterima
Usia	Asymptot signifikan, yaitu 0,403 > 0,04	H0 Diterima
Pekerjaan	Asymptot signifikan, yaitu 0,737 > 0,04	H0 Diterima

Dari tabel 4 dapat diambil kesimpulan bahwa untuk Pendidikan, Kelamin, Usia, dan Pekerjaan tidak ada pengaruh atau hubungan terhadap dimensi *Interaction Quality* (H0 Diterima).

**Tabel 5** Ringkasan Tabel Silang (*Crosstab*) untuk dimensi *Services Interaction*

Dimensi <i>Services Interaction</i>	Hasil Tabel Silang (Uji Crosstab) & Uji Chi Square	Hasil Analisis
Pendidikan	Asymptot signifikan, yaitu 0,904 > 0,04	H0 Diterima
Kelamin	Asymptot signifikan, yaitu 0,914 > 0,04	H0 Diterima
Usia	Asymptot signifikan, yaitu 0,468 > 0,04	H0 Diterima
Pekerjaan	Asymptot signifikan, yaitu 1,000 > 0,04	H1 Diterima (H0 Ditolak)

Dari tabel 5 dapat diambil kesimpulan bahwa untuk Pendidikan, Kelamin, Usia, dan Pekerjaan tidak ada pengaruh atau hubungan terhadap dimensi *Services Interaction* (H0 Diterima).

**Tabel 6** Ringkasan Tabel Silang (*Crosstab*) untuk dimensi *Overall Impression*

Dimensi <i>Overall Impression</i>	Hasil Tabel Silang (Uji Crosstab) & Uji Chi Square	Hasil Analisis
Pendidikan	Asymptot signifikan, yaitu 0,168 > 0,04	H0 Diterima
Kelamin	Asymptot signifikan, yaitu 0,702 > 0,04	H0 Diterima
Usia	Asymptot signifikan, yaitu 0,050 > 0,04	H0 Diterima
Pekerjaan	Asymptot signifikan, yaitu 0,000 < 0,04	H1 Diterima (H0 Ditolak)

Dari tabel 6 dapat diambil kesimpulan bahwa untuk Pendidikan, Kelamin, Usia, dan Pekerjaan tidak ada pengaruh atau hubungan terhadap dimensi *Overall Impression* (H0 Diterima).

## Uji One Sample t-Test

**Tabel 7.** hasil Uji One Sample t-Test Instrumen Penelitian

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
U1	66.770	149	.000	3.74667	3.6358	3.8575
U2	63.422	149	.000	3.76667	3.6493	3.8840
U3	43.920	149	.000	2.82000	2.6931	2.9469
U4	66.186	149	.000	3.88667	3.7706	4.0027
U5	42.937	149	.000	2.79333	2.6648	2.9219
U6	47.786	149	.000	2.90667	2.7865	3.0269
U7	41.917	149	.000	3.00667	2.8649	3.1484
U8	69.051	149	.000	3.73333	3.6265	3.8402
IQ9	65.504	149	.000	3.74000	3.6272	3.8528
IQ10	65.285	149	.000	3.75333	3.6397	3.8669
IQ11	47.397	149	.000	2.80000	2.6833	2.9167
IQ12	65.841	149	.000	3.74667	3.6342	3.8591
IQ13	66.083	149	.000	3.73333	3.6217	3.8450
IQ14	45.741	149	.000	2.84000	2.7173	2.9627
IQ15	71.013	149	.000	3.91333	3.8044	4.0222
SI16	69.415	149	.000	3.70000	3.5947	3.8053
SI17	65.432	149	.000	3.72000	3.6077	3.8323
SI18	69.100	149	.000	3.62000	3.5165	3.7235
SI19	64.689	149	.000	3.80667	3.6904	3.9229
SI20	70.447	149	.000	3.86667	3.7582	3.9751
SI21	44.167	149	.000	2.87333	2.7448	3.0019
SI22	45.274	149	.000	2.85333	2.7288	2.9779
OI23	63.569	149	.000	3.49333	3.3847	3.6019

Pada bagian ini dilakukan analisis Uji One Sample t-Test yang terdiri dari :

1. Analisis :

• Hipotesis

H0 : Tidak ada kesenjangan pengguna akhir / *end user* laman Undhirabali.ac.id.

H1 : Ada kesenjangan pengguna akhir / *end user* laman Undhirabali.ac.id.

• Pengambilan Keputusan

1. Berdasarkan perbandingan t hitung dengan tabel: Ketentuan :

• H0 diterima : Jika  $t_{hitung}$  berada di antara nilai - $t_{tabel}$  dan +  $t_{tabel}$

• H0 ditolak : Jika  $t_{hitung}$  tidak berada di antara nilai - $t_{tabel}$  dan +  $t_{tabel}$ .

Dari hasil tabel di atas, dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 5% dengan df (derajat kebebasan) = n-1, dibandingkan dengan  $T_{hitung}$  yang dilihat dari hasil nilai t.

2. Berdasarkan nilai probabilitas

Ketentuan :

- Jika probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima
- Jika probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_1$  ditolak

### SIMPULAN

Hasil evaluasi penelitian pengukuran kualitas *website* Universitas Dhyana Pura terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan dari penelitian kali ini dapat disimpulkan bahwa secara umumnya adalah memuaskan dengan skor rata-rata 3,49, namun ada beberapa instrument di dalam 4 dimensi metode *Webqual* yang kurang memuaskan yaitu :

- U3 (3. Halaman situs web Universitas Dhyana Pura memiliki instruksi yang jelas)
- U5 (Situs web situs web Universitas Dhyana Pura memiliki tampilan desain / fitur yang menarik)
- U6 (Halaman situs web Universitas Dhyana Pura memiliki desain sesuai dengan jenis halaman (situs web akademik))
- IQ11 (halaman situs web Universitas Dhyana Pura memberikan informasi yang tepat waktu dan terkini)
- IQ14 (halaman situs web Universitas Dhyana Pura memberikan informasi terperinci dan lengkap)
- SI21 (halaman situs web Universitas Dhyana Pura memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi dari halaman itu)
- SI22 (Situs web situs web Universitas Dhyana Pura memberi keyakinan bahwa layanan akan baik seperti yang dijanjikan)

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Hidayat, Cara praktis membangun website gratis, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010.
- [2] I. Sanjaya, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian KOMINFO dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," vol. 14, p. 1, 2012.
- [3] "statshow.com," [Online]. Available: www.statshow.com. [Accessed 20 Agustus 2018].
- [4] "Alexa," [Online]. Available: www.alex.com. [Accessed 20 Agustus 2018].
- [5] R. Vidgen and S. Barnes, "Assessing the Quality of a Cross-National eGovernment A Case study of the Forum on Strategic management knowledge exchange," in *Hawai International Conference on System Sciences*, Hawaii, 2003.
- [6] H. Mediyawati. [Online]. [Accessed 18 September 2017].
- [7] S. and D. O. Soemantri, "Pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode webqual 4.0 (Studi Kasus : CV Zamrud Multimedia Network)," *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 2, 2016.
- [8] P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12.*, Jakarta: PT. Indeks, 2007.
- [9] A. Gregorius, *Tips & Trik Membuat Efek Spesial Website dengan Dreamweaver 4*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2000.
- [10] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: T. Rineka Cipta., 2006.
- [11] H. Park and S. Baek, "Springer-Verlag Berlin Heidelberg," *Measuring Service Quality of Online Bookstores with Webqual*, vol. 4553, pp. 95-103, 2007.
- [12] S. *Statistika Untuk Usulan Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2010.
- [13] D. Sunyoto, *Statistika Deskriptif dan Probabilitas Edisi 1*, Yogyakarta: CAPS (Centrer for Academic Publishing Services), 2016.
- [14] a. taufik and h. goerge, "website," 2012. [Online]. Available: www.abc.com. [Accessed 20 agustus 2018].