

# Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode WebQual 4.0

Yoga Pratama

Teknik Informatika Telkom School of Computing

Telkom University

Bandung, Indonesia

Email : [pratama23yoga@gmail.com](mailto:pratama23yoga@gmail.com)

## Abstrak

*Pertumbuhan IT yang demikian pesat menjadikan website sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah organisasi/lembaga dalam hal layanan bagi pengguna/pelanggan. Layanan suatu website perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, kualitas website CDC Universitas Telkom diukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0. WebQual merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dari WebQual 4.0 dengan User Satisfaction (kepuasan pengguna). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel WebQual 4.0, yaitu Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality berpengaruh positif langsung terhadap User satisfaction (kepuasan pengguna) website CDC Universitas Telkom.*

**Kata Kunci :** CDC Universitas Telkom, WebQual 4.0, User Satisfaction, Skala Likert, SPSS, Regresi Linear Berganda

## 1. Pendahuluan

Universitas Telkom mempunyai berbagai website yang bergerak dalam berbagai bidang, salah satunya yaitu di bidang pengembangan dan layanan karir yang dikelola oleh CDC (Career Development Center) Universitas Telkom, dengan domain [www.cdc.telkomuniversity.ac.id](http://www.cdc.telkomuniversity.ac.id). CDC Universitas Telkom itu sendiri merupakan salah satu lembaga dibawah direktorat 4-Bidang penelitian dan kemahasiswaan yang merupakan pusat pengembangan dan layanan karir [16]. Sebagai wadah pengembangan dan layanan karir, website CDC tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan. Penelitian ini mengambil studi kasus pada Website CDC Universitas Telkom yang bertujuan untuk pengukuran kualitas website tersebut. Pengukuran

kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang user satisfaction (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan website tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas website tersebut dilihat dari User Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah WebQual 4.0.

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. WebQual 4.0 merupakan

suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument – instrument penelitian yang dapat dikategorikan kedalam empat variable, yaitu Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, overall [17]. Semuanya merupakan pengukuran User Satisfaction (kepuasan pengguna) terhadap kualitas dari website tersebut. Dari hasil pengukuran tersebut, diharapkan bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan popularitas dari website dan juga memunculkan rekomendasi untuk para developer dan pengelola untuk meningkatkan kualitas dan pengembangan website CDC Universitas Telkom.

### **Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini adapun perumusan masalah yang dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas setiap dimensi dari WebQual 4.0 terhadap User Satisfaction (kepuasan pengguna) website CDC Universitas Telkom?
2. Bagaimana saran menentukan aspek yang mempengaruhi peningkatan kualitas dari website CDC Universitas Telkom?

Adapun tujuan yang diharapkan dapat tercapai pada pembuatan tugas akhir ini diantaranya :

1. Mengukur pengaruh kualitas setiap dimensi dari WebQual 4.0 terhadap kepuasan pengguna website CDC Universitas Telkom.
2. Memberikan saran menentukan aspek yang mempengaruhi untuk meningkatkan kualitas website CDC Universitas Telkom.

## **2. Landasan Teori**

### **WebQual**

Berdasarkan (Levis, et al., 2008), salah satu definisi kualitas adalah totalitas karakteristik dari suatu entitas yang menanggung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan dan yang tersirat. Dua persyaratan untuk evaluasi website muncul dari definisi ini yaitu :

1. valuasi umum dari seluruh karakteristik website.
2. Seberapa baik situs memenuhi kebutuhan spesifik..

Disebutkan pula bahwa kualitas website mungkin berhubungan dengan kriteria seperti ketepatan waktu, kemudahan navigasi, kemudahan akses dan penyajian informasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Yaghoubi, et al., 2011) dalam Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence digunakan model WebQual untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan perspektif pengguna. Terdapat beberapa versi dari model WebQual dimana setiap versi digunakan dalam penelitian yang berbeda yang disesuaikan dengan populasi dan kebutuhan penelitian yaitu sebagai berikut:

- WebQual 1.0 , terdiri atas 4 variabel yaitu Usefulness, Easy of Use, Entertainment, dan Interaction. WebQual versi pertama ini kuat dalam dimensi kualitas Informasi, tetapi lemah dalam Service Interaction.
- WebQual 2.0 , terbagi dalam 3 area yang berbeda yaitu Quality of Website, Quality of Information, dan Quality of Service Interaction. Pada WebQual 2.0 dikembangkan aspek interaksi dengan mengadopsi kualitas pelayanan.
- WebQual 3.0 diuji mengidentifikasi 3 variabel atas kualitas website e-

commerce yaitu Usability, Information quality, dan Quality of Service Interaction.

- WebQual 4.0 diperoleh dari pengembangan WebQual versi 1 sampai 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari SERVQUAL. WebQual 4.0 terdiri dari 4 variabel yaitu Usability, Information, Service Quality, dan Overall.

Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0, dengan variabel Usability, Information Quality, Service Quality berperan sebagai variabel independen, sedangkan variabel Overall disini lebih diartikan sebagai overall terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) dan berperan sebagai Variabel dependen.

Instrumen dari 4 variabel WebQual 4.0 dapat dilihat pada tabel berikut [4]:

Tabel 2.1 Instrumen WebQual 4.

The WebQual 4.0 instrument	
Category	WebQual 4.0 questions
<b>Usability</b>	1. I find the site easy to learn to operate 2. My interaction with the site is clear and understandable 3. I find the site easy to navigate 4. I find the site easy to use 5. The site has an attractive appearance 6. The design is appropriate to the type of site 7. The site conveys a sense of competency 8. The site creates a positive experience for me
<b>Information quality</b>	9. Provides accurate information 10. Provides believable information 11. Provides timely information 12. Provides relevant information 13. Provides easy to understand information 14. Provides information at the right level of detail
<b>Service interaction</b>	15. Presents the information in an appropriate format 16. Has a good reputation 17. It feels safe to complete transactions 18. My personal information feels secure 19. Creates a sense of personalization 20. Conveys a sense of community 21. Makes it easy to communicate with the organization
<b>Overall</b>	22. I feel confident that goods/services will be delivered as promised 23. Overall view of the Web site

### Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah analisis yang menjelaskan hubungan antara variabel respon (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi dari satu prediktor (variabel independen). Regresi linear berganda merupakan pengembangan dari regresi linear sederhana, hanya saja pada regresi linear berganda variabel bebasnya lebih dari satu variabel penduga. Tujuan analisis regresi linear berganda adalah untuk menguji intensitas hubungan

antara dua variabel atau lebih dan membuat prediksi penilaian Y atas X [3].

Persamaan umumnya adalah (Kutner, Nachtsheim dan Neter, 2004):

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n.$$

Dengan Y adalah variabel bebas, dan X adalah variabel-variabel bebas, a adalah konstanta (intersept) dan b adalah koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas.

Penggunaan metode analisis regresi linear berganda memerlukan uji asumsi

klasik yang secara statistik harus dipenuhi. Asumsi klasik yang sering digunakan adalah asumsi normalitas, heteroskedastisitas dan cek outlier.

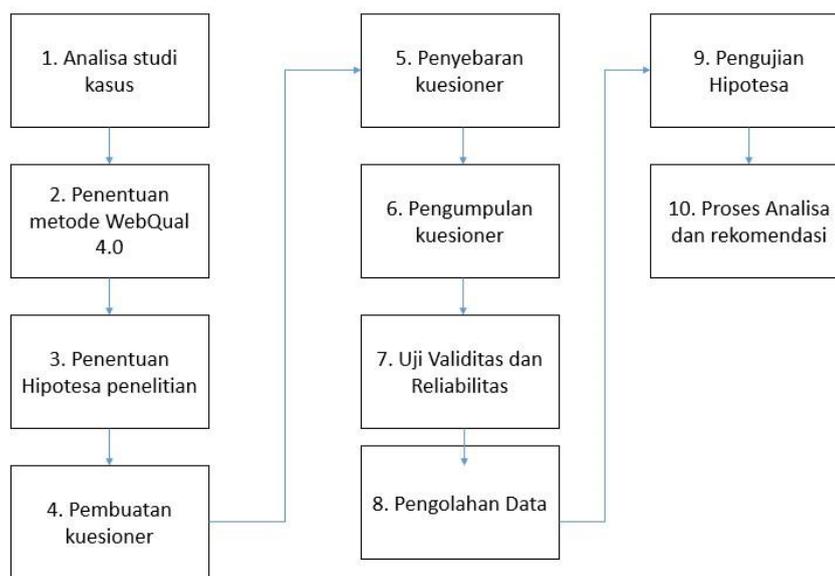
Langkah-langkah yang dipergunakan dalam analisis regresi linear berganda adalah :

1. Uji Korelasi Pearson
2. Uji F (Anova)
3. Uji Independent Sample t Test

Persamaan regresi sebaiknya dilakukan di akhir analisis karena interpretasi terhadap persamaan regresi akan lebih akurat jika telah diketahui signifikansinya. Koefisien determinasi sebaiknya menggunakan Adjusted R Square dan jika bernilai negatif maka uji F dan uji t tidak dapat dilakukan.

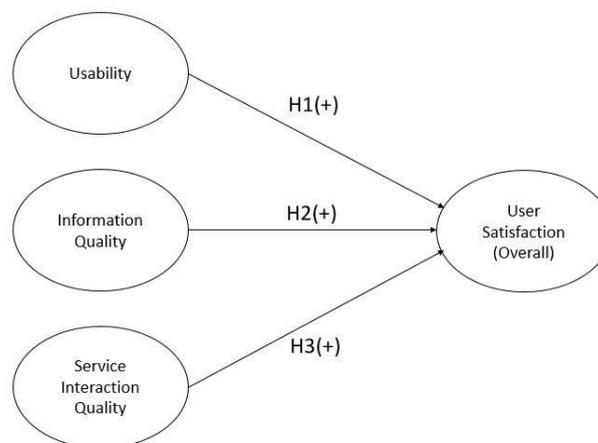
### 3. Metodologi Penelitian

#### Gambaran Umum



Gambar 3.1 Gambaran umum aktifitas

#### Hipotesa



Gambar 3.2 Gambaran Hipotesis penelitian

1. H1 : Usability (Kegunaan) pada website CDC Universitas Telkom berpengaruh positif langsung terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna).
2. H2 : Information Quality (Kualitas Informasi) pada website CDC Universitas Telkom berpengaruh positif langsung terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna).
3. H3 : Service Quality (Kualitas Layanan) pada website CDC Universitas Telkom berpengaruh positif langsung terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna).

#### 4. Analisa dan Pembahasan

##### Uji validitas

Nilai Pearson Correlation (korelasi antara instrument pertanyaan secara keseluruhan) bernilai positif dan  $\geq 0.30$  maka item pertanyaan **valid**. Sedangkan apabila nilai Pearson Correlation negatif dan  $< 0.30$  maka item pertanyaan **tidak valid**.

Pernyataan	Pearson Correlation	Kesimpulan
W1	.500	valid
W2	.677	valid
W3	.655	valid
W4	.673	valid
W5	.724	valid
W6	.682	valid
W7	.673	valid
W8	.532	valid

Pernyataan	Pearson Correlation	Kesimpulan
X1	.751	valid
X2	.470	valid
X3	.757	valid
X4	.726	valid
X5	.693	valid
X6	.686	valid
X7	.545	valid

Pernyataan	Pearson Correlation	Kesimpulan
Y1	.639	Valid
Y2	.480	Valid
Y3	.712	Valid
Y4	.754	Valid
Y5	.764	Valid

Pernyataan	Pearson Correlation	Kesimpulan
Z1	.850	valid

model penelitian WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas website CDC Universitas Telkom dinyatakan Valid.

##### Uji Reliabilitas

Menurut metode *Crobach Alpha*, Jika nilai alpha cronbach bernilai  $\geq 0.60$  maka item pertanyaan **reliabel**, sedangkan apabila nilai alpha cronbach bernilai  $< 0.60$  maka item pertanyaan **tidak reliabel**.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	23.3600	14.766	.367	.791
VAR00002	23.4200	13.596	.566	.764
VAR00003	23.6600	13.127	.508	.772
VAR00004	23.4200	13.391	.551	.765
VAR00005	24.3600	12.602	.597	.757
VAR00006	24.0200	12.591	.524	.770
VAR00007	24.0400	12.856	.524	.769
VAR00008	23.5600	14.537	.399	.787

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	22.1200	10.393	.636	.723
VAR00002	21.8600	12.327	.319	.779
VAR00003	22.2800	9.389	.594	.730
VAR00004	22.0000	10.612	.606	.729
VAR00005	21.9600	11.468	.596	.740
VAR00006	22.3000	10.500	.533	.742
VAR00007	22.5200	11.153	.323	.792

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	12.9800	6.142	.404	.669
VAR00002	12.7200	7.185	.265	.714
VAR00003	13.3200	5.406	.456	.653
VAR00004	13.0400	5.468	.562	.600
VAR00005	12.9800	5.693	.605	.588

**Uji Regresi Linear Berganda**

**Usability**

Tabel 4.12 hasil uji Korelasi Pearson Usability menggunakan SPSS Statistic 20

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 <sup>a</sup>	.543	.454	.65412

a. Predictors: (Constant), VAR00008, VAR00001, VAR00006, VAR00003, VAR00002, VAR00004, VAR00007, VAR00005  
 b. Dependent Variable: VAR00023

Tabel 4.13 hasil uji F Anova Usability menggunakan SPSS Statistic 20

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.875	8	2.609	6.099	.000 <sup>b</sup>
	Residual	17.543	41	.428		
	Total	38.418	49			

a. Dependent Variable: VAR00023  
 b. Predictors: (Constant), VAR00008, VAR00001, VAR00006, VAR00003, VAR00002, VAR00004, VAR00007, VAR00005

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Usability website CDC mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan bentuk diagram model yang menunjukkan bahwa variabel Usability mempunyai *direct impact* terhadap variabel dependen Z User Satisfaction. Besar

model penelitian WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas website CDC Universitas Telkom dinyatakan telah memenuhi kriteria Reliabilitas dan merupakan alat ujur yang dapat dipercaya dan handal.

Tabel 4.14 hasil uji Independent Sample T Test Usability menggunakan SPSS Statistic 20

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.730	.663		1.101	.277
	VAR00001	.157	.141	.145	1.119	.270
	VAR00002	.183	.133	.182	1.372	.177
	VAR00003	.076	.126	.077	.607	.547
	VAR00004	.033	.149	.032	.220	.827
	VAR00005	.403	.148	.431	2.727	.009
	VAR00006	.081	.142	.087	.571	.571
	VAR00007	.045	.133	.048	.337	.738
	VAR00008	.017	.145	.017	.118	.907

a. Dependent Variable: VAR00023

pengaruh yang dihasilkan berdasarkan penelitian ini yaitu sebesar 56,3%.

Dalam model tersebut, diketahui bahwa sapek Usability tersebut cenderung memberikan dampak positif terhadap User Satisfaction. Hal ini dibuktikan dengan R (koefisien korelasi) positif dengan nilai 0.737 yang bearti nilai tersebut masuk ke dalam kategori **Korelasi**

**Kuat** karena berada diantara *range range* 0.5 – 0.75. hal ini mengindikasi bahwa smakin meningkatnya aspek kegunaan pada website CDC Univeritas Telkom, akan meningkat pula aspek kepuasan pengguna webite tersebut.

Dan pada hasil uji Independen Sampel T test, dapat disimpulkan bahwa indikator *Usability* terhadap *User satisfaction* yang paling berpengaruh adalah **VAR00005**. Jadi kepuasan pengguna yang sangat perlu diperhatikan adalah “Website memiliki tampilan yang menarik” (VAR00005).

hasil uji Korelasi Pearson Information Quality menggunakan SPSS Statistic 20

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 <sup>a</sup>	.563	.490	.63228

a. Predictors: (Constant), VAR00015, VAR00010, VAR00011, VAR00014, VAR00013, VAR00012, VAR00009  
 b. Dependent Variable: VAR00023

hasil uji F Anova Information Quality menggunakan SPSS Statistic 20

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.628	7	3.090	7.728	.000 <sup>b</sup>
	Residual	16.791	42	.400		
	Total	38.418	49			

a. Dependent Variable: VAR00023  
 b. Predictors: (Constant), VAR00015, VAR00010, VAR00011, VAR00014, VAR00013, VAR00012, VAR00009

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality* website CDC mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal ini

Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek kegunaan menunjukkan status **Cukup** bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden **3,39** dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap aspek *usability* belum terpenuhi .

Untuk itu, para pengembang website tersebut perlu memahami bahwa pengguna website sangat mepedulikan aspek *Usability* dalam website CDC Universitas Telkom.

**Information Quality**

hasil uji Independent Sample T Test Information Quality menggunakan SPSS Statistic 20

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.555	.546		1.016	.315
	VAR00009	.208	.157	.217	1.329	.191
	VAR00010	.244	.131	.233	1.859	.070
	VAR00011	.021	.153	.022	.136	.893
	VAR00012	.099	.142	.099	.700	.488
	VAR00013	-.023	.144	-.023	-.158	.875
	VAR00014	.075	.124	.079	.605	.548
	VAR00015	.443	.113	.474	3.914	.000

a. Dependent Variable: VAR00023

dibuktikan dengan bentuk diagram model yang menunjukkan bahwa vaiabel X (*Information Quality*) mempunyai *direct impact* terhadap variabel dependen Z (*User*

*Satisfaction*). Besar pengaruh yang dihasilkan berdasarkan penelitian ini yaitu sebesar 56,3%.

Dalam model tersebut, diketahui bahwa sapek *Information Quality* tersebut cenderung memberikan dampak positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan R (koefisien korelasi) positif dengan nilai 0.75 yang bearti nilai tersebut masuk ke dalam kategori **Korelasi Kuat** karena berada dintara *renge renge* 0.5 – 0.75. hal ini mengindikasi bahwa smakin meningkatnya kualitas informasi pada website CDC Univeritas Telkom, akan meningkat pula aspek kepuasan pengguna webite tersebut.

Dan pada hasil uji Independen Sampel T test, dapat disimpulkan bahwa indikator *Information Quality* terhadap

**Service Quality**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 <sup>a</sup>	.561	.511	618.96093

a. Predictors: (Constant), VAR00020, VAR00017, VAR00018, VAR00016, VAR00019

b. Dependent Variable: VAR00021

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21561276.82	5	4312255.365	11.256	.000 <sup>b</sup>
	Residual	16856955.68	44	383112.629		
	Total	38418232.50	49			

a. Dependent Variable: VAR00021

b. Predictors: (Constant), VAR00020, VAR00017, VAR00018, VAR00016, VAR00019

*User satisfaction* yang paling berpengaruh adalah **VAR00015**. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna yang sangat perlu diperhatikan adalah “Penyajian informasi mempunyai format yang sesuai dengan jenis website”.

Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek kualitas informasi menunjukkan status **Cukup** bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden **3,69** dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi belum terpenuhi .

Untuk itu, para pengembang website tersebut perlu memahami bahwa pengguna website sangat mempedulikan aspek *Information Quality* dalam website CDC Universitas Telkom.

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	955.095	509.661		1.874	.068
	VAR00016	.407	.105	.435	3.864	.000
	VAR00017	.153	.108	.159	1.415	.164
	VAR00018	.297	.111	.323	2.686	.010
	VAR00019	-.014	.140	-.015	-.101	.920
	VAR00020	.138	.138	.144	1.004	.321

a. Dependent Variable: VAR00021

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service Quality* website CDC mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan bentuk diagram model yang

menunjukkan bahwa variabel Y (*Service Quality*) mempunyai *direct impact* terhadap variabel dependen Z (*User Satisfaction*). Besar pengaruh yang dihasilkan berdasarkan penelitian ini yaitu sebesar 56,1%.

Dalam model tersebut, diketahui bahwa aspek *Service Quality* tersebut cenderung memberikan dampak positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan R (koefisien korelasi) positif dengan nilai 0.749 yang berarti nilai tersebut masuk ke dalam kategori **Korelasi Kuat** karena berada diantara *range* *range* 0.5 – 0.75. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya kualitas layanan pada website CDC Universitas Telkom, akan meningkat pula aspek kepuasan pengguna website tersebut. Dan pada hasil uji Independen Sampel T test, dapat disimpulkan bahwa indikator *Service Quality* terhadap *User satisfaction* yang paling berpengaruh adalah **VAR00016** dan **VAR00018**. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna yang perlu diperhatikan adalah “Website memiliki reputasi yang baik” dan “Website menyediakan ruang untuk komunitas”.

Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek kualitas layanan menunjukkan status **Cukup** bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden **3,252** dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan

kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan belum terpenuhi .

Untuk itu, para pengembang website tersebut perlu memahami bahwa pengguna website sangat mementingkan aspek *Service Interaction Quality* dalam website CDC Universitas Telkom.

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap pengujian yang dilakukan pada tugas akhir ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Aspek yang perlu diperhatikan dalam analisis *User Satisfaction* website CDC Universitas Telkom adalah Usability (kegunaan), Information Quality (kualitas informasi), dan Service Interaction Quality (kualitas interaksi layanan).
2. Usability (kegunaan) website CDC mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dengan pengaruh sebesar 54,3%. Indikator yang paling signifikan pengaruhnya dalam Usability yaitu “Website memiliki tampilan yang menarik” (VAR00005).
3. Information Quality (kualitas informasi) website CDC mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dengan pengaruh sebesar 56,3%. Indikator yang paling signifikan pengaruhnya dalam Information Quality yaitu “Penyajian informasi mempunyai format yang sesuai dengan jenis website” (VAR00015).
4. Service Interaction Quality (kualitas interaksi layanan) website CDC mempunyai pengaruh positif secara

langsung terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction), dengan pengaruh sebesar 56,1%. Indikator yang paling signifikan pengaruhnya dalam Service Quality yaitu “Website memiliki reputasi yang baik” (VAR00016) dan “Website menyediakan ruang untuk komunitas” (VAR00018).

5. Seluruh variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen pada penelitian ini.

## 4.2 Saran

Saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan sistem lanjut adalah sebagai berikut :

1. Menggunakan metode selain WebQual 4.0 dalam pengukuran kualitas terhadap User Satisfaction selanjutnya agar di dapat perbandingan hasil.
2. Menggunakan teori statistik selain Regresi Linear Berganda dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna agar dapat perbandingan hasil.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan model kuesioner bentuk lainnya pada penilaian kepuasan pengguna terhadap suatu sistem.

## Reference

- [1] A.O.S Laboratory. (2013). *Training Tips and Tricks in Making a Good Questionnaire*.
- [2] Ahmed Seffah, M. D. R. B. K. H. K. P., 2006. Usability measurement and metrics: A consolidated model. Dalam: *Software Qual J (2006)*. s.l.:Springer Science+ Business Media , pp. 159-178.
- [3] Algifari. (1997). *Analisis Statistik Untuk Bisnis; Dengan Regresi, Korelasi dan Nonparametrik*. Yogyakarta: BPF.
- [4] Barners, S., Vidgen, R. (2003). Measuring Web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange.
- [5] Bengts, M., (2004). *USABILITY AS A CONSTITUENT OF ENDUSER COMPUTING SATISFACTION*. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- [6] J.L. Giese, J. C. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*.
- [7] Juliandi, A., (2007). TEKNIK PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS. Dalam: s.l.: <http://www.azuarjuliandi.com/elearning/>, pp. 1 -12.
- [8] Laboratory, A. o. S., (2013). *Pelatihan Tips and Trick in Making A Good Questionnaire*. Bandung: s.n.
- [9] Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*.
- [10] Michael J. Milller, P., t.thn. Reliability and validity. *RES 600: Graduate Research Methods*, Issue Western International University.