

**PENGUNAAN WEBQUAL UNTUK PENENTUAN TINGKAT  
KEBERGUNAAN PADA WEBSITE  
(STUDI KASUS PADA TEKNIK SIPIL UNTAG SURABAYA)**

**Supangat**

Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Email: supangat@untag-sby.ac.id

**ABSTRAK**

Ide usability berpusat pada konsep membuat antarmuka website lebih ramah pengguna tanpa melihat kompetensi dari pengguna tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka berdasarkan pernyataan tersebut untuk dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi website program studi Teknik Sipil Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dikarenakan telah mempunyai website yang dapat diakses oleh publik dan telah melakukan perubahan beberapa kali berdasarkan sudut pandang internalnya, tetapi belum pernah melakukan evaluasi kebergunaan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari penggunanya. Mengingat dengan semakin berkembangnya jumlah pengguna yang pesat dari web site pada saat ini, prodi teknik sipil tersebut ingin mengetahui tingkat kebergunaan website yang dimilikinya berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung, sebagai bagian dari rencana pengembangan website sesuai dengan aspek *user experience* yang semakin penting untuk era ini. Pada penelitian ini dilakukan survei dengan bantuan kuesioner dan dibagikan ke 200 responden. Metode pengukuran menggunakan WebQual versi 4.0 dengan menyertakan tiga dimensi kebergunaan. Hasil penelitian, hampir sebagian besar pengguna menyatakan kepuasan terhadap website prodi teknik sipil, dengan hasil 57.70% responden menyatakan memuaskan pada aspek usabilitas, 52.27% responden menyatakan memuaskan pada aspek kualitas informasi, dan 54.86% responden menyatakan memuaskan pada aspek kualitas informasi.

Kata Kunci: WebQual, kebergunaan, usabilitas, kualitas website, kepuasan pengguna

**1. PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan teknologi internet, makin berkembang pula teknologi website. Jika pada awalnya cukup dengan halaman statis, maka pada saat ini suatu website menjadi lebih kaya fitur dengan tampilan yang dinamis dan estetis.

Tentunya dengan semakin baiknya teknologi web site, turut berkembang pula konsep tentang pemenuhan kepuasan user terhadap suatu website. Hal ini tidak terlepas dari konsep pengukuran kualitas

perangkat lunak yang berkembang terlebih dahulu.

Pengukuran kualitas perangkat lunak mempunyai dua sisi, yaitu sudut pandang proses pengembangan perangkat lunak dan hasil produk yang dihasilkan. Berdasarkan hal ini, maka kebergunaan website dapat didefinisikan sebagai berikut : kebergunaan website adalah kemudahan dalam hal penggunaan situs web. Untuk tujuan yang lebih luas dari kegunaan adalah dapat menyajikan suatu informasi pilihan

dengan cara yang mudah, tepat dan ringkas, dan jelas serta dapat berkurangnya keambiguan dalam hal penempatan hal / item yang penting dalam situs untuk bidang yang sesuai. Adapun elemen penting lain dari fungsi suatu web adalah udapat bekerjanya suatu konten pada web untuk berbagai perangkat dan browser.

Ide usability berpusat pada konsep membuat antarmuka website lebih ramah pengguna tanpa melihat kompetensi dari pengguna tersebut. Beberapa aspek umum Usability adalah kesederhanaan, konsistensi, keakraban, kejelasan, kredibilitas, relevansi dan aksesibilitas. Fokusnya adalah untuk membuat pengguna merasa nyaman dan menghapus semua hambatan dari jalur konversi sehingga pengguna tidak perlu berurusan dengan ketidaknyamanan saat browsing atau membeli produk secara online.

Website program studi teknik sipil dibuat sebagai pusat informasi dan komunikasi antara pengguna (mahasiswa, masyarakat umum) dengan program studi dalam memberikan informasi tentang kegiatan bersifat akademis maupun penunjang akademis yang sudah dilakukan.

Sejak dibuatnya website pertama kali untuk program studi Teknik Sipil Universitas 17 Agustus 1945, hingga dilakukan proses perubahan sampai dengan saat ini, belum pernah dilakukan pengukuran sejauh mana tingkat kebergunaan menurut persepsi pengguna. Desain dan struktur website yang dibuat, bersifat satu arah berdasarkan ide dari web developer tanpa memperhatikan aspek pengguna, karena kualitas website telah menjadi salah satu aspek yang cukup penting dalam menyampaikan informasi dan berinteraksi dengan pengguna.

Berdasarkan konsep tersebut dan adanya perencanaan pengembangan website sebagai bagian untuk mengetahui tingkat kebergunaan website, maka dalam penelitian ini akan melakukan pengukuran tingkat kebergunaan website menggunakan metode WebQual versi 4.0, dengan obyek penelitian adalah website Program Studi Teknik Sipil.

Dalam penelitian ini digunakan metode WebQual. WebQual adalah salah satu instrumen yang dipakai dalam menilai luaran sebuah website dari sudut pandang pengguna, sehingga dapat dijadikan *tools* yang tepat untuk mengetahui nilai persepsi pengguna website prodi teknik sipil, yang terkait dengan beberapa aspek, yaitu :

- a. Kulit informasi dari website prodi teknik sipil, terkait dengan proses penilaian terhadap mutu dari konten yang terdapat pada halaman site itu sendiri, apakah sesuai atau tidaknya sebuah informasi bagi pengguna itu sendiri untuk format, keterkaitan dan yang utama adalah faktor akurasi sebuah informasi.
- b. Interaksi dan kualitas dalam hal layanan dari website prodi teknik sipil, terkait kepercayaan dan empati dari pengguna.
- c. Usability dari *human computer interaction*, yang terkait dengan standar mutu untuk hal – hal yang berhubungan dengan proses perancangan site, sebagai salah satu contoh adalah tampilan antar muka, keberpihakan pada penggunaan, dan navigasi.

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan kualitas web site program studi teknik sipil.

## 2. LANDASAN TEORI

Pada awalnya, ide untuk mengembangkan *user experience* dimulai dari IBM pada tahun 1966

dengan dikeluarkannya surat perintah dari Direktur IBM saat itu, Thomas J. Watson agar wakil direktur melakukan komunikasi dan koordinasi kepada seluruh jajaran perusahaan tentang pentingnya desain produk IBM. Sejak saat itu, konsep *user experience* terus berkembang dan diadopsi oleh ISO 9241 dengan istilah standar usability pada tahun 1998. Setahun berikutnya, melalui ISO 13407 ditetapkan Human Centered Design, hingga saat ini.

Di ruang lingkup Internet hal hal yang terkait dengan pengguna baik, penyedia layanan dan informasi serta ketersediaan informasi adalah hal yang saling terkait. Publikasi yang sangat mudah dari suatu website akhirnya berdampak pada munculnya benar atau salah dari informasi yang dipublikasi, navigasi yang membingungkan pengguna, dan link yang tidak ada. Adapapun dari kualitas informasi dan pelayanan adalah faktor yang sangat signifikan dalam hal mempengaruhi efektivitas sebuah situs dan hal ini adalah elemen penting yang akan menentukan kemampuan dari suatu bisnis untuk mendapatkan keuntungan dari *e-commerce*. Disisi lain, dengan perkembangan teknologi Web yang masih relatif baru, akan muncul sebuah masalah dalam kualitas sistem informasi adalah merupakan topik yang cukup lama untuk penelitian IS

Kekhususan pada website, masalah kebergunaan, terdapat beberapa alat ukur yang telah dikembangkan, diantaranya adalah WebQual.

Dalam studi kasus yang dilakukan untuk mengukur usability layanan sistem informasi akademik di sebuah perguruan tinggi (Hermanto, Supangat, & Mandita, 2017), digunakan metode kombinasi Servqual dan Webqual. Hasil dari penelitian ini

menunjukkan bahwa variabel obyektif dari suatu indeks usability (WebQual) secara pelan tapi pasti akan meningkat secara signifikan, bila nilai variabel subyektif (ServQual) dari indeks usability berusaha untuk ditingkatkan. Sedangkan hasil akhirnya memberikan hasil untuk aspek - aspek obyektif dan subjektif yang digunakan sebagai faktor – faktor penilaian dalam hal usability memberikan hasil yang baik dan menggembirakan dari hampir semua responden penelitian dalam hal penggunaan layanan sistem informasi akademik kampus XYZ.

WebQual dikembangkan karena adanya suatu pendapat bahwa sebuah situs web merupakan bentuk dari sebuah sistem informasi dimana teori yang berkaitan dengan informasi penggunaan sistem digunakan. Dalam hal menggunakan situs web, pengguna harus menyiapkan perangkat keras komputer dan perangkat lunak berfokus pada penyimpanan informasi, display, pemrosesan atau transfer. Oleh karena itu menggunakan situs Web dapat disamakan dengan menggunakan sistem informasi (Kim & Niehm, 2009).

WebQual adalah salah satu metode yang digunakan dalam hal pengukuran kualitas dari suatu website yang terdiri dari dua puluh dua instrumen survei item yang digunakan untuk menilai kualitas situs web. Instrumen ini mencakup tiga dimensi: kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan (Santoso & Anwar, 2016).

Dampak dari kualitas website yang berpe-ngaruh terhadap kepuasan pengguna juga telah diteliti dengan studi kasus pada sektor telekomunikasi publik di negara Yordania (Al - Manasra, Zaid, & Qutaishat, 2013). Penelitian ini mengukur dampak dari kualitas website di

konsumen kepuasan dengan melihat faktor atau dimensi kualitas website, diantaranya kebergunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Hasil deskriptif menunjukkan bahwa persepsi pengguna mengenai dimensi kualitas website nilainya berada di atas instrumen skala rata-rata dan dimasukkan sebagai aspek kebergunaan, layanan interaksi dan konten informasi masing-masing. Hasil ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna termasuk mode-rat berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan mereka saat menggunakan situs sampel yang digunakan. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa kegunaan memiliki dampak yang kuat pada kepuasan pengguna. Ini berarti bahwa kegunaan adalah penentu yang signifikan yang secara langsung yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dalam penelitian lain tentang pengaruh kualitas website dapat dilihat pada studi kasus pengukuran kualitas website yang mempengaruhi keputusan pembelian tiket pesawat secara online (Mohd Sam & Hayati Tahir, 2009). Penelitian ini berhasil menyajikan beberapa temuan awal dalam menyelidiki faktor - faktor yang berkontribusi langsung ke niat beli secara online yang berkaitan dengan industri layanan operator murah. Seperti menyebutkan sebelumnya dalam tinjauan literatur, kualitas website merupakan konsep multi-facet.

Penelitian ini mengeksplorasi enam faktor yaitu desain website, kebergunaan, kualitas informasi, kepercayaan, faktor risiko, dan empati. Komponen lain dari kualitas website dapat menghasilkan hasil yang berbeda.

Hasil dari penelitian ini menggambarkan ada kemungkinan faktor kepercayaan dan empati dapat memainkan peran mediasi dalam

hubungan antara empat elemen faktor utama yaitu (kebergunaan, desain website, kualitas informasi dan risiko yang dirasakan) dan mengukur niat pembelian melalui *online shop*.

Sementara itu, Selcuk Cebi dalam penelitian yang dilakukan untuk penentuan derajat parameter berdasarkan interaksi dan tipe website menjelaskan, bahwa dengan mengikutsertakan semua parameter desain secara bersamaan saat melakukan evaluasi aspek desain website dapat menjadi perangkat yang efektif untuk mencapai desain yang lebih baik. Bahkan, beberapa penelitian menggunakan satu set parameter desain untuk mengevaluasi semua situs dengan tujuan atau penggunaan yang berbeda (Cebi, 2013).

Oleh karena itu, Cebi, menggunakan beberapa kriteria dalam model pengambilan keputusan yang terintegrasi, termasuk interaksi antara parameter desain telah digunakan. Tujuannya adalah untuk menyajikan pentingnya parameter desain website (beberapa diantaranya termasuk dalam WebQual) berdasarkan jenis website dan interaksi antara parameter desain, dengan menggunakan metode Delphi dan DEMATEL.

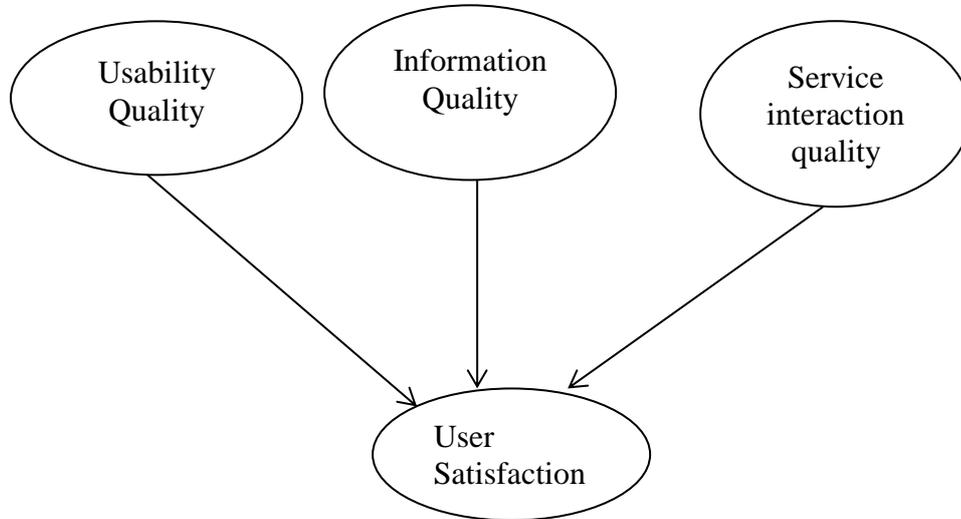
Hasil akhir penelitian menunjukkan derajat pentingnya parameter desain dipengaruhi oleh interaksi antara parameter desain dan jenis website, sehingga peringkat di antara website belanja online berubah didasarkan pada interaksi antara parameter desainnya.

Dalam penelitian lain yang dilakukan Tihomir Orehovacki et. al. tentang evaluasi kualitas yang diperkirakan dan dirasakan pengguna pada penggunaan aplikasi web, menunjukkan bahwa adanya relevansi antara atribut (termasuk atribut yang digunakan dalam ServQual dan

WebQual) dan kategori kualitas dalam konteks aplikasi berbasis web berhasil dibuktikan (Orehovacki, Granic, & Kermek, 2013).

WebQual pertama kali dikembangkan sejak tahun 1998.

Dalam hal perkembangannya WebQual mengalami beberapa adaptasi perubahan dalam proses penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, seperti yang tampak dalam gambar 1 dibawah ini (Tarigan, 2008):



Gambar 1. Model Webqual 4.0

Pada tabel 1 berikut ini menunjukkan dimensi pengukuran yang digunakan WebQual 4.0 untuk menentukan kualitas website (Cheng, 2011), dengan instrumen alat ukurnya adalah kuesioner.

Tabel 1. Dimensi Pengukuran WebQual 4.0

| Dimensi            | Kuesioner Pengguna   |
|--------------------|--|
| Usabilitas         | Mudah dipelajari dan dioperasionalkan<br>Interaksi dengan website adalah jelas dan mudah dipahami<br>Navigasi website mudah dilakukan<br>Website mudah digunakan<br>Tampilan website menarik<br>Desain website sesuai dengan jenisnya<br>Website sesuai dengan tujuannya<br>Website memberikan pengalaman yang positif bagi pemakainya |
| Kualitas Informasi | Website mampu menyediakan informasi yang akurat<br>Website mampu menyediakan informasi terpercaya<br>Website mampu menyediakan informasi saat dibutuhkan<br>Website mampu menyediakan informasi yang relevan   |

|                   |   |
|-------------------|---|
|                   | Website mampu menyediakan informasi yang mudah dipahami<br>Website mampu menyediakan informasi yang mendetail<br>Website mampu menyediakan informasi dalam format yang sesuai   |
| Interaksi layanan | Mempunyai reputasi yang baik<br>Pengguna merasa aman untuk menyelesaikan transaksi<br>Pengguna merasa informasi pribadinya aman<br>Menciptakan rasa lebih personal bagi pengguna<br>Memenuhi rasa komunitas<br>Membuat komunikasi dengan organisasi menjadi lebih mudah<br>Pengguna merasa puas atas layanan yang telah dijanjikan dengan kenyataan |
| Keseluruhan       | Nilai pandangan keseluruhan dari website  |

Salah satu penelitian yang dilakukan untuk menentukan pengaruh kualitas website terhadap nilai yang sesuai dengan persepsi pelanggan, dengan studi kasus untuk website belanja online (Fitriyana, Mustafid, & Suparti, 2013). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dari

pengaruh dalam hal kualitas layanan dan produk terhadap faktor loyalitas dari pelanggan *online shop*. Untuk model yang dipakai dalam penelitian ini adalah model e-SERVQUAL sedangkan untuk metode analisisnya menggunakan model *Structural Equation Modeling* (SEM). Kualitas layanan dan produk pada loyalitas pengguna online shop dijadikan bahan pada penelitian ini. Faktor indikator daya tanggap mempunyai pengaruh yang paling besar untuk variabel kualitas layanan *online shop*. Disisi yang lain, untuk variabel indikator daya tahan mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap variabel kualitas produk pada online shop.

Penelitian WebQual lainnya adalah melakukan sebuah analisa untuk website kaskus dengan menggunakan metode Importance Performance Analisis (IPA). Hasil yang didapat diukur berdasarkan pada tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) yang didapatkan dari hasil nilai kesenjangan atau gap secara keseluruhan untuk semua dimensi dan total rata-rata kesenjangan atau gap sebesar  $-(0.84)$ . Untuk nilai kesenjangan terbesar terdapat pada hal dimensi information dengan nilai kesenjangan  $-(1.33)$ . Berdasarkan faktor – faktor tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan website Kaskus belum secara aktual dirasakan dapat memenuhi kualitas ideal terutama yang berhubungan dengan informasi dan layanan ada dalam website Kaskus. Dalam hal indikator ada yang perlu untuk mendapatkan fokus perhatian lebih antara lain adalah informasi yang tepat, atribut informasi dipercaya, keamanan dalam hal bertransaksi, informasi yang akurat, keamanan informasi pribadi, informasi dalam format yang sesuai,

informasi yang aktual, informasi relevan dan mudah untuk melakukan navigasi. Dengan ada penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan manajemen website Kaskus untuk meningkatkan kualitas layanan mereka untuk menghadapi persaingan dan menjawab kebutuhan harapan, dan tantangan masyarakat (Santoso & Anwar, 2016).

Pendekatan praktis lainnya untuk melakukan asesmen guna mengetahui kualitas penggunaan website, dilakukan dengan melakukan penelitian pada hubungan website dengan stake holder-nya, sehingga perspektif yang digunakan meliputi empat konsep dasar dari kualitas, yaitu : *final quality*, *quality in use*, *basic quality* dan *internal quality*. Tetapi fokus dalam penelitian hanya pada *quality in use* dan mengusulkan model kualitas baru dengan memasukkan karakteristik dan sub karakteristik secara seimbang dan terstruktur, sehingga dapat menangkap dimensi utama yang mempunyai dampak pada kualitas suatu website (Fogli & Guida, 2015). Hasil dari penelitian juga menyebutkan bahwa WebQual mempunyai relasi terhadap karakteristik dan sub karakteristik dari website *e-commerce* dengan menghasilkan indeks yang memberikan rating secara keseluruhan suatu website berdasarkan kualitas menurut persepsi user.

Dalam menentukan jenis responden yang akan mengisi kuesioner terdapat beberapa metode (Lohr, 2010) salah satu diantaranya adalah simple random sampling. Model ini adalah bentuk paling dasar dari probability sampling, dan menyediakan dasar teoritis untuk bentuk yang lebih rumit. Ada dua cara mengambil sampel acak sederhana: dengan penggantian, di mana unit yang

sama dapat dimasukkan lebih dari sekali dalam sampel, dan tanpa penggantian, di mana semua unit di sampel yang berbeda.

Sebuah sampel acak sederhana dengan penggantian berukuran  $n$  dari suatu populasi  $N$  unit dapat dianggap sebagai menggambar sampel  $n$  independen dari ukuran 1. Satu unit dipilih secara acak dari populasi untuk menjadi unit sampel pertama, dengan probabilitas  $1/N$ . Maka unit sampel diganti dalam populasi, dan yang kedua unit dipilih secara acak dengan probabilitas  $1/N$ . Prosedur ini diulang sampai sampel memiliki  $n$  unit, yang mungkin termasuk duplikat dari populasi.

Untuk mengambil simple random sampling, peneliti perlu mendaftar semua unit observasi dalam populasi yang akan kerangka sampel. Dalam simple random sampling, unit sampling dan unit observasi bertepatan. Setiap unit mempunyai nomor, dan sampel yang dipilih sehingga setiap kemungkinan sampel ukuran  $n$  memiliki kesempatan yang sama untuk dapat menjadi sampel yang benar - benar dipilih.

Dalam penelitian ini, peneliti seringkali masih melakukan dugaan jawaban atas suatu permasalahan, dengan istilah hipotesis. Oleh karena itu Hipotesis dapat diartikan sebuah pernyataan atau proposisi yang mengatakan bahwa di antara sejumlah fakta ada sebuah hubungan tertentu (Hayati, 2015).

Hipotesis merupakan salah satu elemen yang cukup signifikan untuk penelitian, khususnya untuk penelitian kuantitatif. Ada empat fungsi utama yang mendukung teori ini, yaitu :

- a. Hipotesis dapat dijadikan sebagai alat uji teori.
- b. Hipotesis dapat dijadikan pendorong munculnya teori baru.

- c. Hipotesis dapat dijadikan pedoman untuk mengarahkan penelitian.
- d. Hipotesis dapat dijadikan kerangka dalam menyusun kesimpulan yang akan dihasilkan dalam suatu penelitian.

Sebuah hipotesis dapat dibentuk melalui suatu inspirasi atau intuisi, dimana faktor logika belum bisa memberikan data – data yang diperlukan. Hipotesis dapat dibuat ketika ada hubungan khusus dengan fakta yang ada.

Suatu penelitian yang dilakukan juga memerlukan uji validitas pada instrumen. Istilah validitas berarti tingkat ketepatan dan kecermatan dalam hal pengukuran. Hasil pengujian dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut dapat menjalankan fungsi ukur dengan tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud diadakan pengukuran itu. Hal ini dapat diartikan hasil pengukuran merupakan besaran yang menggambarkan secara tepat fakta atau keadaan yang sebenarnya dari hal yang diukur.

Sedangkan dalam menentukan tingkat kepercayaan instrumen pengukuran dapat menggunakan uji reliabilitas. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali melakukan pengukuran dengan hasil relatif memberikan hasil yang sama, selama aspek yang diukur dalam subyek tidak berubah. Reliabilitas ukuran menyangkut seberapa jauh skor dari deviasi individu, atau skor-z, relative konsisten apabila dilakukan pengulangan dalam hal pengadministrasian dengan tes yang sama atau tes yang ekuivalen (Matondang, 2009).

Untuk mengetahui asumsi atau hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini digunakan uji regresi sederhana, yang dapat digunakan untuk

menguji hubungan antara variabel tak bebas dan variabel bebas. Setelah melakukan analisis, statistik regresi dapat digunakan dalam hal memprediksi pengaruh variabel tak bebas terhadap variabel bebas yang sudah diketahui.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan studi literatur, dan kuesioner untuk mengumpulkan data - data yang dibutuhkan untuk penelitian. Bentuk kuesioner yang digunakan adalah pilihan ganda (*multiple choice*) dan pertanyaan bersifat tertutup. Untuk skala pengukurannya digunakan 4 bobot skala likert, dengan keterangan sebagai berikut :

1. Untuk pilihan sangat baik mempunyai bobot 4
2. Untuk pilihan baik mempunyai bobot 3
3. Untuk pilihan cukup mempunyai bobot 2
4. Untuk pilihan kurang mempunyai bobot 1

Penelitian ini menggunakan simple random sampling atau pengambilan secara acak, yaitu user yang diminta untuk mengunjungi alamat website Fakultas Teknik Sipil Universitas Tujuh Belas Agustus 1945, dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Tabel 2. Perhitungan Indikator

| Pertanyaan | r tabel | r(xy) | Ket   |
|------------|---------|-------|-------|
| 1          | .138    | ,997  | valid |
| 2          | .138    | ,950  | valid |
| 3          | .138    | ,878  | valid |
| 4          | .138    | ,811  | valid |
| 5          | .138    | ,755  | valid |
| 6          | .138    | ,707  | valid |
| 7          | .138    | ,666  | valid |
| 8          | .138    | ,632  | valid |
| 9          | .138    | ,602  | valid |
| 10         | .138    | ,576  | valid |
| 11         | .138    | ,553  | valid |
| 12         | .138    | ,532  | valid |
| 13         | .138    | ,514  | valid |

|    |       |       |       |
|----|-------|-------|-------|
| 14 | .1381 | ,4973 | valid |
| 15 | .1381 | ,4821 | valid |
| 16 | .1381 | ,4683 | valid |
| 17 | .1381 | ,4555 | valid |
| 18 | .1381 | ,4438 | valid |
| 19 | .1381 | ,4329 | valid |
| 20 | .1381 | ,4227 | valid |
| 21 | .1381 | ,4132 | valid |
| 22 | .1381 | ,4044 | valid |

Tampak pada tabel diatas, berdasarkan perhitungan, menunjukkan bahwa seluruh indikator yang menjadi pertanyaan kuesioner ke responden untuk melakukan pengukuran pada website teknik sipil dinyatakan valid.

Pengujian selanjutnya adalah pengujian konsistensi alat ukur, yang dikenal dengan uji reabilitas. Pengujian ini digunakan untuk menjaga kepercayaan hasil pengukuran dengan melihat nilai konsistensi. Pengujian ini menggunakan metode Cronbach Alpha, yang digunakan untuk mengetahui konsistensi tiap pertanyaan untuk tiap dimensi yang digunakan dalam pengukuran ting- kat kebergunaan web site. Berikut ini adalah hasil pengujiannya :

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas Dimensi Usabilitas

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.767            | 8          |

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas Dimensi Kualitas Informasi

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.804            | 7          |

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas Interaksi Layanan

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.910            | 7          |

Tabel 6. Hasil Uji Regresi

| Model | Unstandarized Coefficients | standar ized Coefficients |
|-------|----------------------------|---------------------------|
|       |                            |                           |

|                              | B     | Std. Error | Beta |
|------------------------------|-------|------------|------|
| 1 (Constant)                 | -     | .332       |      |
| Usabilitas                   | 1.252 | .013       | .215 |
| Kualitas Informasi           | .052  | .013       | .304 |
| Kualitas Interaksi Pelayanan | .075  | .013       | .446 |

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square |
|-------|-------------------|----------|-------------------|
| 1     | .758 <sup>a</sup> | .574     | .561              |

Sampel yang diambil sebanyak 200 responden, terdiri dari 60 responden dari teknik sipil, 90 dari responden fakultas teknik lainnya dan 50 dari responden luar fakultas teknik.

Adapun jenis dari penelitian yang dapat digunakan adalah *explanatory research* (penelitian penjelasan), dengan menggunakan model pendekatan kuantitatif menggunakan perangkat bantu SPSS.

Pada uji validitas penelitian ini, batasan yang digunakan adalah tabel r, dengan nilai signifikansi sebesar 0,05 dan uji 2 sisi. Pada penelitian batasan r tabel dengan n = 200 maka di dapat r tabel sebesar 0.138, artinya jika nilai korelasi lebih dari nilai yang ditentukan maka item dari pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika kurang dari nilai yang ditentukan maka item dianggap tidak valid. Berikut adalah hasil perhitungan nilai validitas dari kuesioner yang dibagikan ke responden.

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut ini adalah hasil kuesioner yang dikembalikan oleh responden, seperti yang terlihat pada tabel 8 untuk dimensi usabilitas, tabel 9 untuk dimensi kualitas informasi dan tabel 10 untuk interaksi layanan.

Tabel 8. Hasil Responden Untuk Dimensi Usabilitas.

| Pertanyaan   | Tingkat Kepuasan |    |     |     |
|--|------------------|----|-----|-----|
|  | 1                | 2  | 3   | 4   |
| Mudah dipelajari dan dioperasikan                          | 0                | 76 | 65  | 59  |
| Interaksi dengan website adalah jelas dan mudah dipahami   | 0                | 50 | 49  | 101 |
| Navigasi website mudah dilakukan                           | 0                | 58 | 89  | 53  |
| Website mudah digunakan                                    | 0                | 25 | 116 | 59  |
| Tampilan website menarik                                   | 0                | 19 | 131 | 50  |
| Desain website sesuai dengan jenisnya                      | 0                | 39 | 152 | 9   |
| Website sesuai dengan tujuannya                            | 0                | 12 | 168 | 20  |
| Website memberikan pengalaman yang positif bagi pemakainya | 0                | 22 | 156 | 22  |

Tabel 9. Hasil Responden Untuk Dimensi Kualitas Informasi

| Pertanyaan  | Tingkat Kepuasan |    |     |    |
|---|------------------|----|-----|----|
|   | 1                | 2  | 3   | 4  |
| Website mampu menyediakan informasi yang akurat         | 0                | 77 | 65  | 58 |
| Website mampu menyediakan informasi terpercaya          | 0                | 60 | 48  | 92 |
| Website mampu menyediakan informasi saat dibutuhkan     | 0                | 57 | 90  | 53 |
| Website mampu menyediakan informasi yang relevan        | 0                | 25 | 116 | 59 |
| Website mampu menyediakan informasi yang mudah dipahami | 0                | 59 | 124 | 17 |
| Website mampu menyediakan informasi yang mendetail      | 0                | 61 | 133 | 6  |
| Website mampu menyediakan                               | 0                | 21 | 158 | 21 |

|                                    |  |  |  |  |
|------------------------------------|--|--|--|--|
| informasi dalam format yang sesuai |  |  |  |  |
|------------------------------------|--|--|--|--|

Berdasarkan hasil yang dipilih oleh responden, sebagian besar berada pada tingkat kepuasan yang skala 4 (memuaskan) untuk ketiga dimensi.

## 5. PENUTUP

Sebuah kualitas website dapat dibuktikan memiliki dampak untuk nilai yang dipersepsikan kepada pengguna website teknik sipil.

Hal ini menunjukkan bahwa tiga dimensi kualitas website memberikan hasil yang bermanfaat yang dibutuhkan oleh pengguna. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan pernyataan bahwa pengguna yang percaya pada informasi yang ada di website akan dapat merasakan website tersebut mampu memberikan nilai informasi yang terbaik untuk pengguna. Hal ini berarti bahwa dengan selalu mem-perbarui informasi website, serta menyajikan informasi secara tepat dan akurat akan meningkatkan nilai yang dipersepsikan terhadap program studi teknik sipil.

Hasil dari penelitian diatas mengilustrasikan kualitas website yang dipunyai oleh program studi teknik sipil mampu untuk memberikan tingkat kepuasan bagi pengguna dengan menciptakan nilai kepercayaan dan keterbaruan informasi yang memuaskan, dan pelayanan yang maksimal, sekaligus dapat dinyatakan kualitas website memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pengguna, karena perilaku pengguna *online* dapat dipengaruhi oleh pengalaman virtual yang pernah dirasakan. Salah satu pengalaman virtual yang dirasakan adalah bisa mendapatkan pelayanan dengan baik, yang sama baiknya dengan pelayanan offline.

Kualitas website terbukti memiliki pengaruh terhadap loyalitas pengguna website program studi teknik sipil, artinya kenyamanan pengguna dalam mengakses website dapat terus ditingkatkan maka akan dapat meningkatkan loyalitas pengguna, dan hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa ketika konsumen merasakan pengalaman menggunakan website lebih baik pada transaksi berikutnya.

Nilai yang dipersepsikan pada penelitian terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna website program studi teknik sipil, artinya setiap peningkatan nilai yang dipersepsikan oleh pengguna akan mempe-ngaruhi tingkat kepuasan pengguna, dan sesuai dengan pernyataan bahwa setiap peningkatan nilai yang dipersepsikan oleh penggunaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dari pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

1. AL- MANASRA, E., ZAID, S. A., & QUTAIHAT, F. (2013). *INVESTIGATING THE IMPACT OF WEBSITE QUALITY ON CONSUMERS' SATISFACTION*. ARAB ECONOMIC AND BUSINESS JOURNAL, 31–37.
2. Cebi, S. (2013). *Determining importance degrees of website design parameters based on interactions*. Decision Support Systems, 1030–1043.
3. Cheng, Y.-H. (2011). *Evaluating web site service quality in public transport: Evidence*. TRANSPORTATION RESEARCH PART C, 957-974.
4. Fitriyana, F., Mustafid, & Suparti. (2013). *Pengaruh Kualitas Website Terhadap Nilai Yang Dipersepsikan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop*. Jurnal Gaussian, 98-108.

5. Fogli, D., & Guida, G. (2015). *A practical approach to the assessment of quality in use of corporate web sites*. The Journal of Systems and Software 99, 52–65.
6. Hayati, N. (2015). *Pemilihan Metode Yang Tepat Dalam Penelitian (Metode Kuantitatif Dan Metode Kualitatif)*. Jurnal Tarbiyah Al-Awlad, 345-357.
7. Hermanto, A., Supangat, & Mandita, F. (2017). *Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual dan Webqual Studi Kasus : SIAKAD Politeknik XYZ*. Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence, 33-39.
8. Kim, H., & Niehm, L. S. (2009). *The Impact Of Website Quality On Information Quality, Value, And Loyalty Intentions In Apparel Retailing*. Journal Of Interactive Marketing, 221-233.
9. Lohr, S. (2010). *Sampling: Design and Analysis*, Second. Boston, MA 02210: Cengage Learning.
10. Matondang, Z. (2009). *Validitas Dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian*. Jurnal Tabularasa PPS Unimed, 97-97.
11. Mohd Sam, M., & Hayati Tahir, M. (2009). *Website Quality And Consumer Online Purchase Intention Of Air Ticket*. International Journal of Basic & Applied Sciences Vol.09 No.10, 4-9.
12. Orehovacki, T., Granic, A., & Kermek, D. (2013). *Evaluating the perceived and estimated quality in use of Web 2.0 applications*. The Journal of Systems and Software, 3039– 3059.
13. Santoso, B. S., & Anwar, M. F. (2016). *Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance - Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus*. National Conference on Information Technology and Technical Engineering (CITEE). Yogyakarta: citee.
14. Tarigan, J. (2008). *User Satisfaction using WebQual Instrument : A Research on Stock Exchange of Thailand*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 34-37.

