

ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* LAYANAN AKADEMIK (STUDI KASUS : www.bsi.ac.id AMIK BSI JAKARTA)

Yopi Handrianto

Abstract — Previous studies on the use of internet website state that a website satisfaction level is determined by the e-Service. AMIK BSI Jakarta has been using e-Service for its academic service activities. But there are some constraints like website usefulness, aesthetics, security system and responsiveness that have not been optimized. This study proposes a model to see the relationship between the satisfaction of websites containing academic information for students and the intention to revisit the website, so its e-Service has become an important necessity for students. This study conducts a survey to students between the ages of 19 (nineteen) up to 30 (thirty) years that has a lot of experience in using the academic website, particularly from semester three (3) to semester 6 (six) students. They are from 3 (three) different majors: Komputerisasi Akuntansi (Computer Accounting), Manajemen Informatika (Infomatics Management) and Teknik Komputer (Computer Engineering) at Akademi Manajemen Informatika dan Komputer (AMIK BSI Jakarta). The respondents answered the questionnaire based on their experience in exploring the academic website. Data obtained are processed for the purposes of descriptive data analysis by using Structured Equation Modeling (SEM) method and Analysis of Moment Structure (AMOS) for testing the hypothesis. This study was conducted at AMIK BSI Jakarta Kramat and Salemba campuses for 5 (five) months. The results of this study show that the validity and reliability of each indicator is significantly connected to variable and can significantly contribute to evaluating the websites service quality. How the acquisition of information provided by the website will affect students' satisfaction, therefore encourage their intention to revisit the website.

Intisari — Penelitian terhadap penggunaan internet sebelumnya menyatakan bahwa ukuran kepuasan website ditentukan oleh kualitas e-Service. AMIK BSI Jakarta telah melakukan e-Service untuk kegiatan pelayanan akademiknya. Namun ada beberapa kendala yang di hadapi seperti kebermanfaatan website, estetika website, sistem keamanan website dan daya tanggap website yang belum optimal.

Program Studi Komputerisasi Akuntansi AMIK BSI Bandung
Jl. Sekolah Internasional No. 1-6 Antapani - Kota Bandung.
Telp. 022-7100124, Fax. 022-4234692, e-mail:
yopi.handrianto@yahoo.com

Penelitian ini mengusulkan sebuah model untuk melihat hubungan antara kepuasan *website* yang berisi informasi akademik kepada mahasiswa dan niatan untuk berkunjung kembali ke *website* tersebut sehingga *e-Service website* tersebut menjadi suatu kebutuhan yang cukup penting keberadaannya bagi mahasiswa. Dalam penelitian ini dilakukan *survei* terhadap mahasiswa yang berusia antara 19 (sembilan belas) sampai dengan 30 (tiga puluh) tahun yang memiliki banyak pengalaman dalam menggunakan *website* akademik terutama mahasiswa semester 3 (tiga) sampai semester 6 (enam) dari 3 (tiga) jurusan yang berbeda yaitu jurusan Komputerisasi Akuntansi, jurusan Manajemen Informatika dan jurusan Teknik Komputer di Akademi Manajemen Informatika dan Komputer (AMIK BSI Jakarta). Para responden menjawab kuesioner berdasarkan pengalaman mereka dalam mengeksplorasi *website* akademik. Data dari responden yang diperoleh akan diolah untuk keperluan analisis data deskriptif dengan metode pemodelan persamaan Struktural atau *Structured Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan *Analysis of Moment Structure* (AMOS) untuk menguji hipotesis penelitian ini. Proses penelitian ini dilaksanakan di Kampus BSI wilayah Kramat dan Salemba AMIK BSI Jakarta selama 5 (lima) bulan. Hasil penelitian ini bahwa nilai validitas dan reabilitas setiap indikator terhubung signifikan terhadap variabel dan dapat memberikan kontribusi untuk mengevaluasi kualitas pelayanan *website*, sehingga diketahui bagaimana perolehan informasi yang diberikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap *website*, sehingga menimbulkan niatan kembali mahasiswa untuk mengunjungi *website* tersebut.

Kata Kunci — AMOS, *e-Service*, *Internet*, Layanan Akademik, SEM., *Website*.

I. PENDAHULUAN

AMIK BSI Jakarta telah melakukan *e-Service* untuk kegiatan pelayanan akademiknya. Namun ada beberapa kendala yang di hadapi seperti kebermanfaatan *website*, estetika *website*, sistem keamanan *website* dan daya tanggap *website* yang belum optimal. Namun ada beberapa kendala yang di hadapi seperti kebermanfaatan *website*, estetika

website, sistem keamanan *website* dan daya tanggap *website* yang belum optimal. Penelitian ini mengusulkan sebuah model untuk melihat hubungan antara kepuasan *website* yang berisi informasi akademik kepada Mahasiswa dan niatan untuk berkunjung kembali ke *website* tersebut sehingga *e-Service website* tersebut menjadi suatu kebutuhan yang cukup penting keberadaannya bagi Mahasiswa.

Ruang lingkup permasalahan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Faktor penyebab kepuasan pelanggan yang diteliti hanyalah hubungan antara faktor kualitas layanan dan dukungan yang berkaitan dengan kebermanfaatannya, estetika, daya tanggap, keamanan, perolehan informasi, kepuasan dan niatan berkunjung kembali oleh Mahasiswa sehingga Mahasiswa akan merasa mendapatkan perolehan informasi yang baik dan mendapatkan kepuasan terhadap *website* tersebut.
2. Mahasiswa yang dijadikan responden adalah Mahasiswa dari AMIK BSI Jakarta yang berada di wilayah Kampus Kramat dan Kampus Salemba dengan jumlah responden sebanyak 200 (dua ratus) Mahasiswa dari 3 (tiga) Jurusan yang berbeda yaitu Jurusan Komputerisasi Akuntansi, Jurusan Manajemen Informatika dan Jurusan Teknik Komputer.
3. Responden diambil dari Mahasiswa Semester 3, 4, 5 dan 6 yang diasumsikan mereka telah menggunakan *website* tersebut minimal 1 (satu) tahun.

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang dominan dan saling berhubungan serta berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Mahasiswa pada *website* www.bsi.ac.id ?
2. Bagaimana bentuk model yang tepat yang dapat mengukur kepuasan Mahasiswa ?

II. KAJIAN LITERATUR

2.1 Tinjauan Pustaka

Sistem informasi adalah aplikasi komputer untuk mendukung operasi dari suatu organisasi. Sistem informasi merupakan sekumpulan *hardware*, *software*, *brainware*, prosedur atau aturan yang diorganisasikan secara integral untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat guna memecahkan masalah dan pengambilan keputusan. Pengertian sistem informasi adalah kumpulan, proses, penyimpanan, analisa dan penyebaran informasi untuk maksud khusus [27].

2.1.1 Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan suatu istilah dengan cakupan arti yang cukup luas. Secara umum, Teknologi informasi adalah suatu bidang yang mengeluti sekitar pemanfaatan teknologi untuk menghasilkan informasi, mengelola dan menyimpan informasi, mentransfer dari suatu bentuk ke bentuk yang lain, memindahkan dari suatu tempat ke tempat lain, atau bahkan mengelola informasi tersebut

sehingga menjadi lebih mudah untuk digunakan oleh pemakainya [13]. Secara ringkas teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi komputer untuk memproses dan mendistribusikan informasi dalam wujud digital [3].

2.1.2 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem adalah ukuran dari sistem pengolahan informasi itu sendiri, dan berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Dalam konteks *internet*, kualitas sistem sebagian besar ditandai oleh interaksi antara konsumen dan *website* [12]. Prinsip kegunaan berakar dalam interaksi manusia-komputer

(*Human-Computer Interaction*) yang menyediakan satu set pedoman penting untuk desain *website*. [17] memperluas prinsip-prinsip dasar dan kegunaan, Nielsen menyarankan 4 (empat) prinsip desain khusus untuk lingkungan *online*, yaitu : Navigasi (*Navigation*), Waktu Respon (*Respon Times*), Kredibilitas (*Credibility*) dan Konten (*Content*). [19] menyoroti pentingnya konsistensi, kemudahan penggunaan, kejelasan interaksi, kemudahan membaca, pengaturan informasi, kecepatan dan tataletak dalam desain *website*, dan menyarankan bahwa sebuah *website* dengan kegunaan yang tinggi harus menghasilkan persepsi yang diinginkan dari penggunaan dan niat untuk menggunakan situs ini.

2.1.3 Metode *Servqual*

Metode *Servqual* [4] merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya tinggi. Disamping itu, metode *Servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik. Metode *Servqual* terdiri atas 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

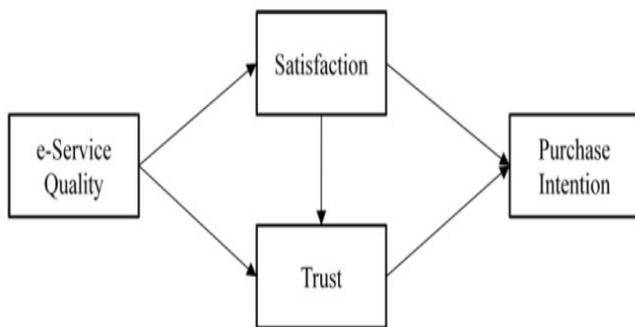
1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (kehandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (dayatanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan jaminan keamanan yang diberikan oleh penyelenggara kepada pengguna.
5. *Emphaty* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

2.1.4 *e-Service Quality (e-Servqual)*

E-Servqual merupakan model *Servqual* yang diterapkan dalam bidang teknologi. Konsep kualitas layanan *internet* atau dapat juga disebut e-Kualitas pelayanan, dapat didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan konsumen dan penilaian dari keunggulan dan kualitas e-penawaran layanan di pasar *virtual* [21]. Namun demikian, [24] menggunakan kelompok fokus wawancara untuk memberikan masukan untuk pengembangan model konseptual e-layanan berkualitas. Hal ini mengusulkan bahwa e-kualitas pelayanan terdiri dari

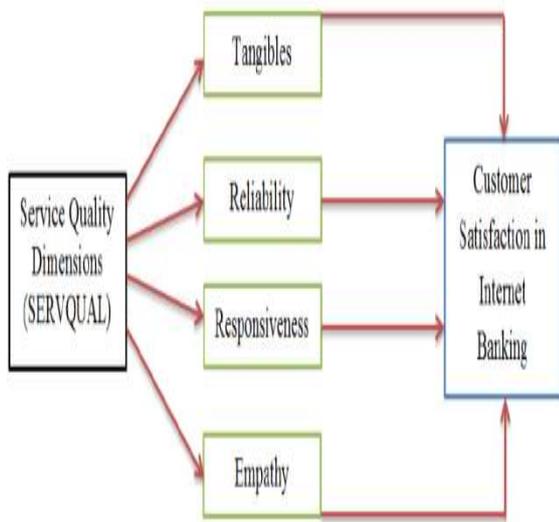
dimensi yang berhubungan dengan pengeraman dan dimensi aktif menggunakan waktu - sebelum dan setelah situs *website* diluncurkan - sebagai kriteria untuk memisahkan dimensi.

Model penelitian pada gambar dibawah didasarkan pada integrasi literatur dari pendapat banyak peneliti seperti kualitas *e-Service* diusulkan oleh [2] dan [24] dan model TAM yang diusulkan oleh [5]. Menganalisis hubungan antara kualitas e-layanan yang disediakan oleh pengecer *online*, membangun kepercayaan konsumen dan memenuhi kebutuhan kepuasan konsumen. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain sesuai dengan literatur terkait dan pendapat para ahli.



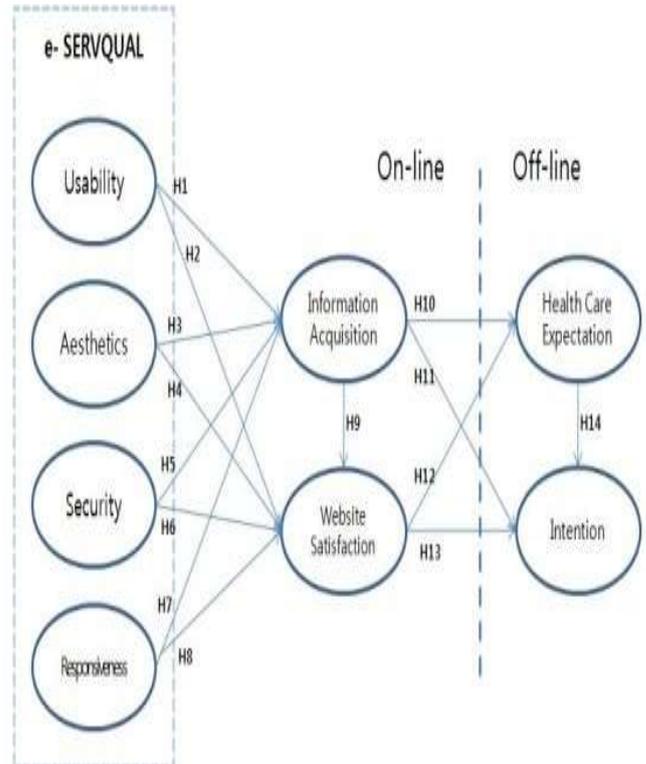
Sumber: Abels (1999), Santoso (2003), Davis (1989)
Gambar 1. Model *e-Service* & TAM

Kemudian lingkup dipersempit dari tinjauan literatur di atas, hubungan antara layanan kualitas variabel dan kepuasan pelanggan dapat ditampilkan pada Gambar dibawah ini,



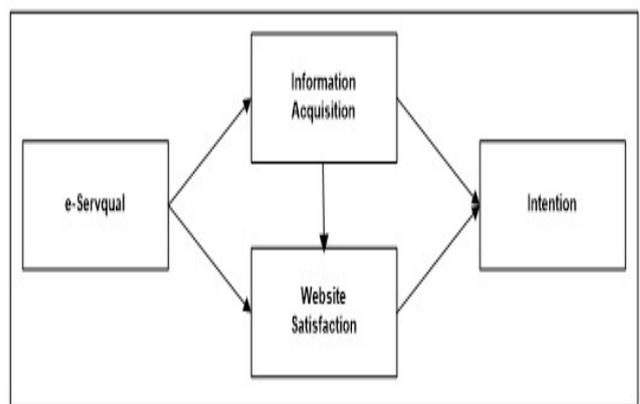
Sumber: Han dan Seung (2004)
Gambar 2. *Online* Empat Dimensi Kualitas Layanan

Dari dasar ini kemudian [14] mengembangkan model penelitian *e-Servqual* menjadi,



Sumber: Kim dan Oh (2010)
Gambar 3. Model *e-Servqual* yang Dikembangkan

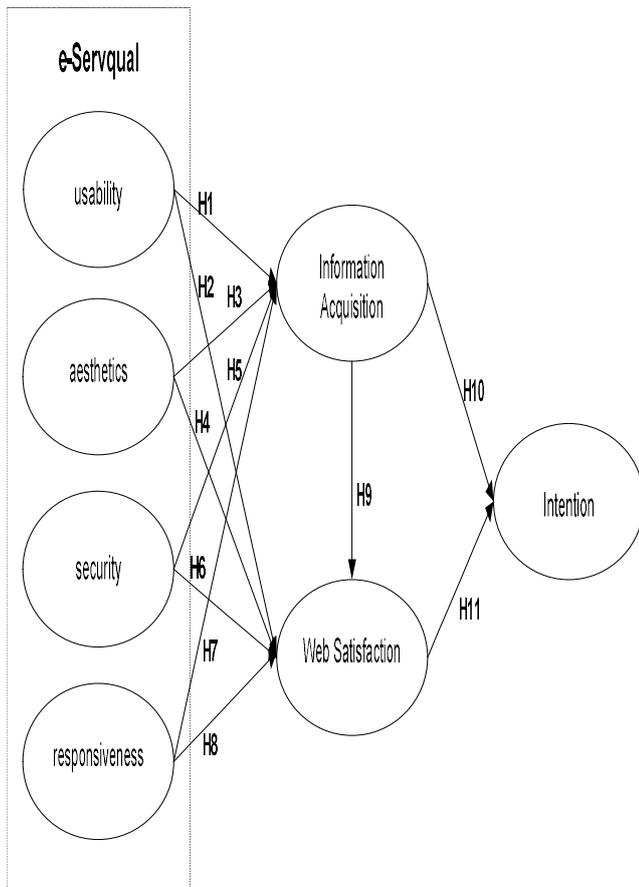
Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian yang akan dilakukan adalah tentang analisis pengaruh *e-Service Quality* (*e-Servqual*) terhadap kepuasan pengguna layanan *web* akademik. Gambar 1 menyajikan kerangka pemikiran teoritis dengan menggabungkan Model *e-Service* & TAM menurut Abels, Santoso dan Davis dengan Model *e-Servqual* yang dikembangkan Kim & Oh, sehingga membentuk model Hipotesis yang baru pada penelitian yang akan dilakukan.



Sumber: Hasil Penelitian (2015)
Gambar 4. Model *e-Service* yang Dimodifikasi

Dari kerangka pemikiran pada gambar 4, maka *e-Servqual* dari model di atas, kemudian dilakukan penjabaran

berdasarkan model Kim dan Oh, sehingga terbentuk model seperti pada gambar 5.



Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 5. Model *e-Servqual* yang Dimodifikasi

2.1.5 Kepuasan Konsumen

Untuk mengerti pentingnya kepuasan konsumen, berdasarkan fakta didapat bahwa : pelanggan yang mempunyai masalah tidak bereaksi dan hanya 4% dari mereka yang mengeluh, Normalnya satu orang akan berbicara dengan 9 (sembilan) orang lainnya tentang hal ini. Ketika orang yang nyaman berbicara dengan 5 (sembilan) orang lainnya tentang pengalaman baik mereka; biaya menjaga pelanggan yang ada saat ini adalah sekitar seper tujuh dari biaya mendapatkan pelanggan baru; biaya mempertahankan karyawan saat ini adalah sepersepuluh dari pada mempekerjakan dan melatih karyawan baru. [16]. Kepuasan pelanggan dalam konteks marketing mempunyai maksud yang spesifik, [9] membawa definisi kepuasan konsumen sebagai evaluasi keseluruhan pelanggan. [6] menafsirkan kepuasan adalah : “sebuah perasaan dimana itu merupakan hasil dari sebuah proses evaluasi apa yang didapatkan melawan apa yang diharapkan, keputusan pembelian itu sendiri dan/atau pemenuhan kebutuhan/keinginan”.

2.1.6 AMOS

AMOS (*Analysis of Moment Structure*) merupakan salah satu program atau *software* yang digunakan untuk mengistemasi model pada model persamaan struktural (SEM) [8]. Saat ini *software* AMOS merupakan *software* yang dapat diandalkan dalam menyelesaikan permasalahan sosial karena kemampuannya dalam mengukur *variabel* yang bersifat laten atau tidak dapat diukur secara langsung tetapi dapat diukur melalui indikatornya. Dengan menggunakan AMOS proses penghitungan dan analisis menjadi lebih sederhana bahkan orang-orang awam yang bukan ahli statistik akan dapat memahami dan menggunakan dengan mudah metode-metode analisis dalam AMOS yang ada saat ini diantaranya: *Maximum Likelihood, Unweighted Least Square, Generalized Least Square, Browne's Asymptotally Distribution Free Criterion, Scale Free Least Square.*

2.1.7 SEM (Structural Equation Modelling)

Structural Equation Modelling (SEM) merupakan salah satu analisis *multivariate* yang dapat menganalisis hubungan variabel secara kompleks. Analisis ini pada umumnya digunakan untuk penelitian-penelitian yang menggunakan banyak variabel. Teknik analisis data menggunakan SEM dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. SEM digunakan bukan untuk merancang suatu teori, tetapi lebih ditujukan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model [7]. terdapat tujuh langkah dalam pemodelan SEM, yaitu: (a) Mengembangkan model berbasis teori, (b) Mengembangkan diagram jalur untuk menunjukkan hubungan kausalitas, (c) Konversi diagram jalur ke dalam serangkaian persamaan struktural dan spesifikasi model pengukuran, (d) Pemilihan *matriks input* dan teknik estimasi atas model yang di bangun, (e) Menilai masalah identifikasi, (f) Evaluasi model, (g) Interpretasi dan modifikasi model.

2.2 Tinjauan Studi

Penelitian yang menggunakan model *e-Servqual* telah dilakukan oleh beberapa peneliti, beberapa penelitian terdahulu adalah: Khrisna [18], Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh *Servqual* di retail dengan kepuasan pelanggan diambil sebagai ukuran hasil yang efektif karena kualitas pelayanan dalam unit adalah sangat penting untuk menganalisis kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Lee [15] mengeksplorasi kualitas pelayanan *website* pendidikan dan dampaknya terhadap loyalitas pengguna ke *website* pendidikan tersebut. Penelitian ini menggunakan *tools e-Servqual* yang dimodifikasi dengan langkah-langkah tambahan untuk nilai kepercayaan dan loyalitas. Kim [14] melakukan penelitian dengan mengusulkan sebuah model untuk hubungan antara kepuasan *website* yang berdasarkan perolehan informasi oleh pelanggan dan niat untuk mengunjungi dan pembelian layanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan Presetyo [23] dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah nasabah Bank BNI terhadap layanan yang telah disediakan pada *website* Bank BNI dengan responden yang diambil sebanyak

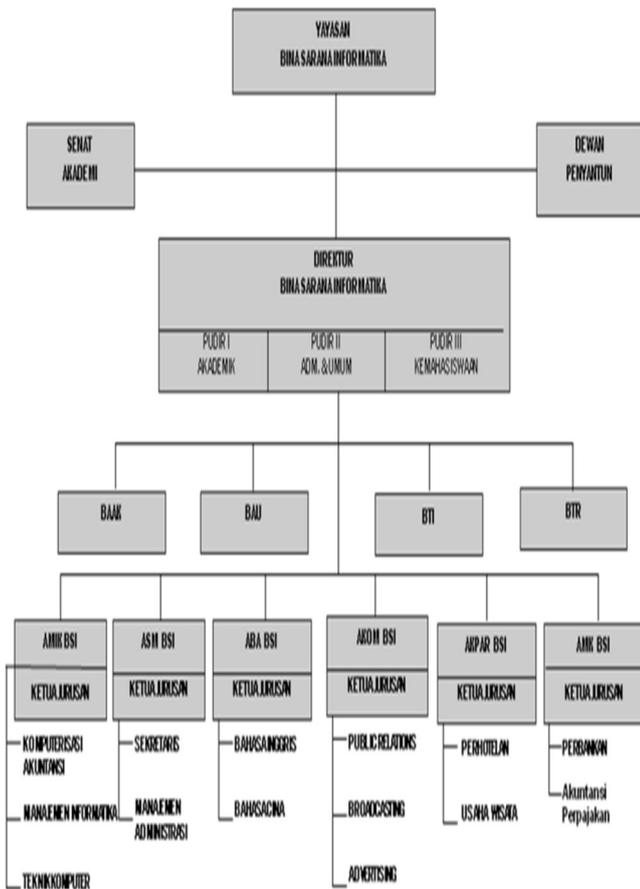
60 nasabah dari wilayah Tangerang dan Jahromi [11] melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara dimensi *e-Servqual* dengan kepuasan dan kepercayaan dari pelanggan secara elektronik. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas dari nasabah Sina Bank dengan model *e-Servqual*.

2.3 Tinjauan Obyek Penelitian

2.3.1 Aspek Organisasi

2.3.1.1 Profil Singkat Organisasi

AMIK BSI Jakarta sebagai salah satu institusi pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dosen, karyawan dan masyarakat umum, menerapkan penggunaan teknologi informasi yang terkini untuk mempercepat kebutuhan arus informasi. Beralamat di Kantor pusat, Jl. Dewi Sartika No. 77, Cawang Jakarta Timur 13630, Nomor Telepon 021-8000063, Faksimil 021-8005722, *website* : www.bsi.ac.id. Berikut struktur organisasi dari AMIK BSI Jakarta ,



Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 7. Struktur Organisasi AMIK BSI Jakarta [1]

2.3.1.2 Visi dan Misi Organisasi

Visi dari AMIK BSI Jakarta adalah :

“Mewujudkan Akademi unggulan dan bermutu di bidang teknologi informasi dengan biaya terjangkau serta mampu menjawab tantangan masa depan”.

Sedangkan Misi dari Institusi ini:

1. Menerapkan sistem pembelajaran yang memanfaatkan teknologi informasi terkini.
2. Membentuk lulusan yang memiliki integritas etika, moral, spiritual dan berjiwa *entrepreneurship*.
3. Menerapkan kurikulum berbasis kompetensi yang memadukan teori dan praktek ke arah vokasi.
4. Menghasilkan tenaga ahli dibidang teknologi informasi yang terampil, bertanggungjawab dan mampu menjawab tantangan masa depan.

2.3.2 www.bsi.ac.id

Seiring dengan berkembangnya Bina Sarana Informatika (BSI) sebagai sebuah institusi pendidikan, khususnya AMIK BSI Jakarta, maka BSI perlu membangun sistem manajemen dan pendidikan berbasis Teknologi Informasi dengan beragam layanan TI yang terpadu, khususnya untuk pelayanan terhadap mahasiswa. seiring dengan perkembangannya www.bsi.ac.id, menyediakan berbagai fasilitas layanan guna mendukung kegiatan akademik bagi mahasiswa, sebagai penunjang proses belajar – mengajar yang efektif dan efisien serta sebagai sumber akses informasi dan pangkalan pengetahuan guna menunjang proses belajar mengajar, diantaranya : Informasi Kegiatan Akademik, Jadwal Perkuliahan, *download* Materi Perkuliahan, Informasi *email* dan Jadwal Mengajar Dosen, cetak Kartu Rencana Studi, cetak Kartu Hasil Studi, layanan pembuatan Surat Keterangan, Informasi Kegiatan Hasil Ujian (UTS, UAS dan UHER), Pendaftaran Kegiatan Ujian, Pengumuman Kelulusan dan lain-lain.



Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 8. Screenshot Website



Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 9. Tampilan Ruang Mahasiswa

2.3.3 Aspek Sistem

2.3.3.1 Perangkat Keras

Spesifikasi perangkat keras (*Hardware*) yang digunakan pada jaringan infrastruktur www.bsi.ac.id dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Server Specification

IBM System

- CPU : Xeon 2 x E5-2620
- RAM : 8GB DDR3-1333 ECC RDIMM
- Display adapter : VGA Matrox G200e
- NIC : 2x GbE
- HDD : SAS Hot-Swap

b. Server Operating System

- CentOS

2.3.3.2 Perangkat Lunak

Spesifikasi perangkat lunak (*Software*) yang digunakan pada jaringan infrastruktur www.bsi.ac.id dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Web Software

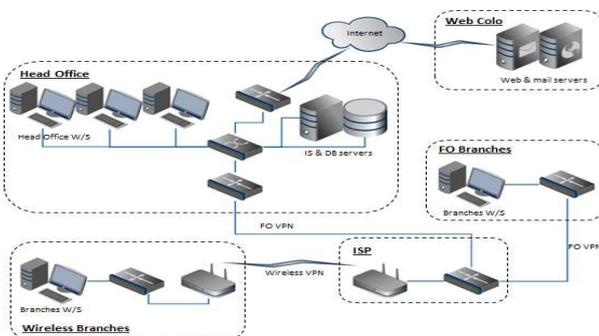
- CentOS (*Php+MySQL*)

b. Website Design

- XHTML, CSS dan *PhpMySQL*

1.3.3.3 Jaringan

Berikut gambaran bagan infrastruktur jaringan dilingkungan Bina Sarana Informatika:

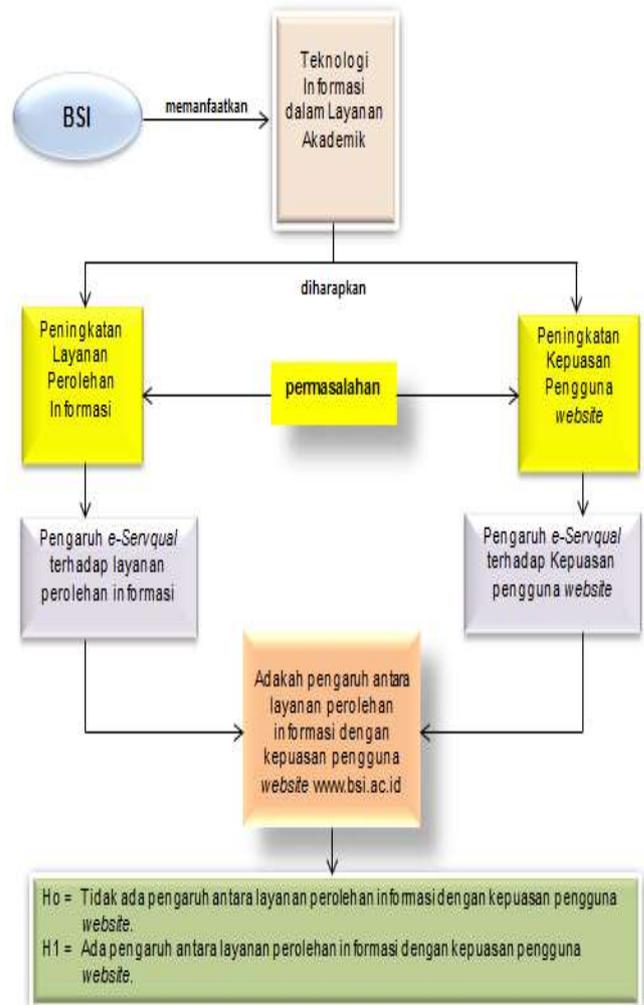


Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 10. Infrastruktur www.bsi.ac.id

2.4 Kerangka Konsep

Berdasarkan identifikasi masalah, tujuan penelitian, kajian teori dan studi dari penelitian sebelumnya, maka dapat dibangun kerangka konsep penelitian. Penelitian ini diawali dengan melihat apakah terdapat hubungan antara faktor kualitas layanan dan dukungan yang berkaitan dengan kebermanfaatan, estetika, daya tanggap, dan keamanan terhadap perolehan informasi oleh Mahasiswa sehingga Mahasiswa akan merasa mendapatkan perolehan informasi yang baik dan dan mendapatkan kepuasan terhadap *website*, sehingga dapat diteliti adakah pengaruh antara layanan perolehan informasi dengan kepuasan pengguna *website* www.bsi.ac.id, dalam hal ini Mahasiswa. Kerangka konsep dapat digambarkan dengan diagram sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 11. Kerangka Konsep

2.5 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan, maka hipotesis yang dapat diusulkan adalah:

1. Diduga adanya pengaruh manfaat yang diberikan oleh *website* terhadap perolehan informasi Mahasiswa.
2. Diduga adanya pengaruh manfaat yang diberikan oleh *website* terhadap kepuasan pengguna *website*.
3. Diduga adanya pengaruh estetika *website* terhadap perolehan informasi Mahasiswa.
4. Diduga adanya pengaruh estetika *website* terhadap kepuasan pengguna *website*.
5. Diduga adanya pengaruh keamanan *website* terhadap perolehan informasi Mahasiswa.
6. Diduga adanya pengaruh keamanan *website* terhadap kepuasan pengguna *website*.
7. Diduga adanya pengaruh daya tangkap *website* terhadap perolehan informasi Mahasiswa.
8. Diduga adanya pengaruh daya tangkap *website* terhadap kepuasan pengguna *website*.
9. Diduga adanya pengaruh perolehan informasi Mahasiswa terhadap kepuasan pengguna *website*.
10. Diduga adanya pengaruh perolehan informasi Mahasiswa terhadap niatan untuk kembali berkunjung ke *website*.
11. Diduga adanya pengaruh kepuasan pengguna terhadap niatan untuk kembali berkunjung ke *website*.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian mengenai hubungan sebab akibat (*kausal*) dari *variabel-variabel* yang akan diteliti, sehingga dari penelitian ini diharapkan dapat diidentifikasi bagaimana dan apa saja faktor dominan yang mempengaruhi Mahasiswa dalam penggunaan teknologi informasi dan nanti hasil ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengetahui kepuasan pengguna.

3.2 Metode Pemilihan Sampel

Metode penelitian yang dilakukan adalah menggunakan kuesioner atau angket yang dilakukan menggunakan skala pengukuran *Diferensial Semantic (Semantic Differential Scale)* dengan range 1 sampai 5 untuk jawaban sangat tidak setuju sampai jawaban sangat setuju. Kuesioner (angket) yang akan diisi diberikan kepada responden dengan teknik *Probability Sampling*, yakni teknik *sampling* yang memberi peluang sama kepada anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel atau *Random Sampling*. [26]. Dalam penelitian ini menggunakan Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Modeling/SEM*), besarnya ukuran sampel sangat berpengaruh. Hal ini disebabkan karena ukuran sampel memberikan dasar untuk mengestimasi *Sampling Error*. Dengan estimasi menggunakan *Maximum Likelihood (ML)*, jumlah sampel minimal yang diperlukan 100 atau antara 100 s/d 200 sampel [24].

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Kepustakaan. Dimaksudkan untuk mendapatkan data atau fakta yang bersifat teoritis yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Hal ini dapat diperoleh dengan mempelajari buku referensi, literatur dan jurnal penelitian serta sumber lain yang mendukung penelitian yang dilakukan.
2. Kuesioner. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode survey dengan kuesioner yang diberikan kepada responden. Sebelum kuesioner tersebut diberikan kepada responden, kuesioner telah dilakukan *pretest* terlebih dahulu untuk memastikan seluruh kalimat maupun pertanyaan yang ada didalamnya mudah difahami oleh responden.

3.4 Instrumentasi

Intrumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Responden akan diminta untuk mengisi kuesioner secara benar sesuai petunjuk yang telah diberikan. Instrumen kuesioner yang dibuat menggunakan *Closed Question*, dengan diharapkan responden dapat dengan mudah menjawab kuestioner tersebut dapat dengan cepat dianalisa dengan statistik, serta pertanyaan yang sama dapat diulang dengan mudah dan kuestioner pada penelitian ini dibuat dengan menggunakan *Skala Semantik Diferensial*.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Statistik Deskriptif

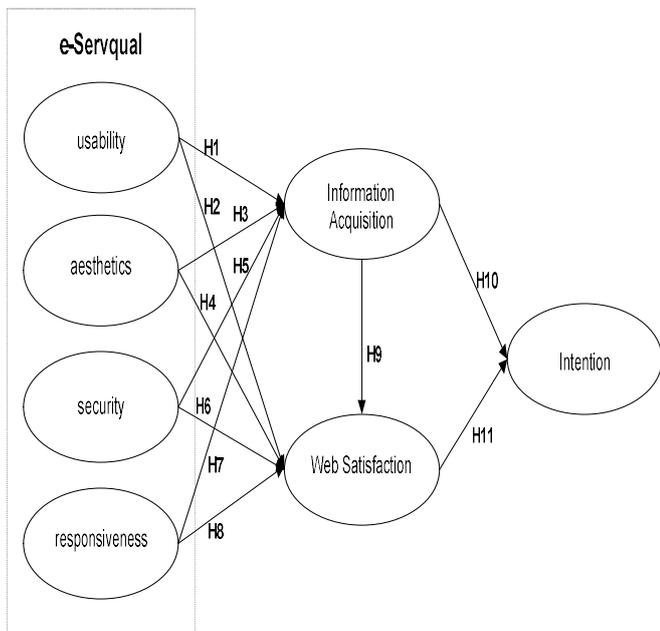
Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara umum relevan dengan responden dengan menggunakan tabel distribusi yang menunjukkan rata-rata, median, kisaran dan deviasi standar dimana diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima. Tujuan analisis ini adalah untuk memberikan gambaran umum mengenai data yang berisikan rata-rata, standar deviasi, *variance*, maksimum, minimum, kurtosis (puncak dari distribusi data) dan *skewness* (kemencengan distribusi data).

3.5.2 Metode Olah Data dengan *Structural Equation Modelling (SEM)*

1. Pengembangan Model Berbasis Teori

Bertujuan untuk mengembangkan sebuah model yang mempunyai justifikasi atau pembenaran atas teori yang kuat untuk mendukung upaya analisis terhadap suatu masalah yang menjadi obyek penelitian. Model yang diajukan berdasarkan atas variabel yang diajukan bukan terletak pada metode analisis yang dipilih, tetapi terletak pada justifikasi secara teoritis untuk mendukung analisis. Untuk mendukung penelitian ini, model berbasis teori yang dikembangkan merupakan gabungan Model *e-Service* & TAM menurut Abels, Santoso dan Davis dengan Model *e-Servqual* yang dikembangkan Kim & Oh,





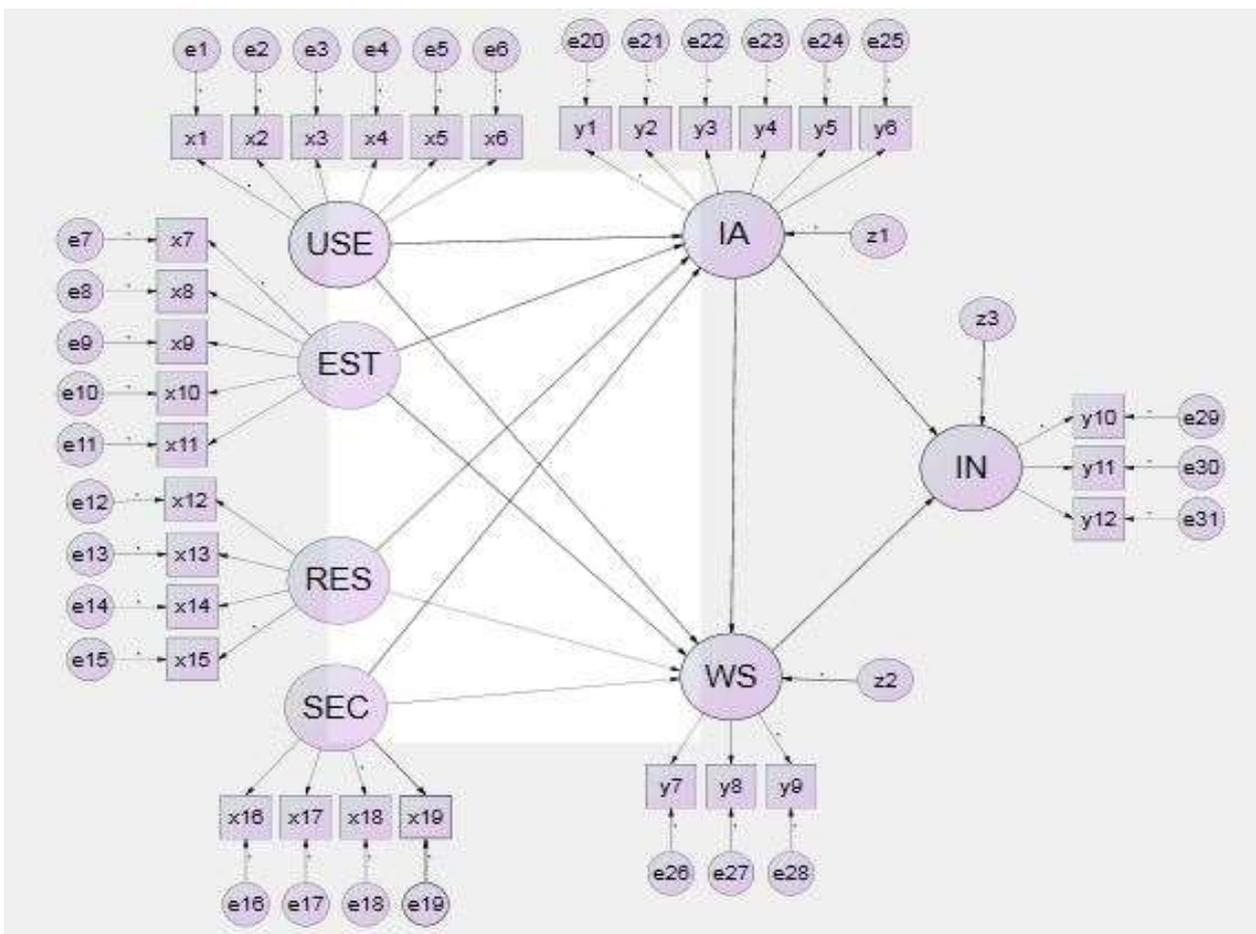
Pada penelitian ini terdapat 4 (empat) konstruks Eksogen dan 3 (tiga) konstruks Endogen. Konstruk eksogen disebut dengan *source* variabel atau *variabel independen* yang tidak diprediksi atau tidak dipengaruhi oleh variabel yang lain pada model, yang meliputi: *Usability* (Kebermanfaatn), *Aesthetic* (Estetika), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Security* (Keamanan). Untuk konstruk endogen atau *variabel dependen*, yakni variabel yang dipengaruhi atau yang menerima akibat karena adanya variabel eksogen meliputi: *Information Acquisition* (Perolehan Informasi), *Web Satisfaction* (Kepuasan Website), *Intention* (Niatan Untuk Berkunjung Kembali).

2. Membangun Diagram Jalur (Path Diagram)

Tujuan dari pembuatan diagram jalur adalah untuk memudahkan peneliti dalam melihat hubungan kausalitas yang ingin diuji. Hubungan antar konstruk ditunjukkan oleh anak panah. Anak yang mengarah dari satu konstruk ke konstruk lainnya menunjukkan hubungan kausalitas, diagram jakur dapat dilihat pada Gambar 13.

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 12. Model e-Servqual yang Dimodifikasi

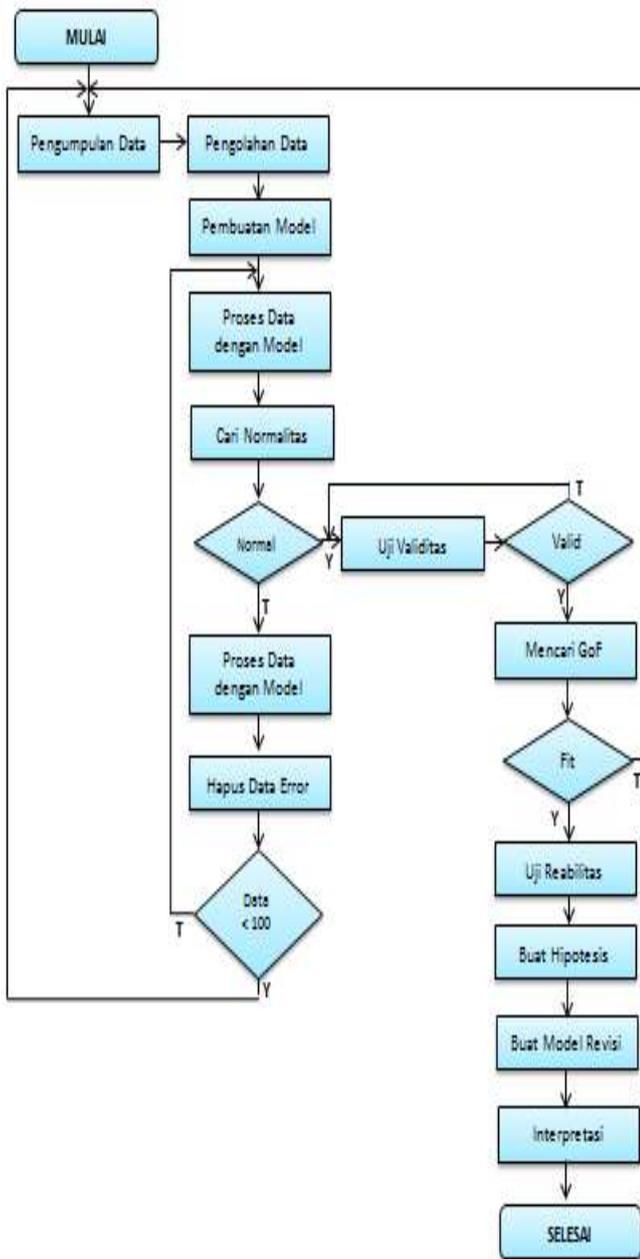


Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 13. Diagram Jalur (Path Diagram)

3.6 Langkah-langkah Penelitian

Langkah-Langkah Penelitian yang dilakukan untuk menterjemahkan dari pola pikir yang sudah dibuat dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian (2015)
Gambar 14. Langkah-Langkah Penelitian

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengelompokkan Data, Analisis dan Temuan-Temuan

Data responden dari hasil penelitian yang menjawab kuesioner yang dibagikan berjumlah 200 (dua ratus) responden dengan terlebih dahulu dilakukan pretest untuk mendapatkan gambaran hasil kuesioner yang tepat.

Metode pengumpulan data yang penulis lakukan pada penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket diberikan kepada Mahasiswa AMIK BSI Jakarta di wilayah Kampus Kramat dan Kampus Salemba dengan Teknik *Random Sampling*. Hasil penelitian terlihat bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 93 Mahasiswa (46.5 %) dari total 200 responden. Apabila dilihat dari sisi usia Mahasiswa yang mengisi kuesioner, peserta yang berusia antara 15 sampai 20 tahun sebanyak 109 Mahasiswa (54.5 %) dari total 200 responden. Apabila dilihat dari sisi penggunaan alat akses dari Mahasiswa responden, Mahasiswa yang menggunakan alat untuk melakukan akses terhadap *website* www.bsi.ac.id dengan menggunakan *laptop/notebook* sebanyak 82 peserta (41 %) dari 200 responden.

4.2 Hasil Pengujian

4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif

Pengujian atau analisa terhadap statistik yang memberikan penjelasan berupa nilai minimum, maksimum, mean dan standar deviasi seperti terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Data Analisis Statistik

Nilai MIN	Nilai MAX	Nilai Rata-Rata	Standar Deviasi
1	5	3.160	1.33

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Dijelaskan bahwa data memiliki N (*Listwise*) dengan tingkat kelengkapan yang baik yakni sebesar 200 (100%), demikian pula dengan kriteria lain yang terdapat pada uji statistik deskriptif.

4.2.2 Analisis Statistik Inferensial

A. Uji Asumsi Model Struktural

Untuk mengetahui apakah data yang digunakan telah memenuhi asumsi SEM, maka perlu dilakukan uji asumsi sebagai berikut :

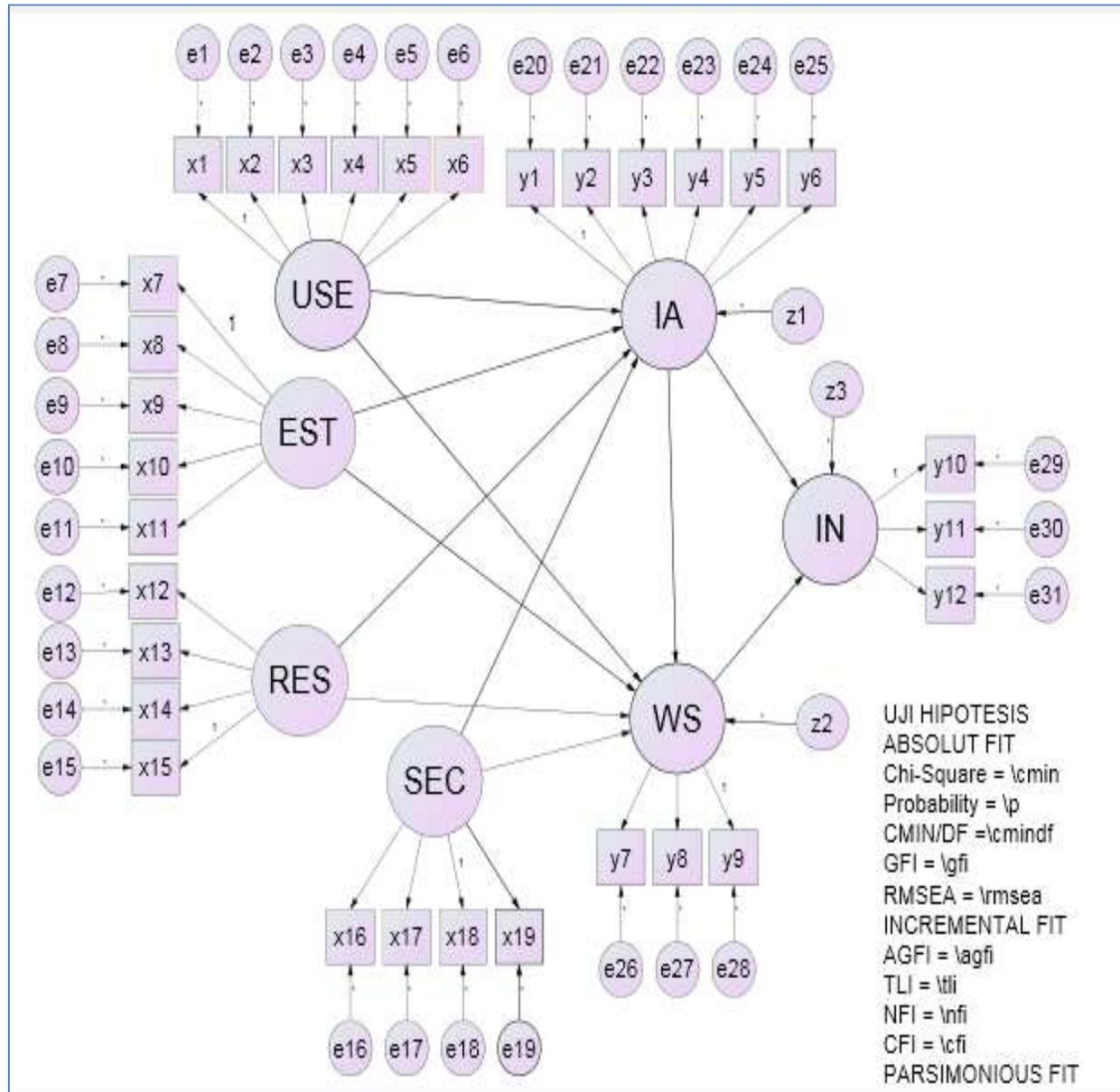
- Ukuran Sampel.** Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 200 sampel. Pemodelan SEM minimum sampel yang harus dipenuhi berjumlah 100 sampel [24] sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum jumlah sampel tersebut telah memenuhi persyaratan.
- Uji Normalitas.** Pada *Assesment of Normality* yang melewati kisaran nilai yang direkomendasikan, dimana nilai yang direkomendasikan pada kolom c.r *Skweness* atau angka c.r Kurtosis ada dalam kisaran -2.56 sampai dengan 2.56 [24]. Pada tabel *Assesment of Normality* yang disajikan yang terlihat secara Multivariat bahwa nilai c.r adalah 2.518. nilai tersebut telah berada pada kisaran nilai yang direkomendasikan sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi Normal.
- Outlier.** Adalah kondisi observasi dari suatu data yang memiliki karakteristik unik yang sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya. Sebuah data termasuk *Outlier* jika memiliki nilai p_1 dan p_2 kurang dari 0,05. Pada Tabel *Assesment Mahanalobis Distance* diketahui terlihat tidak

terdapat nilai p_1 dan p_2 di bawah 0,05 menunjukkan tidak adanya data *ekstreem*.

B. Pengolahan dalam Model Persamaan Struktural

1. Pengujian Model Berbasis Teori

Pengujian model berbasis teori dilakukan dengan *software* AMOS dengan hasil terlihat pada gambar 15.



Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 15. Pengujian Berbasis Teori

Dari hasil pengujian diperoleh bahwa nilai *probability* = **0.000**, lebih kecil dari standar yang diterima yaitu : **0,05**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model awal ini 'Tidak Fit'

Pengujian validitas mengukur sampai berapa jauh ukuran indikator mampu merefleksikan konstruk laten teoritisnya. Untuk mengukur validitas konstruk dapat dilihat dari nilai *loading factor*-nya. Pada penelitian yang dilakukan analisis *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), dapat dilihat pada tabel 2.

2. Pengujian Validitas dan Reabilitas

a. Pengujian Validitas

Tabel 2. Uji Validitas Variabel

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x1	<--- USE	1.000				
x2	<--- USE	.437	.122	3.583	***	par_1
x3	<--- USE	.308	.124	2.488	.013	par_2
x4	<--- USE	.517	.117	4.432	***	par_3
x5	<--- USE	1.011	.144	7.025	***	par_4
x6	<--- USE	.803	.125	6.424	***	par_5
x11	<--- EST	1.909	.363	5.261	***	par_6
x10	<--- EST	1.507	.288	5.237	***	par_7
x9	<--- EST	.956	.206	4.637	***	par_8
x8	<--- EST	.886	.219	4.039	***	par_9
x7	<--- EST	1.000				
y1	<--- IA	1.000				
y2	<--- IA	1.531	.201	7.601	***	par_10
y3	<--- IA	1.491	.199	7.490	***	par_11
y4	<--- IA	1.547	.193	8.033	***	par_12
y5	<--- IA	1.351	.186	7.259	***	par_13
y6	<--- IA	1.529	.205	7.473	***	par_14
x15	<--- RES	1.000				
x14	<--- RES	.388	.137	2.829	.005	par_23
x13	<--- RES	.286	.121	2.364	.018	par_24
x12	<--- RES	.795	.171	4.645	***	par_25
x18	<--- SEC	1.000				
x17	<--- SEC	.697	.200	3.477	***	par_26
x16	<--- SEC	.667	.192	3.476	***	par_27
y9	<--- WS	1.000				
y8	<--- WS	1.022	.223	4.583	***	par_29
y7	<--- WS	.886	.200	4.422	***	par_30
y10	<--- IN	1.000				
y11	<--- IN	.660	.153	4.316	***	par_31
y12	<--- IN	.804	.177	4.547	***	par_32
x19	<--- SEC	.946	.211	4.483	***	par_35

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

b. Pengujian Reabilitas

Dengan melakukan uji reabilitas, pendekatan yang dianjurkan adalah mencari nilai besaran *Composite (Construct) Reability* dan *Variance Extracted* dari masing-masing variabel laten dengan menggunakan informasi pada *Loading Factor* dan *Measurement Error*. *Construct Reability* menyatakan ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk/laten yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing itu mengindikasikan

sebuah/konstruk laten yang umum. Sedangkan *Variance Extracted* menunjukkan indikator-indikator tersebut telah mewakili secara baik konstruk laten yang telah dikembangkan. *Cut-off* dari *Variance Extracted* minimal 0,70 sedangkan *Cut-off value* dari *Variance Extracted* minimal 0,05 ([Ghozali, 2007], 233).

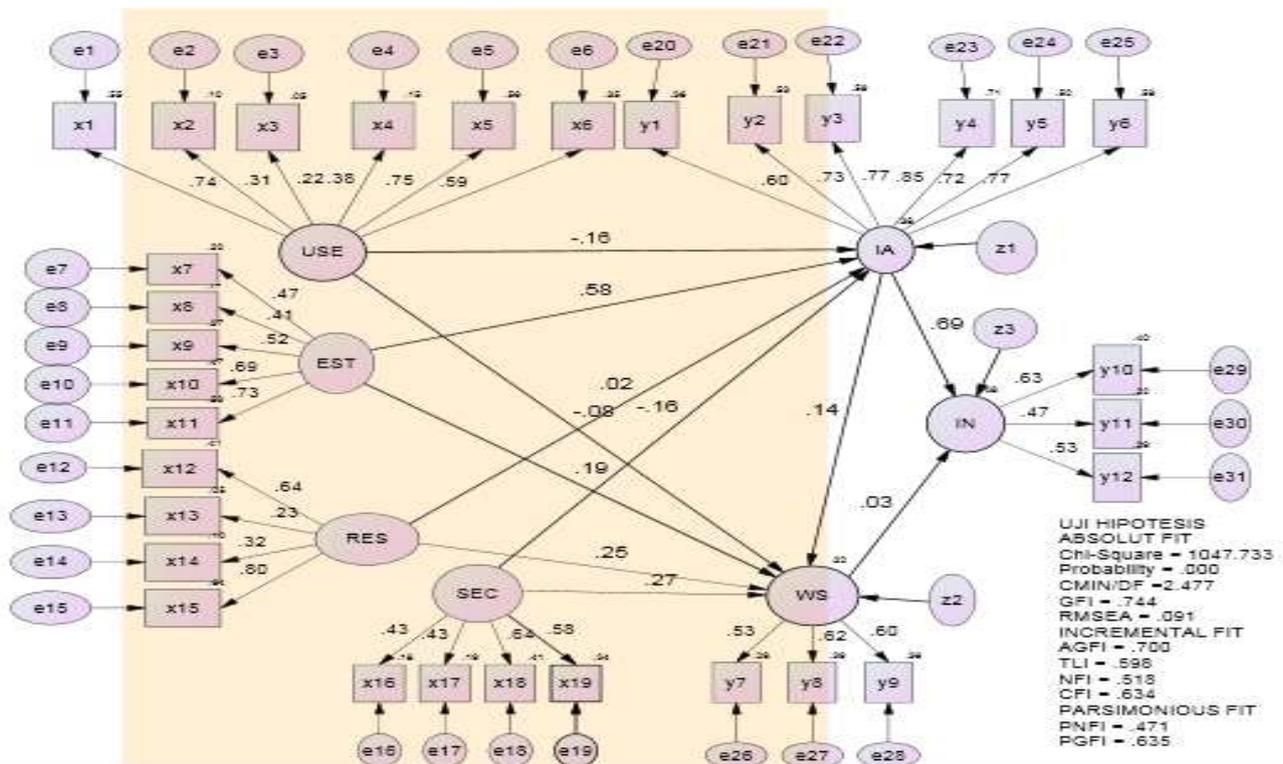
Tabel 3. Uji Reabilitas Gabungan

No	Variabel	N of Items	Cronbach's Alpha	Decision
1	Kebermanfaatan	6	0.68	Realible
2	Estetika	5	0.70	Realible
3	Daya Tanggap	4	0.58	Moderat
4	Keamanan	4	0.60	Moderat
5	Perolehan Informasi	6	0.88	Realible
6	Kepuasan Website	3	0.61	Moderat
7	Niatan Kembali	3	0.56	Moderat

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

3. Pengujian Model setelah Validitas dan Reabilitas

Setelah melakukan uji validitas dan reabilitas, maka didapatkan model sementara sebagai berikut :



Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 16. Pembentukan Model setelah Uji Validitas dan Reabilitas

C. Uji Keesuaian Model

Pengujian ini merupakan uji model secara keseluruhan yang ditujukan untuk mengukur kesesuaian antara matriks varian kovarian sampel (data hasil observasi) dengan matriks varian kovarian berdasarkan model yang diajukan. Dengan kata lain, tahap uji ini digunakan untuk menyatakan model Fit atau Tidak Fit. Berdasarkan hasil output model uji diketahui nilai P memenuhi persyaratan, maka uji kriteria lain seperti *Fit Measure*, *Incremental Fit* dan *Parsimonius Fit Measure* dilanjutkan. Langkah selanjutnya dari penelitian yang dilakukan adalah uji *Goodness of Fit* (GoF) dengan hasil seperti disamping ini,

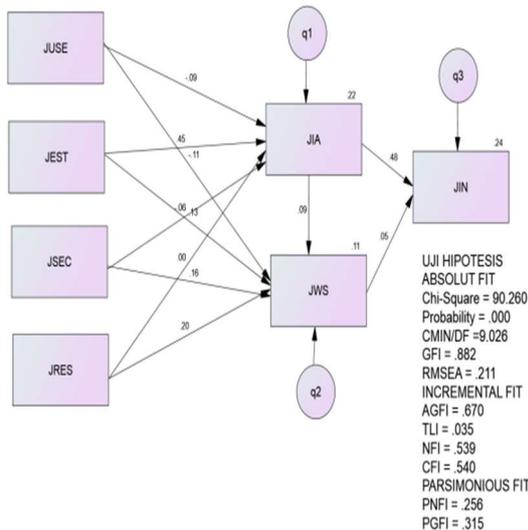
Tabel 4. Uji Keesuaian Model (*Goodness of Fit*)

Ukuran Keesuaian	Batas Nilai Kritis	Hasil Model ini	Ket
1. Absolut Fit Measures			
❖ Chi-Squares X ² (CMIN)	≤ (5%, 423)	954.014	
❖ Probability	≥ 0.05	0.000	Tidak Fit
❖ Chi-Squares X ² Relatif (CMIN/DF)	≤ 2.0	2.279	Tidak Fit
❖ GFI	≥ 0.90	0.764	Marginal
❖ RMSEA	≤ 0.08	0.091	Marginal
2. Incremental Fit Measures			
❖ AGFI	≥ 0.90	0.700	Tidak Fit
❖ TLI	≥ 0.90	0.598	Tidak Fit
❖ NFI	≥ 0.90	0.518	Tidak Fit
❖ CFI	≥ 0.90	0.634	Tidak Fit
3. Parsimonious Fit Measures			
❖ PNFI	≥ 0.60	0.471	Marginal
❖ PGFI	≥ 0.60	0.635	Fit

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

D. Model Jalur (*Path Analysis*)

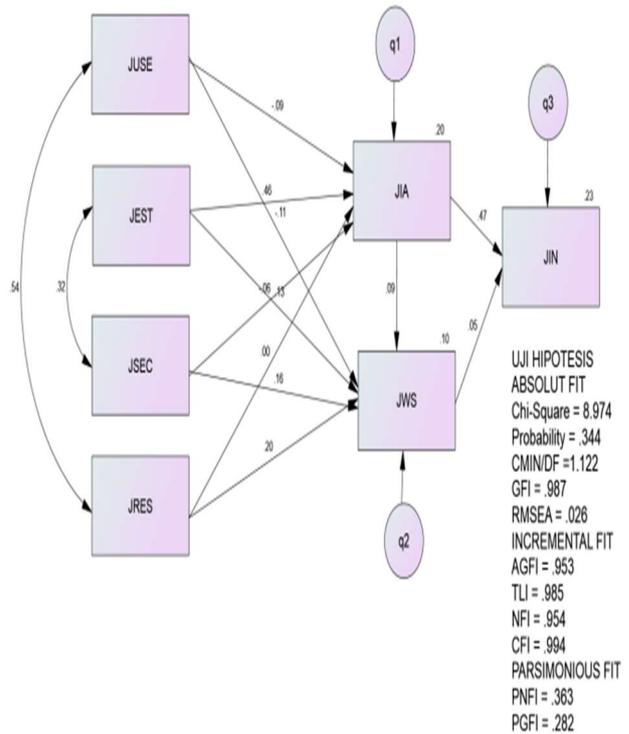
Setelah dilakukan modifikasi melalui estimasi AMOS, maka didapatkan model jalur seperti terlihat dibawah ini,



Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 17. Model Penelitian dalam Bentuk Diagram Jalur

Dari gambar dapat dilihat bahwa nilai probabilitas masih berada di angka 0.00 maka menurut AMOS hal ini dapat di perbaiki dengan menggunakan *Modification Indices*.



Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 18. Model Setelah Melakukan Langkah *Modification Indices*

Hasilnya dapat di lihat bahwa nilai (P) Probabilitas menjadi 0.344 .

E. Uji Goodness of Fit (GoF)

Tabel 5. Uji Keesuaian Model (*Goodness of Fit*)

Ukuran kesesuaian	Batas Nilai Kritis	Hasil Model ini	Ket
1. Absolut Fit Measures			
❖ Chi-Squares X ² (CMIN)	≤ (5%, 8)	8.974	Baik
❖ Probability	≥ 0.05	0.344	Baik
❖ Chi-Squares X ² Relatif (CMIN/DF)	≤ 2.0	1.122	Baik
❖ GFI	≥ 0.90	0.987	Baik
❖ RMSEA	≤ 0.08	0.026	Baik
2. Incremental Fit Measures			
❖ AGFI	≥ 0.90	0.953	Baik
❖ TLI	≥ 0.95	0.985	Baik
❖ NFI	≥ 0.90	0.954	Baik
❖ CFI	≥ 0.95	0.994	Baik
3. Parsimonious Fit Measures			
❖ PNFI	≥ 0.60	0.363	Tidak Baik
❖ PGFI	≥ 0.60	0.282	Tidak Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Dengan melihat hasil diatasxsxz karena mayoritas hasil adalah baik maka dapat dikatakan model adalah baik.

**Standardized Regression Weights:
(Group number 1 - Default model)**

	Estimate
JIA <--- JEST	.451
JIA <--- JRES	.000
JIA <--- JSEC	-.064
JIA <--- JUSE	-.093
JWS <--- JRES	.199
JWS <--- JSEC	.158
JWS <--- JIA	.087
JWS <--- JUSE	-.109
JWS <--- JEST	.127
JIN <--- JIA	.477
JIN <--- JWS	.048

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Berdasarkan *Standardized Regression Weights* terlihat bahwa nilai dari :

JUSE ke JWS bernilai = (- 0.109). Hasil ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 JWS (kepuasan website), maka akan ada penurunan JUSE (Kebermanfaatan) sebesar 0.109.

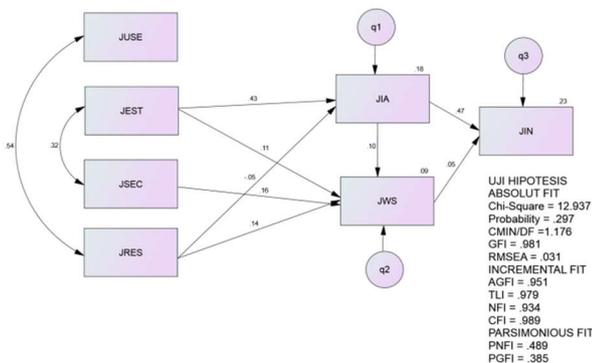
JUSE ke JIA bernilai = (- 0.093). Hasil ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 JIA (perolehan informasi), maka akan ada penurunan JUSE (Kebermanfaatan) sebesar 0.093.

JSEC ke JIA bernilai = (- 0.064). Hasil ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 JIA (perolehan informasi), maka akan ada penurunan JSEC (keamanan) sebesar 0.064.

Nilai negatif menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan diantara variabel tersebut. Sedangkan nilai JRES (daya tanggap) ke JIA (perolehan informasi) bernilai 0.00 maka hubungan antar variabel tidak saling mempengaruhi.

F. Model Revisi :

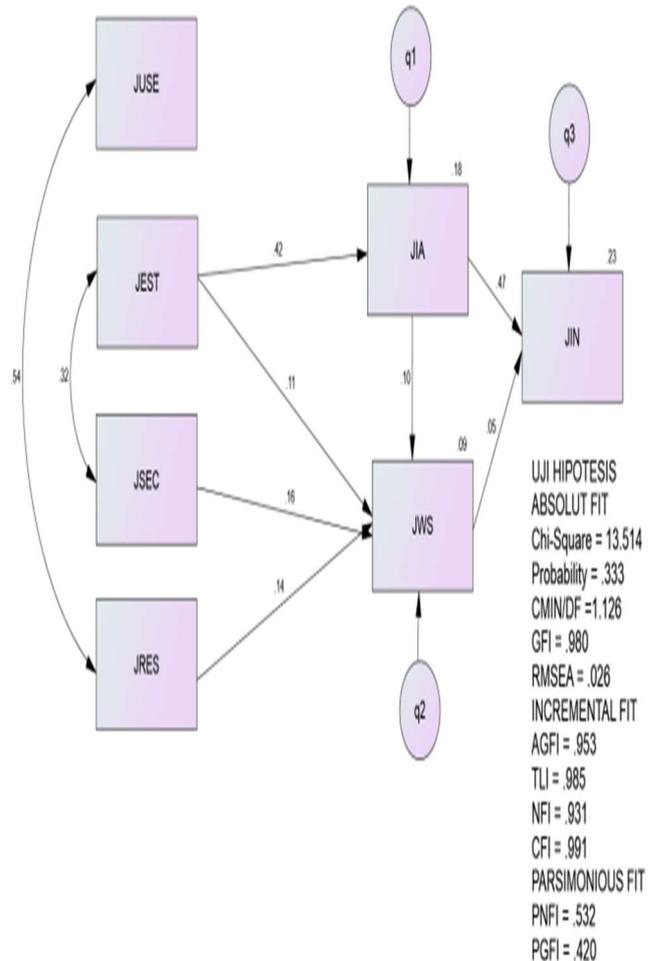
Model revisi dibuat dengan menghilangkan nilai negatif pada hubungan antar variabel :



Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 19 Model Setelah dilakukan Revisi

Setelah dilakukan revisi model ternyata nilai JRES terhadap JIA adalah negatif (-0.05) maka diperlukan adanya penghilangan lagi hubungan tersebut sehingga revisi model kedua adalah sebagai berikut :



Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 20. Model Setelah dilakukan Revisi Kedua

4.3 Interpretasi Model

Berdasarkan model akhir penelitian dan penghitungan estimasi dari AMOS terakhir, maka diperoleh tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Intercept dan R² Model Akhir Penelitian

Variabel	Intercept	R ²
JIA	1,791	0,178
JWS	1,118	0,092
JIN	1,231	0,231

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Dari tabel diatas dapat dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{JIA} &= \text{Nilai JEST} + \text{Intercept} \\ &= 0,241\text{JEST} + 1,791 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{JWS} &= \text{Nilai JEST} + \text{Nilai JSEC} + \text{Nilai JRES} + \text{Nilai} \\ &\text{JIA} + \text{Intercept} \\ &= 0,421\text{JEST} + 0,171\text{JSEC} + 0,154\text{JRES} + \\ &0,95\text{JIA} + 1,231 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{JIN} &= \text{Nilai JIA} + \text{Nilai JWS} + \text{Intercept} \\ &= 2,212\text{JIA} + 4,076\text{JWS} + 1,231 \end{aligned}$$

Pada Tabel 6. dan persamaan diatas, maka dapat disampaikan:

1. Nilai R Square (R^2) untuk perolehan informasi (JIA) sebesar 0,178. Angka tersebut merupakan koefisien determinasi yang menunjukkan besarnya pengaruh estetika (JEST) terhadap perolehan informasi (JIA). Dengan kata lain, variabel perolehan informasi (JIA) dipengaruhi oleh variabel estetika (JEST) sebesar 17,8%, dan 82.2% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Nilai R Square (R^2) untuk kepuasan website (JWS) sebesar 0,092. Angka tersebut merupakan koefisien determinasi yang menunjukkan besarnya pengaruh estetika (JEST), keamanan (JSEC), daya tanggap (JRES) dan perolehan informasi (JIA). Dengan kata lain, variabel kepuasan website (JWS) dipengaruhi oleh variabel estetika (JEST), keamanan (JSEC), daya tanggap (JRES) dan perolehan informasi (JIA) sebesar 9.2%, dan 90,8% dipengaruhi oleh faktor lain.
3. Nilai R Square (R^2) untuk niatan kembali (JIN) sebesar 0,231. Angka tersebut merupakan koefisien determinasi yang menunjukkan besarnya pengaruh nilai niatan kembali (JIA) dan kepuasan website (JWS) sebesar 23,1% dan 76,9% dipengaruhi oleh faktor lain.
4. Untuk perolehan informasi ($\text{JIA} = 0,241\text{JEST} + 1,791$), berarti bahwa variabel estetika (JEST) berpengaruh positif terhadap perolehan informasi (JIA). Jika estetika (JEST) meningkat maka akan meningkatkan perolehan informasi (JIA) dan apabila perolehan informasi (JIA) menurun maka akan menurunkan estetika (JEST).
5. Untuk kepuasan *website* ($\text{JWS} = 0,421\text{JEST} + 0,171\text{JSEC} + 0,154\text{JRES} + 0,95\text{JIA} + 1,231$), berarti bahwa variabel estetika (JEST), variabel keamanan (JSEC), variabel daya tanggap (JRES) dan variabel niatan kembali (JIA) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan *website* (JWS). Jika estetika (JEST) konstan maka keamanan (JSEC) dan daya tanggap (JRES) serta niatan kembali (JIA) masih dapat meningkatkan kepuasan *website* (JWS). Jika keamanan (JSEC) konstan maka estetika (JEST), daya tanggap (JRES) dan niatan kembali (JIA) masih dapat meningkatkan kepuasan *website* (JWS). Jika niatan kembali (JIA) konstan maka estetika (JEST), daya tanggap (JRES) dan keamanan (JEC) masih dapat meningkatkan kepuasan *website* (JWS).
6. Untuk niatan kembali ($\text{JIN} = 2,212\text{JIA} + 4,076\text{JWS} + 1,231$), berarti bahwa variabel perolehan informasi (JIA) dan variabel kepuasan *website* (JWS) secara bersama berpengaruh positif terhadap niatan kembali (JIN). Jika

perolehan informasi (JIA) konstan maka kepuasan *website* (JWS) masih dapat meningkatkan niatan kembali (JIA). Jika kepuasan *website* (JWS) konstan maka perolehan informasi (JIA) masih dapat meningkatkan niatan kembali (JIN).

7. Selain analisis diatas, terdapat analisis yang melibatkan hubungan 2 variabel yang bersifat dua arah (kovarians). Dalam model terakhir ini terdapat 2 kondisi yaitu hubungan kovarians antara kebermanfaatan (JUSE) dengan daya tanggap (JRES) dan antara estetika (JEST) dengan keamanan (JSEC) yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini,

Covariances:
(Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
JSEC <--> JEST	.129	.031	4.090	***	par_9
JUSE <--> JRES	.199	.031	6.367	***	par_8

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Correlations:
(Group number 1 - Default model)

	Estimate
JSEC <--> JEST	.320
JUSE <--> JRES	.539

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Kovarian antara keamanan (JSEC) dan estetika (JEST) memiliki nilai Probabilitas (P) dibawah 0,05. Hal ini berarti bahwa antara keamanan (JSEC) dan estetika (JEST) memiliki hubungan kovarians yang signifikan dengan keeratan hubungan 0,320 (32%).

Kovarian antara daya tanggap (JRES) dan kebermanfaatan (JUSE) memiliki nilai Probabilitas (P) dibawah 0,05. Hal ini berarti bahwa antara daya tanggap (JRES) dan kebermanfaatan (JUSE) memiliki hubungan *kovarians* yang signifikan dengan keeratan hubungan 0,539 (54%).

8. Adanya hubungan negatif yang terjadi antara kebermanfaatan (USE) dengan perolehan informasi (IA) dan kepuasan *website* (WS) yang mengartikan bahwa hipotesa (H_0) tersebut diterima. Hal ini menandakan beberapa indikasi bahwa responden merasa nilai kebermanfaatan (USE) tidak berhubungan dengan nilai perolehan informasi (IA) dan kepuasan *website* (WS). Ketidak berhubungan ini mungkin saja disebabkan karena infrastruktur *website* yang masih belum maksimal.
9. Adanya hubungan yang negatif antara keamanan (SEC) dengan perolehan informasi (IA) yang mengartikan bahwa hipotesa (H_0) tersebut diterima. Hal ini menandakan beberapa indikasi bahwa responden merasa nilai keamanan (SEC) tidak berhubungan dengan perolehan informasi (IA). Ketidak berhubungan ini mungkin saja disebabkan karena sisi keamanan (SEC) dari *website* belum dikelola secara maksimal.

4.4 Implikasi Penelitian

4.4.1 Aspek Manajerial

Model Penelitian dapat dilakukan terhadap institusi lain diluar AMIK BSI Jakarta guna mendapatkan masukan yang sama dari mahasiswa di luar Jakarta. Dari sisi Manajemen diperlukan dukungan penuh terhadap Biro Teknologi Informasi sebagai pengelola layanan akademik www.bsi.ac.id agar layanan yang tersedia senantiasa dikembangkan dan memiliki nilai manfaat guna menunjang kegiatan akademik.

Penelitian dapat dilakukan secara berkala agar masukan dari pihak eksternal khususnya mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik dapat merasakan nilai manfaat dari hasil evaluasi yang dilakukan.

4.4.2 Aspek Penelitian Lanjutan

Hasil penelitian yang dilakukan dapat dilakukan pengembangan menjadi penelitian lanjutan dengan melakukan penambahan responden dan variabel. Hasil penelitian yang dilakukan dapat dikembangkan dengan melakukan modifikasi model yang masih relevan dengan melakukan pendekatan secara teoritis.

Penelitian yang dilakukan dapat dilakukan secara berkala terhadap *website* layanan akademik www.bsi.ac.id untuk dijadikan tolok ukur apakah keberadaan sistem ini masih relevan dan efektif sehingga dapat dilakukan analisis dan evaluasi untuk pengembangan dimasa mendatang.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

A. Faktor-faktor yang dominan dan saling berhubungan dalam penelitian yang dilakukan adalah:

1. Adanya hubungan langsung sebesar 11% antara estetika (EST) terhadap kepuasan *website* (WS).
2. Adanya hubungan langsung sebesar 16% antara keamanan (SEC) terhadap kepuasan *website* (WS).
3. Adanya hubungan langsung sebesar 14% antara daya tanggap (RES) terhadap kepuasan *website* (WS).
4. Adanya hubungan tidak langsung sebesar 62% antara estetika (EST) terhadap kepuasan *website* (WS).
5. Adanya hubungan korelasi yang saling terkait sebesar 54% antara kebermanfaatan (USE) dengan daya tanggap (RES) dan antara estetika (EST) dengan keamanan *website* (SEC) sebesar 14%.

B. Hasil penelitian lainnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa setiap indikator terhubung signifikan terhadap variabel.
2. Model awal penelitian tidak dapat digunakan untuk populasi secara keseluruhan, tetapi hanya berlaku bagi responden penelitian yang dilakukan.
3. Bahwa niatan kembali (IA) terbukti dipengaruhi oleh perolehan informasi (IA) dan kepuasan *website* (WS).

4. Adanya hubungan negatif yang terjadi antara kebermanfaatan (USE) dengan dengan perolehan informasi (IA) dan kepuasan *website* (WS) yang mengartikan bahwa hipotesa (H_0) tersebut diterima.
5. Adanya hubungan yang negatif antara keamanan (SEC) dengan perolehan informasi (IA) yang mengartikan bahwa hipotesa (H_0) tersebut diterima.

REFERENSI

- [1] Anoname. Buku Panduan Akademik Bina Sarana Informatika, Jakarta. 2012
- [2] Abels, E. G, White, M. D. and Hann, K. *A user-based design process for Web sites*, OCLC Systems & Services, 15 (1), pp.35-44. 1999.
- [3] Comer, D.E., *Internet*, Microsoft Encarta 2004.
- [4] Catur "Metode e-Servqual". <http://catur.dosen.akprind.ac.id/2010/mengukur-kualitas-website-&-ayanan-ti/>. Diakses pada tahun 2013. 2011.
- [5] Davis, F. D. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, MIS Quarterly September, pp.319-340. 1989.
- [6] Feclikovaa, Ingrid. *An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction*. The TQM magazine, Vol.16 No. 1, pp 57-66. 2004.
- [7] Ferdinand A. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang. 2002.
- [8] Ghozali, Imam *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16.0*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang. 2008.
- [9] Gustafsson, Anders, Johnson Michael D & Ross Inger.. *The Effect of Customer Satisfaction, Relationship Commitment Dimension, and Trigger on Customer Retention*. American Marketing Association. ISSN : 0022-2429 (print). 1547-7185 (electronic). 2005
- [10] Han, Sang. & Beak, Seung. *Antecedents and Consequences of Service Quality in Online Banking: An Application of The SERVQUAL Instrument*. Advance in Consumer Research. Vol.31. pp. 208-214. 2004.
- [11] Amin Shapor Shayan Jahromi, Ebadolah Ahmadi, et.al *The Examination Electronic Services Quality of Sina Bank with e-Servqual Model in Shiraz Branches*. International Conference on Advancements in Electronic and Power Engineering (ICAPEE 2011), Bangkok, Desember 2011. 2011.
- [12] Javenpaa, S.L., and Todd, P.A. Consumer reactions to Electronic Shopping on The World Wide Web. *International Journal of Electronic Commerce* (1:2) 1997, pp 59-88. 1997.
- [13] Jogiyanto. *Sistem Teknologi Informasi*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003.
- [14] Kim, Sang-Man dan Oh, Jae Young. Health Information Acquisition Online And its Influence on Intention to Visit a Medical Institution Offline. *Information Research*, Vol 16 No. 4, November 2011. [<http://informationr.net/ir/16-4/paper505.html>]. 2010.
- [15] Hyejung Lee, Junbeom Jang, Cheulhyun Cho *Developing e-Servqual for Educational Websites*. *Journal of Education and Vocational Research*, Vol. 4, No. 1, pp-17, Januari 2013 [ISSN 2221-2590], Yonsei University, Republic of Korea. 2013.
- [16] Mostagel, Rana. *Customer Satisfaction Service Quality in Online Purchasing in Iran*. Sweden : Luleå University of Technology. 2006.
- [17] Nielsen, J. *Designing Web Usability*. New Riders Publishing, Indianapolis IN USA, 2000.
- [18] Naik C.N Krisna. *Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction on Retailing*. *Eroupean Journal of Social Sciences*, Volume 16, Number 2. 2010.
- [19] Palmer, J.W. *Website Usability, Design, and Performance Metrics*, *Information Systems Research* (13:2) 2002, pp 151-167.
- [20] Palmer, J.W., and Griffith, D.A. *Information Intensity : A Paradigm for Understanding Website Design*, *Journal of Marketing Theory and Practice* (6:3) 1998, pp 38-42.

- [21] Parasuraman, A., V. A. Zeithaml & L. L. Berry. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, 49, pp. 41-50. 1985.
- [22] Parasuraman, A., V. A., Zeithaml, V.A. and Berry L.L. *SERVQUAL : A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 64, Spring, pp.12-40. 1988.
- [23] Prasetyo Eri, Shinta Januari, *Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Website Bank BNI Menggunakan Metode e-Servqual dan Analisis Importance and Performance Matriks*, Universitas Gunadarma.
- [24] Santoso, S. *E-service Quality : A Model of Virtual Service Quality Dimensions*, Managing Service Quality, 13(3), pp.233-246. 2003.
- [25] Santoso, S.. *Structural Equation Modelling, Konsep dan Aplikasi dengan AMOS*. Penerbit Elexmedia Komputindo, Jakarta 2007.
- [26] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta, Bandung, 2009.
- [27] Turban, E., and Gehrke, D. *Determinants of e-Commerce Website*, Human Systems Management (19) 2000, pp111-120.
- [28] Ward, J. & Peppard, J., *Strategic Planning for Information System*, 3rd Edition, John Wiley, 2002.



Yopi Handrianto, M. Kom. Tahun 1998 lulus dari Program Strata Satu (S-1) Teknik Informatika Institut Sains & Teknologi Al-Kamal Jakarta. Tahun 2013 lulus dari Program Strata Dua (S-2) Magister Ilmu Komputer pada Universitas Budi Luhur Jakarta. Menerbitkan tulisan di beberapa Jurnal, yakni Jurnal Paradigma AMIK BSI Jakarta, Jurnal Cakrawala AMIK BSI Jakarta, Jurnal Format Universitas Mercubuana Jakarta dan Jurnal Digit STMIK CIC Cirebon. Penulis aktif mengikuti beberapa Seminar Nasional yang diselenggarakan oleh beberapa Perguruan Tinggi dan APTIKOM.