

Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) Menggunakan Metode Webqual 4.0

Ali Mustopa¹, Sarifah Agustiani², Siti Khotimatul Wildah³, Maysaroh⁴

^{1,2,3,4}STMIK Nusa Mandiri

e-mail: ¹alimustopa.aop@nusamandiri.ac.id, ² sarifah.sgu@nusamandiri.ac.id, ³siti.ska@nusamandiri.ac.id,

⁴maysaro_maydihadi@yahoo.co.id

Diterima	Direvisi	Disetujui
10-01-2020	12-02-2020	17-02-2020

Abstrak - Website merupakan layanan informasi bagi seluruh pengguna yang dapat diakses tanpa batas. Penggunaan website juga banyak digunakan seperti pada dunia pendidikan. Salah satu penerapan website pada dunia pendidikan diterapkan pada kampus Universitas Bina Sarana Informatika yang memberikan layanan website kepada mahasiswa berupa Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN). Website LYKAN digunakan sebagai wadah informasi mahasiswa berupa data prestasi, penelitian dan sarana konseling dengan dosen pembimbing akademik. Namun, untuk mencapai hasil website yang lebih baik kedepannya diperlukan sebuah pengembangan dari segi informasi maupun layanan sehingga menghasilkan kualitas website yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Dalam penelitian ini, kualitas dari website LYKAN diukur dengan menggunakan metode Webqual 4.0 sebagai tolak ukur pengembangan sistem dari website tersebut yang didalamnya terdapat variabel yang mencakup penilaian pada kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Dalam menentukan hasil dari ketiga variabel tersebut, digunakan Chi Square Test untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna website. Sumber data penelitian ini diperoleh dari hasil olahan kuesioner yang berasal dari kelas 13.3C.01 dengan jumlah mahasiswa 42 orang dan pengambilan sampel sebanyak 38 responden. Dari penelitian yang dilakukan menggunakan chi square test menghasilkan keputusan bahwa nilai uji menunjukkan X^2 sebesar 47,76 sedangkan derajat kebebasan bernilai sebesar 15,07 yang artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas kegunaan, informasi dan interaksi layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN).

Kata Kunci: Website, LYKAN, Webqual, Chi Square Test, Kepuasan pengguna

Abstract - Website is an information service for all users that can be accessed indefinitely. Use of the website is also widely used as in education. One of the implementation of website in education is applied on campus of Bina Sarana Informatics University that provide website services to students in the form of student academic services (LYKAN). LYKAN Website is used as a student information facility in the form of achievement data, research and counseling facilities with academic guidance lecturers. However, to achieve better results of the website in the future is required a development in terms of information and services so as to produce a website that suits the needs of students. In this research, the quality of LYKAN website is measured using Webqual 4.0 method as the benchmark of system development from the website in which there are variables that cover the assessment on quality of usability, quality information and quality of interactions. In determining the outcome of the three variables, used Chi Square Test to know the influence of the variable to the satisfaction of the website user. The source of this research data was obtained from the results of the processed questionnaire derived from the class 13.3 C. 01 with a student number of 42 people and sampling as many as 38 respondents. From research conducted using Chi Square test resulted in a decision that the test value shows X^2 amounting to 47.76 while the degree of freedom of value of 15.07 meaning H_a accepted and H_0 rejected. These results indicate that quality of usability, information and service interactions have an influence on the satisfaction of users of the Student Academic Services website (LYKAN).

Keyword: Website, LYKAN, Webqual, Chi Square Test, User satisfaction

PENDAHULUAN

Website merupakan penyedia informasi yang lengkap dan telah menjadi salah satu aspek penting dalam berbagai bidang terutama pendidikan karena dapat diakses dengan mudah dan tanpa batasan (Monalisa, 2016). Hal inilah yang membuat website

semakin dikembangkan dalam berbagai bidang seperti organisasi dan instansi pemerintah terutama pendidikan (Pamungkas et al., 2019).

Penggunaan website pada bidang pendidikan sudah diterapkan oleh kampus Universitas Bina Sarana Informatika berupa website students.bsi.ac.id

sebagai wadah informasi untuk para mahasiswa, dosen maupun masyarakat luas. Pelayanan website tentunya didukung dengan banyak fitur sebagai informasi seperti data mahasiswa, kegiatan akademik, pembayaran, nilai, bahkan layanan akademik kemahasiswaan.

Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) merupakan wadah informasi bagi para mahasiswa untuk pendataan data mahasiswa berupa informasi akademik, prestasi, penelitian dan wadah konseling dengan dosen pembimbing akademik pada kampus Universitas Bina Sarana Informatika. Website yang saat ini digunakan tentunya akan selalu membutuhkan pengembangan sistem sesuai dengan kebutuhan para penggunanya terutama mahasiswa.

Sebagai salah satu penunjang dalam pengembangan website LYKAN maka dilakukan sebuah penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap website tersebut dengan cara membagikan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa kelas 13.3C.01 dengan jumlah mahasiswa sebanyak 42 orang dan pengambilan sampel sebanyak 38 responden.

Terdapat berbagai cara maupun metode untuk mencari hubungan kualitas layanan website dengan kepuasan penggunanya, salah satunya adalah Webqual. Pengukuran kualitas pada sebuah *website* menggunakan metode *webqual* 4.0 dilakukan oleh para pengguna *web* sebagai tolak ukur untuk mengetahui bagaimana pengelola web menyesuaikan persepsi pengguna (Hapsari & Priyadi, 2017). Selain itu penggunaan metode *webqual* telah digunakan dalam beberapa penelitian dan terbukti hasil analisis menggunakan metode *webqual* berpengaruh pada kualitas layanan terhadap suatu *website*.

Metode WebQual ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, karena teknik pengukuran metode WebQual dilakukan berdasarkan persepsi pengguna akhir yang diukur dengan beberapa instrumen penelitian yang dikategorikan dalam tiga variabel yaitu penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*services interaction*) (Abbas, 2013).

Penelitian serupa telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yang membahas tentang kualitas website dengan metode yang sama yaitu Webqual yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Manik et al., 2017) mengenai seberapa besar metode *webqual* 4.0 berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa semua variabel dalam metode *webqual* ini sangat berpengaruh dalam menganalisis kepuasan pengguna website. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Monalisa, 2016) yang menganalisa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan website dengan menggunakan metode *webqual*. Hasil penelitiannya

membuktikan bahwa kualitas layanan website sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan kata lain metode *webqual* ini sangat berpengaruh dalam menganalisis kepuasan pengguna terhadap kualitas website. Penelitian selanjutnya di lakukan oleh (Abbas, 2013) mengenai analisis kepuasa terhadap *website* Universitas Negeri Yogyakarta. Metode yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *WebQual* dan metode *Chi Square*. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interactio* mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas *website* UNY . Penelitian lainnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Syaifullah & Soemantri, 2016) menggunakan metode *webqual* 4.0 untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas website. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh semua variabel *Webqual* 4.0.

Dengan demikian metode yang digunakan dalam penelitian ini tidak hanya metode *webqual* tetapi didukung dengan pengujian *chi square*. Uji *chi-square* merupakan jenis uji yang menggunakan skala data ordinal yang dilakukan pada dua variabel, di mana skala data kedua variabel adalah nominal (Negara & Prabowo, 2018), uji *chi square* ini digunakan untuk membuktikan apakah terdapat hubungan antara variabel yang terdapat pada metode *webqual* dengan kepuasan pengguna terhadap website LYKAN sehingga menghasilkan data yang dibutuhkan untuk acuan pengembangan website.

Dalam pengujian *chi square* terdapat beberapa pengujian yaitu uji validitas merupakan pengujian yang mengukur sejauh mana ketepatan suatu instrumen pengukuran (tes) dalam melakukan pengukurannya. Suatu tes akan dinyatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya terhadap pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur (Syaifullah & Soemantri, 2016). Selain itu ada uji reabilitas yang merupakan pengujian yang mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran menghasilkan nilai yang realtif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah (Syaifullah & Soemantri, 2016). menyatakan bahwa reliabilitas ukuran menyangkut seberapa jauh skor deviasi individu, atau skor-z, relative konsisten apabila dilakukan pengulangan pengadministrasian dengan tes yang sama atau tes yang ekuivalen (Syaifullah & Soemantri, 2016).

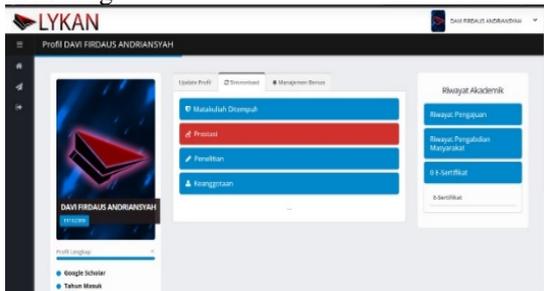
METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari 3 bagian, diantaranya observasi, kuisioner, dan studi pustaka. Metode observasi ini merupakan tahapan pertama dari penelitian yang bertujuan untuk melakukan pengamatan terhadap responden yang akan diteliti yaitu mahasiswa UBSI, dalam hal ini responden yang digunakan hanya sebagian dari keseluruhan mahasiswa UBSI yaitu kelas 13.3C.01 berjumlah 42 mahasiswa dengan pengambilan sampel sebanyak 38 responden. Selanjutnya pengamatan dilakukan dengan membagikan link kuisioner berupa *google form* kepada para responden, yang didalamnya terdapat beberapa daftar pernyataan yang wajib diisi oleh responden, kemudian hasil kuisioner tersebut dianalisis sebagai bahan untuk penelitian. Didukung dengan metode studi pustaka yang dilakukan dengan cara mempelajari dan melihat buku-buku, jurnal-jurnal maupun materi lainnya sebagai penunjang materi yang erat kaitannya dengan pembahasan untuk selanjutnya dijadikan sebagai landasan teori. Sedangkan metode analisis data yang pada penulisan ini adalah metode *Webqual* dan Chi Square Test.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan website Layanan Akademik Kemahasiswaan atau biasa disebut dengan LYKAN. Website ini berfungsi sebagai perantara komunikasi antara dosen dan mahasiswa mengenai berbagai layanan informasi seperti prestasi, penelitian dan konseling.



Sumber: <http://lykan.bsi.ac.id>

Gambar 1. Tampilan website LYKAN

2. Menentukan Jumlah Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi benar-benar mewakili suatu objek penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak. Untuk menentukan jumlah sampel dipilih menggunakan rumus slovin untuk menghitung ukuran sampel (Hekhmatyar & Supriyadi, 2017), berikut rumusnya:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{42}{1+42(0,05)^2}$$

$$n = \frac{42}{1,105} = 38,09 \text{ dibulatkan menjadi } 38$$

Di mana:

n : ukuran sampel

N: populasi

e : tingkat ketepatan (presisi) 5% (0,05)

Berdasarkan hasil perhitungan rumus diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 38 pengguna pada kelas 13.3C.01 yang menggunakan *website* Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) Universitas Bina Sarana Informatika.

3. Instrumen Penelitian

Menurut (Riduwan, 2015), “Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Jumlah instrumen yang digunakan tergantung pada jumlah variabel yang akan diteliti”.

Instrumen digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Adapun variabel yang digunakan adalah variabel kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi *website* LYKAN Universitas Bina Sarana Informatika.

Berikut indikator dari variabel-variabel penelitian yang digunakan sebagai pernyataan kuisioner:

Tabel 2. Instrumen Penelitian

Variabel	Pernyataan
Kemudahan Penggunaan (X1)	P1. Saya merasa gampang untuk mempelajari cara pengoperasian <i>website</i> LYKAN.
	P2. Saya merasa gampang dalam berinteraksi dengan <i>website</i> LYKAN.
	P3. Saya merasa gampang untuk melakukan navigasi dalam <i>website</i> LYKAN.
	P4. Saya merasa <i>website</i> LYKAN mudah untuk digunakan.
	P5. Saya merasa <i>website</i> LYKAN memiliki tampilan yang menarik.
	P6. Saya merasa desain <i>website</i> LYKAN sesuai dengan jenis <i>website</i> .
	P7. Saya merasa <i>website</i> LYKAN dapat diakses ssetiap saat.
	P8. Saya merasa <i>website</i> LYKAN menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna.
Kualitas Informasi (X2)	P9. <i>Website</i> LYKAN menyediakan informasi yang akurat.
	P10. <i>Website</i> LYKAN menyediakan informasi yang dapat dipercaya.
	P11. <i>Website</i> LYKAN menyediakan informasi yang up to date.
	P12. <i>Website</i> LYKAN menyediakan informasi yang relevan.
	P13. <i>Website</i> LYKAN menyediakan kemudahan dalam memahami informasi.

	P14. <i>Website</i> LYKAN menyediakan informasi yang sesuai dengan detail yang tepat.
	P15. <i>Website</i> LYKAN menyediakan informasi yang sesuai dengan format yang tepat.
Kualitas Interaksi (X3)	P16. <i>Website</i> LYKAN memiliki reputasi yang baik.
	P17. Saya merasa aman untuk melakukan interaksi dengan <i>website</i> LYKAN.
	P18. Saya merasa informasi personal aman pada <i>website</i> LYKAN.
	P19. <i>Website</i> LYKAN memberikan ruang untuk personalisasi.
	P20. <i>Website</i> LYKAN memberikan ruang untuk komunitas.
	P21. <i>Website</i> LYKAN memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi/pengguna lain.

Sumber : Hasil Penelitian (2020)

Hasil kuesioner berupa data akan disimpan dalam format Excel dan langsung digunakan sebagai data mentah untuk analisa dengan *software* SPSS. Pada penelitian ini terdapat empat variabel yang digunakan yaitu kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi (X3)

Pilihan jawaban dari kuesioner bisa dibuat sesuai pada pendapat responden dengan pernyataan yang diberikan. Setiap pernyataan dapat berupa pendapat positif dan pendapat negatif. Indikator untuk jawaban responden bisa dibuat dengan 5 untuk Sangat Setuju (SS), 4 untuk Setuju (S), 3 untuk Cukup Setuju (CS), 2 untuk Tidak Setuju (TS) dan 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS). Hal ini berlaku kebalikannya untuk pernyataan negatif.

Dalam pengukuran skala *likert*, variabel yang ditentukan harus dijabarkan terlebih dahulu menjadi beberapa bagian indikator dan sub indikator yang digunakan untuk menyusun pernyataan terhadap responden. Adapun pernyataan yang dapat digunakan dalam skala *likert* terdiri dari dua jenis, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif dan setiap pernyataan tersebut diberi nilai (*score*).

4. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk memperoleh data yang valid atau sesuai dengan penelitian yang digunakan. Dalam pengujian ini prinsip yang digunakan adalah mengkorelasikan masing-masing nilai skor pada setiap variabel dengan nilai skor total variabel. Berikut merupakan hasil uji validitas terhadap setiap variabel:

Tabel 3. Uji Validitas Kualitas Kegunaan

		P1X1	P2X1	P3X1	P4X1	P5X1	P6X1	P7X1	P8X1	TOTALX1
P1X1	Pearson Correlation	1	.755	.782	.690	.469	.405	.624	.602	.837
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.012	.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38
P2X1	Pearson Correlation	.755	1	.756	.860	.609	.396	.612	.669	.891
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.014	.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38
P3X1	Pearson Correlation	.782	.756	1	.806	.492	.482	.383	.614	.820
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.002	.017	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38
P4X1	Pearson Correlation	.690	.860	.806	1	.605	.403	.589	.659	.865
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.012	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38
P5X1	Pearson Correlation	.469	.609	.492	.605	1	.543	.450	.701	.766
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.002	.000		.000	.006	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38
P6X1	Pearson Correlation	.405	.396	.482	.403	.543	1	.451	.445	.659
	Sig. (2-tailed)	.012	.014	.002	.012	.000		.004	.005	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38
P7X1	Pearson Correlation	.624	.612	.383	.589	.450	.451	1	.372	.704
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.017	.000	.005	.004		.021	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38
P8X1	Pearson Correlation	.602	.669	.614	.659	.701	.445	.445	1	.796
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.021		.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38
TOTALX1	Pearson Correlation	.837	.891	.820	.865	.766	.659	.704	.796	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Tabel 4. Hasil pengujian kualitas kegunaan

Pertanyaan	r Tabel	r Hitung
P1X1	0,320	0,837**
P2X1	0,320	0,891**
P3X1	0,320	0,820**
P4X1	0,320	0,865**
P5X1	0,320	0,766**
P6X1	0,320	0,659**
P7X1	0,320	0,704**
P8X1	0,320	0,796**

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Tabel 5. Uji Validitas Kualitas Informasi

		P1X2	P2X2	P3X2	P4X2	P5X2	P6X2	P7X2	TOTALX2
P1X2	Pearson Correlation	1	.575	.486	.248	.612	.420	.669	.779
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.133	.000	.009	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
P2X2	Pearson Correlation	.575	1	.382	.392	.588	.410	.593	.760
	Sig. (2-tailed)	.000		.026	.015	.000	.010	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
P3X2	Pearson Correlation	.486	.382	1	.392	.441	.207	.423	.694
	Sig. (2-tailed)	.002	.026		.015	.006	.213	.008	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
P4X2	Pearson Correlation	.248	.392	.392	1	.546	.063	.196	.604
	Sig. (2-tailed)	.133	.015	.015		.000	.709	.239	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
P5X2	Pearson Correlation	.612	.588	.441	.546	1	.609	.500	.842
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000		.000	.001	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
P6X2	Pearson Correlation	.420	.410	.207	.063	.609	1	.667	.817
	Sig. (2-tailed)	.009	.010	.213	.709	.000		.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
P7X2	Pearson Correlation	.669	.593	.423	.196	.500	.667	1	.762
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.239	.001	.000		.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
TOTALX2	Pearson Correlation	.779	.760	.694	.604	.842	.617	.762	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Tabel 6. Hasil Validitas Kualitas Informasi

Pertanyaan	r Tabel	r Hitung
P1X2	0,320	0,799**
P2X2	0,320	0,760**
P3X2	0,320	0,694**
P4X2	0,320	0,604**
P5X2	0,320	0,842**
P6X2	0,320	0,617**
P7X2	0,320	0,762**

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Tabel 7. Uji Validitas Kualitas Interaksi

		P1X3	P2X3	P3X3	P4X3	P5X3	P6X3	TOTALX3
P1X3	Pearson Correlation	1	.724	.398	.509	.375	.411	.784
	Sig. (2-tailed)		.000	.013	.001	.020	.010	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38
P2X3	Pearson Correlation	.724	1	.316	.485	.373	.356	.753
	Sig. (2-tailed)	.000		.053	.002	.021	.028	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38
P3X3	Pearson Correlation	.398	.316	1	.387	.476	.277	.667
	Sig. (2-tailed)	.013	.053		.016	.003	.093	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38
P4X3	Pearson Correlation	.509	.485	.387	1	.392	.594	.739
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.016		.016	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38
P5X3	Pearson Correlation	.375	.373	.476	.392	1	.602	.723
	Sig. (2-tailed)	.020	.021	.003	.016		.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38
P6X3	Pearson Correlation	.411	.356	.277	.594	.602	1	.722
	Sig. (2-tailed)	.010	.028	.093	.000	.000		.000
	N	38	38	38	38	38	38	38
TOTALX3	Pearson Correlation	.784	.753	.667	.739	.723	.722	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	38	38	38	38	38	38	38

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Tabel 8. Hasil Validitas Kualitas Interaksi

Pertanyaan	r Tabel	r Hitung
P1X3	0,320	0,784**
P2X3	0,320	0,753**
P3X3	0,320	0,667**
P4X3	0,320	0,753**
P5X3	0,320	0,723**
P6X3	0,320	0,722**

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

5. Uji Releabilitas

Hasil penelitian akan dikatakan reliabel, jika instrumen yang digunakan untuk pengujian obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama dengan kondisi waktu yang berbeda (Sugiyono, 2014).

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat sejauh mana instrumen pengukuran menunjukkan derajat keakuratan, ketepatan, dan ketelitiannya. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan metode *internal consistency*. Sedangkan koefisien *Cronbach Alpha* digunakan untuk mengukur *internal consistency*. Ketentuan pengambilan keputusan yang digunakan adalah:

- Suatu variabel akan dikatakan berstatus reliabel jika memiliki nilai Alpha > 0,60.
- Suatu variabel dapat dikatakan tidak berstatus reliabel jika memiliki nilai Alpha < 0,60

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersaji dalam Gambar 2.

Kualitas Kegunaan		Kualitas Informasi	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.914	8	.836	7

Kualitas Interaksi	
Cronbach's Alpha	N of Items
.817	6

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Gambar 2. Hasil Uji Releabilitas SPSS

6. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna

Penilaian kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap website LYKAN diperoleh dari hasil olahan kuesioner yang dirancang berdasarkan instrumen atau dimensi yang ada pada metode WebQual dengan menggunakan skala likert sebagai acuan pengukurannya. Skala pengukuran Tabel 10.

Tabel 9. Bobot Nilai Jawaban Responden

JAWABAN	SKOR
Sangat Memuaskan	5
Memuaskan	4
Cukup Memuaskan	3
Kurang Memuaskan	2
Tidak Memuaskan	1

Sumber: (Putra et al., 2014)

Menurut (Putra, Sholeh, & Widyastuti, 2014) skala Likert digunakan untuk mengetahui interval penilaian skala numerik. Hasil perhitungan interval penilaian skala Likert dapat dilihat pada Tabel 11

Rumus :

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan :

- Rs Rentang Skala
- M Angka tertinggi dalam pengukuran
- N Angka terendah dalam pengukuran
- b Banyaknya kelas atau kategori yang dibentuk

Tabel 10. Interval Penilaian Skala Likert

Sangat Memuaskan	SM	$4,2 \leq x \leq 5$
Memuaskan	M	$3,4 \leq x < 4,2$
Cukup Memuaskan	CM	$2,6 \leq x < 3,4$
Kurang Memuaskan	KM	$1,8 \leq x < 2,6$
Tidak Memuaskan	TM	$1 \leq x < 1,8$

Sumber: (Putra et al., 2014)

Dari tabel interval penilaian skala likert dapat dianalisa perhitungan tingkat kepuasan responden sebagai berikut:

- Skor Jawaban Jumlah total dari setiap variabel
- Total Skor Skor penilaian (SM*5) + (M*4) + (CM*3) + (KM*2) + (TM*1)
- Skor Rata-Rata Total Skor dibagi dengan jumlah responden
- Interpretasi Diambil dari Skor Rata-Rata kemudian lihat tingkat interpretasinya pada Tabel 11

Tabel 11. Perhitungan Tingkat Kepuasan Responden

NO	VAR	SKOR JAWABAN					TS	SR	I
		SM	M	CM	KM	TM			
USABILITY QUALITY									
1	P1	12	14	11	1	0	151	3,97	M
2	P2	9	18	8	3	0	147	3,87	M
3	P3	11	17	8	1	1	150	3,95	M
4	P4	10	13	12	2	1	143	3,76	M
5	P5	9	15	12	2	0	145	3,82	M
6	P6	9	15	12	0	2	143	3,76	M
7	P7	13	15	9	0	1	153	4,03	M
8	P8	10	14	12	2	0	146	3,84	M
TOTAL		83	121	84	11	5	1178	31,00	M

INFORMATION QUALITY									
9	P9	11	20	5	2	0	154	4,05	M
10	P10	7	23	6	1	1	148	3,89	M
11	P11	10	21	4	0	3	149	3,92	M
12	P12	9	22	4	1	2	149	3,92	M
13	P13	9	24	3	1	1	153	4,03	M
14	P14	13	19	6	0	0	159	4,18	M
15	P15	11	22	5	0	0	158	4,16	M
TOTAL	70	151	33	5	7	1070	28,16	M	
INTERACTION QUALITY									
16	P16	8	13	14	3	0	140	3,68	M
17	P17	6	17	10	3	2	136	3,58	M
18	P18	5	14	14	2	3	130	3,42	M
19	P19	3	25	9	0	1	143	3,76	M
20	P20	3	19	14	1	1	136	3,58	M
21	P21	8	15	13	0	2	141	3,71	M
TOTAL	33	103	74	9	9	826	21,74	M	

Sumber : Hasil Penelitian (2020)

Dari tabel 11 terlihat bahwa rata-rata skor jawaban responden paling banyak memilih diantara rentang 3-5 dengan interpretasi "Memuaskan", nilai interval paling tinggi sebesar 4,18 untuk variable yang diukur berupa memberikan informasi secara detail. Adapun nilai interval terendah sebesar 3,42 untuk variable yang diukur berupa informasi pribadi tersimpan dengan aman, namun walaupun memiliki interval terendah masih dalam kategori interpretasi "Memuaskan".

7. Pengujian Chi Square / Kai Kuadrat

Pengujian Chi Square digunakan untuk menguji hipotesis atau dugaan awal pada suatu penelitian yang dapat dilakukan dengan rumus berikut:

$$x^2 = a \frac{f_0 - fh^2}{fh}$$

Keterangan :

x^2 = Nilai Chi Square

f_0 = Frekuensi yang diperoleh dari populasi atau sample yang diamati

fh = Frekuensi harapan dalam sampel yang diperoleh dari frekuensi harapan dalam populasi.

Frekuensi yang diharapkan (fh) dapat diperoleh dengan:

$$fh = \frac{\text{Total Baris}}{N}$$

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini yaitu:

H₀ Tidak adanya hubungan antara dimensi kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi terhadap kepuasan pengguna pada website LYKAN

H_a Adanya hubungan antara dimensi kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi terhadap kepuasan pengguna pada website LYKAN

Taraf signifikan yang akan digunakan sebesar $\alpha = 5\%$ (0.05) dan derajat kebebasan untuk distribusi Chi Square adalah:

$Db = (\text{Baris}-1) (\text{Kolom}-1)$

$$Db = (5-1)(3-1)$$

Wilayah Kritis pada X^2 Tabel = $X^2 (\alpha; Db) = (0.05 ; 8) = 15,507$ (nilai ini dilihat dari titik persentase distribusi chi square)

Tabel 12. Frekuensi Observasi (F₀)

DIMENSI	SM	M	CM	KM	TM	JML
X1	83	121	84	11	5	304
X2	70	151	33	5	7	266
X3	33	103	74	9	9	228
JUMLAH	186	375	191	25	21	798

Sumber : Hasil Penelitian (2020)

Tabel 13. Frekuensi Harapan (F_h)

FREKUENSI HARAPAN			
	X1	X2	X3
FH SM	70,86	62,00	53,14
FH M	142,86	125,00	107,14
FH CM	72,76	63,67	54,57
FH KM	9,52	8,33	7,14
FH TM	8,00	7,00	6,00

Sumber : Hasil Penelitian (2020)

Tabel 14. Frekuensi Harapan (F_h)

VAR	SKOR	F ₀	F _H	F ₀ -F _H	(F ₀ -F _H) ²	(F ₀ -F _H) ² /F _H
X1	SM	83,00	70,86	12,14	147,38	2,08
	M	121,00	142,86	-21,86	477,86	3,34
	CM	84,00	72,76	11,24	126,34	1,74
	KM	11,00	9,52	1,48	2,19	0,23
	TM	5,00	8,00	-3,00	9,00	1,13
						8,52
X2	SM	70	62,00	8,00	64,00	1,03
	M	151	125,00	26,00	676,00	5,41
	CM	33	63,67	-30,67	940,65	14,77
	KM	5	8,33	-3,33	11,09	1,33
	TM	7	7,00	0,00	0,00	0,00
						22,55
X3	SM	33	53,14	-20,14	405,62	7,63
	M	103	107,14	-4,14	17,14	0,16
	CM	74	54,57	19,43	377,52	6,92
	KM	9	7,14	1,86	3,46	0,48
	TM	9	6,00	3,00	9,00	1,50
						16,70
NILAI CHI SQUARE						47,76

Sumber : Hasil Penelitian (2020)

Dari hasil tabel tersebut menunjukkan nilai X^2 hitung sebesar 47,76 sedangkan derajat kebebasan adalah 15,507 hal ini menunjukkan H_a diterima sedangkan H₀ ditolak yang artinya terdapat pengaruh antara dimensi kegunaan, dimensi informasi dan dimensi interaksi terhadap kepuasan pengguna pada website LYKAN.

KESIMPULAN

Hasil perhitungan yang diperoleh dari olahan data kuisioner responden dapat dinyatakan bahwa perhitungan interval paling tinggi adalah sebesar 4,18 sedangkan nilai interval terendah sebesar 3,42 yang artinya kualitas website LYKAN berada dalam kategori MEMUASKAN karena kedua nilai tersebut berada dalam rentang interpretasi "MEMUASKAN". Begitupun dengan hasil perhitungan chi square terhadap tiga dimensi penilaian webqual mulai dari kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi menghasilkan nilai chi square sebesar 47,76 dengan derajat kebebasan 15.507, artinya secara keseluruhan website LYKAN telah dinilai memuaskan terutama pada dimensi interaksi dan informasi yang memiliki nilai sebesar 16,70 dan 22,55. Sedangkan dimensi kegunaan memiliki nilai sebesar 8,52. Dalam hal ini, dimensi kegunaan menghasilkan nilai terendah daripada dimensi lainnya sehingga pengembangan website LYKAN harus lebih ditekankan pada aspek kegunaannya.

Hasil yang diperoleh dari penilaian pengguna maupun perhitungan chi square ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi para pengembang website dan referensi bagi penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian ini akan terus dilanjutkan dengan menggunakan metode yang berbeda untuk melihat metode mana yang menghasilkan nilai yang lebih akurat. Sehingga pengembangan website dapat dilakukan seiring dengan perkembangan penelitian namun tetap sesuai dengan persepsi dan kebutuhan penggunaannya.

REFERENSI

Abbas, W. (2013). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). *Prosiding SNST Ke-4*, F1. 1-6.

Hapsari, K., & Priyadi, Y. (2017). Perancangan Model Data Flow Diagram Untuk Mengukur Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 7(1), 66. <https://doi.org/10.21456/vol7iss1pp66-72>

Hekhmatyar, O. G., & Supriyadi, D. (2017). *Measurement Satisfaction Information System Quality Service On BSI Using Webqual And CSI*. 2(2), 2-7.

Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). *PENGGUNA WEBSITE POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA THE IMPACT OF WEBQUAL 4 . 0 METHOD TOWARDS USER*. 477-484.

Monalisa, S. (2016). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, ISSN 2407-0939, 13(2), 181-189.

Negara, I. C., & Prabowo, A. (2018). *PENGGUNAAN UJI CHI - SQUARE UNTUK MENGETAHUI PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN UMUR TERHADAP PENGETAHUAN PENASUN MENGENAI HIV - AIDS DI PROVINSI DKI JAKARTA* Igo Cahya Negara Agung Prabowo Jurusan Matematika , FMIPA Universitas Jenderal Soedirman , Purwokert. *Prosiding Seminar Nasional Matematika Dan Terapannya 2018*.

Pamungkas, R. A., Alfarishi, E., Aditiarna, E., Mukhlisin, A., Faticha, R., & Aziza, A. (2019). *Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode Webqual 4 . 0 dan Importance Performance Analysis (IPA)*. 3(1), 17-23. <https://doi.org/10.30865/mib.v3i1.1009>

Putra, Z. F. S., Sholeh, M., & Widyastuti, N. (2014). Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal SCRIPT. Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta.*, 2(1).

Riduwan. (2015). *Belajar Mudah Penelitian*. Alfabet.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Syaifullah, & Soemantri, D. O. (2016). *PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4 . 0*. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1).