

---

## **PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* AHMAD INTERNASIONAL RESOURCE(AIR) DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

<sup>1</sup>Viola Restu Fauzi, <sup>2</sup>Yuyun Ayu Lestari

*Program studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri  
SuthanThaha Syaifudin Jambi*

e-mail : [violarestufauzi1109@gmail.com](mailto:violarestufauzi1109@gmail.com)

### **Abstrak**

Perkembangan TIK yang sangat pesat menjadikan website sebagai bagian yang tidak dapat terpisahkan dari suatu perusahaan/organisasi dalam hal pelayanan bagi pelanggan/pengguna. Layanan suatu *website* perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan memperoleh umpan balik. Dalam penelitian ini, kualitas *website Ahmad Internasional Resource(AIR)* diukur dengan menggunakan metode WebQual. WebQual merupakan salah satu metode atau Teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antar dimensi dari WebQual 4.0 dengan kepuasan pengguna. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa salah satu dimensi dari WebQual 4.0, yaitu kualitas informasi, tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Dengan kata lain, pengelola *website* harus memberikan perhatian lebih untuk menyediakan konten informasi yang berkualitas.

**Kata Kunci:** WebQual, kepuasan pengguna, regresi linear

## **WEBSITE SERVICE QUALITY MEASUREMENTAHMAD INTERNATIONAL RESOURCE(AIR) BY USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD**

### **Abstract**

*The rapid development of ICT has made the website an inseparable part of a company/organization in terms of service to customers/users. The service of a website needs to be measured to determine the level of user satisfaction and obtain feedback. In this study, the quality of the Ahmad Internasional Resource (Theairkerinci) website was measured using the WebQual method. WebQual is a method or technique for measuring website quality based on end user perceptions. Multiple linear regression analysis was used to examine the relationship between dimensions of WebQual 4.0 and user satisfaction. From the research results it can be concluded that one of the dimensions of WebQual 4.0, namely information quality, does not significantly affect user satisfaction. In other words, website managers must pay more attention to providing quality information content.*

**Key words:** WebQual, user statisfaction, linear regression

## PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi di dunia perusahaan adalah suatu keniscayaan. Peran sistem informasi menjadi bagian penting bagi kelangsungan suatu lembaga perusahaan/organisasi. Dengan dukungan sistem informasi yang baik maka sebuah perusahaan/organisasi akan mempunyai berbagai keunggulan tersendiri yang kompetitif sehingga memiliki daya saing yang tinggi. Saat ini layanan kepada pengguna juga dapat dilakukan secara online, contohnya adalah perusahaan-perusahaan yang menjual barang/jasanya melalui website perusahaannya. Ahmad internasional resource(AIR) adalah suatu organisasi yang dibentuk untuk memudahkan para siswa, mahasiswa, ataupun masyarakat untuk memperoleh Pendidikan diluar sekolah terutama di dalam bidang B.Ingggris. Website ini dibuat untuk mempermudah para pemberi jasa(guru) untuk memberi informasi, menginput nilai, ataupun memberikan materi kepada para siswa. Dan juga website ini mempermudah para siswa memperoleh informasi dan sebagainya. Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kualitas layanan website Ahmad internacional resource(AIR) yang beralamat di <http://theairkerinci.com/> (Gambar 1) dengan menggunakan metode WebQual4.0.

Pengguna sistem informasi pada website Ahmad Internasional Resource adalah siswa dan tenaga pengajar. Suatu sistem yang baik adalah sitem yang dipertimbangkan terutama berdasarkan kepuasan pengguna akhir. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang user satisfaction (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan website tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan menelaah tentang faktor apa saja yang berdampak terhadap tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil menelaah tersebut dapat dilakukan penilain untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meluaskan kualitas website tersebut dilihat dari User Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah WebQual4.0.

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi 4 saat ini. Metode ini merupakan perkembangan dari ServQual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variable, yaitu Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, overall [17]. Semuanya merupakan pengukuran User Satisfaction (kepuasan pengguna) terhadap kualitas dari website tersebut. Dari hasil pengukuran tersebut, diharapkan bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan popularitas dari webite dan juga memunculkan rekomendasi untuk para developer dan pengelola untuk meningkatkan kualitas dan pengembangan website sistem informasi akademik universitas ataupun diluar universitas.

## LANDASAN TEORI

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Menurut Nada dan Wibowo (2015), WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel, yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi (interaction quality), dan overall impression.

**Tabel 1.** dimensi kemudahan penggunaan (*usability*)

No	Deskripsi Indikator
1.	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website
2.	Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3.	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website
4.	Pengguna merasa website mudah untuk digunakan
5.	Website memiliki tampilan yang menarik
6.	Desain sesuai dengan jenis website
7.	Website mengandung kompetensi
8.	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

**Tabel 2.** Dimensi kualitas informasi (*information quality*)

No	Deskripsi Indikator
1.	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website
2.	Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3.	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam websit
4.	Pengguna merasa website mudah untuk digunakan
5.	Website memiliki tampilan yang menarik
6.	Desain sesuai dengan jenis website
7.	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
8.	Website mengandung kompetensi

**Tabel 3.** Dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*)

No	Deskripsi Indikator
1.	Website memiliki reputasi yang baik
2.	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
3.	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4.	Website memberi ruang untuk personalisasi
5.	Website memberikan ruang untuk komunitas

6.	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7.	Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

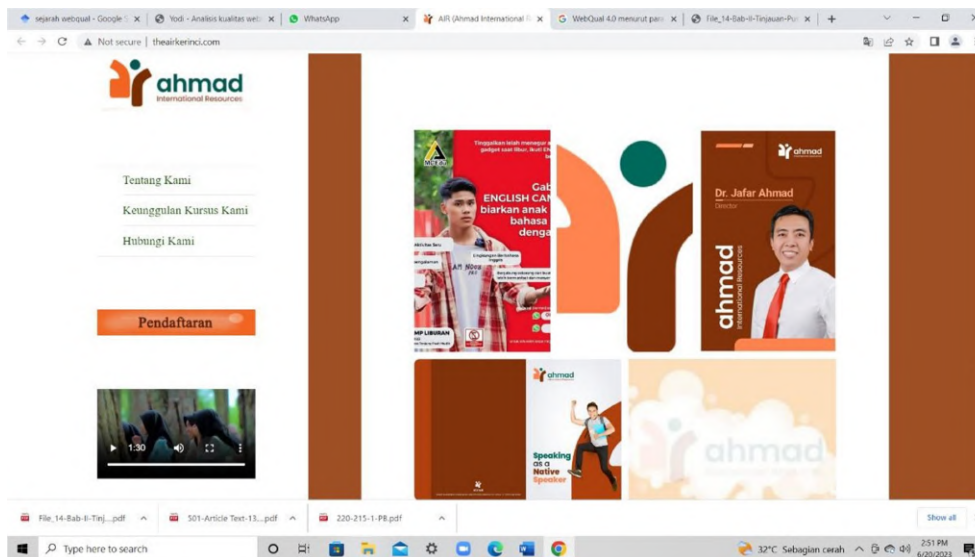
Versi pertama dari instrumen WebQual (WebQual 1.0) dikembangkan sebagai bagian dari hasil lokakarya yang diselenggarakan dengan melibatkan para siswa yang diminta untuk mempertimbangkan kualitas website sekolah. Instrumen WebQual disaring melalui proses perbaikan secara iteratif dengan menggunakan kuesioner percobaan sebelum disebarkan untuk populasi yang lebih besar. Duapuluh empat pertanyaan di dalam instrumen WebQual diuji dengan aplikasi dalam ruang lingkup website sekolah bisnis di Inggris. Analisis dari data yang dikumpulkan mendorong penghapusan atas satu item pertanyaan. Berdasarkan analisis reliabilitas, tersisa 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan menjadi empat dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, komunikasi dan integrasi (Barnes dan Vidgen, 2001).

Kualitas yang diidentifikasi dalam WebQual 1.0 membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu website di WebQual 2.0. Namun demikian, dalam penerapan WebQual, pada website berjenis B2C (Business to Consumer) terlihat jelas bahwa perspektif interaksi kualitas tidak terwakili dengan baik dalam WebQual 1.0. Terkait dengan kualitas pelayanan, terutama SERVQUAL, digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi dari WebQual dengan kualitas interaksi. Kualitas layanan umumnya didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan apakah sesuai dengan eskpektasi pelanggan. Pengembangan WebQual 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan pada instrumen WebQual 1.0 . Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen (2001) melakukan analisis terhadap instrumen SERVQUAL dan membuat perbandingan rinci antara SERVQUAL dan WebQual 1.0.

Tinjauan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan kemudian wilayah yang tumpang tindih dihapus, hasilnya sebagian besar pertanyaan pertanyaan kunci dalam SERVQUAL tidak sesuai dengan WebQual 2.0, jumlah instrumen dengan 24 pertanyaan tetap dipertahankan (Barnes dan Vidgen, 2001).

WebQual 1.0 mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan. Demikian juga untuk WebQual 2.0 yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari WebQual 1.0. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan website sebagai artefak perangkat lunak. Dalam tinjauan yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) menemukan bahwasemua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga wilayah yang berbeda, yaitu kualitas website, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Versi baru WebQual 3.0 telah diuji dalam domain lelang online (Barnes dan Vidgen, 2001).

Analisis dari hasil WebQual 3.0 membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas website, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Kegunaan adalah kualitas yang berkaitan dengan desain website, missalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna. Kualitas informasi adalah kualitas isi website, kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna seperti akurasi, format, dan relevansi. Kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ,diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website (Barnes dan Vidgen, 2001). Kegunaan telah menggantikan kualitas website di WebQual versi 4.0 karena menjaga penekanan pada pengguna dan persepsi mereka daripada perancang website. Istilah kegunaan juga mencerminkan dengan lebih baik tingkat abstraksi dua dimensi lain dari WebQual, yaitu interaksi layanan dan informasi. Kegunaan berkaitan dengan pragmatic.



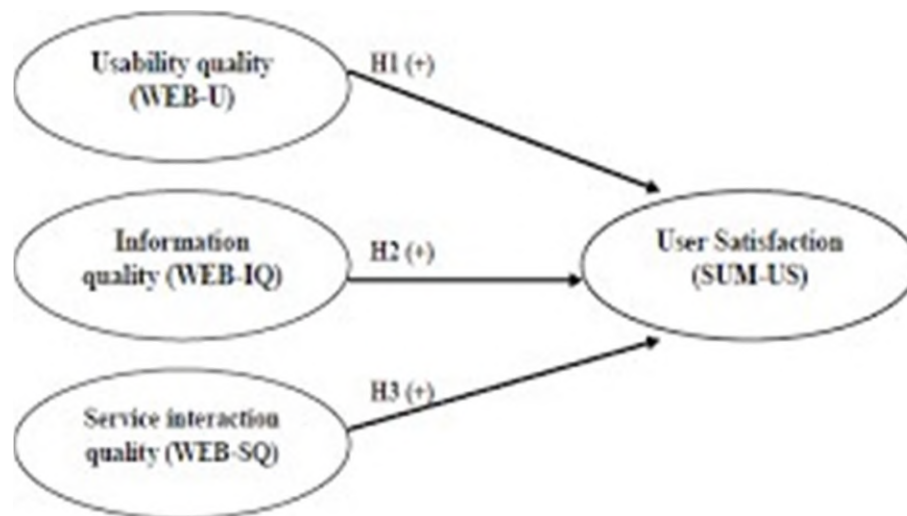
Gambar 1. Tampilan website Ahmad Internasional Resource (AIR), diakses pada tanggal 24 Juni 2023

Penelitian yang mengukur kualitas website Ahmad Internasional Resource (AIR) dengan metode WebQual, belum ada. Namun demikian, terdapat penelitian sejenis yang menggunakan metode WebQual, seperti yang dilakukan oleh Josua Tarigan (2008) yang mengukur sistem perpustakaan digital (e-library) dari Stock Exchange of Thailand (SET), begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Handini (2009) yang mengukur mutu layanan perpustakaan perguruan tinggi.

## METODE PENELITIAN

Menurut teori WebQual, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu website, yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan interaksi layanan (service interaction) sebagaimana diilustrasikan dalam Gambar 2. Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari website. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari WebQual versi 4.0.

Penelitian sebelumnya menyarankan bahwa dimensi WebQual dapat memprediksi kepuasan pengguna dan maksud pengguna dalam menggunakan kembali website (Loiacono, 2002).



Gambar 2. Model WebQual 4.0 (sumber : taringan 2008) Berdasarkan model konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis :

1. H1 : Terdapat hubungan positif antara kegunaan dan kepuasan pengguna
2. H2 : Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.
3. H3 : Terdapat hubungan positif antara interaksi kualitas layanan dan kepuasan.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat poin skala Likert. Pengguna akan diminta menilai website untuk kualitas masing-masing menggunakan skala mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Skala sengaja dibuat genap untuk menghindari kecenderungan responden yang bersikap netral. Terlepas dari perdebatan apakah skala Likert memiliki jenis data ordinal ataukah interval, dalam penelitian ini diasumsikan data yang diperoleh adalah berjenis interval, sehingga dapat digunakan untuk statistika parametrik seperti analisis regresi linier berganda.

Penelitian dilaksanakan menggunakan teknik survey, dimana pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner). Sampel yang diambil sebanyak 32 responden. Ukuran sampel ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) dalam mengukur kualitas website berita. Sampel dipilih secara purposive (judgment sampling) karena responden harus memiliki kriteria pernah menggunakan website Kominfo sebelumnya, sehingga semua responden yang dipilih berasal dari pegawai internal Kominfo. Untuk alasan efektivitas, didalam kuesioner tidak ditanyakan mengenai profil responden seperti usia, pendidikan, pekerjaan dan sebagainya, karena memang data tersebut tidak digunakan dalam analisis.

## PEMBAHASAN

Dari total kuesioner yang diperoleh, yaitu sebanyak 32 responden, dilakukan analisis data dengan menggunakan software SPSS 16. Langkah awal yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dari pertanyaan-pertanyaan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	45.6875	27.029	.138	.797
Q2	45.6875	26.496	.166	.797
Q3	46.0625	25.396	.262	.794
Q4	45.7500	27.133	.056	.800
Q5	46.3750	23.717	.360	.790
Q6	45.8125	21.629	.661	.761
Q7	45.7500	24.333	.447	.781
Q8	45.4375	25.462	.449	.784
Q9	46.2500	23.800	.447	.781
Q10	45.9375	25.129	.324	.789
Q11	45.7500	26.867	.132	.797
Q12	46.2500	25.400	.267	.793
Q13	45.9375	25.529	.350	.788
Q14	46.0625	24.996	.327	.789
Q15	45.6875	24.362	.487	.779
Q16	45.8125	25.896	.227	.795
Q17	46.2500	22.067	.625	.765
Q18	46.1250	20.783	.719	.754

dalam kuesioner. Pengujian validitas dan reliabilitas adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuesioner, apakah isi butir pertanyaan sudah valid dan reliabel. Jika butir-butir sudah valid dan reliabel, berarti butir-butir tersebut sudah bisa digunakan untuk mengukur faktornya. Langkah selanjutnya adalah menguji apakah faktor-faktor sudah valid untuk mengukur konstruk yang ada. Dalam pengujian butir tersebut, bisa saja ada butir-butir yang ternyata tidak valid dan reliabel, sehingga harus dibuang atau diganti dengan pertanyaan yang lain (Santoso, 2006).

Uji validitas dilakukan dengan melihat corrected item-total correlation dalam analisis faktor. Angka corrected item-total correlation berasal dari korelasi product moment antara butir pertanyaan yang akan diuji dengan total butir pertanyaan. Kemudian hasil korelasi tersebut disesuaikan dengan memperhitungkan varian yang ada, menghasilkan korelasi koreksi di atas. Untuk mendapatkan nilai corrected item-total correlation, dilakukan analisis

principal component matrix dengan VARIMAX rotation. Pada Tabel 4 terlihat nilai corrected item-total correlation dari masing-masing 18 butir pertanyaan. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh dalam Tarigan (2008), butir pertanyaan ke-19, yaitu kesan keseluruhan pelanggan selalu diasumsikan valid. Sebenarnya tidak ada patokan baku untuk melakukan cutoff pertanyaan yang dianggap tidak valid. Dalam penelitian ini kita merujuk pendapat dari Greg Pope (<http://blog.questionmark.com/168>, diakses 26 Januari 2011) yang merekomendasikan batas cutoff sebesar 0,2. Jadi dalam penelitian ini butir pertanyaan dengan nilai corrected item total correlation kurang dari 0,2 akan dikeluarkan dari model penelitian.

**Tabel 4.** Hasil uji validasi tahap 1  
*Item-Total statistics*

Tabel 4 dapat dilihat bahwa pertanyaan nomor 1, 2, 4, dan 11 nilainya kurang dari 0,2 sehingga dianggap tidak valid dan dikeluarkan dari model. Setelah



ke-4 pertanyaan itu dibuang kita lakukan kembali analisis principal component matrix dan hasilnya sebagaimana termuat dalam Tabel 5 bahwa semua butir pertanyaan telah valid dan kita bisa melanjutkan tahapan analisis lebih lanjut.

**Tabel 5.** Hasil uji validasi tahap II  
*Item-total statistics*

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Q3	35.1765	31.529	.429	.861
Q5	35.5294	30.765	.416	.864
Q6	34.9412	28.434	.682	.846
Q7	34.8824	30.735	.580	.853
Q8	34.5882	32.507	.543	.858
Q9	35.3529	29.243	.638	.849
Q10	35.1176	32.610	.365	.864
Q12	35.3529	30.993	.488	.858
Q13	35.1176	32.985	.408	.862
Q14	35.1765	30.654	.548	.855
Q15	34.8235	30.904	.606	.853
Q16	35.0000	33.750	.224	.869
Q17	35.4118	29.632	.594	.852
Q18	35.2353	27.066	.763	.840

**Tabel 6.** Koefisien Cronbachs Alpha.  
*Reability statistics*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.865	14

Uji reliabilitas dilakukan dengan memeriksa nilai Cronbachs Alpha. Pengukuran dengan metode ini telah digunakan secara luas di banyak



penelitian. Koefisien alpha digunakan sebagai ukuran konsistensi internal. Semakin nilainya mendekati 1, semakin besar konsistensi internal item-item di dalam kuesioner. Berdasarkan George dalam Tarigan (2008) terdapat aturan praktis yang dapat diterapkan terkait dengan nilai alpha, jika  $\alpha > 0,9$  berarti reliabilitas model sangat bagus,  $\alpha > 0,8$  berarti bagus,  $\alpha > 0,7$  artinya reliabilitas model bisa diterima,  $\alpha > 0,6$  berarti layak,  $\alpha > 0,5$  berarti model kurang bagus, dan  $\alpha < 0,5$  berarti model tidak dapat diterima. Dalam model ini, dari ke-14 (setelah dibuang empat) butir pertanyaan, kita peroleh alpha sebesar 0,865 (lihat Tabel 6) yang artinya model sudah sangat bagus. Dengan demikian, setelah melewati satu putaran, maka ke-14 butir di dalam kuesioner adalah valid dan reliabel.

Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa hubungan antara variabel dependen (kepuasan pengguna) dan variabel independen (masing-masing dimensi dari WebQual versi 4.0). Model analisis regresi atau model persamaan struktural dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang melibatkan lebih dari dua variabel (multivariat). Dalam penelitian ini diputuskan untuk menggunakan analisis regresi berganda, sebagaimana telah dilakukan oleh Loiacono et al (2002). Untuk menguji pengaruh ketiga variabel independen terhadap kepuasan pengguna, dilakukan analisis regresi linier dengan metode stepwise. Adapun persamaan modelnya adalah sebagai berikut :

$$\text{SATISFACTION} = a + b \text{ USABILITY} + c \text{ INFOQUAL} + d \text{ INTERQUAL}$$

dimana a = konstanta regresi

b, c, d = koefisien dari variabel independen

SATISFACTION = kepuasan pengguna

USABILITY = dimensi kegunaan

INFOQUAL = dimensi kualitas informasi

INTERQUAL = dimensi kualitas interaksi

Hasil dari analisis regresi dengan metode stepwise memberikan rekomendasi agar variabel INFOQUAL dikeluarkan dari model karena tidak signifikan memberikan pengaruh kepada kepuasan pengguna. Begitu juga

dengan nilai konstanta regresi. Oleh karena itu dilakukan regresi ulang tanpa melibatkan konstanta dan variabel INFOQUAL. Hasil analisis regresi dapat dilihat pada Tabel 7. Dengan demikian model regresi yang terbentuk adalah:

- Dependent Variable: satisfaction
  - Linear Regression through the Origin  $\text{SATISFACTION} = 0,492 \text{ USABILITY} + 0,5 \text{ INTERQUAL}$

**Tabel 7.** Hasil analisis regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 interqual	.970	.030	.986	32.590	.000
2 interqual	.492	.164	.500	3.008	.005
usability	.477	.161	.492	2.960	.006

**Tabel 8.** Koefisien determinasi  
*Model summary*

Model	R	R Square <sup>b</sup>	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.986a	.972	.971	.46760
2	.989c	.978	.977	.41816

Pada Tabel 8 diperoleh nilai  $R^2 = 0,972$ . Artinya variabel independen (kegunaan dan kualitas interaksi) dapat menerangkan variabilitas sebesar 97,2 % dari variabel dependen (kepuasan pengguna), sedangkan sisanya diterangkan oleh variabel lain.

- Predictors: interqual
- For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept
- Predictors: interqual, usability

**Tabel 9.** Analisis Variansi  
*ANOVAD,e*

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	232.222	1	232.222	1.062E3	.000a
Residual	6.778	31	.219		
Total	239.000b	32			
2 Regression	233.754	2	116.877	668.409	.000c
Residual	5.246	30	.175		
Total	239.000b	32			

Sementara dari Tabel 9, dapat dilihat uji F yang nilainya signifikan ( $< 0,05$ ) sehingga model secara keseluruhan dapat dianggap bagus.

- Predictors: interqual
- This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin

Hasil analisis data menunjukkan bahwa salah satu dimensi dari WebQual 4.0 yaitu dimensi kualitas informasi dianggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini bisa diinterpretasikan sebagai rendahnya kualitas informasi yang disampaikan melalui website Kominfo. Hal ini bisa disebabkan karena terlambatnya kekinian suatu berita yang disampaikan (informasi tidak update), link mati, berita terlalu meluas melebihi kewenangan Kominfo, atau sebab-sebab lainnya.

Sementara itu dari sisi metodologi, meskipun jumlah responden/kuesioner sama persis dengan apa yang direkomendasikan oleh pencetus metode WebQual, dalam hal ini rasanya jumlah sampelnya terlalu minim sehingga menyebabkan adanya butir pertanyaan yang tidak valid, padahal secara teori semua butir pertanyaan WebQual sudah teruji validitas

dan reliabilitasnya. Penggunaan model analisis regresi juga mungkin sedikit inferior jika dibandingkan dengan menggunakan model persamaan struktural yang mampu melakukan uji validitas dan reliabilitas secara simultan.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

Dari 19 butir pertanyaan yang membentuk dimensi-dimensi dari WebQual, empat butir pertanyaan dianggap tidak valid, yaitu kemudahan untuk mempelajari pengoperasian website Kominfo, interaksi antara website Kominfo dengan pengguna, kemudahan penggunaan, dan informasi yang disediakan mudah dimengerti.

Dari 3 dimensi WebQual 4.0, hanya dimensi kegunaan dan kualitas interaksi yang dinilai berpengaruh kepada kepuasan pengguna, sedangkan dimensi kualitas informasi dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website. Hal ini bisa menjadi catatan bagi pengelola website Kominfo untuk terus meningkatkan kualitas konten dari website apalagi mengingat tugas kominfo sebagai corong informasi resmi dari Pemerintah kepada masyarakat.

Terlepas dari kontribusi yang diberikan penelitian ini, dalam rangka penyempurnaan lebih lanjut, khususnya terkait dengan metodologi penelitian, peneliti bermaksud menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

Penelitian ini hanya mengambil responden dari kalangan internal Mahasiswa dengan asumsi mereka setidaknya pasti pernah mengakses Website Ahmad Internasional Resource (AIR). Penelitian sejenis perlu dilakukan dengan mengambil responden dari luar Mahasiswa, sehingga dapat dibandingkan tingkat kepuasan antara kedua kelompok responden tersebut.

Dimensi-dimensi yang ada pada WebQual hanyalah salah satu metode dalam mengukur kualitas suatu website. Dalam konteks penelitian ini, mungkin perlu juga mencoba dimensi lain seperti yang diusulkan oleh Hair (2009) meliputi kegunaan, presentasi, konten, komunikasi, dampak konsumen, dan kepercayaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnes S, i. R. (2001). Assessing the Quality auction website. *Hawaii International Conference on system sciences*, 3-5.
- Handini. (2009). Pengukuran Mutu Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan Menggunakan Metode WebQual. *Pengukuran Web Library Perguruan Tinngi Swasta Dan Perguruan Tinggi Negeri*, 8-13.
- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran layanan website keentrian kominfo dengan menggunakan metode WebQual 4.0. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, 14, 43-56.
- Tarigan, J. (2008). User Satisfaction using WebQual instrument: : A Research on stock exchange of thailand(SET). *Akuntansi dan Keuangan*, 10, 34-47.