

## PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA WEBSITE DENGAN MENGGUNAKAN METODE ANALISIS REGRESI BERGANDA

Eka Hartati<sup>1</sup>, Yanti Efendy<sup>2</sup>

- (1) Program Studi Sistem Informasi STMIK Palcomtech(Contact : 081213500621, [eka\\_hartati@palcomtech.ac.id](mailto:eka_hartati@palcomtech.ac.id))
- (2) Program Studi Teknik Informatika STMIK Palcomtech(Contact : 0711-358916, [yanti.efendy@palcomtech.ac.id](mailto:yanti.efendy@palcomtech.ac.id))

### Abstrak

The Ministry of Religion South Sumatra using a website to provide information and improve the quality of guidance, understanding and service to the community the religious life so from that user satisfaction is used to review the extent of reusability of the community enjoy the product services of the Ministry of religion of South Sumatra. This study aims to measure the level of satisfaction of users with the use of multiple regression model against the religious Ministry webiste of South Sumatra Province. To measure user satisfaction of the researchers use models of satisfaction variables i.e., Easy of Use, Customization, Download Delay, and Content. The results of this research can be concluded, that the Ease of Use of variable 0.005, variable Customization of 0.819, variable Download Delay of 0.185 and variable Content of 0.586. So the level of satisfaction of users of the website by using a model variable only Pearson Green and Easy of Use which are the value of 0.005 meaning affects significantly to variable User Satisfaction

*Key word : User Satisfaction, Easy of Use, Customization, Download Delay, and Content*

### 1. Pendahuluan

Perkembangan Teknologi Ilmu Komunikasi yang begitu pesat, membuat kebutuhan akan adanya perangkat lunak sangat tinggi dalam sebuah instansi. Penyebaran sebuah informasi dapat dilakukan dengan cara meningkatkan akses dan transfer pengetahuan dengan menggunakan media, salah satunya dengan menggunakan media website. Hal ini dapat dimungkinkan oleh kecanggihan dan terjangkauanya internet sehingga informasi yang diberikan bisa secara global. Aplikasi berbasis web salah satu alat yang digunakan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi [1]. *Website* dijadikan media yang digunakan untuk menampilkan informasi mengenai suatu informasi melalui media interaksi seperti media gambar [2]. Website juga bisa digunakan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi, seperti membaca berita, mencari pekerjaan dan belanja *online*. Saat ini banyak sekali *website* yang menyajikan beragam informasi. Namun demikian, banyak pula di antara *website* tersebut yang tidak dapat memenuhi tujuan awal kenapa *website* tersebut dibuat dan bahkan sangat banyak yang mengecewakan pengguna yang mengaksesnya [3].

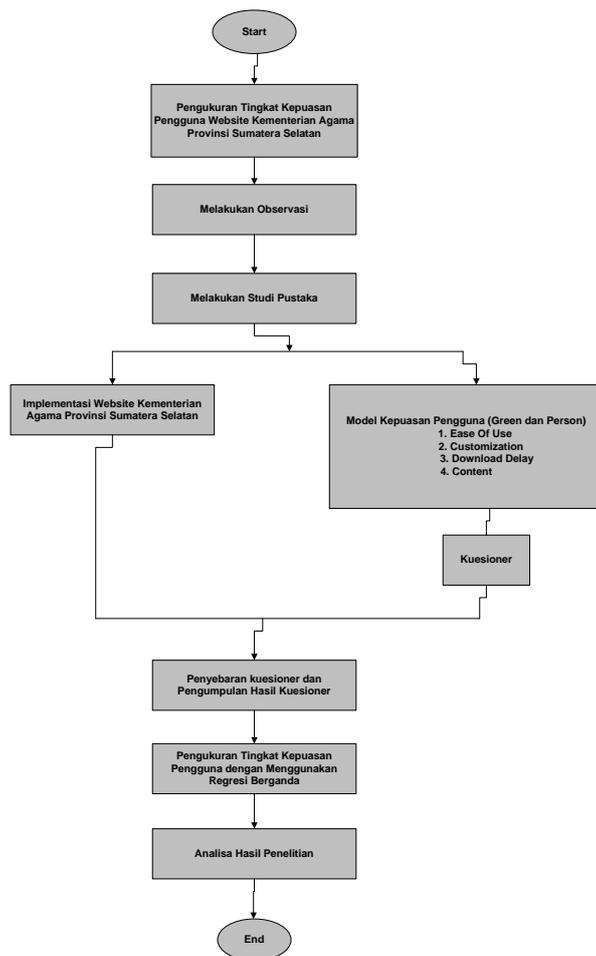
Kementerian Agama Sumatera Selatan merupakan kementerian yang membidangi urusan agama serta memberikan informasi mengenai keagamaan kepada masyarakat melalui website. Kementerian Agama Sumatera Selatan memiliki website yang beralamat <https://sumsel.kemenag.go.id/>. Website tersebut digunakan untuk memberikan informasi dan meningkatkan kualitas bimbingan, pemahaman serta pelayanan kehidupan beragama kepada masyarakat. Webiste Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan memiliki link yang terdiri dari beranda, profil, peraturan, layanan publik, data, e-humas, link, medsos, tulisan, PPID, foto dan video, dan haji 2016.

Usabilitas merupakan proses optimalisasi interaksi pengguna dengan sistem sehingga interaksi ini membuat pengguna bisa memperoleh informasi yang tepat guna sebagai solusi yang baik [3]. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performansi produk atau jasa dalam memenuhi keinginan pelanggan [4]. Pada penelitian ini peneliti dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap website peneliti menggunakan 4 variabel antara lain kemudahan (*Easy of Use / Ease of Navigation*), Personalisasi (*Customization*), Kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*), Penyajian Informasi (*Content*) [5]. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan

menggunakan model regresi berganda terhadap website Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

## 2. Metodologi

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan filsafat positivisme, dimana dalam meneliti menggunakan sampel tertentu dan data penelitiannya berupa angka-angka dengan menggunakan statistik [6]. Penelitian ini terdiri dari tahapan yang merupakan urutan sistematis dalam sebuah penelitian. Adapun alur penelitian ini bisa dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

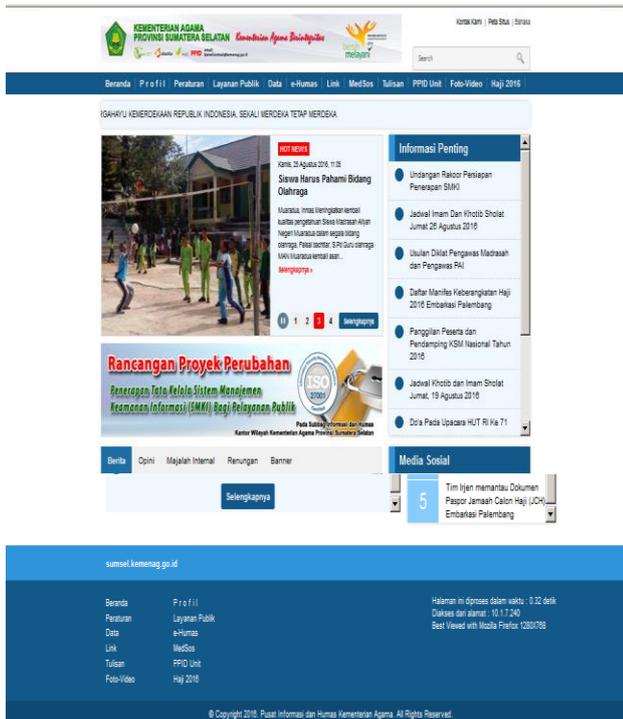
Adapun penjelasan dari alur penelitian pada gambar 1 adalah sebagai berikut:

1. Melakukan Observasi dan Studi Pustaka  
Observasi dan studi pustaka pada penelitian ini dilakukan untuk mencari, mempelajari dan mengumpulkan informasi dari penelitian terdahulu serta membaca artikel mengenai objek permasalahan, dalam hal ini mengenai pengukuran tingkat kepuasan pengguna website.

2. Implementasi dari website Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan alat ukur model kepuasan pengguna yang terdiri dari 4 variabel yaitu: *Easy of Use / Ease of Navigation*, Personalisasi (*Customization*), Kecepatan akses pada aplikasi (*DownloadDelay*), Penyajian Informasi (*Content*) [5]. variabel adalah sesuatu yang membedakan atau memvariasikan nilai. Nilai tersebut dapat berbeda untuk waktu yang berbeda meskipun ditujukan pada objek atau orang yang sama [7].
3. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang memiliki jenis data ordinal, dan bentuk skala pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sebuah sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah fenomena sosial dalam sebuah penelitian, fenomena sosial ini akan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian [6]. Pada penelitian ini peneliti menggunakan setiap dari pertanyaan atau pernyataan akan diberi nilai atau point, jika jawaban responden sangat setuju diberi skor 4, setuju diberi skor 3, tidak setuju diberi skor 2 dan sangat tidak setuju diberi skor 1. Skala likert dengan empat alternatif jawaban dirasakan sebagai hal yang paling tepat, dikarenakan apabila peneliti menggunakan lima alternatif jawaban yang terdiri dari (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju) maka akan membuat hasil menjadi rancu, jika responden memiliki jawaban netral [7].
4. Kuesioner disebarakan kepada 65 responden, kemudian hasil kuesioner dikumpulkan.
5. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode analisis regresi berganda dengan SPSS 17.0

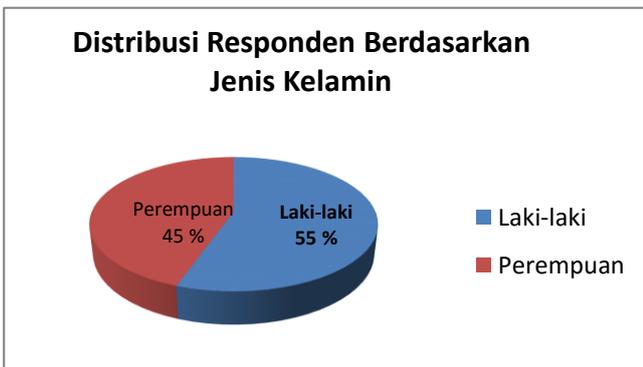
## 3. Pembahasan

Website Kementerian Agama Sumatera Selatan merupakan suatu sarana untuk memberikan informasi baik kepada masyarakat umum maupun pegawai kementerian agama itu sendiri. Website kementerian agama ini bisa diakses melalui alamat <http://sumsel.kemenag.go.id>. Pada gambar 2 merupakan tampilan keseluruhan website Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

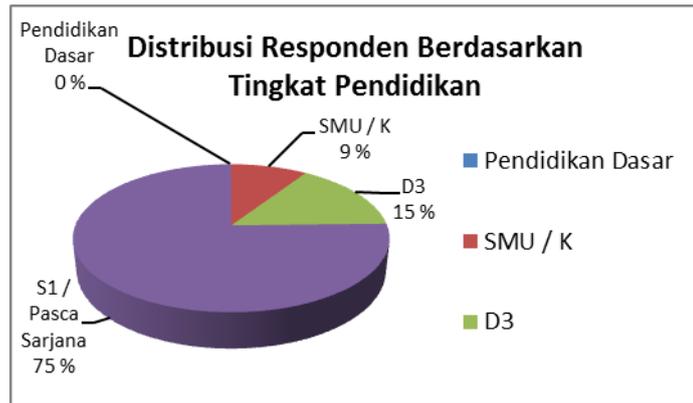


Gambar 2. Tampilan Interface Website Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan

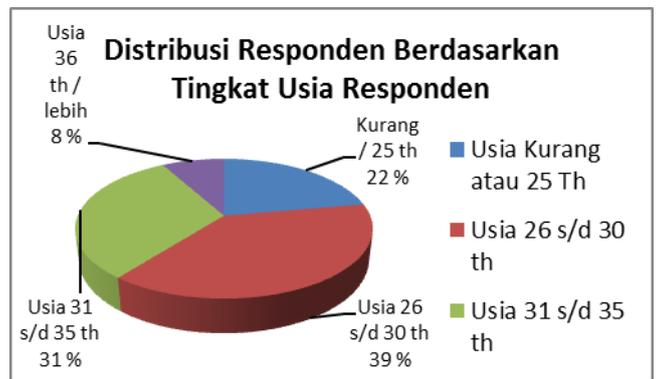
Pada penelitian ini peneliti menggunakan analisis deskriptif yang digunakan untuk melihat karakteristik responden. Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, jenjang pendidikan, usia dan lama bekerja. Dalam penyebaran kuesioner ini terdiri dari 65 responden, yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah pegawai Kementerian Agama Kantor Wilayah Sumsel. Berdasarkan hasil pengukuran, maka analisis pada penelitian ini digunakan untuk melihat karakteristik responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada gambar 3, jenjang pendidikan pada gambar 4, usia pada gambar 5 dan lama bekerja pada gambar 6.



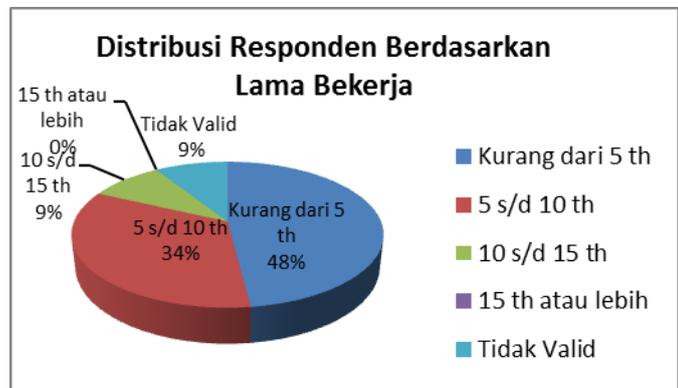
Gambar 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Gambar 5. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Usia Responden



Gambar 6. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Dari hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan, pengguna website kementerian agama sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 responden (55%), Berjenjang pendidikan (S1) sebanyak 49 responden (75%), dengan usia 26 s/d 30 tahun sebanyak 26 responden (39%), dan bekerja selama kurang dari 5 tahun sebanyak 31 responden (48%). Berikut merupakan hasil data validasi kuesioner yang bisa dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Data Validasi Kuesioner**

	Jumlah	%
Kuesioner tidak memenuhi syarat	0	0
Kuesioner memenuhi syarat	65	100
<b>Total</b>	65	100

Kuesioner disebarakan secara langsung kepada para pegawai Kementerian Agama Sumsel. Dari hasil penyebaran kuesioner ini tidak didapat data yang tidak valid. Definisi variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Definisi Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Kode
<i>Ease Of Use</i>	Struktur Penyajian	X1
	Kemudahan akses	
	Kejelasan dalam penyajian informasi	
<i>Customization</i>	Materi yang menarik	X2
	Tampilan yang familiar	
	Personalisasi	
<i>Download Delay</i>	Kecepatan menemukan informasi	X3
	Kecepatan menampilkan antar halaman	
	Kontrol terhadap materi	
<i>Content</i>	Spesifikasi informasi	X4
	Pemenuhan kebutuhan	
	Kecukupan materi	
<i>User Satisfaction</i>	Kepuasan	Y
	Kenyamanan	
	Keinginan untuk terus mengakses	

Berdasarkan kuesioner yang disebarakan pada responden, maka kisaran jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Sebaran Jawaban Responden Pegawai Kemenag**

Pertanyaan / Pernyataan	Pilihan Jawaban			
	SS	S	TS	STS
<b>1. Kemudahan (<i>Ease Of Use</i>)</b>				
1.1. Apakah mudah mencari informasi yang anda butuhkan dalam <i>website</i> ini ?	14 21,53%	51 78,46%	0 0%	0 0%
1.2. Apakah <i>website</i> ini mudah di akses ?	10 15,38%	50 76,92%	5 7,69%	0 0%
1.3. Apakah menu dalam <i>website</i> ini mudah digunakan ?	8 12,30%	51 78,46%	6 9,23%	0 0%
<b>2. Personalisasi (<i>Customization</i>)</b>				
2.1. Apakah tampilan warna pada <i>website</i> ini menarik ?	17 26,15%	42 64,61%	6 9,23%	0 0%
2.2. Apakah tampilan <i>website</i> ini mudah diingat ?	8 12,30%	43 66,15%	14 21,53%	0 0%
2.3. Apakah informasi yang disajikan dalam <i>website</i> ini mudah dicari ?	8 12,30%	48 73,84%	9 13,84%	0 0%
<b>3. Kecepatan Akses Pada Aplikasi (<i>Download Delay</i>)</b>				
3.1. Apakah halaman <i>website</i> ini tampil dengan cepat setelah anda klik link-nya	3 4,61%	50 76,92%	12 18,46%	0 0%

3.2. Apakah anda mudah mengakses informasi pada tiap halaman ?	3	45	17	0
	4,61%	69,23%	26,15%	0%
3.3. Apakah informasi yang anda butuhkan mudah didownload dari website ini ?	5	50	10	0
	7,69%	76,92%	15,38%	0%
<b>4. Penyajian Informasi (Content)</b>				
4.1. Apakah jumlah informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan anda ?	6	48	11	0
	9,23%	73,84%	16,92%	0%
4.2. Apakah keragaman informasi yang disajikan menarik bagi anda ?	4	58	3	0
	6,15%	89,23%	4,61%	0%
4.3. Apakah kalimat Informasi yang disajikan mudah dimengerti ?	7	50	3	0
	10,76%	76,92%	4,61%	0%
<b>5. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)</b>				
5.1. Apakah anda puas dengan pelayanan yang ada pada website Kementerian Agama Sumatera Selatan ?	10	52	3	0
	15,38%	80%	4,61%	0%
5.2. Apakah website ini selalu memberik	29	36	0	0
	44,6%	55,4%	0%	0%

an informasi yang update ?				
5.3. Apakah anda puas n website ini melalui gadget ?	15	34	16	0
	23,1%	52,3%	24,6%	0%

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis regresi berganda, dimana analisis regresi berganda merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, jika pengukuran pengaruh melibatkan dua atau lebih variabel bebas (X1,X2,X3,X4) dan satu variabel terikat (Y) [7]. Setelah dilakukan tahapan analisis regresi berganda di dapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. Correlations**

	Y	X1	X2	X3	X4	
Pearson Correlation	Y	1.000	.810	.803	.687	.752
	X1	.810	1.000	.902	.637	.789
	X2	.803	.902	1.000	.812	.837
	X3	.687	.637	.812	1.000	.837
	X4	.752	.789	.837	.837	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.000	.000	.000	.000	.000
	X1	.000	.000	.000	.000	.000
	X2	.000	.000	.000	.000	.000
	X3	.000	.000	.000	.000	.000
	X4	.000	.000	.000	.000	.000
N	Y	65	65	65	65	65
	X1	65	65	65	65	65
	X2	65	65	65	65	65
	X3	65	65	65	65	65
	X4	65	65	65	65	65

Pada tabel 4 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel X1 dan variabel Y sebesar 0,810 yang artinya korelasi yang kuat antara variabel X1 dan Y.
2. Variabel X2 dan variabel Y sebesar 0,803 yang artinya korelasi yang kuat antara variabel X2 dan Y.
3. Variabel X3 dan variabel Y sebesar 0,687 yang artinya korelasi yang kuat antara variabel X3 dan Y.
4. Variabel X4 dan variabel Y sebesar 0,752 yang artinya korelasi yang kuat antara variabel X4 dan Y.
5. Variabel X1 dan variabel X2 sebesar 0,902 yang artinya korelasi yang kuat antara variabel X2 dan X3.
6. Variabel X2 dan variabel X3 sebesar 0,637 yang artinya korelasi yang kuat antara variabel X2 dan X3.
7. Variabel X3 dan variabel X4 sebesar 0,789 yang artinya korelasi yang kuat antara variabel X3 dan X4.
8. Sig (1-tailed)= 0,000 menunjukkan hubungan yang Signifikan.

**Tabel 5. Model Summary**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 <sup>a</sup>	.707	.688	.14885
a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2				
b. Dependent Variable: Y				

Pada tabel 5 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Koefisien korelasi sebesar 0,841
2. R Square sebesar 0,707 =70% artinya, besarnya pengaruh variabel X4, X1, X3 dan X4 terhadap variabel Y adalah sebesar 70 % dan besarnya variabel yang mempengaruhi adalah sebesar 30 %.

**Tabel 6. Anova**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.211	4	.803	36.231	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1.329	60	.022		
	Total	4.540	64			
a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2						
b. Dependent Variable: Y						

**Tabel 7. Coefficients**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.003	.206		4.869	.000
	X1	.397	.137	.554	2.890	.005
	X2	.028	.120	.053	.230	.819
	X3	.127	.094	.217	1.342	.185
	X4	.063	.115	.088	.548	.586
a. Dependent Variable: Y						

Pada tabel 7 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Persamaan regresi  $Y = 1,003 + 0,397X_1 + 0,028X_2 + 0,127X_3 + 0,063X_4$ .
2. Konstanta sebesar 1,003 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai variabel X1, X2, X3 dan X4, nilai variabel Y adalah 1,003.

3. Koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,397 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai pada variabel X1 akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,397. Koefisien variabel X1, memengaruhi secara signifikan terhadap Variabel Y. Dimana signifikan atau bermakna, apabila p value < 0,05 [8].
4. Koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,028 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai pada variabel X2 akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,028. Koefisien variabel X2, tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap Variabel Y. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi Variabel X2 sebesar 0,819 yang lebih besar dari pada 0,05 ( $0,819 > 0,05$ ).
5. Koefisien regresi variabel X3 sebesar 0,127 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai pada variabel X3 akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,127. Koefisien variabel X3, tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap Variabel Y. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi Variabel X3 sebesar 0,185 yang lebih besar dari pada 0,05 ( $0,185 > 0,05$ ).
6. Koefisien regresi variabel X4 sebesar 0,063 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai pada variabel X4 akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,063. Koefisien variabel X4, tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap Variabel Y. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansi Variabel X4 sebesar 0,586 yang lebih besar dari pada 0,05 ( $0,586 > 0,05$ ).

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,005 yang artinya Koefisien variabel X1, memengaruhi secara signifikan terhadap Variabel Y dan koefisien regresi variabel X2, X3, X4 tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel Y.

#### 4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pada variabel *Ease of Use* didapatkan nilai sebesar 0,005 yang artinya variabel *Ease of Use* memengaruhi secara signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*, sedangkan variabel *Customization*, *Download Delay* dan *Content* mendapatkan nilai lebih besar dari 0,05 yang artinya variabel *Customization*, *Download Delay* dan *Content* tidak memengaruhi secara signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*.

#### Daftar Pustaka

- [1] Handayani, Febria Sri, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Web Student Portal Palcomtech, *Jurnal Teknologi dan Informatika (Teknomatika)*, Vol.4, No.1. Januari 2014, <http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2015/03/FEBRIA-TE010114.pdf>, Diakses pada tanggal 23 Juni 2016.
- [2] Riyadi, Anggiani Septima, dkk, Perancangan Sistem Informasi Berbasis Website Subsistem Guru di Sekolah Pesantren

- Persatuan Islam 99 Rancabango, *Jurnal Algoritma Sekolah Tinggi Teknologi Garut*, Volume 9, No 40, 2012. <http://sttgarut.ac.id/jurnal/index.php/algoritma/article/viewFile/49/45>, Diakses pada tanggal 26 Juni 2016.
- [3] Sigit, Hadi Prayoga, Sensus, Dana Indra, Analisis Usability pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (Use Satisfaction), *Journal Of Information Systems*, Volume 6, Issues 1, April 2010, <http://mfile.narotama.ac.id/files/Umum/JURNAL%20UI/ANALISIS%20USABILITY%20PADA%20APLIKASI%20BERBASIS%20WEB%20.pdf>, Diakses pada tanggal 26 Juni 2016.
- [4] Montana, Sugiarto, Muwasiq M. Noor, Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Sistem E-Commerce, *CommIT*, Volume 4, Nomor 2, Oktober 2010, hlm.139-149. <http://msi.binus.ac.id/files/2013/05/0402-10-Sugiarto.pdf>. Diakses pada tanggal 26 Juni 2016.
- [5] Green, David T., Pearson, J. Michael, "The Examination of Two Web Site Usability Instruments For Use In B2C E-Commerce Organizations", *Journal of Computer Information Systems*. 2009. ([http://iacis.org/jcis/articles/Green\\_Pearson\\_2008\\_49\\_4.pdf](http://iacis.org/jcis/articles/Green_Pearson_2008_49_4.pdf)).
- [6] Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D cetakan Ke-19*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- [7] Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita, 2011, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- [8] Aini, Lutfiah Nur, Hubungan Pemahaman Tingkat Agama (Religiusitas) dengan Perilaku Seks Bebas pada Remaja Di SMAN 1 Bangsal Mojokerto, *Jurnal Keperawatan*, Volume 1, Nomor 1, Januari -Desember 2011 <http://www.dianhusada.ac.id/jurnalimg/jurper1-5-luth.pdf>. Diakses pada tanggal 26 Juni 2016.