

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* FAKULTAS  
SAINS DAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA MENGGUNAKAN *WEBQUAL 4.0***

**SKRIPSI**

Oleh

**RAHMADANI EKA SAFITRI  
NIM. 14540124**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2018**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* FAKULTAS  
SAINS DAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA MENGGUNAKAN *WEBQUAL 4.0***

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer Pada Bidang Sistem Informasi

Oleh

**RAHMADANI EKA SAFITRI  
NIM. 14540124**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2018**

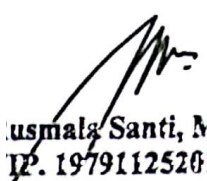
## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN *WEBQUAL 4.0*

Oleh :  
**RAHMADANI EKA SAFITRI**  
NIM.14540124


Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi  
pada tanggal 12 Desember 2018  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi

Pembimbing I




Susmala Santi, M. Kom.  
IP. 197911252014032002

Pembimbing II



Seva Novika, M. Kom.  
NIDN. 0218119101

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Raden Fatah Palembang



Ruliansyah, M. Kom.  
NIP.197511222006041003


## PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

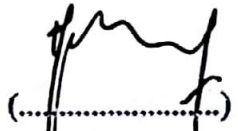
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Fakultas Sains dan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan *Webqual 4.0*  
Nama : Rahmadani Eka Safitri  
NIM : 14540124  
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

1. Ketua : Rusmala Santi, M.Kom.  
NIP. 197911252014032002
2. Sekretaris : Seva Novika, M.Kom.  
NIDN. 0218119101
3. Penguji I : Gusmelia Testiana, M.Kom.  
NIP. 197508012009122001
4. penguji II : Evi Fadilah, M.Kom.  
NIDN. 0215108502

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

Diuji di Palembang pada tanggal 12 Desember 2018  
Waktu : 08.00 – 09.00 WIB  
Hasil/IPK : B / 3.34  
Predikat : Sangat Memuaskan

Dekan,  
Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Raden Fatah Palembang

  
Dr. Dian Erlina, S.Pd., M.Hum.  
NIP. 197301021999032001

Motto :

*“ Barangsiapa memudahkan Kesulitan Orang Lain Maka ALLAH akan mempermudah urusannya di DUNIA & AKHIRAT “*

[HR Muslim]

**“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan) maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada ALLAH hendaknya kamu berharap”**

**Berangkat dengan penuh keyakinan**

**Berjalan dengan penuh keiklasan**

**Bersabar dalam menghadapi cobaan**

**Bagi ku keberhasilan bukan di nilai melalui hasil nya tetapi lihatlah proses dan kerja kerasnya, tanpa adanya proses dan kerja keras maka keberhasilan tidak mempunyai nilai yang berarti dan jika kamu takut melangkah, lihatlah bagaimana seorang bayi yang mencoba berjalan. Niscaya akan kau temukan, bahwa manusia pasti akan jatuh.**

**Hanya manusia terbaik lah yang mampu bangkit dari ke jatuhnya. Kontruksi kehidupan di bangun dengan keyakinan, diperkuat dengan gerakan, diindah dengan mimpi menuju kesempurnaan. Jadi pemimpi itu menyenangkan, tapi lebih menyenangkan lagi menyiapkan calon pemimpi untuk hari esok.**

**“ Kesalahan bukan kegagalan tapi bukti bahwa seseorang sudah melakukan sesuatu”**

**PERSEMBAHAN :**

*Yang Utama Dari Segalanya...*

*Sembah sujud serta syukur kepada ALLAH SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW.*

*Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasih dan kusayangi.*

*Ibu dan Ayah Tercinta*

*Kedua orangtua ku ayah (Hgs. M.Ardani S. Ag) dan ibundaku (Arin Rahmawati) tercinta. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga*

*yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasihatiiku menjadi lebih baik,*

*Terimah Kasih Ibu... Terima Kasih Ayah...*

### *Saudara Tercinta*

*Untuk adik-adikku (Ahmad Muzakki Ramadhan, Ahmad Huzayfi, Nabilatu Zahrah, Nadia Rahmadani) terimah kasih atas doa dan bantuan kalian selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat aku persembahkan. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi aku selalu menjadi yang terbaik untuk kalian...*

### *My Best Friends*

*Buat teman terbaikku “ Risti Chandani, Shinta Aprilisa, Kiki Amelia, Ratna Tami, Ruzana Sabrina, Reinita Tri Desmawati, Renanda Fridianti N, Anisa dan yang lainnya karena tidak dapat disebutkan satu-satu terima kasih atas bantuan kalian, semangat kalian dan candaan kalian, aku tak akan melupakan kalian. Terkhusus untuk Anggara Dwi Putra dan Hardiyanti Safitri yang selalu ada disaat rahma bertanya terima kasih atas masukan dan jawabannya*

### *Dosen Pembimbing Skripsiku*

*Ibu Rusmala Santi, M. Kom dan Ibu Seva Nowika, M. Kom selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak bu..., saya sudah dibantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari ibu.*

### *Seluruh Dosen Pengajar di Prodi Sistem Informasi*

*Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada Kami...*

### *Teman – Teman SI Angkatan 2014 “SI E”*

*Terima kasih atas doa dan support, kebersamaan yang kita lalui selama ini bersama-sama, semoga keakraban diantara kita semua selalu terjaga. Semoga ALLAH mempermudah urusan kita dalam segala sesuatu dalam menyelesaikan skripsi. Amin*

*Serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian Skripsi ini.*

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Rahmadani Eka Safitri  
Tempat dan tanggal lahir : Palembang, 24 September 1996  
Program Studi : Sistem Informasi  
NIM : 14540124

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, Desember 2018  
Yang membuat pernyataan,



Rahmadani Eka Safitri  
NIM. 14540124

# **ANALYSIS OF THE EFFECT OF *WEBSITE* QUALITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY FACULTY ON USER SATISFACTION USING *WEBQUAL 4.0***

## **ABSTRACT**

The Faculty of Science and Technology is one of the faculties that has provided website services to its students. However, the services provided are limited to providing information related to faculty activities only. During this time, both by the website manager and from other studies no one has taken measurements to determine the effect of the quality of the website of the Faculty of Science and Technology applied. This study aims to determine the effect of the quality of the website of the Faculty of Science and Technology of UIN Raden Fatah Palembang using webqual 4.0. This study uses all variables in the Webqual 4.0. The data in this study were collected using a questionnaire distributed to 285 respondents consisting of lecturers and students at the Faculty of Science and Technology of UIN Raden Fatah Palembang. Data analysis was performed using descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The results of this study indicate the quality of the website of the Faculty of Science and Technology positively influences user satisfaction at 59.4%. From this percentage it can be concluded that the quality of the website of the Faculty of Science and Technology of UIN Raden Fatah Palembang is good. As well as the three variables webqual 4.0 have a positive and significant effect on the satisfaction of the website users of the Faculty of Science and Technology. Where the biggest sequence is service interaction quality, usability and information quality.

**Keywords:** Analysis, Effect, Website Quality, *Webqual 4.0*, Linear Regression



# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN *WEBQUAL 4.0***

## **ABSTRAK**

Fakultas Sains dan Teknologi merupakan salah satu fakultas yang telah menyediakan layanan *website* pada mahasiswa. Akan tetapi, layanan yang disediakan hanya sebatas untuk memberikan informasi terkait aktifitas fakultas saja. Selama ini, baik oleh pihak pengelola *website* maupun dari penelitian lain belum ada yang melakukan pengukuran untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi yang diterapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang menggunakan *webqual 4.0*. Penelitian ini menggunakan semua variabel yang ada pada *webqual 4.0*. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 285 responden yang terdiri dari dosen dan mahasiswa di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Analisis data yang dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 59,4%. Dari presentase ini dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang sudah baik. Serta ketiga variabel *webqual 4.0* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi. Dimana urutan yang paling besar adalah *service interaction quality*, *usability* dan *information quality*.

Kata Kunci: Analisis, Pengaruh, Kualitas *Website*, *Webqual 4.0*, Regresi Linear

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis kehadiran Allah SWT karena akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang penulis buat dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Website Fakultas Sains dan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0** dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi sistem informasi Fakultas Sains dan Teknologi.

Dalam Penyusunan skripsi ini banyak ditemukan kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan, namun berkat inayah Allah SWT, serta bantuan dari berbagai pihak segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA.Ph.D, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd. M.Hum, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Ruliansyah, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi.
4. Ibu Rusmala Santi, M.Kom., selaku Pembimbing I dan Ibu Seva Novika, M.Kom., selaku Pembimbing II.
5. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ayah, ibu, dan saudara-saudaraku yang telah mendukung dan memberikan motivasi.
7. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2014 di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
8. Almamaterku.

Akhirnya kepada semua pihak, penulis sertakan do'a semoga Allah SWT membalas pahala kebaikan yang telah diberikan agar berlipat ganda dan berkenan untuk mengabulkannya. Semoga skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi pembacanya.

Palembang, 12 Desember 2018



Rahmadani Eka Safitri

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Motto dan Persembahan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Pernyataan</b> .....	<b>vi</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vii</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>viii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xv</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xvii</b>

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat penelitian.....	5

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

2.1 Teori Yang Berhubungan dengan penelitian.....	6
2.1.1 Analisis.....	6
2.1.2 Kualitas.....	7
2.1.3 Website.....	8
2.1.4 Kualitas Website .....	9
2.1.5 Kepuasan Pengguna .....	10
2.1.6 Hubungan Kualitas Website dengan Kepuasan Pengguna...	11
2.2 WebQual 4.0.....	11
2.3 Populasi .....	15
2.4 Sampel .....	15
2.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	16
2.5.1 <i>Probability Sampling</i> .....	16
2.5.2 <i>Simple Random Sampling</i> .....	16
2.6 Teknik Menentukan Ukuran Sampel.....	17
2.7 Skala Pengukuran .....	18
2.7.1 Skala Peringkat Sederhana .....	18
2.8 Hipotesis .....	19
2.9 Uji Asumsi Klasik .....	19
2.9.1 Uji Normalitas Data .....	19

2.9.2 Uji Multikolinieritas .....	20
2.9.3 Heteroskedastisitas .....	20
2.9.4 Autokorelasi .....	20
2.10 Analisis Regresi Linier .....	21
2.10.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	21
2.10.1.1 Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (Uji F) ..	22
2.10.1.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	22
2.11 Tinjauan Pustaka .....	23

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Penelitian .....	28
3.3 Alat dan Bahan .....	28
3.3.1 Alat .....	28
3.3.2 Bahan.....	29
3.4 Populasi dan Sampel .....	29
3.4.1 Populasi .....	29
3.4.2 Sampel .....	30
3.5 Operasional Variabel.....	31
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.7 Tahapan Penelitian .....	35
3.8 Paradigma Penelitian.....	38
3.9 Hipotesis Penelitian .....	39

### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum .....	41
4.2 Analisis Data .....	42
4.2.1 Deskripsi Responden .....	42
4.2.2 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
4.3 Hasil Pengukuran Kualitas Layanan <i>Website</i> Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang .....	71
4.3.1 Hasil Pengukuran Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan.....	71
4.3.2 Hasil Pengukuran Rata-rata Nilai Kesenjangan GAP .....	72
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	73
4.4.1 Uji Normalitas .....	73
4.4.2 Uji Multikolinearitas .....	74
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	76
4.4.4 Uji Autokorelasi .....	77
4.5 Uji Regresi Linier Berganda .....	78
4.6 Pengujian Hipotesis .....	79
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	79

4.6.2 Uji Simultan (Uji F) .....	80
4.6.3 Uji t ( Parsial) .....	81
4.7 Hasil Hipotesis .....	83
4.8 Pembahasan .....	83
4.8.1 Hasil Pengujian Secara Simultan .....	84
4.8.2 Hasil Pengujian Secara Parsial .....	84

## **BAB V. SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan.....	88
5.2 Saran.....	88

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>147</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Konseptual Untuk Kepuasan Pengguna yang digunakan <i>webqual</i> 4.0 .....	13
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian .....	28
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian .....	35
Gambar 3.3 Paradigma Penelitian .....	39
Gambar 4.1 Tampilan <i>Website</i> SAINTEK .....	41
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Program Studi .....	44
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan .....	45
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Gambar 4.6 Diagram Chart Variabel <i>Usability</i> Pada Persepsi .....	49
Gambar 4.7 Diagram Chart Variabel <i>Information Quality</i> Pada Persepsi .....	51
Gambar 4.8 Diagram Chart Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Pada Persepsi .....	54
Gambar 4.9 Diagram Chart Variabel <i>User Satisfaction / Overall</i> Pada Persepsi .....	56
Gambar 4.10 Diagram Chart Variabel <i>Usability</i> Pada Harapan .....	58
Gambar 4.11 Diagram Chart Variabel <i>Information Quality</i> Pada Harapan .....	60
Gambar 4.12 Diagram Chart Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Pada Harapan .....	63
Gambar 4.13 Diagram Chart Variabel <i>User Satisfaction / Overall</i> Pada Harapan .....	64
Gambar 4.14 Radar Chart Keseluruhan .....	70
Gambar 4.15 Grafik Normal <i>Probability Plot</i> .....	74
Gambar 4.16 Uji Multikolinearitas .....	75
Gambar 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	76
Gambar 4.18 Hasil Uji Durbin Watson .....	77
Gambar 4.19 Hasil Regresi Menggunakan SPSS .....	78
Gambar 4.20 Uji Koefisien Determinasi .....	79
Gambar 4.21 Hasil Uji F .....	80
Gambar 4.22 Hasil Uji t .....	81
Gambar 4.23 Visualisasi Hasil Pengujian Hipotesis .....	86

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Webqual</i> 4.0 Instrumen Menurut Barnes dan Vidgen (2003) .....	14
Tabel 3.1 Populasi Penelitian Dosen Fakultas Sains dan Teknologi .....	29
Tabel 3.2 Populasi Penelitian Mahasiswa Aktif sampai dengan angkatan 2017 .....	30
Tabel 3.3 Operasional Variabel-variabel Penelitian .....	32
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Program Studi.....	43
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	44
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Usability</i> Pada Persepsi .....	47
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability</i> Pada Persepsi.....	48
Tabel 4.7 <i>Range</i> Variabel <i>Usability</i> .....	49
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> Pada Persepsi.....	50
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i> Pada Persepsi .....	51
Tabel 4.10 <i>Range</i> Variabel <i>Information Quality</i> .....	51
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Pada Persepsi	52
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Pada Persepsi...	53
Tabel 4.13 <i>Range</i> Variabel <i>Service Interaction Quality</i> .....	54
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> Pada Persepsi .....	55
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel <i>User Satisfaction</i> Pada Persepsi.....	55
Tabel 4.16 <i>Range</i> Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	56
Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Usability</i> Pada Harapan .....	57
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability</i> Pada Harapan .....	57
Tabel 4.19 <i>Range</i> Variabel <i>Usability</i> Pada Harapan.....	58
Tabel 4.20 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> Pada Harapan.....	59
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i> Pada Harapan .....	60
Tabel 4.22 <i>Range</i> Variabel <i>Information Quality</i> Pada Harapan .....	61
Tabel 4.23 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Pada Harapan	61
Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Pada Harapan ..	62
Tabel 4.25 <i>Range</i> Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Pada Harapan.....	63
Tabel 4.26 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> Pada Harapan .....	64
Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Variabel <i>User Satisfaction</i> Pada Harapan .....	64



Tabel 4.28 <i>Range</i> Variabel <i>User Satisfaction</i> Pada Harapan.....	65
Tabel 4.29 Panjang Interval Pada Skala <i>Range</i> .....	67
Tabel 4.30 Hasil Keseluruhan Data Persepsi .....	67
Tabel 4.31 Hasil Keseluruhan Data Harapan .....	68
Tabel 4.32 Rata-rata, Standar Deviasi dan Standar Error untuk seluruh responden (n = 285).....	69
Tabel 4.33 Max Score, Wgt Score dan WQI .....	70
Tabel 4.34 Hasil Keputusan Uji Multikolinearitas .....	75
Tabel 4.35 Hipotesis Uji F .....	82
Tabel 4.36 Hasil Perbandingan .....	81
Tabel 4.37 Hasil Hipotesis .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Mohon Izin Observasi .....	92
Lampiran 2 Surat Persetujuan Izin Penelitian .....	93
Lampiran 3 Berita Acara Wawancara .....	94
Lampiran 4 Lampiran Wawancara .....	95
Lampiran 5 Berita Acara Pengambilan Data .....	97
Lampiran 6 Berita Acara Penyebaran Kuesioner .....	98
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian .....	99
Lampiran 8 Perhitungan Manual Metode <i>Range</i> .....	103
Lampiran 9 Hasil Jawaban Responden Kuesioner Penelitian Pada Persepsi .....	108
Lampiran 10 Tabel Penolong Uji Regresi 3 Prediktor Pada Data Persepsi .....	128
Lampiran 11 Regresi Linier Berganda 3 Prediktor Pada Data Persepsi Uji Manual .....	137
Lampiran 12 Lampiran Foto .....	142
Lampiran 13 Lampiran Lembar Konsultasi .....	143

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Mengukur kualitas *website* merupakan salah satu langkah penting mengingat *website* sebagai sarana atau media komunikasi dalam menyampaikan informasi-informasi terbaru mengenai berbagai kegiatan yang telah diselenggarakan ataupun kegiatan yang akan diselenggarakan. Selain itu, informasi-informasi yang ada pada kampus dapat dengan cepat menyebar tanpa harus membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu kualitas suatu *website* sangat penting karena untuk kemajuan kampus tersebut dalam menyebarkan informasi ke semua orang, kalau *website* tersebut belum dikatakan baik bagaimana untuk mendapatkan informasi yang baik dan kepuasan bagi para pengguna. Maka dari itu perlu dilakukan guna mengembangkan *website* tersebut agar sesuai dengan tujuan dan harapan para penggunanya.

Kepuasan pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perwujudan rasa puas secara menyeluruh yang dialami pengguna atas tingkat kualitas *website* Fakultas Sains dan teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Perwujudan rasa puas tersebut nantinya akan dicerminkan dari hasil penilaian pada kuesioner yang diisi oleh pengguna *website*.

Pengaruh kualitas *website* dan kepuasan pengguna terhadap fasilitas *website* seperti kualitas pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Selain itu,

penelitian yang dilakukan oleh Tarigan (2008) menyatakan bahwa kualitas *website* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya. Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut.

*Website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi baik mendukung kinerja pegawai maupun memberikan layanan akademik kepada mahasiswa dan mahasiswi yang akan mengakses Simak Saintek, E-learning, dan E-journal. Selain itu, pada *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang tersedia juga informasi mengenai profil Fakultas, informasi daftar nama pegawai dan dosen saintek, informasi mengenai program studi, informasi mengenai alumni, informasi Gallery dan Agenda Kegiatan. *Website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dapat diakses pada alamat [www.saintek.radenfatah.ac.id](http://www.saintek.radenfatah.ac.id).

Pihak pengelola terus melakukan pengembangan *website* Fakultas Sains dan Teknologi agar dapat meningkatkan kualitas serta kinerja *website*. Hal tersebut menjadi latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan dengan menganalisis kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi dari sisi pengunjung *website*, sehingga dapat diketahui pengaruh kualitas terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi. Kemudian alasan penulis melakukan penelitian tentang pengukuran pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna karena sebelumnya belum ada hasil penelitian yang melakukan pengukuran pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna pada *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan

sebagai rekomendasi kepada pihak pengelola *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang terkait strategi peningkatan kualitas *website* dalam proses pengembangannya. Dalam pengukuran kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, metode yang digunakan adalah *webqual* 4.0.

*Webqual 4.0* pertama kali dikembangkan oleh Barnes (1998) merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu: variabel Kegunaan (*Usability*), variabel ini melihat mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, baik dari sisi penampilan, kemudahan pengguna, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), variabel ini untuk melihat seberapa penting informasi-informasi yang akan disampaikan baik dari sisi akurasi, format dan keterkaitannya. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*), variabel ini untuk meninjau mutu dari interaksi layanan yang dialami oleh pengguna yang meliputi keamanan transaksi dan informasi, personalisasi dan komunikasi, berperan sebagai variabel independen, sedangkan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berperan sebagai variable dependen. Sehingga variable-variabel ini nantinya dapat dijadikan acuan untuk mengetahui kualitas dari *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dengan menguji variabel-variabel manakah mempunyai pengaruh pada kepuasan pengguna, yang dapat membantu pihak pengelola agar dapat lebih mudah dalam memahami bagian mana dalam *website* yang masih memiliki kekurangan dan kelebihan dalam kualitas *website*.

Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan pengukuran kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Dengan melakukan pengukuran kualitas *website* diharapkan dapat menjadi rekomendasi kepada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang agar dapat mempertahankan kualitas *website* dan juga meningkatkan kualitas *website* agar dapat meminimalkan kesalahan dalam penyampaian informasi. Berdasarkan penjelasan yang diuraikan dari latar belakang, maka dilakukan penelitian yang diberi judul “Analisis Pengaruh Kualitas Website Sains dan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat disimpulkan dari permasalahan diatas, yaitu Bagaimana pengaruh kualitas *website* sains dan teknologi terhadap kepuasan pengguna menggunakan *webqual* 4.0 ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Kuesioner hanya ditujukan untuk dosen tetap dan seluruh mahasiswa aktif sampai dengan angkatan 2018 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
2. Metode yang digunakan dalam menganalisis pengaruh kepuasan pengguna *website* sains dan teknologi adalah metode regresi linier berganda.
3. Penelitian ini menggunakan *webqual* 4.0.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bahwa variabel kegunaan (*usability*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi.
2. Mengetahui bahwa variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Mengetahui bahwa variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian yang diperlukan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui kualitas *website* yang baik yang berdasarkan pada dimensi *webqual 4.0* yaitu kualitas pengguna, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.
2. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna *website* sains dan teknologi di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
3. Dapat memberikan masukan kepada pihak pengembang agar *website* fakultas sains dan teknologi dapat lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna.



**RADEN FATAH  
PALEMBANG**



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teori Yang Berhubungan dengan Penelitian**

##### **2.1.1 Analisis**

Menurut (Hasan, 2014:31) dalam buku statistik teori dan aplikasi, disebutkan bahwa analisis memiliki 3 arti, yaitu sebagai berikut:

1. Membandingkan dua hal atau dua nilai variabel untuk mengetahui selisishnya ( $X-Y$ ) atau rasionya ( $x/y$ ) kemudian menyimpulkan.
2. Menguraikan atau memecahkan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen yang lebih kecil, sesuai dengan tujuan analisis, agar dapat:
  - a) Mengetahui bagian yang memiliki sifat menonjol atau mempunyai nilai ekstrem.
  - b) Melakukan perbandingan antar bagian dengan menggunakan nilai rasio atau selisih.
  - c) Melakukan perbandingan antara bagian dengan keseluruhan, dengan memakai proporsi (%), lalu menyimpulkan.
3. Memperkirakan atau memperhitungkan besar pengaruh secara kuantitatif dari perubahan suatu kejadian terhadap suatu kejadian lainnya, kemudian meramalkan.

Menurut (Bodgan, 2013:401) dalam buku metode penelitian manajmen analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang

diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah diipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu proses untuk mendapatkan informasi sebenarnya, sehingga dapat mengenal, dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan suatu kegiatan.

### **2.1.2 Kualitas**

Menurut Goetsch dan Davis (2010) dalam Tjiptono menyatakan bahwa kualitas sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono, 2011;164).

Adapun menurut Tjiptono Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya (Tjiptono, 2011:164).

David Garvin dalam Tjiptono memperkenalkan subjek kualitas yang diterapkan pada produk sistem informasi dan telah mengidentifikasi delapan dimensi yang berbeda, yaitu:

1. Kinerja adalah seberapa baik suatu sistem informasi melakukan apa yang memang harus dilakukannya.

2. *Features* adalah tampilan dari “pernak-pernik” yang melengkapi atau meningkatkan fungsi dasar pada sistem layanan informasi.
3. Keandalan adalah bagaimana kemampuan sistem informasi untuk bertahan selama penggunaan yang biasa atau kesesuaian, seberapa baik sistem informasi tersebut sesuai dengan standar.
4. Daya Tahan (*durability*) adalah ukuran umur ekonomis sistem informasi dan teknologi modern memungkinkan hal ini.
5. Kemudahan Perbaikan adalah sistem informasi yang digunakan untuk jangka waktu lama sering harus diperbaiki atau dipelihara.
6. Keindahan adalah keindahan (*aesthetics*) suatu sistem informasi terletak bagaimana produk tersebut dilihat dan dirasakan, dapat menjadi dimensi yang penting.
7. Persepsi adalah setiap layanan dapat mempengaruhi persepsi pemakai secara objektif (Tjiptono, 2016:55).

Berdasarkan beberapa pendapat beberapa ahli, penulis menyimpulkan bahwa kualitas merupakan sebuah pengukuran terhadap suatu layanan yang diterima pengguna.

### **2.1.3 Website**

Menurut Rahardja dalam Dina, dkk. (2013) web dalam ilmu komputer atau internet khususnya adalah jaringan luas yang mencakup seluruh dunia. *Website* adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak web yang saling berhubungan (Rahmat, 2010).

Menurut Simarmata dalam Dina, dkk. (2013) web adalah sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lainnya yang tersimpan dalam sebuah server web internet yang disajikan dalam bentuk hypertext. Informasi web pada umumnya ditulis dengan format HTML. Interaksi web dibagi dalam 3 langkah yaitu permintaan, pemrosesan, dan jawaban.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa web kumpulan dari halaman-halaman situs yang luas yang terangkum dalam sub domain yang ditulis dalam format HTML dan dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang luas.

#### **2.1.4 Kualitas Website**

Menurut Hyejeong dan Niehm dalam Syaifullah dan Dicky (2016), mengungkapkan bahwa para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas *website* menjadi lima yaitu:

1. Informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
2. Keamanan, meliputi kepercayaan privasi, dan jaminan keamanan.
3. Kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti dan kecepatan.
4. Kenyamanan, meliputi daya Tarik visual, daya Tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
5. Kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara online dan *customer service*.

Menurut Rayport dan Jaworski dalam Syaifullah dan Dicky (2016), mengatakan bahwa *website* yang efektif menampilkan tujuh elemen desain yang disebut 7C, yaitu:

1. *Context*, tata letak dan desain.
2. *Content*, teks, gambar, suara, dan video yang ada didalam *website*.
3. *Community*, bagaimana situs memungkinkan adanya komunikasi antar pengguna.
4. *Customization*, kemampuan situs untuk menghantarkan dirinya pada berbagi pengguna atau memungkinkan pengguna mempersonalisasikan situs.
5. *Communication*, bagaimana situs memungkinkan komunikasi situs dengan pengguna, pengguna dengan situs, atau komunikasi dua arah.
6. *Connection*, tingkat hubungan situs itu dengan situs lain.
7. *Commerce*, kemampuan situs untuk memungkinkan transaksi komersial.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* merupakan faktor yang sangat penting untuk membangun sebuah *website* dan memiliki nilai tersendiri bagi para pengguna nya.

### **2.1.5 Kepuasan Pengguna**

Menurut Kolter (1997) dalam Edy Haryanto (2013), memberikan arti dari kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang membandingkan performasi atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pengguna adalah hal-hal meliputi penilaian mencakup pengalaman pemakai sistem ketika menggunakan

sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri (Seddom dan Kiew (1994) dalam Sang Ayu Nyoman T D, dkk (2013)).

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna berhubungan dengan respon dan pengalaman pemakai terhadap keluaran sistem informasi.

### **2.1.6 Hubungan Kualitas Website dengan Kepuasan Pengguna**

Menurut (Maditinos, et al, 2008) dalam penelitiannya menemukan bahwa beberapa atribut website berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berkaitan dengan seberapa puas pengguna berkaitan dengan situs web (*website*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap atribut memiliki pengaruh pada kualitas informasi, kualitas sistem, keamanan privasi dan pada akhirnya berpengaruh pada kepuasan pengguna.

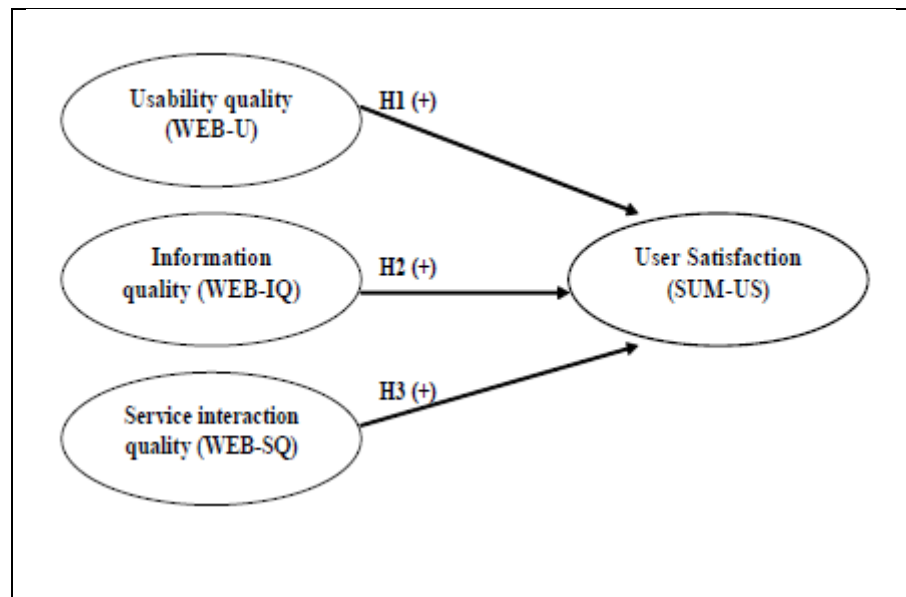
## **2.2 WebQual 4.0**

*Webqual 4.0* 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 pengembangan dari *Servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa (Barnes, 2002).

*Webqual 4.0* merupakan hasil analisis pada *webqual 3.0* yang membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas *website e-commerce*, yaitu: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi

(*service interaction quality*). Dalam *webqual 4.0* ini, kegunaan berkaitan dengan desain *website* misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yang disampaikan dalam *website* tersebut. Kegunaan fokus pada pandangan bagaimana penggunaan melihat dan berinteraksi dengan *website*: apakah mudah bernavigasi? Apakah desain sesuai dengan jenis *website*? Lalu kualitas informasi merupakan kualitas dari isi *website*, yaitu kesesuaian informasi untuk penggunaannya seperti format, tingkat akurasi dan juga relevansi. Terakhir ada kualitas layanan interaksi yang merupakan hal yang dialami oleh pengguna *website*, diwujudkan dalam bentuk kepercayaan dan empati misalnya mengenai transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik atau pengelola *website*.

Menurut penelitian (Tarigan, 2008) yang menggunakan teori *webqual* (Barnes dan Vidgen) dan teori kepuasan pengguna akhir (Doll dan Torkzadeh). Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan memeriksa instrument pada variable *webqual* yang dinilai oleh pengguna *e-library* pada *stock exchange of Thailand (SET)*. Analisis disusun dari satu set data dengan 341 responden, dari sistem *e-library* pengguna akhir akan mengkonfirmasi beberapa hubungan positif antara dimensi *webqual* dan kepuasan pengguna.



(Sumber: Tarigan, 2008)

**Gambar 2.1. Model konseptual Untuk Kepuasan Pengguna yang digunakan *webqual 4.0***

Berdasarkan model konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis:

H1: Terdapat hubungan positif antara kegunaan dan kepuasan pengguna.

H2: Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

H3: Terdapat hubungan positif antara interaksi kualitas layanan dan kepuasan.

Model konseptual dalam penelitian ini Berkembang dari teori *webqual 4.0* teori tersebut memiliki 3 dimensi kualitas yang mempengaruhi kepuasan pengguna mengenai sistem Berbasis web. Kualitas ini adalah Kegunaan Kualitas (Web-U), Kualitas Informasi (Web-IQ) dan *Service Intercation Quality* (Web-SQ) oleh Barnes dan Vidgen (2001, 2002, 2003, 2005) dan juga pengguna akhir Teori kepuasan oleh Doll dan Torkzadeh (Xiao, 2002) dalam jurnal (Tarigan, 2008).



**Tabel 2.1. Webqual 4.0 Instrumen Menurut Barnes dan Vidgen (2003)**

Dimensi	WebQual 4.0 item
Kualitas Pengguna	1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Kemudahan menemukan alamat website 5. Tampilan yang atraktif 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 7. Tampilan sesuai dengan jenis website lembaga pendidikan 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website
Kualitas Informasi	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 14. Menyediakan informasi yang cukup detail 15. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi	16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 20. Adanya suasana komunitas 21. Kemudahan untuk memberi masukan 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website
<i>User Satisfaction</i> atau <i>Overall</i>	23. Tampilan <i>website</i> secara keseluruhan baik

Menurut (Nada dan Wibowo, 2015) *webqual 4.0* merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam empat variable, yaitu variable Kegunaan (*usability*), Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Interaksi Layanan (*service intrecation quality*) berperan sebagai variable independen, sedangkan variable Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) berperan sebagai variable dependen. Persepsi pengguna tentang suatu sitem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website*.

### **2.3 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. (Sugiyono, 2014:148).

Populasi adalah keseluruhan karakteristik yang menjadi objek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti (Thoifah, 2015:14). Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan populasi adalah jumlah keseluruhan dari semua objek yang akan dihitung.

### **2.4 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2014:149).

Sampel adalah bagian populasi secara keseluruhan (Thoifah, 2015:14). Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli, maka penulis menyimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang akan dihitung.

## **2.5 Teknik Pengambilan Sampel**

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, maka digunakan teknik sampling:

### **2.5.1 *Probability Sampling***

*Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2014:152).

*Probability Sampling* adalah dimana setiap individu (subjek), elemen, peristiwa, atau unit dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai anggota sampel (Morissan, 2015:121-122). Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa *Probability Sampling* merupakan teknik sampling yang anggota sampel nya memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota.

### **2.5.2 *Simple Random Sampling***

*Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2014:152).

Menurut (Hamidi, 2010:134) *Simple Random Sampling* merupakan cara menarik anggota sampel dari populasi secara acak (random). Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa *Simple Random Sampling* merupakan sampel yang diambil secara acak dari populasi tersebut.

## 2.6 Teknik Menentukan Ukuran Sampel

Menurut (Siregar, 2013:34) ada beberapa teknik yang dapat digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, antara lain menggunakan teknik Slovin.

### 1. Teknik Slovin

Rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana n = sampel, N = Populasi, e = perkiraan tingkat kesalahan

Contoh :

Kita akan meneliti pengaruh upah terhadap semangat kerja pada karyawan PT Cucok Rowo, didalam PT tersebut terdapat 130 orang karyawan. Dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 5%, berapa jumlah sampel minimal yang harus diambil.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{130}{1 + 130(0,05)^2} = 98,11$$

$$1 + Ne^2 \quad 1 + 130(0,05)^2$$

## 2.7 Skala Pengukuran

### 2.7.1 Skala Peringkat Sederhana

Skala peringkat (*rating scale*) banyak digunakan dalam penelitian ilmu sosial khususnya mengenai media massa. Dalam menggunakan skala peringkat ini, peneliti harus memutuskan tipe skala apa yang akan digunakan. Misalnya menggunakan skala 1 hingga 3; 1 hingga 5; 1 hingga 7; 1 hingga 10 dan seterusnya. Tidak ada suatu ketentuan mengenai tipe skala apa yang harus kita gunakan (Morissan, 2014).

Ketika menggunakan skala peringkat sederhana, maka cara yang lebih baik dalam memberikan intruksi responden adalah dengan mengatakan, misalnya “Semakin tinggi nilainya, maka anda semakin setuju” atau “Semakin tinggi nilainya, maka anda semakin suka” dibandingkan dengan mengatakan “Gunakan skala 1 hingga 10, dimana “1” berarti sangat tidak suka dan “10” berarti sangat suka.

Dengan menggunakan skala peringkat sederhana, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Akhirnya sub-indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijawab responden. Jawaban dari para responden yang berupa skala pengukuran dari skala peringkat sederhana (*rating scale*) yang terdiri dari 7 alternatif jawaban dimana “Semakin tinggi nilai jawaban responden berarti responden semakin setuju dengan pertanyaan yang diberikan.

## 2.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris (Sugiyono, 2016:64).

Semula istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata "*hupo*" (sementara) dan "*thesis*" (pernyataan atau teori). Karena hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya. Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Atas dasar definisi diatas dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya (Siregar, 2013:38).

## 2.9 Uji Asumsi Klasik

### 2.9.1 Uji Normalitas Data

Tujuan uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Metode yang digunakan adalah metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P Plot of regression standardized.

Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal (Priyatno, 2014:163).

### **2.9.2 Uji Multikolinieritas**

Menurut (Ghozali, 2001) dalam buku SPSS 22 pengolahan data terpraktis, multikolinieritas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*, apabila nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas (Priyatno, 2014:164-165).

### **2.9.3 Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode grafik, yaitu dengan melihat pola titik-titik pada grafik regresi (Priyatno, 2014:166).

### **2.9.4 Autokorelasi**

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi

autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test).

Pengambilan keputusan pada uji Durbi Watson sebagai berikut:

1.  $DU < DW < 4-DU$  maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
2.  $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$  maka  $H_0$  ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
3.  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti (Priyatno, 2014:165).

## **2.10 Analisis Regresi Linier**

Analisis regresi linier adalah analisis untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara variabel independen terhadap variabel dependen, dan untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen. Analisis regresi linier dibedakan menjadi regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

1. Analisis regresi linier sederhana, yaitu menganalisis hubungan linier antara 1 variabel independen dengan 1 variabel dependen.
2. Analisis regresi linier berganda, yaitu menganalisis hubungan linier antara 2 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dependen (Priyatno, 2014:134).

### **2.10.1 Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen.



### 2.10.1.1 Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (Uji F)

Menurut (Priyatno, 2014:157-158), uji ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Langkah-langkah uji F sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis

Ho : secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel variabel bebas terhadap variabel terikat.

Ha : secara bersama-sama terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Menentukan nilai signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan 5% atau 0.05.

3. Menentukan F hitung

4. Menentukan F table

5. Kriterion pengujian

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka Ho diterima.

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka Ho ditolak.

6. Membuat kesimpulan.

### 2.10.1.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Menurut (Priyatno, 2014:161-162), uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel bebas berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi. Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis

Ho : secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel variabel bebas terhadap variabel terikat.

Ha : secara bersama-sama terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Menentukan nilai signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

3. Menentukan T hitung

4. Menentukan T tabel

5. Kriteria pengujian

Jika  $-T \text{ tabel} < T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$  maka Ho diterima

Jika  $-T \text{ hitung} < -T \text{ tabel}$  atau  $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$  maka Ho ditolak

Berdasarkan signifikansi:

Jika signifikansi  $> 0,05$  maka Ho diterima

Jika signifikansi  $< 0,05$  maka Ho ditolak

6. Membuat kesimpulan.

## 2.11 Tinjauan Pustaka

Beberapa tinjauan pustaka yang berkaitan dengan Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Fakultas Sains dan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual yang terdiri dari 5 jurnal berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

Anif Kurniawan Nugroho, dkk (2016) dalam jurnal yang berjudul“ Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna

Menggunakan Metode Webqual 4.0” (Studi Kasus : Masyarakat Indonesia yang Menggunakan Website Tokopedia). Penelitian ini mengenai analisis pengaruh kepuasan pengguna website tokopedia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan Webqual yang digunakan serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna.

Candra Irawan (2011) dalam jurnal yang berjudul “Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual” (Studi Kasus : Inspektorat Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir Propinsi Sumatera Selatan). Penelitian ini mengenai evaluasi kualitas website pemerintah daerah. Tujuan Penelitian ini Untuk mengevaluasi kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dari persepsi pengguna berupa kegunaan (*usability*), kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Kedua, untuk mengetahui item-item pada dimensi yang mana dari *WebQual* yang berkontribusi paling besar dalam pengukuran kualitas *website* ([www.oganilirkab.go.id](http://www.oganilirkab.go.id)). Dalam penelitian atau penelitian ini subyeknya adalah PNS di lingkungan Pemda Kabupaten Ogan Ilir.

Erni Wigati (2016) dalam jurnal yang berjudul “Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website BANK DKI”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas *website* Bank DKI terhadap kepuasan nasabah. Penelitian juga menunjukkan bahwa ketiga dimensi *Webqual* 4.0 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat *user satisfaction*.

Syaifullah, dkk (2016) dalam jurnal yang berjudul “Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual 4.0”. Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas kegunaan yang paling baik yaitu website menyediakan interaksi yang jelas sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memiliki kompetisi, kemudian

kualitas informasi yang paling baik yaitu menyediakan website yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak menyediakan informasi yang detail serta kualitas interaksi pelayanan yang paling baik yaitu website memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memberikan kemudahan untuk menyampaikan masukan (*feed back*) dan ketiga variabel Webqual 4.0, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Noora Qotrun Nada, dkk (2015) dalam jurnal yang berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hanya satu variabel WebQual 4.0, yaitu *Service Interaction Quality* yang berpengaruh signifikan terhadap *User satisfaction* (kepuasan pengguna) website sistem akademik universitas.

Berdasarkan beberapa referensi mengenai beberapa penelitian bahwa wacana dan kajian mengenai analisis pengaruh kualitas *website* fakultas sains dan teknologi terhadap kepuasan pengguna menggunakan *webqual 4.0* yang telah dilaksanakan sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini adalah mencari hubungan antara variabel bebas (*Independent*) yaitu variabel kegunaan (*Usability*), variabel kualitas informasi (*Information Quality*), dan variabel kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) dan 1 variabel terikat (*Dependent*) yaitu kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Serta menganalisis pengaruh kualitas

*website* Fakultas Sains dan Teknologi terhadap kepuasan pengguna menggunakan *webqual 4.0*.



**RADEN FATAH  
PALEMBANG**

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif digunakan untuk penelitian populasi yang luas dan sampel yang besar maka digunakan rancangan *survey* dengan menjabarkan respon pengguna akhir dalam penggunaan *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang utama adalah kuesioner dan pendukungnya data mahasiswa dan dosen beserta wawancara.

Untuk itu peneliti menggunakan instrument penelitian. Agar instrument penelitian ini dapat dipercaya, maka harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah instrument teruji validitas dan reliabilitasnya, maka dapat digunakan untuk mengukur variabel yang telah ditetapkan untuk diteliti. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis diarahkan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan. Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik.

Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Setelah hasil penelitian diberikan pembahasan, maka selanjutnya dapat disimpulkan. Kesimpulan berisi jawaban singkat terhadap setiap rumusan masalah berdasarkan data yang terkumpul. Karena peneliti melakukan penelitian bertujuan untuk

memecahkan masalah yang ada pada tempat penelitian, maka peneliti berkewajiban untuk memberikan saran.

### 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian adalah di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.



**Gambar 3.1 Lokasi Penelitian**

### 3.3 Alat dan Bahan

Untuk alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 3.3.1 Alat

1. Microsoft Excel, pada penelitian ini *Microsoft Excel* berfungsi sebagai mempermudah untuk perhitungan dan mengolah data responden mahasiswa.



2. IBM SPSS Statistics, pada penelitian ini IBM SPSS Statistics berfungsi untuk membantu dalam memproses data-data statistik secara tepat dan cepat serta menghasilkan sebuah output.

### 3.3.2 Bahan

Data yang dibutuhkan untuk analisis penelitian ini adalah data jawaban responden yang mengisi kuesioner (mahasiswa dan dosen fakultas sains dan teknologi).

## 3.4 Populasi dan Sampel

### 3.4.1 Populasi

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah dosen dan seluruh mahasiswa-mahasiswi aktif sampai dengan angkatan 2018 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Adapun jumlah populasi pada dosen adalah sebanyak 42 orang, sedangkan pada mahasiswa-mahasiswi aktif sampai dengan angkatan 2018 Fakultas Sains dan Teknologi berjumlah 944 orang. Pada penelitian ini, rumus slovin dipilih untuk menentukan ukuran sampel. Berikut rekap data dosen dan mahasiswa-mahasiswi aktif sampai dengan angkatan 2018 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dapat dilihat pada Tabel 3.1 dan Tabel 3.2:

**Tabel 3.1 Populasi Penelitian Dosen Tetap Fakultas Sains dan Teknologi**

No	Program Studi	Jumlah Dosen Per Prodi
1	Biologi	11
2	Kimia	10
3	Sistem Informasi	21
Total populasi dosen tetap FST		42

(Sumber: PUSTIPD FST, UIN Raden Fatah Palembang)

**Tabel 3.2 Populasi Penelitian Mahasiswa aktif sampai dengan angkatan 2018**

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa Per Angkatan								Jumlah Per Prodi
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
1	Biologi	-	-	-	-	34	32	39	32	137
2	Kimia	-	-	-	-	30	37	24	33	124
3	Sistem Informasi	12	38	100	144	140	114	63	72	683
Total anggota populasi mahasiswa aktif sampai dengan angkatan 2017										944

(Sumber: PUSTIPD, UIN Raden Fatah Palembang)

Total keseluruhan populasi untuk penelitian Mahasiswa aktif sampai dengan angkatan 2018 sebanyak 944 orang. Jadi total keseluruhan populasi penelitian = 42 + 944 = 986 orang.

$$n = 42 + 944 = 986 \text{ orang.}$$

### 3.4.2 Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2014:152).

Penentuan sampel dari populasi pada penelitian ini adalah dengan tingkat signifikansi 5%. Tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) menunjukkan probabilitas atau peluang kesalahan yang ditetapkan peneliti dalam mengambil keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis nol. Jika  $H_0$  diterima, maka  $H_1$  harus ditolak, dan jika  $H_0$  ditolak, maka  $H_1$  harus diterima (Morissan, 2015:283). Asumsi tingkat keandalan 95%, sehingga  $\alpha = 0.05$ .

Dengan menggunakan rumus Slovin, dari total populasi sebanyak 807 dengan tingkat signifikansi 5% maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 273 sampel. Berikut dijabarkan perhitungannya:

Diketahui : N = 986

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{986}{1 + 986 (0,05)^2} = 285 \text{ sampel}$$

Dalam penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi itu. Jadi, jumlah sampelnya adalah 285 sampel dari dosen tetap dan seluruh mahasiswa aktif sampai dengan angkatan 2018 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.

### 3.5 Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan penegasan dari kontrak atau variabel yang digunakan dengan cara tertentu untuk mengukurnya, sehingga dapat menghindari salah pengertian dan penafsiran yang berbeda. Definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian ini menjelaskan tentang definisi konseptual variabel dan definisi operasional variabel yang meliputi dimensi dan indikator variabel.

Variabel bebas (*Independent Variable*): Kualitas Penggunaan (*Usability*) (X1), Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) (X3). Variabel Terikat (*Dependent Variable*): Kepuasan pengguna (Y).

1. Kegunaan (X1), merujuk pada aspek navigasi, penampilan dan kemudahan dalam penggunaan. Indikator yang digunakan adalah kemudaha dalam penggunaan, kemudahan interkasi, navigasi yang jelas, kemudahan dalam pengoperasian, desain, dan waktu respon yang sesuai dnegan keinginan.

2. Kualitas Informasi (X2), merupakan penilaian terhadap akurasi informasi, keterkinian, relevansi, lengkap, dan sesuai kebutuhan. Dengan demikian indikator yang digunakan adalah penyedia informasi yang akurat, terkini, relevan, mudah dimengerti, rinci atau detail dan penyajian informasi dalam format yang sesuai dengan kebutuhan.
3. Kualitas Interaksi (X3), merupakan rujukan penilaian dalam kualitas pelayanan yang meliputi keamanan, kepercayaan, personalisasi dan akses pada organisasi. Indikator yang digunakan adalah reputasi yang baik, kesan personal, kesan menyenangkan, pengalaman yang positif, kesan komunikatif, kemudian akses untuk berkomunikasi dengan fakultas SAINTEK, dan pemberian informasi yang dibutuhkan.
4. Kepuasan Pengguna (Y), merupakan perwujudan dari kepuasan pengguna *website* terhadap layanan yang disediakan dalam *website* SAINTEK. Indikator yang digunakan adalah jawaban atas penilaian bahwa *website* tersebut memiliki kualitas yang bagus, dan secara umum pengguna puas dengan *website* tersebut.

Secara lengkap, operasional variabel-variabel penelitian pada kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang menggunakan *webqual 4.0* dapat dilihat pada Tabel 3.3.

**Tabel 3.3 Operasional Variabel-Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
<i>Usability</i> (X1)	<i>Website</i> mudah untuk dioperasikan (X1.1)	1	1
	Interaksi dalam <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti (X1.2)	1	2
	<i>Website</i> memiliki kemudahan dalam navigasi (mudah untuk menemukan menu-menu didalam <i>website</i> (x1.3)	1	3
	Alamat <i>website</i> SAINTEK mudah diakses (X1.4)	1	4

	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik (X1.5)	1	5
	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> tepat atau sesuai (X1.6)	1	6
	<i>Website</i> memiliki fasilitas (fitur-fitru) yang lengkap (X1.7)	1	7
	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna (X1.8)	1	8
<i>Information Quality (X2)</i>	Memberikan informasi yang cukup jelas (X2.1)	1	1
	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya (X2.2)	1	2
	Penyajian informasi dalam <i>website</i> selalu <i>up to date</i> (X2.3)	1	3
	Informasi yang disajikan relevan (x2.4)	1	4
	Memberikan informasi dengan data yang akurat (X2.5)	1	5
	Memberikan informasi yang detail (X2.6)	1	6
	Menyajikan informasi dengan format sesuai (X2.7)	1	7
<i>Service Interaction Quality (X3)</i>	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik (X3.1)	1	1
	File yang diunduh dari <i>website</i> aman dari virus (X3.2)	1	2
	Informasi pribadi saya terjaga kerahasiannya (X3.3)	1	3
	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi (X3.4)	1	4
	<i>Website</i> memberi ruang untuk komunitas (X3.5)	1	5
	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi (X3.6)	1	6
	<i>Website</i> menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atau informasi yang disajikan (X3.7)	1	7
<i>User Satisfaction atau Overall (Y)</i>	<i>Website</i> secara keseluruhan baik (Y1)	1	1

(Sumber : Barnes & Vidgen, 2003)

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

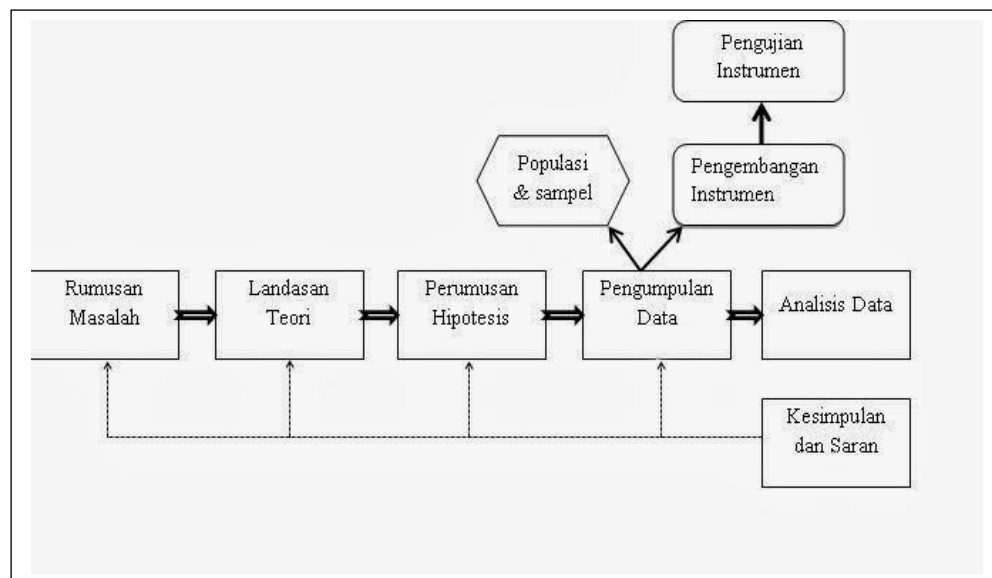
1. Observasi, merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sutrisno Hadi dalam Sugiyono, 2014:235). Dapat disimpulkan bahwa, observasi merupakan suatu proses-proses pengamatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang berguna bagi penulis. Pada penelitian ini penulis

melakukan observasi pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, khususnya pada bagian Staff pengelola website.

2. Wawancara, adalah teknik pengumpulan data untuk mencari dan mengumpulkan data dengan cara bertanya langsung kepada pihak yang bersangkutan yaitu dengan pimpinan, kepala bagian, pegawai, maupun staff yang ada di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dan pihak yang terlibat dengan tempat penelitian. Wawancara dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara pada staff pengelola website di Puskom UIN Raden Fatah Palembang. Data yang didapat dari wawancara tersebut berupa rekap mahasiswa aktif Fakultas Sains dan Teknologi yang berjumlah 807 mahasiswa/i
3. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:230).
4. Studi pustaka, merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data. Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penelitian (Sugiyono, 2013:83). Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa, studi pustaka adalah salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan sumber data dari laporan penelitian, jurnal-jurnal, buku-buku ilmiah dan juga beberapa situs web yang berhubungan dengan penelitian.

### 3.7 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dituangkan dalam diagram alir bahwa ini, menggambarkan proses penelitian yang akan ditempuh sekaligus menggambarkan penelitian secara keseluruhan. Tahapan penelitian yang ditempuh berdasarkan tahapan penelitian metode kuantitatif.



(Sumber : Sugiyono, 2016:30)

**Gambar 3.2 Tahapan Penelitian**

Tahapan yang akan ditempuh yaitu :

#### 1. Rumusan masalah

Mengidentifikasi masalah, membatasi masalah dan merumuskan masalah. Mengidentifikasi masalah yang terjadi pada *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, membatasi masalah yaitu hanya membahas pengaruh kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi, menggunakan *webqual* 4.0. Dan merumuskan masalah dari penelitian ini yaitu

mengukur pengaruh kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi terhadap kepuasan pengguna menggunakan *webqual* 4.0.

## 2. Landasan teori

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka dibutuhkan teori-teori untuk menjawab permasalahan yang ada. Dilakukan telaah terhadap *website* Fakultas Sains dan Teknologi, studi literatur mengenai pengaruh kualitas *website*, studi literatur mengenai *webqual* 4.0.

## 3. Perumusan hipotesis

Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru menggunakan teori tersebut dinamakan hipotesis. Maka hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Perumusan hipotesis berdasarkan pada variabel-variabel yang ada pada *webqual* 4.0. Variabel yang terdapat pada *webqual* 4.0 terdiri dari 2 variabel, diantaranya variabel *dependen* dan variabel *independen*. Pada variabel *independen* terdiri dari *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Variabel *dependen* terdiri dari *user satisfaction* atau *overall*.

## 4. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan untuk membuktikan kebenaran secara empiris/nyata. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi dan wawancara.

### 1) Populasi dan sampel

Menentukan populasi dan sampel. Bila populasi terlalu luas, sedangkan peneliti memiliki keterbatasan waktu, dana dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Populasi pada



penelitian ini adalah dosen tetap dan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dengan jumlah 986, karena populasi terlalu luas maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus *slovin* dengan taraf signifikansi (5%).

## 2) Pengembangan instrumen

Meneliti adalah mencari data yang teliti/akurat. Untuk itu peneliti perlu menggunakan instrumen penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang ada pada setiap variabel *webqual 4.0*.

## 3) Pengujian instrumen

Agar instrumen dapat dipercaya, maka harus di uji validitas dan reliabilitasnya. Setelah instrumen teruji validitas dan reliabilitasnya, maka dapat digunakan untuk penelitiannya. Setelah kuesioner dibuat, kuesioner disebarkan kepada 30 responden untuk menguji validitas dan reliabilitasnya.

## 5. Analisis data

Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik. Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Pembahasan terhadap hasil penelitian merupakan penjelasan yang mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan.

Analisa *webqual 4.0*, menggunakan dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* sebagai variabel *independen*. *User satisfaction* atau

*overall* sebagai variabel *dependen*. Analisis data dilakukan menggunakan software SPSS versi 23.

#### 6. Kesimpulan dan Saran

Setelah hasil penelitian diberikan pembahasan, maka selanjutnya dapat disimpulkan. Kesimpulan berisi jawaban singkat terhadap setiap rumusan masalah berdasarkan data yang telah terkumpul. Karena peneliti melakukan penelitian bertujuan untuk memecahkan masalah, maka peneliti berkewajiban untuk memberikan saran-saran. Melalui saran-saran tersebut diharapkan masalah dapat dipecahkan. Saran yang diberikan harus berdasarkan kesimpulan hasil penelitian.

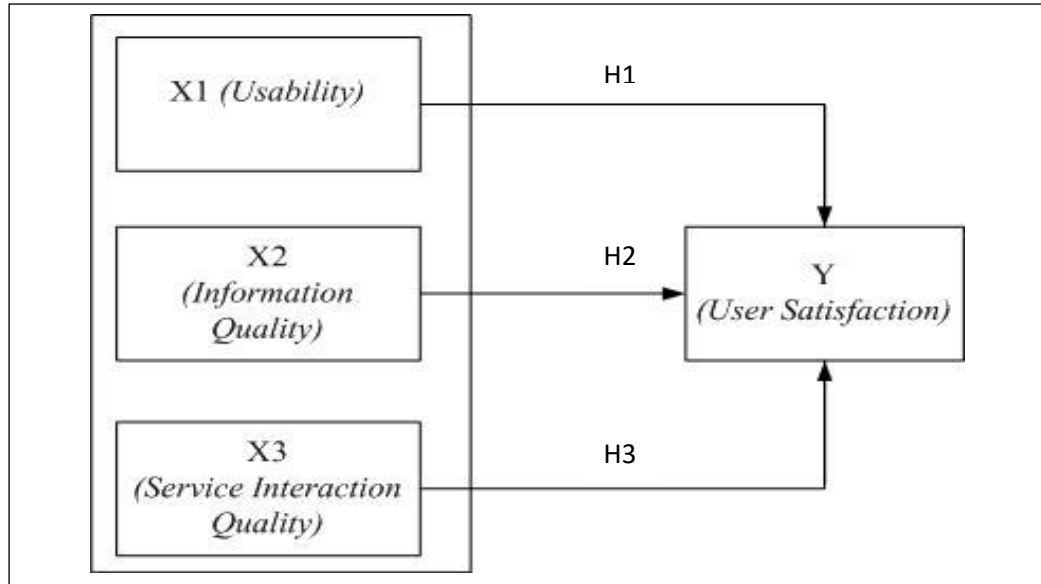
Membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan rekomendasi kepada pihak pengelola *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang terkait strategi peningkatan kualitas *website* dalam proses pengembangannya.

### 3.8 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian dalam hal ini diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, teknik analisis statistik yang akan digunakan.

Model penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa ada pengaruh sejumlah faktor dari *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* terhadap *user satisfaction* atau *overall*. Berdasarkan hal ini maka berikut paradigma

penelitian dengan menggunakan variabel dari *webqual* 4.0 yang digambarkan seperti Gambar 3.3.



**Gambar 3.3 Paradigma Penelitian**

### 3.9 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penetapan paradigma penelitian diatas yang terdiri atas *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *user satisfaction* maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction* atau *Overall*)

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kegunaan (*usability*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction* atau *overall*) dalam menggunakan *website*.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kegunaan (*usability*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction* atau *overall*) dalam menggunakan *website*.

H2 : Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction* atau *Overall*)

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas informasi (*Information Quality*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction* atau *overall*) dalam menggunakan *website*.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas informasi (*Information Quality*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction* atau *overall*) dalam menggunakan *website*.

H3 : Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction* atau *Overall*)

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction* atau *overall*) dalam menggunakan *website*.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction* atau *overall*) dalam menggunakan *website*.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum

*Website SAINTEK* merupakan *website* yang dibuat dengan tujuan untuk membantu mahasiswa agar memperoleh informasi lebih mudah. Mahasiswa dapat dengan mudah mengakses *website* SAINTEK yang berbasis web dimanapun dan kapanpun melalui situs *www.sainstek.radenfatah.ac.id*. Melalui *website* SAINTEK, mahasiswa dapat dengan mudah mendapatkan data mengenai berbagai macam menu antara lain: Beranda, Tentang Sainstek, Fasilitas, Akademik, Program Studi E-Journal, Kerja Sama, Alumni, Simak UIN RF, Sertifikat seperti pada Gambar 4.1:



**Gambar 4.1 Tampilan Website SAINTEK**

Diatas yaitu merupakan salah satu dari tampilan *website* yang digunakan oleh Fakultas Sains dan Teknologi. *Website* ini mulai digunakan pada tahun 2016,

sebelum *website* ini berjalan sebelumnya pada tahun 2015 Fakultas Sains dan Teknologi dalam menyebarkan informasi pengumuman dengan menggunakan papan manual.

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Deskripsi Responden

Setiap responden dibagikan kuesioner berisi pernyataan yang harus dijawab sesuai dengan pendapat masing-masing responden dan sesuai dengan pilihan jawaban yang telah disediakan. Gambaran responden yang menjadi objek dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan angkatan, program studi, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas tentang kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Berikut akan dijelaskan tentang gambaran responden pada penelitian ini:

#### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 4.1:

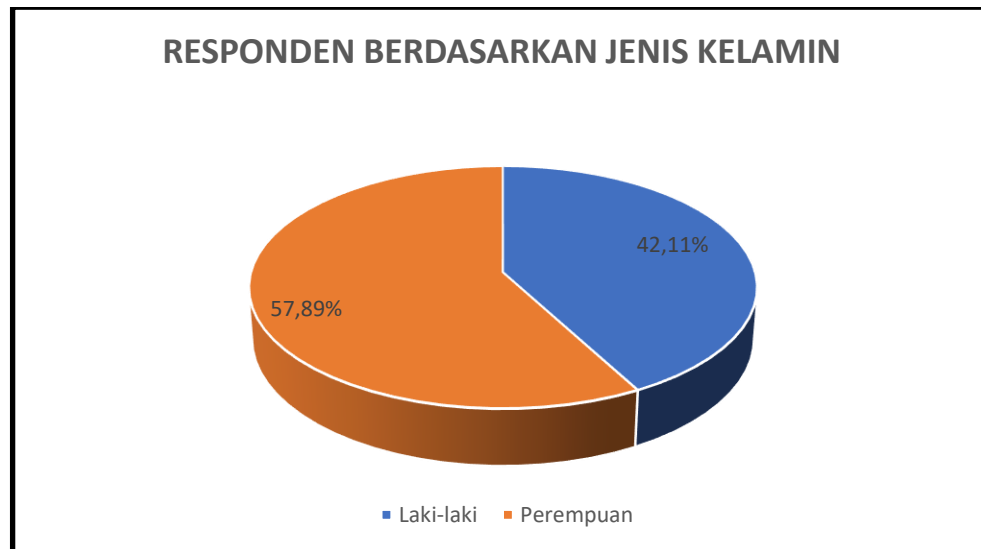
**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki – Laki	120	42.11%
Perempuan	165	57.89%
Total	285	100.%

Sumber: (Data diolah dengan Microsoft Excel 2013)

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada Tabel 4.1, terlihat bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 120 orang dengan presentase 42,11% dan responden perempuan yaitu sebanyak 165 orang dengan presentase sebesar

57,89%. Berikut ini gambar diagram grafik persentase responden berdasarkan jenis kelamin:



**Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Pada Gambar 4.2 terlihat bahwa responden pada penelitian tidak terlalu berbeda jauh signifikannya, tetapi responden yang paling banyak mengisi kuesioner penelitian berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan.

## 2. Responden Berdasarkan Program Studi

Keragaman responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada Tabel 4.2 :

**Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Program Studi**

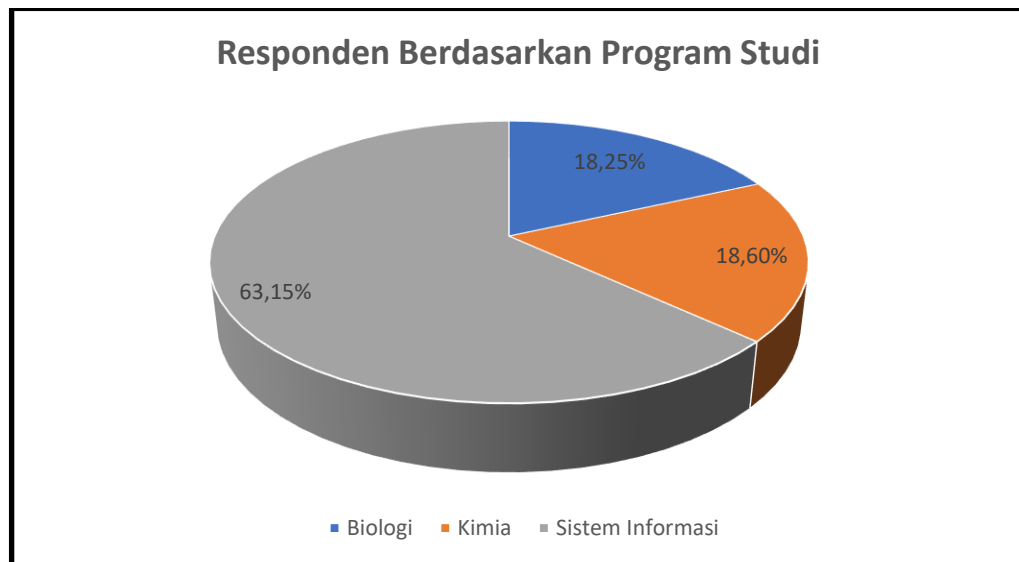
Program Studi	Jumlah	Presentase (%)
Biologi	52	18.25%
Kimia	53	18.60%
Sistem Informasi	180	63.15%
Total	285	100%

Sumber: (Data diolah dengan Microsoft Excel 2013)

Berdasarkan karakteristik program studi responden, pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dengan program studi Biologi sebanyak 52 orang



dengan persentase 18,25%, responden dengan program studi Kimia sebanyak 53 orang dengan persentase 18,60%, responden dengan program studi Sistem Informasi sebanyak 180 orang dengan persentase 63,15%. Berikut data responden berdasarkan program studi dilihat dari diagram grafik:



**Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Program Studi**

Pada Gambar 4.3 dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak mengisi kuesioner penelitian berdasarkan program studi yaitu sistem informasi dengan presentase 63.15%.

### 3. Berdasarkan Pendidikan

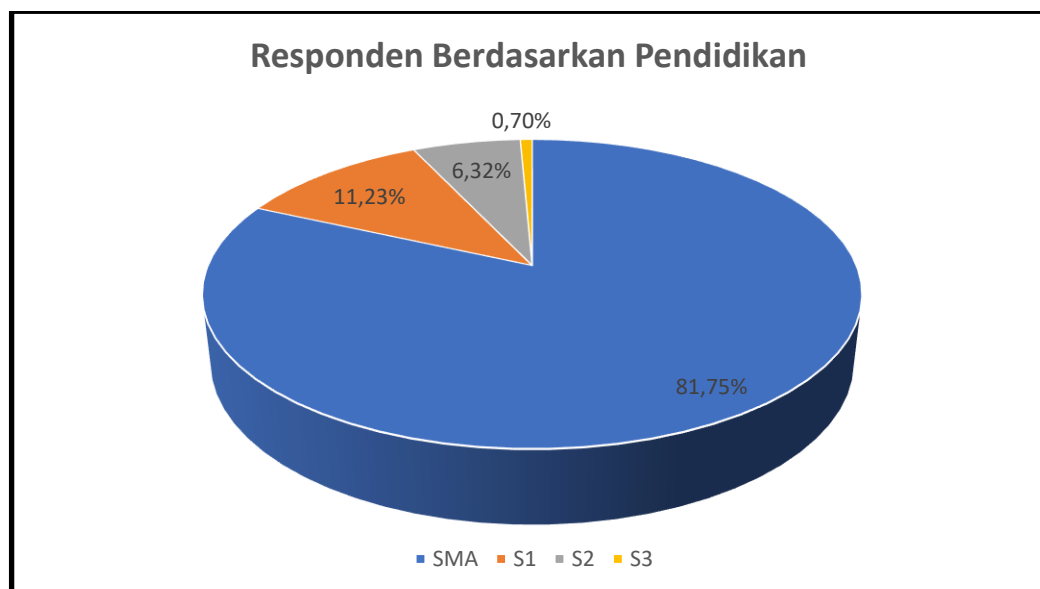
Keragaman responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.3:

**Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
SMA	233	81.75%
S1	32	11.23%
S2	18	6.32%
S3	2	0.70%
Total	285	100%

Sumber: (Data diolah dengan Microsoft Excel 2013)

Berdasarkan karakteristik pendidikan responden, pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan SMA sebanyak 233 orang dengan persentase 81,75%, responden dengan pendidikan S1 sebanyak 32 orang dengan persentase 11,23%, responden dengan pendidikan S2 sebanyak 18 orang dengan persentase 6,32%, responden dengan pendidikan S3 sebanyak 2 orang dengan persentase 0,70%. Berikut data responden berdasarkan pendidikan dilihat dari diagram grafik:



**Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pada Gambar 4.4 dapat dilihat bahwa responden berpendidikan SMA yang paling banyak mengisi kuesioner penelitian dengan jumlah sebanyak 233 orang dengan persentase 81,75%.

#### 4. Berdasarkan Pekerjaan

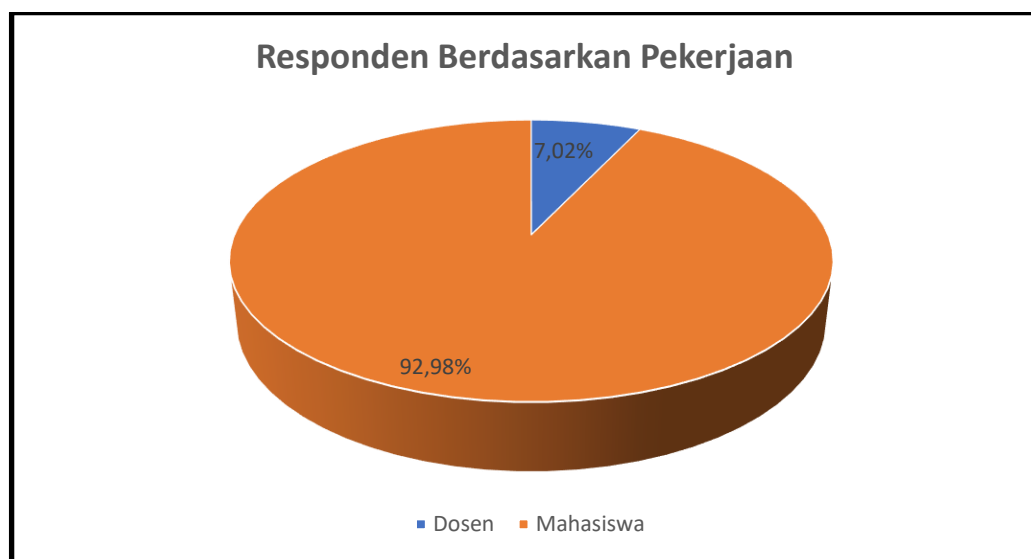
Keragaman responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4.4:

**Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Dosen	20	7.02%
Mahasiswa	265	92.98%
Total	285	100%

Sumber: (Data diolah dengan Microsoft Excel 2013)

Berdasarkan karakteristik pendidikan responden, pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan dosen sebanyak 20 orang dengan persentase 7.02%, responden dengan pekerjaan mahasiswa sebanyak 265 orang dengan persentase 92.98%. Pekerjaan sebagai responden terbanyak yaitu mahasiswa dengan jumlah sebanyak 265 orang dengan persentase 92.98%. Berikut akan ditampilkan dalam bentuk diagram grafik:

**Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pada Gambar 4.5 dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak mengisi kuesioner penelitian berdasarkan pekerjaan yaitu mahasiswa dengan presentase 92.67%.

#### 4.2.2 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian

Dari kuesioner yang disebar kepada 285 pengguna akhir *website* SAINTEK, yaitu mahasiswa/I dan dosen tetap Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, sebelum data tersebut dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian.

Maka peneliti melakukan rekap responden terlebih dahulu, rekap jawaban responden dilakukan berdasarkan variabel penelitian dan untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* SAINTEK diukur melalui variabel dari *webqual* 4.0 yang terdiri dari variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *User Satisfaction* atau *Overall*. Kuesioner terdiri dari 7 macam jawaban yaitu 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Kurang Setuju), 4 (Netral), 5 (Cukup Setuju), 6 (Setuju) dan 7 (Sangat Setuju). Berikut akan dibahas mengenai rekapitulasi pada persepsi terlebih dahulu:

##### 1. Variabel Kualitas Kegunaan (*Usability*) pada Persepsi

Pada Tabel 4.5 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Usability*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Usability* Pada Persepsi**

No	Pernyataan	Skala Range							Total
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	4 (N)	5 (CS)	6 (S)	7 (SS)	
U1	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang mudah dioperasikan	2	4	11	39	85	110	34	285
U2	Interaksi dalam <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang jelas dan dapat dimengerti	3	6	12	43	74	100	47	285

No	Pernyataan	Skala Range							Total
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	4 (N)	5 (CS)	6 (S)	7 (SS)	
U3	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memiliki kemudahan dalam navigasi (mudah untuk menentukan menu-menu didalam <i>website</i> )	1	5	11	32	73	116	47	285
U4	Alamat <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang mudah diakses	3	1	22	17	57	100	85	285
U5	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memiliki tampilan yang atraktif/menarik	2	9	26	62	78	77	31	285
U6	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang tepat	3	4	13	41	105	84	35	285
U7	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap	3	5	31	46	87	88	25	285
U8	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	3	3	16	28	70	116	49	285
Total		20	37	142	308	629	791	353	2280

Sumber: (Data diolah dengan Microsoft Excel 2013)

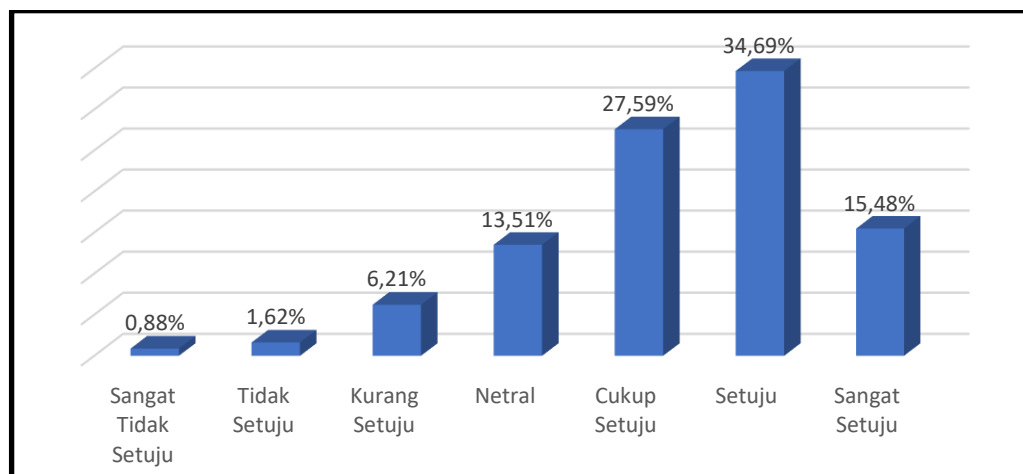
Dari Tabel 4.5 pernyataan variabel *usability* terdiri dari 8 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *usability* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.6 berikut ini:

**Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel *Usability* Pada Persepsi**

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	20	0,88%
2	Tidak Setuju	2	37	1,62%
3	Kurang Setuju	3	142	6,21%
4	Netral	4	308	13,51%
5	Cukup Setuju	5	629	27,59%
6	Setuju	6	791	34,69%
7	Sangat Setuju	7	353	15,48%
Total			2280	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			12114	

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.6 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 0,88%, responden menjawab tidak setuju sebesar 1,62%, responden yang menjawab cukup kurang setuju sebesar 6,21%, responden yang menjawab netral 13,51%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 27,59%, responden yang menjawab setuju sebesar 34,69%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 15,48%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.6 Diagram Chart Variabel Usability Pada Persepsi**

Maka dilakukan analisis dengan metode *range* untuk mendapatkan *range* kategori (dapat dilihat pada lampiran 8). Dari perhitungan *range* didapatkan *range* kategori variabel *usability*, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Range Variabel Usability**

0	14%	29%	43%	57%	71%	75,9%	86	100%
	STS	TS	KS	N	CS		S	SS

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel *usability* adalah sebesar 75,9%. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa pengguna merasa setuju bahwa *website* Fakultas Sains dan Teknologi mudah dioperasikan dalam penggunaannya.

## 2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pada Tabel 4.8 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Information Quality*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Information Quality* Pada Persepsi**

No	Pernyataan	Skala Range							Total
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	4 (N)	5 (CS)	6 (S)	7 (SS)	
IQ1	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang cukup jelas	2	2	14	29	81	111	46	285
IQ2	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang dapat dipercaya	2	6	9	32	55	106	75	285
IQ3	Penyajian informasi dalam <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang selalu <i>up to date</i>	1	5	27	32	97	84	39	285
IQ4	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menyajikan informasi yang relevan	2	7	9	49	74	102	42	285
IQ5	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memberikan informasi data yang akurat	1	3	13	33	85	104	46	285
IQ6	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menyajikan informasi yang detail	3	7	15	46	80	99	35	285
IQ7	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang disajikan dengan format yang sesuai	3	6	10	37	87	106	36	285
Total		14	36	97	258	559	712	319	1995

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)

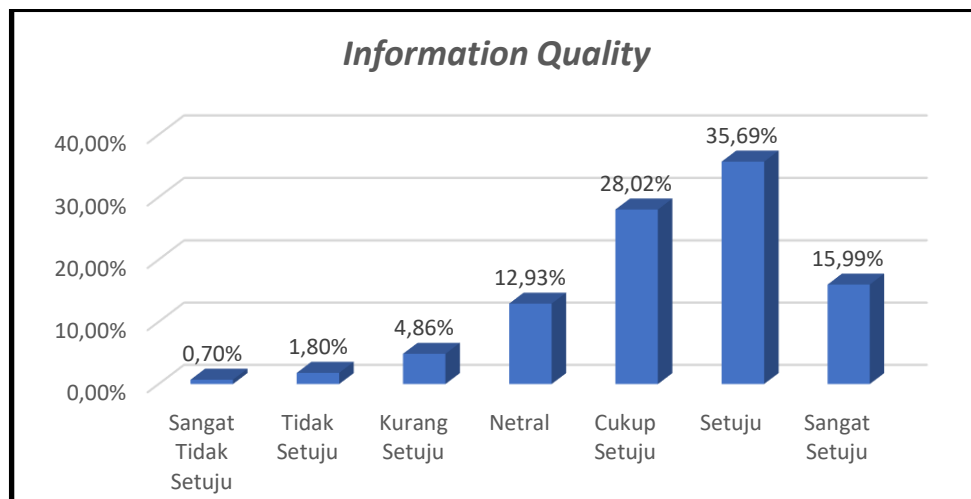
Dari Tabel 4.8 pernyataan variabel *information quality* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *information quality* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.9 berikut ini:

**Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel *Information Quality* Pada Persepsi**

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	14	0,70%
2	Tidak Setuju	2	36	1,80%
3	Kurang Setuju	3	97	4,86%
4	Netral	4	258	12,93%
5	Cukup Setuju	5	559	28,02%
6	Setuju	6	712	35,69%
7	Sangat Setuju	7	319	15,99%
Total			1995	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			10332	

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.9 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 0,70%, responden menjawab tidak setuju sebesar 1,80%, responden yang menjawab cukup kurang setuju sebesar 4,86%, responden yang menjawab netral 12,93%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 28,02%, responden yang menjawab setuju sebesar 35,69%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 15,99%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:

**Gambar 4.7 Diagram Chart Variabel *Information Quality* Pada Persepsi**

Maka dilakukan analisis dengan metode *range* untuk mendapatkan *range* kategori (dapat dilihat pada lampiran 8). Dari perhitungan *range* didapatkan *range*



kategori variabel *information quality*, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10 Range Variabel *Information Quality***

0	14%	29%	43%	58%	72%	74%	86%	100%
	STS	TS	KS	N	CS	S	SS	

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel *information quality* adalah sebesar 74%. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa pengguna merasa setuju bahwa *website* Fakultas Sains dan Teknologi sudah menyediakan informasi yang jelas dan sudah *up to date*.

### 3. Variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Pada Tabel 4.11 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Service Interaction Quality*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Service Interaction Quality* Pada Persepsi**

No	Pernyataan	Skala Range							Total
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	4 (N)	5 (CS)	6 (S)	7 (SS)	
SQ1	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memiliki reputasi yang baik	6	0	18	33	70	105	53	285
SQ2	File yang dapat diunduh dari <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang aman dari virus	3	0	16	33	66	108	59	285
SQ3	Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya	5	2	16	27	90	97	48	285
SQ4	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memberi ruang untuk personalisasi	5	5	43	55	68	71	38	285

SQ5	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memberikan ruang untuk komunitas	4	14	44	56	65	73	29	285
SQ6	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	7	12	49	59	66	66	26	285
SQ7	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	4	2	13	27	91	106	42	285
Total		34	35	199	290	516	626	295	1995

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)

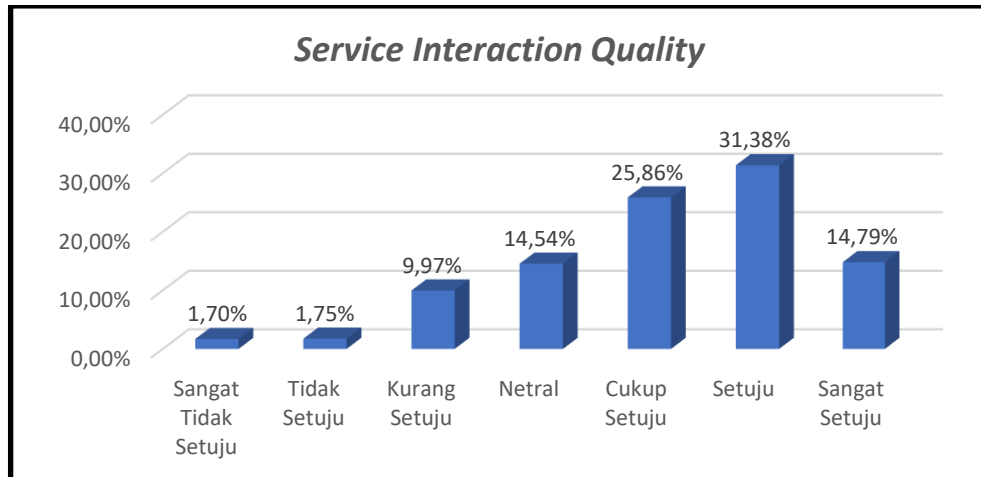
Dari Tabel 4.11 pernyataan variabel *information quality* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *information quality* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.12 berikut ini:

**Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel *Service Interaction Quality* Pada Persepsi**

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	34	1,70%
2	Tidak Setuju	2	35	1,75%
3	Kurang Setuju	3	199	9,97%
4	Netral	4	290	14,54%
5	Cukup Setuju	5	516	25,86%
6	Setuju	6	626	31,38%
7	Sangat Setuju	7	295	14,79%
Total			1995	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			10262	

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.12 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 1,70%, responden menjawab tidak setuju sebesar 1,75%, responden yang menjawab cukup kurang setuju sebesar 9,97%, responden yang menjawab netral 14,54%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 25,86%, responden yang menjawab setuju sebesar 31,38%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 14,79%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.8 Diagram Chart Variabel *Service Interaction Quality* Pada Persepsi**

Maka dilakukan analisis dengan metode *range* untuk mendapatkan *range* kategori (dapat dilihat pada lampiran 8). Dari perhitungan *range* didapatkan *range* kategori variabel *service interaction quality*, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13 Range Variabel *Service Interaction Quality***

0	14%	29%	43%	58%	72%	73,5%	86	100%
	STS	TS	KS	N	CS		S	SS

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel *service interaction quality* adalah sebesar 73,5%. Dapat diartikan bahwa pengguna setuju dengan interaksi layanan yang diberikan oleh *website* Fakultas Sains dan Teknologi.

#### 4. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction* atau *Overall*)

Pada Tabel 4.14 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *User Satisfaction*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Variabel *User Satisfaction* Pada Persepsi**

No	Pernyataan	Skala Range							Total
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	4 (N)	5 (CS)	6 (S)	7 (SS)	
US1	Website Secara Keseluruhan Baik	3	2	11	24	72	121	52	285
Total		3	2	11	24	72	121	52	285

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)

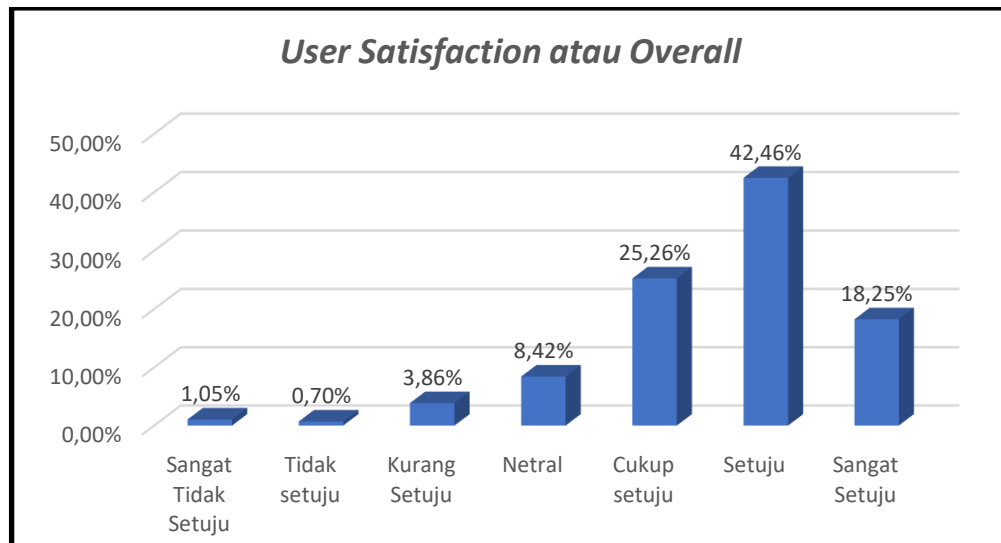
Dari Tabel 4.14 pernyataan variabel *user satisfaction* atau *overall* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *user satisfaction* atau *overall* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.15 berikut ini:

**Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel *User Satisfaction* Pada Persepsi**

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	3	1,05%
2	Tidak Setuju	2	2	0,70%
3	Kurang Setuju	3	11	3,86%
4	Netral	4	24	8,42%
5	Cukup Setuju	5	72	25,26%
6	Setuju	6	121	42,46%
7	Sangat Setuju	7	52	18,25%
Total			285	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			1586	

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.15 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 1,05%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0,70%, responden yang menjawab cukup kurang setuju sebesar 3,86%, responden yang menjawab netral 8,42%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 25,26%, responden yang menjawab setuju sebesar 42,46%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 18,25%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.9** Diagram Chart Variabel *User Satisfaction* atau *Overall* Pada Persepsi

Maka dilakukan analisis dengan metode *range* untuk mendapatkan *range* kategori (dapat dilihat pada lampiran 8). Dari perhitungan *range* didapatkan *range* kategori variabel *user satisfaction* atau *overall*, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.16** *Range* Variabel *User Satisfaction* atau *Overall*

0	14%	29%	43%	58%	72%	79,5%	86	100%
	STS	TS	KS	N	CS		S	SS

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel *service interaction quality* adalah sebesar 79,5%. Dapat diartikan bahwa pengguna setuju dengan *website* Fakultas Sains dan Teknologi secara keseluruhan sudah baik.

#### 1. Variabel Kualitas Kegunaan (*Usability*) pada Harapan

Pada Tabel 4.17 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Usability*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Usability* Pada Harapan**

No	Pernyataan	Skala Range							Total
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	4 (N)	5 (CS)	6 (S)	7 (SS)	
U1	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang mudah dioperasikan	2	2	5	11	35	95	134	285
U2	Interaksi dalam <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang jelas dan dapat dimengerti	3	3	5	13	28	106	127	285
U3	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memiliki kemudahan dalam navigasi (mudah untuk menentukan menu-menu didalam <i>website</i> )	2	4	5	11	27	99	137	285
U4	Alamat <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang mudah diakses	5	0	4	8	24	95	149	285
U5	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memiliki tampilan yang atraktif/menarik	3	1	8	14	34	103	122	285
U6	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang tepat	1	3	6	11	32	106	126	285
U7	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap	4	3	4	13	37	89	135	285
U8	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	4	5	3	10	29	93	141	285
Total		24	21	40	91	246	786	1071	2280

Sumber: (Data diolah dengan Microsoft Excel 2013)

Dari Tabel 4.17 pernyataan variabel *usability* terdiri dari 8 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *usability* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.18 berikut ini:

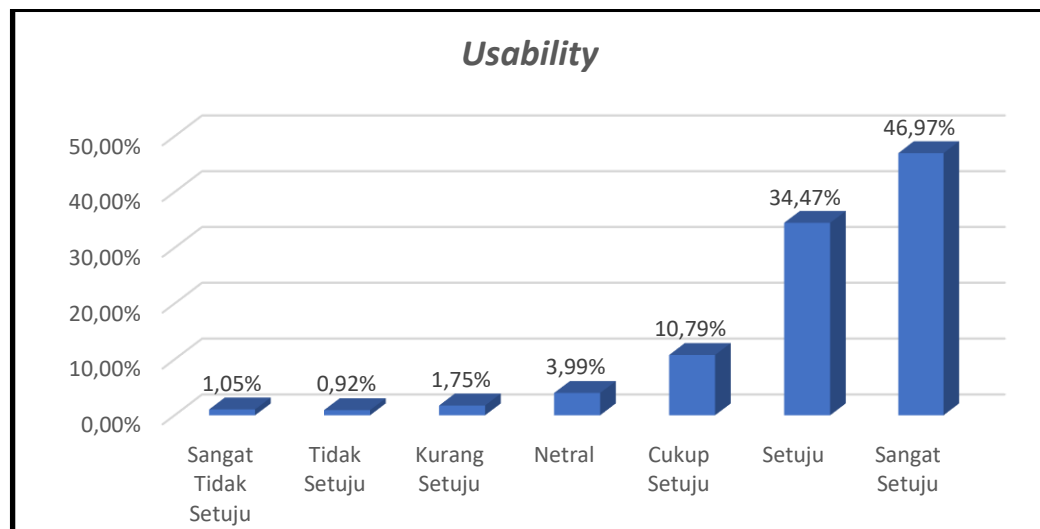
**Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Variabel *Usability* Pada Harapan**

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	24	1,05%
2	Tidak Setuju	2	21	0,92%
3	Kurang Setuju	3	40	1,75%
4	Netral	4	91	3,99%
5	Cukup Setuju	5	246	10,79%
6	Setuju	6	786	34,47%
7	Sangat Setuju	7	1071	46,97%
Total			2280	100%

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
	Jumlah skor dari hasil penelitian		13993	

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)

Dari tabel 4.18 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 1,05%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0,92%, responden yang menjawab cukup kurang setuju sebesar 1,75%, responden yang menjawab netral 3,99%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 10,79%, responden yang menjawab setuju sebesar 34,47%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 46,97%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.10 Diagram Chart Variabel Usability Pada Harapan**

Maka dilakukan analisis dengan metode *range* untuk mendapatkan *range* kategori (dapat dilihat pada lampiran 8). Dari perhitungan *range* didapatkan *range* kategori variabel *usability*, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.19 Range Variabel Usability Pada Harapan**

0	14%	29%	43%	58%	72%	86%	87,7%	100%
	STS	TS	KS	N	CS	S		SS

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel *usability* adalah sebesar 87,7%. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa pengguna merasa sangat setuju bahwa *website* Fakultas Sains dan Teknologi untuk harapan kedepannya *website* lebih mudah dioperasikan dan memiliki fasilitas yang lengkap dari segi fitur-fitur nya.

## 2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pada Tabel 4.20 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Information Quality*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.20 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Information Quality* Pada Harapan**

No	Pernyataan	Skala Range							Total
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	4 (N)	5 (CS)	6 (S)	7 (SS)	
IQ1	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang cukup jelas	3	0	5	12	25	89	151	285
IQ2	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang dapat dipercaya	5	0	3	13	18	83	163	285
IQ3	Penyajian informasi dalam <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang selalu <i>up to date</i>	4	2	2	8	34	99	136	285
IQ4	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menyajikan informasi yang relevan	4	2	1	12	24	98	144	285
IQ5	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memberikan informasi data yang akurat	4	0	3	14	22	101	141	285
IQ6	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menyajikan informasi yang detail	3	2	1	12	23	100	144	285
IQ7	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang disajikan dengan format yang sesuai	5	1	1	11	23	105	139	285
Total		28	7	16	82	169	675	1018	1995

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)



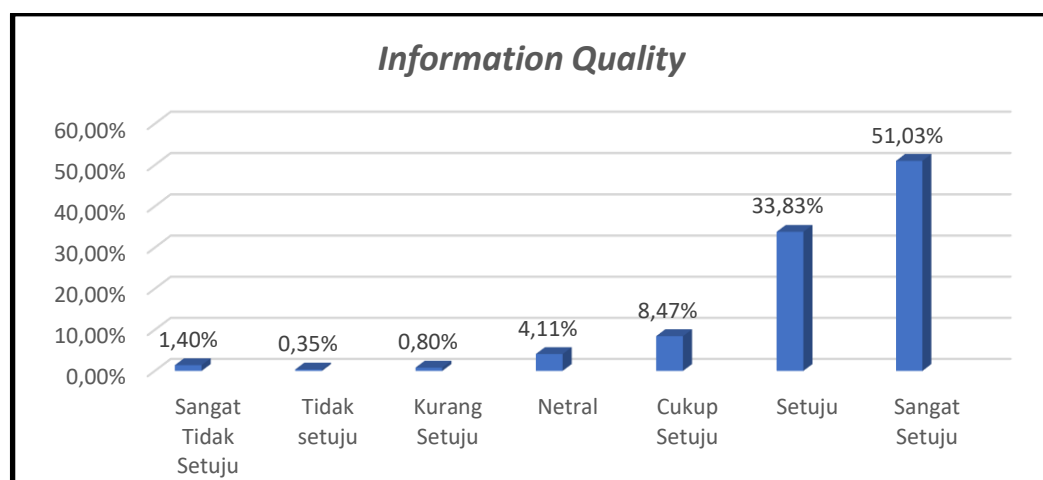
Dari Tabel 4.20 pernyataan variabel *information quality* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *information quality* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.21 berikut ini:

**Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Variabel *Information Quality* Pada Harapan**

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	28	1,40%
2	Tidak Setuju	2	7	0,35%
3	Kurang Setuju	3	16	0,80%
4	Netral	4	82	4,11%
5	Cukup Setuju	5	169	8,47%
6	Setuju	6	675	33,83%
7	Sangat Setuju	7	1018	51,03%
Total			1995	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			12439	

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.21 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 1,40%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0,35%, responden yang menjawab kurang setuju sebesar 0,80%, responden yang menjawab netral 4,11%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 8,47%, responden yang menjawab setuju sebesar 33,83%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 51,03%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.11 Diagram Chart Variabel *Information Quality* Pada Harapan**

Maka dilakukan analisis dengan metode *range* untuk mendapatkan *range* kategori (dapat dilihat pada lampiran 8). Dari perhitungan *range* didapatkan *range* kategori variabel *information quality*, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.22 Range Variabel Information Quality Pada Harapan**

0	14%	29%	43%	58%	72%	86%	89,1%	100%
	STS	TS	KS	N	CS	S		SS

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel *information quality* adalah sebesar 89,1%. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa pengguna merasa sangat setuju untuk harapan kedepannya *website* Fakultas Sains dan Teknologi menyediakan informasi yang jelas, detail dan selalu *up to date*.

#### 4. Variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Pada Tabel 4.23 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Service Interaction Quality*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.23 Rekapitulasi Jawaban Variabel Service Interaction Quality Pada Harapan**

No	Pernyataan	Skala Range							Total
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	4 (N)	5 (CS)	6 (S)	7 (SS)	
SQ1	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memiliki reputasi yang baik	4	1	2	12	21	86	159	285
SQ2	File yang dapat diunduh dari <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang aman dari virus	3	2	3	8	26	82	161	285
SQ3	Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya	4	2	1	9	21	89	159	285

No	Pernyataan	Skala Range							Total
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	4 (N)	5 (CS)	6 (S)	7 (SS)	
SQ4	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memberi ruang untuk personalisasi	3	4	3	13	29	101	132	285
SQ5	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memberikan ruang untuk komunitas	2	3	7	15	25	100	133	285
SQ6	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	1	4	3	18	30	99	130	285
SQ7	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	3	1	1	14	24	91	151	285
Total		20	17	20	89	176	648	1025	1995

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.23 pernyataan variabel *information quality* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *information quality* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.24 berikut ini:

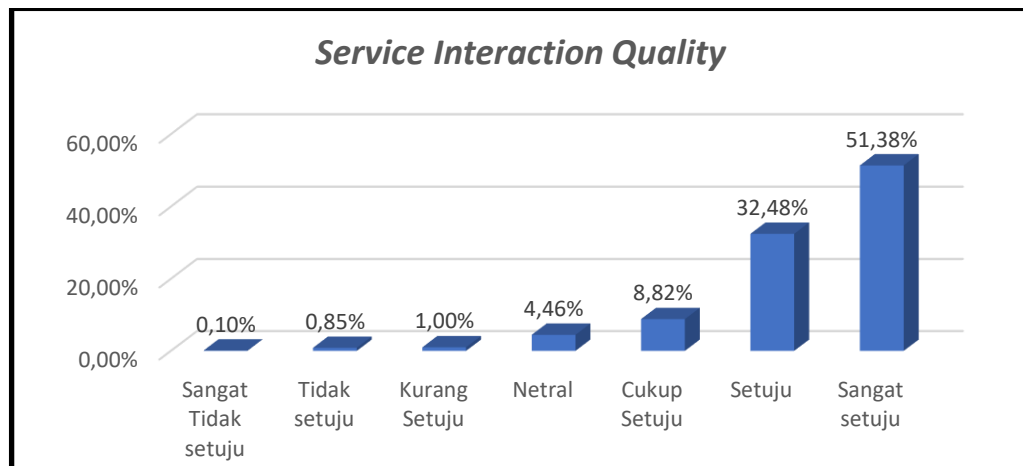
**Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Variabel *Service Interaction Quality* Pada Harapan**

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	20	0,10%
2	Tidak Setuju	2	17	0,85%
3	Kurang Setuju	3	20	1,00%
4	Netral	4	89	4,46%
5	Cukup Setuju	5	176	8,82%
6	Setuju	6	648	32,48%
7	Sangat Setuju	7	1025	51,38%
Total			1995	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			12413	

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.24 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 0,10%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0,85%, responden yang menjawab

kurang setuju sebesar 1,00%, responden yang menjawab netral 4,46%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 8,82%, responden yang menjawab setuju sebesar 32,48%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 51,38%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.12 Diagram Chart Variabel *Service Interaction Quality* Pada Harapan**

Maka dilakukan analisis dengan metode *range* untuk mendapatkan *range* kategori (dapat dilihat pada lampiran 8). Dari perhitungan *range* didapatkan *range* kategori variabel *service interaction quality*, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.25 Range Variabel *Service Interaction Quality* Pada Harapan**

0	14%	29%	43%	58%	72%	86	88,9%	100%
	STS	TS	KS	N	CS	S		SS

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel *service interaction quality* adalah sebesar 88,9%. Dapat diartikan bahwa pengguna sangat setuju untuk harapan kedepannya *website* harus memiliki ruang untuk berinteraksi dengan pengelola *website* Fakultas Sains dan Teknologi.

#### 4. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction* atau *Overall*)

Pada Tabel 4.26 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *User Satisfaction*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.26 Rekapitulasi Jawaban Variabel *User Satisfaction* Pada Harapan**

No	Pernyataan	Skala Range							Total
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	4 (N)	5 (CS)	6 (S)	7 (SS)	
US1	Website Secara Keseluruhan Baik	3	2	3	6	16	72	183	285
Total		3	2	3	6	16	72	183	285

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.26 pernyataan variabel *user satisfaction* atau *overall* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *user satisfaction* atau *overall* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.27 berikut ini:

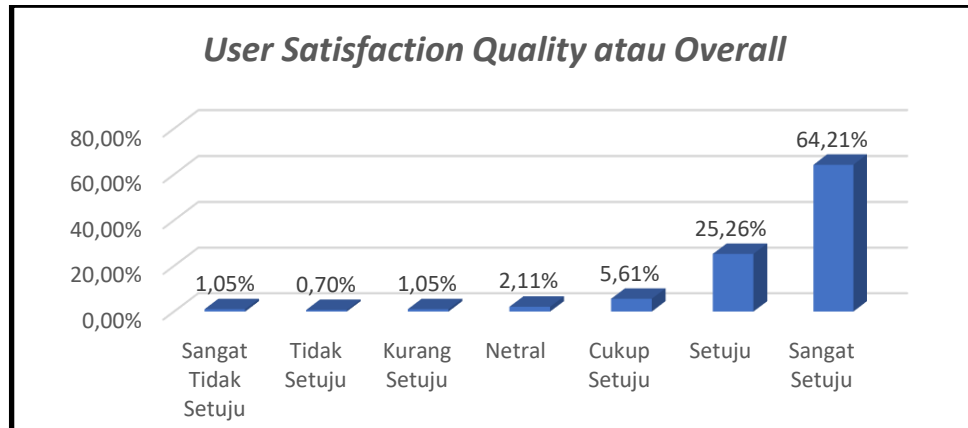
**Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Variabel *User Satisfaction* Pada Harapan**

No	Jawaban	Skala Range	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	3	1,05%
2	Tidak Setuju	2	2	0,70%
3	Kurang Setuju	3	3	1,05%
4	Netral	4	6	2,11%
5	Cukup Setuju	5	16	5,61%
6	Setuju	6	72	25,26%
7	Sangat Setuju	7	183	64,21%
Total			285	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			1833	

(Sumber : diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.27 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 1,05%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0,70%, responden yang menjawab cukup kurang setuju sebesar 1,05%, responden yang menjawab netral 2,11%, responden yang menjawab cukup setuju sebesar 5,61%, responden yang menjawab

setuju sebesar 25,26%, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 64,21%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.13 Diagram Chart Variabel *User Satisfaction* Pada Harapan**

Maka dilakukan analisis dengan metode *range* untuk mendapatkan *range* kategori (dapat dilihat pada lampiran 8). Dari perhitungan *range* didapatkan *range* kategori variabel *user satisfaction quality*, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.28 Range Variabel *User Satisfaction* atau *Overall* Pada Harapan**

0	14%	29%	43%	58%	72%	86%	91,9%	100%
	STS	TS	KS	N	CS	S		SS

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi presentase jawaban berdasarkan variabel *user satisfaction* adalah sebesar 91,9%. Dapat diartikan bahwa pengguna sangat setuju dengan harapan yang besar bahwa *website* Fakultas Sains dan Teknologi secara keseluruhan harus baik.

Berdasarkan penilaian responden terhadap dimensi Persepsi dan Harapan pada *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, berikut

analisis dimensi persepsi dari variabel *webqual* 4.0 dan dimensi harapan dari variabel *webqual* 4.0 akan penulis jelaskan sebagai berikut:

1. Pada variabel *usability* dimensi harapan responden menjawab 87,7% menyatakan sangat baik dan pada dimensi persepsi 75,9 menyatakan baik dengan *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
2. Pada variabel *information quality* dimensi harapan responden menjawab 89,1% menyatakan sangat baik dan pada dimensi persepsi 74% menyatakan baik dengan *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
3. Pada variabel *service interaction quality* dimensi harapan responden menjawab 88,9% menyatakan sangat baik dan pada dimensi persepsi 73,5% menyatakan baik dengan *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
4. Pada variabel *user satisfaction* dimensi harapan responden menjawab 91,9% menyatakan sangat baik dan pada dimensi persepsi 79,5% menyatakan baik dengan *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.

Setelah mendapatkan hasil dari presentase masing-masing dari variabel harapan dan persepsi, peneliti kemudian melakukan klasifikasi berdasarkan skala *range*. Kemudian peneliti melakukan analisis data dengan melihat rata-rata dari jawaban responden, sebelum menentukan rata-rata peneliti menentukan interval dari jawaban, dengan menggunakan persamaan rumus statistika. Adapun panjang interval berdasarkan perhitungan nilai rentangnya dan rumus panjang kelas interval yaitu

$$i = \frac{r}{k}$$

Ket:  $i$  = interval

$r$  = nilai terbesar – nilai terkecil

$k$  = jumlah nilai

dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut:

$$i = \frac{r}{k} = \frac{7-1}{7} = 0,85.$$

**Tabel 4.29 Panjang Interval Pada Skala Range**

Rentang Nilai	Skala Interval	Keterangan
1 – 1,85	1	Sangat Tidak Penting / Sangat Tidak Baik
1,86 – 2,7	2	Tidak Penting / Tidak Baik
2,72 – 3,57	3	Kurang Penting / Kurang Baik
3,58 – 4,43	4	Netral
4,44 – 5,29	5	Cukup Penting / Cukup Baik
5,3 – 6,15	6	Penitng / Baik
6,16 - 7	7	Sangat Penitng / Sangat Baik

Setelah data sudah didapat rata-rata per item, peneliti kalkulasikan kembali dengan mencari rata-rata dan didapatkan hasil perhitungan kuesioner variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *user satisfaction*. Hasil perhitungan kuesioner *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang berupa perhitungan kuesioner persepsi dan perhitungan kuesioner harapan. Dapat dilihat pada Tabel 4.30 dan Tabel 4.31:

**Tabel 4.30 Hasil Keseluruhan Data Persepsi**

No	Variabel	Hasil Perhitungan Rata-rata	Skala Interval	Skala Range	Hasil Keseluruhan
1	<i>Usability</i>	5,34	6	6 (Baik)	15 (Baik) dan 8 (Cukup Baik)
2		5,34	6	6 (Baik)	
3		5,48	6	6 (Baik)	
4		5,68	6	6 (Baik)	
5		4,96	5	5 (Cukup Baik)	
6		5,22	5	5 (Cukup Baik)	
7		5,01	5	5 (Cukup Baik)	
8		5,47	6	6 (Baik)	



No	Variabel	Hasil Perhitungan Rata-rata	Skala Interval	Skala Range	Hasil Keseluruhan
9	Information Quality	5,46	6	6 (Baik)	15 (Baik) dan 8 (Cukup Baik)
10		5,63	6	6 (Baik)	
11		5,20	5	5 (Cukup Baik)	
12		5,32	5	6 (Baik)	
13		5,44	6	6 (Baik)	
14		5,21	5	5 (Cukup Baik)	
15		5,32	6	6 (Baik)	
16	Service Interaction Quality	5,41	6	6 (Baik)	
17		5,52	6	6 (Baik)	
18		5,38	6	6 (Baik)	
19		4,90	5	5 (Cukup Baik)	
20		4,75	5	5 (Cukup Baik)	
21		4,64	5	5 (Cukup Baik)	
22		5,40	6	6 (Baik)	
23	User Satisfaction	5,56	6	6 (Baik)	

(Sumber: diolah dengan SPSS 23)

Pada Tabel 4.30 sebanyak 15 atribut memiliki rentang nilai 6 yaitu baik dan 8 atribut memiliki rentan nilai 5 yaitu cukup baik. Selanjutnya dibahas atribut yang ada pada harapan di Tabel 4.31:

**Tabel 4.31 Hasil Keseluruhan Data Harapan**

No	Variabel	Hasil Perhitungan Rata-rata	Skala Interval	Skala Likert	Hasil Keseluruhan
1	Usability Quality	6,14	6	6 (Penting)	9 (Penting) dan 14 (Sangat Penting)
2		6,11	6	6 (Penting)	
3		6,16	6	7 (Sangat Penting)	
4		6,25	6	7 (Sangat Penting)	
5		6,06	6	6 (Penting)	
6		6,13	6	6 (Penting)	
7		6,10	6	6 (Penting)	
8		6,15	6	6 (Penting)	
9	Information Quality	6,25	7	7 (Sangat Penting)	
10		6,30	7	7 (Sangat Penting)	
11		6,18	7	7 (Sangat Penting)	
12		6,23	7	7 (Sangat Penting)	
13		6,22	7	7 (Sangat Penting)	
14		6,25	7	7 (Sangat Penting)	
15		6,22	7	7 (Sangat Penting)	
16	Service Interaction Quality	6,29	7	7 (Sangat Penting)	
17		6,31	7	7 (Sangat Penting)	
18		6,31	7	7 (Sangat Penting)	
19		6,13	6	6 (Penting)	
20		6,12	6	6 (Penting)	
21		6,12	6	6 (Penting)	
22		6,27	7	7 (Sangat Penting)	
23	Overall	6,43	7	7 (Sangat Penting)	

Berdasarkan pada Tabel 4.31 sebanyak 9 atribut memiliki rentang nilai 6 yaitu penting dan 14 atribut memiliki rentan nilai 7 yaitu sangat penting.

**Tabel 4.32 Rata-rata, Standar Deviasi dan Standar Error untuk seluruh responden (n = 285)**

No	Deskripsi	Performance			Importance		
		Mean	Std. Deviation	Std. Error	Mean	Std. Deviation	Std. Error
1	U1	5,34	1,13	0,067	6,14	1,11	0,066
2	U2	5,34	1,26	0,074	6,11	1,14	0,068
3	U3	5,48	1,15	0,068	6,16	1,13	0,067
4	U4	5,68	1,29	0,076	6,25	1,11	0,066
5	U5	4,96	1,30	0,077	6,06	1,15	0,068
6	U6	5,22	1,17	0,069	6,13	1,07	0,063
7	U7	5,01	1,26	0,075	6,10	1,20	0,071
8	U8	5,47	1,21	0,072	6,15	1,20	0,071
9	IQ1	5,46	1,14	0,068	6,25	1,07	0,063
10	IQ2	5,63	1,25	0,074	6,30	1,13	0,067
11	IQ3	5,20	1,23	0,073	6,18	1,10	0,065
12	IQ4	5,32	1,22	0,072	6,23	1,10	0,065
13	IQ5	5,44	1,13	0,067	6,22	1,08	0,064
14	IQ6	5,21	1,25	0,074	6,25	1,05	0,062
15	IQ7	5,32	1,19	0,070	6,22	1,10	0,065
16	SQ1	5,41	1,29	0,076	6,29	1,09	0,065
17	SQ2	5,52	1,20	0,071	6,31	1,07	0,064
18	SQ3	5,38	1,24	0,073	6,31	1,08	0,064
19	SQ4	4,90	1,42	0,084	6,13	1,15	0,068
20	SQ5	4,75	1,45	0,086	6,12	1,15	0,068
21	SQ6	4,64	1,46	0,087	6,12	1,10	0,065
22	SQ7	5,40	1,17	0,069	6,27	1,05	0,062
23	US1	5,56	1,15	0,068	6,43	1,03	0,061

(Sumber: diolah dengan SPSS 23)

Dari hasil tabel 4.32 maka dapatlah dicari nilai max. score, weight score dan WIQ pada tabel 4.33 menunjukkan hasil dari max. score, weight score, dan WQI dari setiap website. Max. score didapat berdasarkan hasil dari rata-rata nilai seluruh pertanyaan dikalikan dengan 7, dimana 7 adalah nilai tertinggi yang terdapat pada skala *range*. Sedangkan untuk weight score didapat dari hasil perkalian dari nilai seluruh pernyataan dikalikan dengan bobot skala pertanyaan menurut responden. *Webqual Index* (WQI) adalah sebuah angka hasil penilaian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem. Cara mencari WQI adalah pembagian antara nilai weight score dibagi dengan max. Score. Dengan menggunakan WQI, patokan akan kualitas sebuah sistem dapat dilihat berdasarkan bobot kepentingan dan jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner.

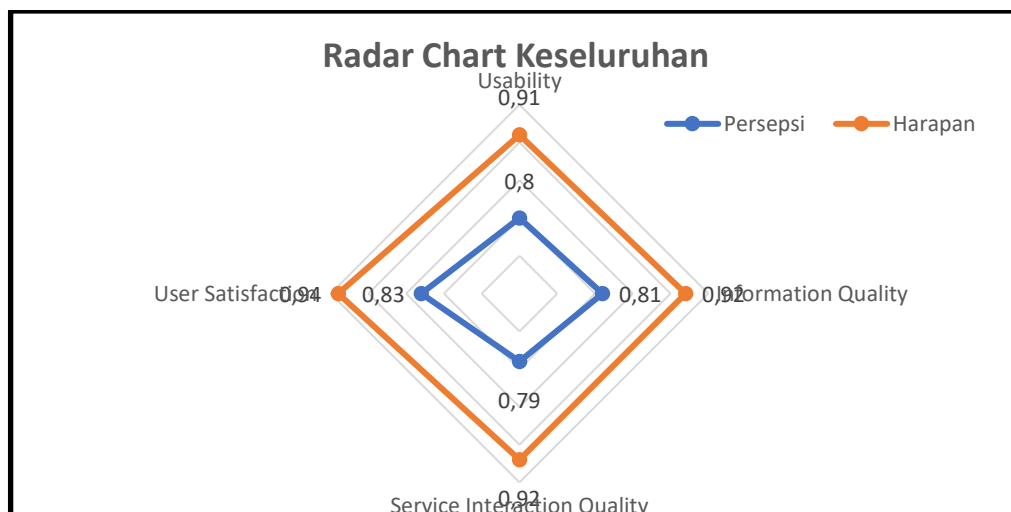
Tabel 4.33 Max Score, Wgt Score dan WQI

No	Deskripsi	Max Score Importance	Performance		Max Score Performance	Importance	
			Wgt. Score	WQI		Wgt. Score	WQI
1	U1	37.38	29.80	0.80	42.98	38.93	0.91
2	U2	37.38	30.09	0.80	42.77	38.62	0.90
3	U3	38.36	31.35	0.82	43.12	39.27	0.91
4	U4	39.76	33.92	0.85	43.75	40.32	0.92
5	U5	34.72	26.33	0.76	42.42	38.03	0.90
6	U6	36.54	28.62	0.78	42.91	38.71	0.90
7	U7	35.07	26.69	0.76	42.7	38.61	0.90
8	U8	38.29	31.35	0.82	43.05	39.27	0.91
<b>Usability Quality</b>		<b>297,5</b>	<b>238.15</b>	<b>0.80</b>	<b>343.7</b>	<b>311.76</b>	<b>0.91</b>
9	IQ1	38.22	31.14	0.81	43.75	40.24	0.92
10	IQ2	39.41	33.28	0.84	44.1	40.93	0.93
11	IQ3	36.4	28.55	0.78	43.26	39.42	0.91
12	IQ4	37.24	29.74	0.80	43.61	39.99	0.92
13	IQ5	38.08	30.81	0.81	43.54	39.82	0.91
14	IQ6	36.47	28.71	0.79	43.75	40.15	0.92
15	IQ7	37.24	29.70	0.80	43.54	39.86	0.92
<b>Information Quality</b>		<b>263,06</b>	<b>211.92</b>	<b>0.81</b>	<b>305.55</b>	<b>280.42</b>	<b>0.92</b>
16	SQ1	37.87	30.96	0.82	44.03	40.81	0.93
17	SQ2	38.64	31.94	0.83	44.17	40.90	0.93
18	SQ3	37.66	30.47	0.81	44.17	41.00	0.93
19	SQ4	34.3	26.00	0.76	42.91	38.89	0.91
20	SQ5	33.25	24.65	0.74	42.84	38.80	0.91
21	SQ6	32.48	23.65	0.73	42.84	38.65	0.90
22	SQ7	37.8	30.56	0.81	43.89	40.40	0.92
<b>Service Interaction Quality</b>		<b>252</b>	<b>198.23</b>	<b>0.78</b>	<b>304.85</b>	<b>279.46</b>	<b>0.92</b>
23	US1	38.92	32.27	0.83	45.01	42.43	0.94
<b>Overall</b>		<b>38.92</b>	<b>32.27</b>	<b>0.83</b>	<b>45.01</b>	<b>42.43</b>	<b>0.94</b>

(Sumber: diolah dengan SPSS 23)

Hasil dari Tabel 4.33 dapat di gambarkan dalam bentuk radar chart pada gambar 4.

14 sebagai berikut:



Gambar 4.14 Radar Chart Keseluruhan

Pada gambar 4.14 menunjukkan bahwa persepsi dari nilai WIQ pada *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dilihat dari variabel *usability* adalah 0,80 , variabel *information quality* adalah 0,81 , *service interaction quality* adalah 0,79 dan variabel *user satisfaction* adalah 0,83. sedangkan harapan dari nilai WIQ pada *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dilihat dari variabel *usability* adalah 0,91, variabel *information quality* adalah 0,92 , *service interaction quality* adalah 0,92 dan variabel *user satisfaction* adalah 0,94.

### **4.3 Hasil Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang**

#### **4.3.1 Hasil Pengukuran Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan**

Untuk mengetahui nilai kualitas layanan *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang yang dihitung dengan menggunakan *webqual* 4.0 berikut perhitungannya:

$$\text{Kualitas Layanan Website} = \frac{\text{Nilai Rata-rata Data Jawaban Responden PerVariabel}}{\text{Jumlah Variabel}}$$

Berdasarkan hasil perhitungan dari *performance* (persepsi) tiap-tiap variabel, didapat nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel *usability* adalah sebesar 5,31, *information quality* adalah sebesar 5,37, *service interaction quality* adalah sebesar 5,14, *user satisfaction* atau *overall* adalah sebesar 5,56. Untuk mengetahui nilai kualitas layanan *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dari persepsi (*Performance*) berikut perhitungannya:

$$\text{Kualitas layanan } \textit{website performance} = \frac{5,31+5,37+5,14+5,56}{4}$$

$$\text{Kualitas layanan } \textit{website performance} = 5,35$$

Sedangkan *importance* tiap-tiap variabel, didapat nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel *usability* adalah sebesar 6,14, *information quality* adalah sebesar 6,24, *service interaction quality* adalah sebesar 6,22, *user satisfaction* atau *overall* adalah sebesar 6,43. Untuk mengetahui nilai kualitas layanan *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dari harapan (*Importance*), berikut perhitungannya:

$$\text{Kualitas layanan } \textit{website importance} = \frac{6,14+6,24+6,22+6,43}{4}$$

$$\text{Kualitas layanan } \textit{website importance} = 6,26$$

#### 4.3.2 Hasil Pengukuran Rata-Rata Nilai Kesenjangan GAP

Untuk mencari rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, berikut perhitungannya:

$$Q_i (\text{GAP}) = \textit{Perf}(i) - \textit{Imp}(i)$$

Berdasarkan pengukuran nilai rata-rata tingkat persepsi (*performance*) dan penilaian harapan (*importance*) maka diperoleh skor nilai rata-rata kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dari tingkat persepsi (*performance*) adalah sebesar 5,38 sedangkan skor nilai rata-rata kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dari tingkat harapan

(*importance*) adalah sebesar 6,25. Untuk mengetahui rata-rata nilai kesenjangan (GAP), perhitungannya sebagai berikut:

$$Q_i (\text{GAP}) = 5,35 - 6,26 = -0,91$$

Hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang menunjukkan hasil negatif ( $<0$ ) yaitu sebesar -0,91. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat persepsi kinerja *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna, maka dari itu perlu adanya perbaikan atau peningkatan dari tiap indikator atau atribut-atribut pernyataan yang ada.

#### **4.4 Uji Asumsi Klasik**

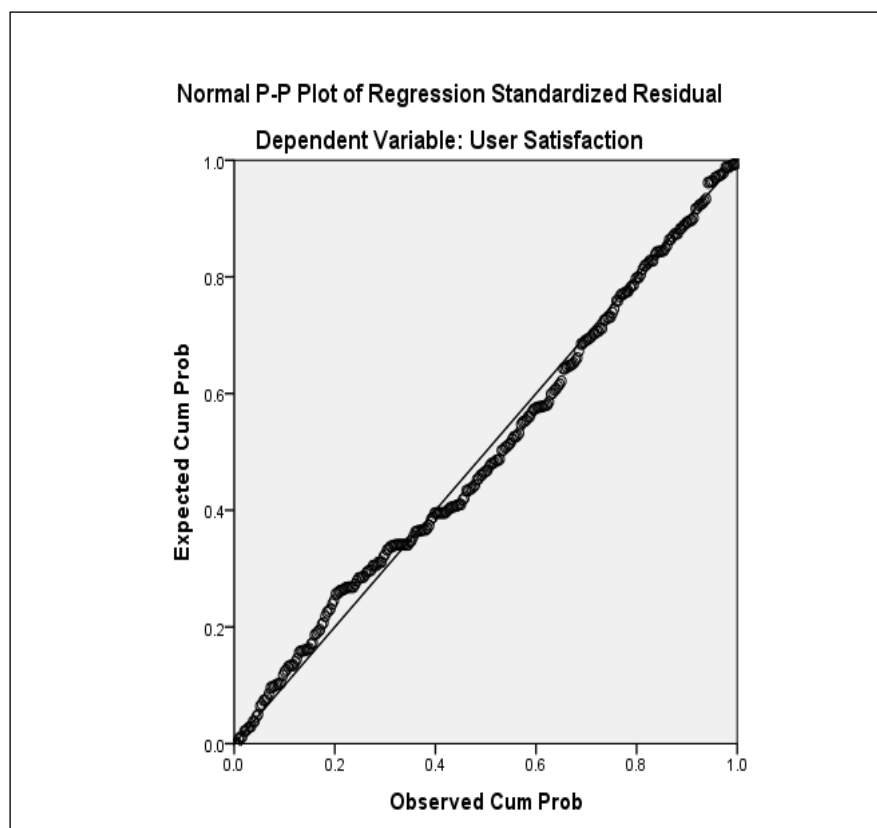
Pengujian yang akan dilakukan selanjutnya adalah uji asumsi klasik. Uji klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, heterokedastisitas dan autokorelasi pada model regresi. Model regresi linier dapat disebut memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, heterokedastisitas, dan autokorelasi. Harus terpenuhinya asumsi klasik ditujukan untuk memperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian dapat dipercaya.

##### **4.4.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.

Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk uji normalitas data adalah dengan metode Grafik P-P Plot. Hasil dari pengujian uji normalitas dapat dilihat pada Gambar 4.15.

Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model reresi telah memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 4.15** Grafik Normal *Probability Plot*

#### **4.4.2 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas pada penelitian ini menggunakan metode VIF dan *Tolerance*. Untuk melihat hasil uji multikolinearitas dari penelitian ini dapat kita lihat Gambar 4.16.

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.587	.251		2.341	.020		
	Usability	.040	.010	.275	3.855	.000	.285	3.507
	Information Quality	.044	.013	.268	3.460	.001	.240	4.160
	Service Interaction Quality	.045	.010	.290	4.583	.000	.362	2.761

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Sumber: (Diolah dengan SPSS 23)

#### Gambar 4.16 Uji Multikolinearitas

Dari Gambar 4.16 diatas dapat kita ambil keputusan apakah variabel dari penelitian ini yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* terjadi multikolinearitas atau tidak. Maka untuk mengambil keputusan itu berdasarkan dengan melihat nilai VIF dan *Tolerance*, jika nilai VIF kurang dari 10, dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Maka dapat diperhatikan Tabel 4.34.

**Tabel 4.34 Hasil Keputusan Uji Multikolinearitas**

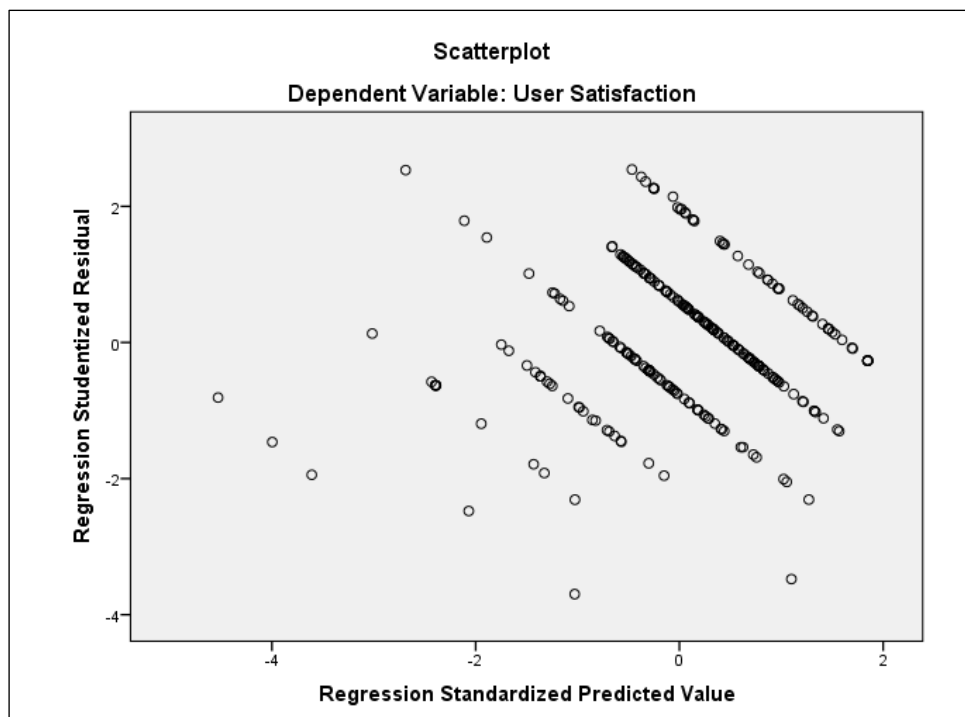
No	Variabel	Nilai VIF	Nilai <i>Tolerance</i>	Keterangan
1	<i>Usability</i>	3.507 < 10	0,285 > 0,1	Tidak Terjadi Multikolinearitas
2	<i>Information Quality</i>	4.160 < 10	0,240 > 0,1	Tidak Terjadi Multikolinearitas
3	<i>Service Interaction Quality</i>	2.761 < 10	0,362 > 0,1	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: (Diolah dengan SPSS 23)



#### 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Penelitian ini untuk melakukan pengujian menggunakan teknik *Scatterplots* Regresi. Metode ini dilakukan dengan cara melihat grafik scatterplot antara standardized (SRESID), ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ). Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heterokedastisitas, sedangkan jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut hasil pengujian dari uji heterokedastisitas pada Gambar 4.17.



Sumber: (Diolah dengan SPSS versi 23)

**Gambar 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Dari Gambar 4.17 diatas dapat kita lihat tidak ada pola yang jelas dan titik-titiknya menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

#### 4.4.4 Uji Autokorelasi

Hasil dari uji autokorelasi penelitian ini menggunakan Durbin Watson, berikut hasilnya dapat kita lihat pada Gambar 4.18.

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.770 <sup>a</sup>	.594	.589	.734	2.011

a. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability, Information Quality  
b. Dependent Variable: User Satisfaction

Sumber: (Diolah dengan SPSS versi 23)

**Gambar 4.18 Hasil Uji Durbin Watson**

Dari Gambar 4.18 diatas dapat disimpulkan apakah variabel pada penelitian ini terjadi autokorelasi atau tidak. Dasar pengambilan keputusan pengujian menggunakan Durbin Watson adalah sebagai berikut :

1.  $DU < DW < 4-DU$  maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
2.  $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$  maka  $H_0$  ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
3.  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Dari hasil Gambar 4.18 diatas diketahui nilai DW adalah sebesar 2,011 dan dari tabel Durbin Watson diketahui DU 1,818. Maka nilai DU lebih kecil dari DW

(1,818 < 2,011 ) dan kurang dari 4-DU (4 – 1,818 = 2,182) yaitu dengan nilai 1,818 < 2,011 < 2,182 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

#### 4.5 Uji Regresi Linier Berganda

Dalam regresi linier terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, yaitu residu terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heterokedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Hasil dari regresi berganda dapat dilihat pada Gambar 4.19.

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.587	.251		2.341	.020
	Usability	.040	.010	.275	3.855	.000
	Information Quality	.044	.013	.268	3.460	.001
	Service Interaction Quality	.045	.010	.290	4.583	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Sumber: (Diolah dengan SPSS versi 23)

**Gambar 4.19 Hasil Regresi Menggunakan SPSS**

Dari Gambar 4.19 diatas didapatkan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 0,587 + 0,040 X_1 + 0,044 X_2 + 0,045 X_3$$

Dari persamaan diatas nilai konstanta 0,587, nilai b1 sebesar 0,040, b2 sebesar 0,044, dan b3 sebesar 0,045.

## 4.6 Pengujian Hipotesis

### 4.6.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas seperti kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Alat ukur yang dapat digunakan adalah nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). Berikut hasil uji koefisien determinasi pada Gambar 4.20.

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.770 <sup>a</sup>	.594	.589	.734	2.011

a. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability, Information Quality  
 b. Dependent Variable: User Satisfaction

Sumber: (Diolah dengan SPSS versi 23)

**Gambar 4.20 Uji Koefisien Determinasi**

Berdasarkan pada Gambar 4.20 dapat kita ketahui bahwa nilai *R Square* adalah sebesar 0,594, artinya bahwa pengaruh variabel independen yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang sebesar 59,4% sedangkan untuk sisanya sebesar 40,6% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak dicakup dalam penelitian ini.

#### 4.6.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil dari uji F dapat kita perhatikan pada Gambar 4.21 sebagai berikut:

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	220.851	3	73.617	136.817	.000 <sup>b</sup>
	Residual	151.198	281	.538		
	Total	372.049	284			

a. Dependent Variable: User Satisfaction  
b. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability, Information Quality

Sumber: (Diolah dengan SPSS versi 23)

**Gambar 4.21 Hasil Uji F**

Maka dari Gambar 4.21 dapat dilihat pengaruh variabel independen yang dimasukkan secara bersama-sama terhadap variabel dependen, maka untuk mendapatkan hasil keputusan dibuat hipotesis dalam bentuk kalimat dalam Tabel 4.35 sebagai berikut:

**Tabel 4.35 Hipotesis Uji F**

Ho	Tidak terdapat pengaruh secara signifikan variabel <i>Usability (X1)</i> , <i>Information Quality (X2)</i> , <i>Service Interaction Quality (X3)</i> terhadap variabel <i>User Satisfaction (Y)</i>
Ha	Terdapat pengaruh secara signifikan variabel <i>Usability (X1)</i> , <i>Information Quality (X2)</i> , <i>Service Interaction Quality (X3)</i> terhadap variabel <i>User Satisfaction (Y)</i>

Berdasarkan gambar 4.21 dapat diperoleh nilai Fhitung sebesar 119,209. Ftabel dan Fhitung kriterianya adalah jika nilai Fhitung > Ftabel maka terdapat pengaruh artinya Ho ditolak dan Ha diterima. Nilai Ftabel dengan tingkat probabilitas 0,05 maka nilai Ftabel dari tabel distribusi F didapat nilainya 2,64. Maka dari hasil diatas dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 4.36 Hasil Perbandingan**

<b>Fhitung</b>	<b>Ftabel</b>	<b>Keputusan</b>
136,817	2,64	Ho Ditolak

Maka dari tabel 4.36 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Fhitung (136,817) > Ftabel (2,64) maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi.

#### 4.6.3 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji t pada Gambar 4.22.

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.587	.251		2.341	.020
	Usability	.040	.010	.275	3.855	.000
	Information Quality	.044	.013	.268	3.460	.001
	Service Interaction Quality	.045	.010	.290	4.583	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

**Gambar 4.22 Hasil Uji t**

Dari Gambar 4.22 untuk mengetahui hasil analisis dari uji t, tentang bagaimana pengaruh setiap variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai Thitung untuk variabel kegunaan sebesar 3,855 lebih besar dari Ttabel yang bernilai 1,972. Maka dengan memperhatikan hipotesis yang digunakan. Dengan uji tersebut dapat dinyatakan layak untuk menolak  $H_0$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kegunaan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
2. Nilai Thitung untuk variabel kualitas informasi sebesar 3,460 lebih besar dari Ttabel yang bernilai 1,972. Maka dengan memperhatikan hipotesis yang digunakan. Dengan uji tersebut dapat dinyatakan layak untuk menolak  $H_0$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
3. Nilai Thitung untuk variabel kualitas interaksi layanan sebesar 4,583 lebih besar dari Ttabel yang bernilai 1,972. Maka dengan memperhatikan hipotesis yang digunakan. Dengan uji tersebut dapat dinyatakan layak untuk menolak  $H_0$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas interaksi layanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial terhadap variabel-variabel bebas memiliki pengaruh signifikan berjenjang berturut mulai dari kualitas informasi, kegunaan, dan yang paling signifikan adalah variabel kualitas interaksi layanan.

#### 4.7 Hasil Hipotesis

Dari hasil diatas sehingga penelitian ini menghasilkan bahwa:

**Tabel 4.37 Hasil Hipotesis**

No	H	Hipotesis	Keputusan
1	H1	Terdapat pengaruh secara signifikan variabel <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) <i>Website</i> Fakultas Sains dan Teknologi	Diterima
2	H2	Terdapat pengaruh secara signifikan variabel <i>Information Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) <i>Website</i> Fakultas Sains dan Teknologi	Diterima
3	H3	Terdapat pengaruh secara signifikan variabel <i>Service Interaction Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) <i>Website</i> Fakultas Sains dan Teknologi	Diterima

Dari Tabel 4.38 dapat kita ketahui bahwa dimensi *webqual* 4.0 yang terdiri dari 3 variabel independen yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction* terhadap *user satisfaction*. Mempunyai hasil untuk *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user Satisfaction*) *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.

#### 4.8 Pembahasan

Berdasarkan hasil-hasil uji hipotesis terhadap model yang dibentuk sebagaimana pembahasan sebelumnya maka secara umum dapat dinyatakan bahwa model regresi berganda hubungan antara variabel-variabel independen *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Pembahasan terhadap hasil pengujian tersebut dirinci



menurut jenis pengujian baik secara simultan maupun secara parsial dapat dilakukan.

#### **4.8.1 Hasil Pengujian Secara Simultan**

Berdasarkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.

Pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan *website* yang diwakili oleh variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Jika variabel-variabel yang mencerminkan kualitas pelayanan ini meningkat maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna *website*. Sebaliknya jika kualitas pelayanan ini menurun maka semakin menurun pula kepuasan pengguna *website*.

#### **4.8.2 Hasil Pengujian Secara Parsial**

Pengujian terhadap model regresi secara parsial seperti dibahas sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial antara variabel-variabel bebas sebagai pencerminan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna. Beberapa variabel berpengaruh positif dan signifikan.

##### **1. Pengaruh Variabel *Usability* terhadap Kepuasan Pengguna *Website***

Berdasarkan variabel kegunaan dapat diketahui bahwa nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $3,855 > 1,972$ ) dan nilai  $sig < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan  $H_0$

ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti kualitas kegunaan memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Dengan hal ini jika variabel *usability* ditingkatkan akan mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terutama pada tampilan *website* yang menarik dan *website* memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap karena dalam analisis deskriptif masih memiliki nilai yang rendah.

## **2. Pengaruh Variabel *Information Quality* terhadap Kepuasan Pengguna *Website***

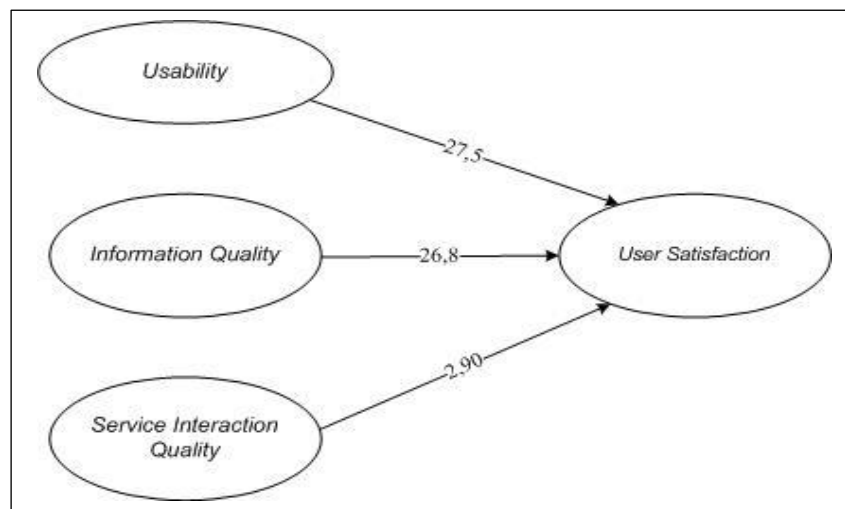
Berdasarkan variabel kualitas informasi dapat diketahui bahwa nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $3,460 > 1,972$ ) dan nilai  $sig < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti kualitas informasi memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Dengan hal ini jika variabel *information quality* ditingkatkan akan mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terutama pada informasi yang kurang *up to date* serta informasi yang kurang detail karena dalam analisis deskriptif masih memiliki nilai yang rendah.

## **3. Pengaruh Variabel *Service Interaction Quality* terhadap Kepuasan Pengguna *Website***

Berdasarkan variabel *service interaction quality* dapat diketahui bahwa nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $4,583 > 1,972$ ) dan nilai  $sig < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang. Dengan hal ini maka

jika variabel kualitas interaksi layanan ditingkatkan akan mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan. Terutama pada item pernyataan *website* memberi ruang personalisasi, dan memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi, karena dalam analisis deskriptif memiliki nilai yang rendah.

Berdasarkan pembahasan diatas, berikut visualisasi hasil pengujian hipotesis pada model *webqual* 4.0:



**Gambar 4.23 Visualisasi Hasil Pengujian Hipotesis**

Berdasarkan Gambar 4.23 menjelaskan hasil pengujian hipotesis. Dari hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat bahwa nilai yang paling besar adalah 29,0 dari variabel *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini disebabkan karena *service interaction quality* yang diberikan membuat pengguna merasa *website* memiliki reputasi yang baik dan pengguna juga merasa aman dengan data pribadinya.

Dari hasil keseluruhan perhitungan, kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi berdasarkan analisis deskriptif dari persepsi adalah 5,35. Dari hasil rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas *website* sudah dapat

diterima pengguna. Hal ini menjelaskan bahwa *website* sudah memiliki reputasi yang baik.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka didapat simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi menggunakan *webqual* 4.0 sudah dapat dikatakan baik. Pernyataan tersebut didapatkan dari kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 59,4%.
2. Ketiga variabel dimensi *webqual* 4.0 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Fakultas Sains dan Teknologi dengan masing-masing presentase dari setiap variabel yaitu variabel *usability* dengan presentase sebesar 27,5%, *information quality* sebesar 26,8% dan *service interaction quality* sebesar 29,0%.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas maka ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan yaitu:

1. Kepada pihak pengelola *website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang diharapkan meningkatkan *service interaction quality* karena memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna yang besar. Jika *service interaction quality* ditingkatkan maka kepuasan pengguna juga akan meningkat secara signifikan. Berdasarkan analisis yang telah peneliti lakukan maka

pernyataan yang diharapkan dapat ditingkatkan yaitu pada pernyataan dapat memberikan kesan secara personal dan dapat dengan mudah berkomunikasi dengan pengelola *website*.

2. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan mengkombinasikan *Webqual 4.0* dan IPA (*Importance Performance Analysis*)
3. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya mengambil taraf kesalahan 1% agar penelitian terhadap kualitas *website* memiliki sampel yang lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdu. 2016. *Analisis Statistik Dengan Program SPSS*. Palembang: Noer Fikri Offset.
- Barnes, S. and Vidgen, R. 2002. *An Integrative Approach to The Assessment of E-Commerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research. Vol. 3, No. 3.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Measuring Website Quality Improvements: A Case Study of The Forum on Strategic Management Knowledge Exchange*. Industrial Management & Data System.
- Dewi Trisna, Nyoman Sang, A. 2013. *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah di Kota Denpasar*. E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol. 4, No. 1.
- Fitria Murad, Dina, dkk. 2013. *Aplikasi Intelligence Website Untuk Penunjang Laporan Paud Pada Himpaudi Kota Tagerang*. Vo. 7, No. 1.
- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. Junal EMBA. Vol. 1, No. 3.
- Hidayat, Rahmat. 2010. *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irama, Asep. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Website Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Islam Raden Fatah Palembang.
- Irawan, Candra. 2012. *Evaluasi Kualitas Website Pemerintahan Daerah Dengan Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir) Sumatera Selatan*. Jurnal Sistem Informasi. Vol. 4, No. 2.
- J Syafrullah, Muhammad. dan Aditya Wardhana. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Bank Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Dengan Menggunakan Metode Webqual*. E-Proceeding of Management. Vol. 2, No. 2.
- Kurniawan, Anif. Dan Puspita Kencana Sari. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*. E-Proceeding of Management. Vol. 3, No. 3.
- Morissan. 2015. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia Group.



- Napitupulu, B, Darmawan. 2016. *Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ dengan Pendekatan Webqual*. Buletin Pos dan Telekomunikasi. Vo. 14, No. 1.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Qotrun Nada, Noora, dan Setyoningsih Wibowo. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan WebQual 4.0*. Jurnal Informatika UPGRIS. Vol. 1, No. 2 Edisi Desember 2015.
- Rahmawati. 2017. *Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Islam Raden Fatah Palembang.
- Sanjaya, Iman. 2012. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal Penelitian IPTEK-KOM. Vol. 14, No. 1.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Syaifullah. dan Dicky Oksa Soemantri. 2016. *Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)*. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. Vol. 2, No. 1.
- Tarigan, Josua. 2008. *User Satisfaction Using Wbqual Instrument: A Research On Stock Exchange Of Thailand (SET)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 10, No. 1.
- Thoifah, I' anatut. 2015. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wigati, Erni. 2016. *Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website Bank DKI*. Jurnal Ilmiah dan Komputer. Vol. 21, No. 3.




**RADEN FATAH  
PALEMBANG**

# LAMPIRAN

## 1. Lampiran Surat Persetujuan Observasi

	<b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI</b>	
	<hr/>	
Nomor	: B-1139 /Un.09/VIII.1/PP.009/08/2018	10 Agustus 2018
Sifat	: Penting	
Lampiran	: -	
Hal	: PERSETUJUAN OBSERVASI	
Kepada Yth. Sdri. RAHMADANI EKA SAFITRI di Tempat		
Sehubungan dengan surat Saudari tentang Permohonan Observasi di Fakultas Sains dan Teknologi tanggal 08 Agustus 2018, maka dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat memberikan izin observasi dimaksud dengan ketentuan mematuhi aturan-aturan yang berlaku di Fakultas Sains dan Teknologi dan melaporkan hasilnya setelah selesai melaksanakan penelitian tersebut.		
Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, terima kasih.		
Knowledge, Quality & Integrity		
	Dekan, Erlina	

## 2. Lampiran Surat Persetujuan Izin Penelitian



**UIN**  
**RADEN FATAH**  
**PALEMBANG**

# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

---


Nomor : B-1490/Un.09/VIII.1/PP.009/08/2018  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Hal : PERSETUJUAN PENELITIAN

10 Agustus 2018

Kepada Yth.  
Sdri. RAHMADANI EKA SAFITRI  
di  
Tempat

Sehubungan dengan surat Saudari tentang Permohonan Penelitian di Fakultas Sains dan Teknologi tanggal 08 Agustus 2018, maka dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat memberikan izin penelitian dimaksud dengan ketentuan mematuhi aturan-aturan yang berlaku di Fakultas Sains dan Teknologi dan melaporkan hasilnya setelah selesai melaksanakan penelitian tersebut.




Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, terima kasih.



ERLINA Erlina

Knowledge, Quality & Integrity

### 3. Lampiran Berita Acara Wawancara

	<b>KEMENTERIAN AGAMA RI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI</b>
Jl. Prof KH.Zainal Abidin Fikri KM.3,5 Palembang 30126, saintek@radenfatah.ac.id website:www.radenfatah.ac.id	
<b><u>BERITA ACARA WAWANCARA</u></b>	
<p>Pada hari ini 9 Agustus 2018 telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).</p>	
Tempat	: BAAK Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang
Narasumber	: M. Leandry Dalafranka, S. Si
Bagian	: Koordinatir Pengelola <i>Website</i> Fakultas Sains dan Teknologi
<p>Peneliti melakukan wawancara dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, kemudian narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Adapun pertanyaan yang diajukan serta hasil wawancara terlampir.</p>	
Peneliti	Mengetahui, Palembang, 9 Agustus 2018
	Narasumber
<b><u>Rahmadani Eka Safitri</u></b> NIM.14540124	 <b><u>M. Leandry Dalafranka, S. Si</u></b> NIK. 20170130121999301

#### 4. Lampiran Wawancara

##### LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Rahmadani Eka Syafitri  
 Narasumber : M. Leandry Dalafranka, S. Si  
 Tempat : BAAK Fakultas Sains dan Teknologi  
 Alamat : Jl. Prof KH. Zainal Abidin Fikri Km. 3,5 Palembang  
 Hari / Tanggal : 9 Agustus 2018

##### LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Kapan *website* ada di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.  
 Wawancara : Sejak tahun 2015 sudah ada tetapi belum dijalankan.  
 Pewawancara : *Website* mulai dijalankan kapan ?  
 Wawancara : Diterapkan pada tahun 2016 awal, tetapi dibuatnya sudah ada pada tahun 2015 sesuai dengan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang berdiri 2 September 2015  
 Pewawancara : Sebelum *website* diterapkan, Fakultas Sains dan Teknologi menggunakan apa dalam menyebarkan informasi kepada mahasiswa?  
 Wawancara : Sebelum ada *website* pengumuman mengenai fakultas di informasikan menggunakan papan khusus untuk pengumuman yang ada di fakultas.  
 Pewawancara : *Website* SAINTEK sendiri dibuat dengan software apa ?  
 Wawancara : Software yang digunakan pada *website* SAINTEK yaitu menggunakan PHP 5 tanpa bantuan framework, database nya menggunakan MySQL.  
 Pewawancara : *Website* SAINTEK menggunakan jaringan apa ? dan berapa kecepatan sekali mengakses *website* tersebut ?  
 Wawancara : Menggunakan server koneksi Telkom, dan untuk kecepatan nya itu 300 mBps 300 itu dibagi 200 megabyte untuk diluar dan 100 megabyte nya untuk dalam local menggunakan Intranet sistem local yang tidak bisa diakses diluar.  
 Pewawancara : Siapa yang membuat *website* SAINTEK ?  
 Wawancara : yang membuat *website* SAINTEK pak jumansyah bagian Pengembangan Software di PUSTIPD Pusat.  
 Pewawancara : Ada berapa jumlah admin *website* SAINTEK ?  
 Wawancara : Kalau untuk admin nya hanya ada satu orang untuk saat ini saya sendiri yang menjadi koordinator *website* SAINTEK, tetapi *website* SAINTEK memberi 2 hak akses yaitu saya bersama raenal fikri mahasiswa sistem informasi yang menjadi kepercayaan untuk membantu saya dalam mengelola *website* SAINTEK.

## Lampiran Wawancara

### LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Rahmadani Eka Syafitri  
 Narasumber : M. Leandry Dalafranka, S. Si  
 Tempat : BAAK Fakultas Sains dan Teknologi  
 Alamat : Jl. Prof KH. Zainal Abidin Fikri Km. 3,5 Palelembang  
 Hari / Tanggal : 9 Agustus 2018

### LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Apakah *website* SAINTEK sudah pernah dianalisis dari segi kualitasnya?  
 Wawancara : Untuk saat ini belum ada yang menganalisis *website* SAINTEK.  
 Pewawancara : Apakah menurut bapak *website* SAINTEK kualitasnya sudah baik atau belum ?  
 Wawancara : Kalau dari segi informasi *website* sudah *update* sudah bermanfaat bagi mahasiswa/i kalau dari segi interaksinya kurang.  
 Pewawancara : Pada menu *website* SAINTEK ada tentang SAINTEK, Fasilitas, Program Studi dll, kenapa belum ada interaksi seperti chat personal antara pengelola dan pengguna *website*, dan juga kenapa belum ada kolom komentar dan saran pada *website* ?  
 Wawancara : Sebenarnya bagus kalau untuk ditambahkan chat personal untuk pengembangan selanjutnya, tetapi saat ini belum ada nya masukan dari pengguna *website*, untuk kolom komentar itu sendiri memang tidak dibuat karena untuk menghindari banyak yang spam, karena ini *web* untuk menyebarkan informasi bukan blog.  
 Pewawancara : Di statistik pengunjung *website*, apakah admin bisa melihat nama-nama yang mengakses *website* tersebut ?  
 Wawancara : Tidak bisa, karena setiap buka *website* hanya mencatat IP bukan nginput dengan nama.  
 Pewawancara : Dalam sehari kira-kira ada berapa orang yang mengunjungi *website* ?  
 Wawancara : Sekitar 50 sampai 60an.

Palembang, 9 Agustus 2018  
 Narasumber



**M. Leandry Dalafranka, S. Si**  
 NIK. 20170130121999301



## 5. Lampiran Berita Acara Pengambilan Data



**KEMENTRIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jl. Prof KH.Zainal Abidin Fikri KM.3,5 Palembang 30126, saintek@radenfatah.ac.id website:www.radenfatah.ac.id

---

**BERITA ACARA PENGAMBILAN DATA**


Pada hari ini 9 Agustus 2018 telah dilaksanakan pengambilan data yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : BAAK Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang

Narasumber : M. Leandry Dalafranka, S. Si

Bagian : Koordinator Pengelola *Website* Fakultas Sains dan Teknologi

Peneliti melakukan pengambilan data dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, kemudian narasumber memberikan data terkait yang di butuhkan oleh pewawancara. Adapun data yang diminta pewawancara terlampir.

<p>Peneliti</p> <div style="text-align: center;">  <p><b><u>Rahmadani Eka Safitri</u></b> NIM.14540124</p> </div>	<p>Mengetahui, Palembang, 9 Agustus 2018</p> <p>Narasumber</p> <div style="text-align: center;">  <p><b><u>M. Leandry Dalafranka, S. Si</u></b> NIK. 20170130121999301</p> </div>
--	---

## 6. Lampiran Berita Acara Penyebaran Kuesioner



**KEMENTRIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jl. Prof KH.Zainal Abidin Fikri KM.3,5 Palembang 30126, saintek@radenfatah.ac.id website:www.radenfatah.ac.id

**BERITA ACARA PENYEBARAN KUESIONER**

Pada hari ini Senin, 16 Agustus 2018 sampai dengan 5 September 2018 dilaksanakan penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang  
Responden : Dosen dan Mahasiswa Fakultas Sains dan teknologi  
Peneliti : Rahmadani Eka Safitri  
Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi/Sains dan Teknologi

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner dengan pihak responden melalui cara offline dan online, yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, kemudian responden menjawab setiap butir pertanyaan terkait yang dibutuhkan peneliti. Adapun kuesioner yang disebar peneliti terlampir.

Mengetahui,  
Palembang, 5 September 2018  
Admin *Website* Fakultas Sains dan Teknologi

  
**M. Leandry Dalafranka, S. Si**  
 NIK. 20170130121999301

Pembimbing I

  
**Rusmala Santi, M.Kom.**  
 NIP. 197911252014032002

Pembimbing II

  
**Seva Novika, M.Kom.**  
 NIDN. 0218119101

## 7. Lampiran Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENILAIAN

#### ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Nama : \_\_\_\_\_

NIP/NIDN/NIM : \_\_\_\_\_

Program Studi :  Biologi     Kimia     Sistem Informasi

Jenis Kelamin :  Laki-laki     Perempuan

Pendidikan :  SMA     S1     S2     S3

Pekerjaan :  Dosen     Mahasiswa

#### Petunjuk Pengisian

Berilah jawaban dengan melingkari pada salah satu angka dikolom jawaban yang mencerminkan penilaian anda mengenai *Website* Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang yang digunakan mahasiswa Fakultas SAINTEK dalam mengakses *website*. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

#### Keterangan Bobot

1. Sangat Tidak Setuju : Bobot 1
2. Tidak Setuju : Bobot 2
3. Kurang Setuju : Bobot 3
4. Netral : Bobot 4
5. Cukup Setuju : Bobot 5
6. Setuju : Bobot 6
7. Sangat Setuju : Bobot 7

**“Semakin tinggi nilainya, maka Anda semakin setuju”, atau “Semakin tinggi nilainya, maka Anda semakin suka”**

Dengan dua level yang berbeda dari harapan sebuah kualitas *website*.

1. Persepsi anda terhadap kualitas *website* Fakultas Sains dan Teknologi dengan melingkari satu angka dari angka 1 sampai 7 dikolom pertama
2. Tingkat kualitas *website* yang anda harapkan dengan melingkari satu angka dari angka 1 sampai 7 dikolom kedua.

NO	PERNYATAAN	JAWABAN													
		Persepsi Saya Terhadap Kualitas <i>Website</i>		Kualitas Ideal Harapan Saya											
		Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi										
<b>Usability (KUALITAS PENGGUNA)</b>															
1.1	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang mudah dioperasikan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1.2	Interaksi dalam <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang jelas dan dapat dimengerti	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1.3	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memiliki kemudahan dalam navigasi (mudah untuk menentukan menu-menu didalam <i>website</i> )	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1.4	Alamat <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang mudah diakses	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1.5	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memiliki tampilan yang atraktif/menarik	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1.6	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang tepat	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1.7	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1.8	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		Persepsi Saya Terhadap Kualitas Website		Kualitas Ideal Harapan Saya	
		Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
<b>Information Quality (KUALITAS INFORMASI)</b>					
2.1	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang cukup jelas	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
2.2	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang dapat dipercaya	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
2.3	Penyajian informasi dalam website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang selalu <i>up to date</i>	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
2.4	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menyajikan informasi yang relevan	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
2.5	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memberikan informasi data yang akurat	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
2.6	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menyajikan informasi yang detail	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
2.7	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang disajikan dengan format yang sesuai	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		Persepsi Saya Terhadap Kualitas Website		Kualitas Ideal Harapan Saya	
		Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
<b>Service Interaction Quality (KUALITAS INTERAKSI LAYANAN)</b>					
3.1	Website Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memiliki reputasi yang baik	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7

3.2	File yang dapat diunduh dari <i>website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang aman dari virus	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3.3	Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3.4	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memberi ruang untuk personalisasi	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3.5	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memberikan ruang untuk komunitas	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3.6	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3.7	<i>Website</i> Fakultas SAINTEK UIN Raden Fatah Palembang menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		Persepsi Saya Terhadap Kualitas <i>Website</i>		Kualitas Ideal Harapan Saya	
		Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
<b><i>User Satisfaction atau Overall (KEPUASAN PENGGUNA)</i></b>					
4.1	<i>Website</i> Secara Keseluruhan Baik	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

Pendapat atau komentar lain tentang *website*

.....

.....

.....

## 8. Lampiran Perhitungan Manual Metode *Range*

### Variabel *Usability* Pada Persepsi

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\begin{aligned}\text{Skor ideal} &= 7 \times 2280 \\ &= 15960\end{aligned}$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 12114

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{12114}{15960} \times 100\% = 75,9\%$$

*Range* kategori variabel *usability* sebesar 75,9% termasuk dalam kategori setuju.

### Variabel *Information Quality* Pada Persepsi

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\begin{aligned}\text{Skor ideal} &= 7 \times 1995 \\ &= 13965\end{aligned}$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 10332

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{10332}{13965} \times 100\% = 74\%$$

*Range* kategori variabel *information quality* sebesar 74% termasuk dalam kategori setuju.

### **Variabel *Service Interaction Quality* Pada Persepsi**

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\begin{aligned} \text{Skor ideal} &= 7 \times 1995 \\ &= 13965 \end{aligned}$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 10262

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{10262}{13965} \times 100\% = 73,5\%$$

*Range* kategori variabel *service interaction quality* sebesar 73,92% termasuk dalam kategori setuju.



### **Variabel *User Satisfaction* atau *Overall* Pada Persepsi**

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 7 \times 285$$

$$= 1995$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 1586

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{1586}{1995} \times 100\% = 79,5\%$$

*Range* kategori variabel *user satisfaction* atau *overall* sebesar 79,5% termasuk dalam kategori setuju.

### **Variabel *Usability* Pada Harapan**

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 7 \times 2280$$

$$= 15960$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 13993

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{13993}{15960} \times 100\% = 87,7\%$$

*Range* kategori variabel *usability* sebesar 87,7% termasuk dalam kategori sangat setuju.

### **Variabel *Information Quality* Pada Harapan**

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\begin{aligned} \text{Skor ideal} &= 7 \times 1995 \\ &= 13965 \end{aligned}$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 12439

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{12439}{13965} \times 100\% = 89,1\%$$

*Range* kategori variabel *information quality* sebesar 89,1% termasuk dalam kategori sangat setuju.

### **Variabel *Service Interaction Quality* Pada Harapan**

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 7 \times 1995$$

$$= 13965$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 12413

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{12413}{13965} \times 100\% = 88,9\%$$

*Range* kategori variabel *service interaction quality* sebesar 88,9% termasuk dalam kategori sangat setuju.

### **Variabel *User Satisfaction* atau *Overall* Pada Harapan**

Perhitungan manual metode *range*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 7 \times 285$$

$$= 1995$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 1833

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{1833}{1995} \times 100\% = 91,9\%$$

Range kategori variabel *user satisfaction* atau *overall* sebesar 91,73% termasuk dalam kategori sangat setuju.

## 9. Lampiran Hasil Jawaban Responden Kuesioner Penelitian Pada Persepsi

### Hasil Jawaban Responden Variabel *Usability*

Responden	USABILITY								Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
1	6	5	4	4	4	5	4	6	38
2	7	7	6	7	6	6	7	6	52
3	6	7	6	7	4	4	4	4	42
4	4	5	5	5	5	5	5	5	39
5	6	7	6	7	6	5	7	6	50
6	6	5	6	7	4	6	5	6	45
7	5	6	6	6	6	5	5	6	45
8	5	6	5	7	6	7	4	5	45
9	4	3	3	3	3	3	3	3	25
10	7	7	7	7	6	7	7	6	54
11	6	6	6	6	5	5	6	5	45
12	6	6	6	7	5	5	5	6	46
13	5	5	5	5	4	5	5	5	39
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	7	6	6	7	5	5	5	6	47
17	4	5	5	5	5	5	5	5	39
18	4	4	6	6	4	6	6	6	42
19	6	7	6	7	6	7	6	6	51
20	3	2	1	3	2	3	2	3	19
21	7	7	6	7	6	6	6	6	51
22	7	6	5	6	5	5	5	6	45
23	5	4	4	5	3	3	5	4	33
24	5	5	6	7	6	6	6	5	46
25	5	5	4	6	5	5	3	5	38
26	6	5	7	7	6	6	6	6	49
27	4	5	6	6	4	3	3	4	35
28	6	6	6	6	6	6	6	6	48
29	3	4	4	3	6	6	5	4	35
30	7	7	7	7	7	6	6	7	54
31	6	6	6	7	6	6	6	6	49
32	7	7	6	7	6	6	6	7	52
33	5	4	6	5	6	6	6	6	44
34	1	1	4	1	1	5	1	1	15
35	4	5	6	6	5	5	5	5	41
36	7	6	7	7	7	7	6	7	54
37	6	5	6	7	6	6	5	6	47
38	5	7	6	7	4	4	5	6	44

39	7	7	7	7	4	5	4	6	47
40	3	3	4	4	4	5	5	6	34
41	4	5	6	7	4	5	5	6	42
42	1	1	2	1	1	1	1	1	9
43	4	3	4	3	3	3	3	4	27
44	6	5	7	6	7	6	6	5	48
45	5	6	6	6	5	6	5	6	45
46	5	6	5	7	5	6	5	6	45
47	5	6	7	7	6	6	6	6	49
48	5	6	5	7	5	5	5	5	43
49	6	6	6	6	6	6	6	6	48
50	7	7	7	7	7	7	7	7	56
51	7	7	6	7	7	7	7	7	55
52	3	3	3	3	3	3	3	3	24
53	5	7	6	3	2	6	6	4	39
54	7	6	5	7	5	5	5	5	45
55	5	7	7	6	5	7	5	7	49
56	2	2	3	3	2	1	2	3	18
57	6	6	7	7	6	6	6	7	51
58	5	6	5	6	6	5	3	6	42
59	6	5	7	7	5	6	5	7	48
60	6	7	6	7	6	6	6	6	50
61	6	2	6	6	5	5	5	6	41
62	6	7	6	6	7	7	7	7	53
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	2	1	2	1	2	2	2	1	13
65	6	6	7	7	7	5	6	7	51
66	6	7	7	7	6	7	5	6	51
67	6	7	7	7	6	7	6	7	53
68	5	6	7	7	7	7	7	6	52
69	6	6	7	7	6	7	6	7	52
70	4	5	5	6	4	5	4	5	38
71	3	4	2	5	2	4	3	6	29
72	3	5	5	6	4	6	5	4	38
73	6	7	6	7	7	7	6	7	53
74	5	6	6	7	5	4	3	5	41
75	6	5	6	5	6	6	6	6	46
76	6	5	7	7	5	6	6	7	49
77	6	7	4	7	6	3	5	7	45
78	6	5	7	5	6	6	6	6	47
79	5	6	5	5	5	5	5	5	41
80	6	6	6	6	5	5	5	6	45
81	7	6	6	6	7	6	6	6	50
82	5	5	5	5	5	5	5	5	40
83	5	5	5	4	5	5	5	5	39
84	5	4	3	3	5	4	3	3	30
85	5	6	6	3	5	5	4	5	39
86	5	5	5	4	5	5	3	6	38
87	5	5	5	5	5	6	5	5	41
88	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89	5	6	5	6	5	5	6	5	43
90	4	4	3	4	4	4	3	3	29
91	5	6	6	6	7	6	6	6	48
92	6	6	7	7	5	6	5	7	49
93	6	5	5	6	5	5	5	5	42
94	6	6	6	6	5	5	6	6	46
95	6	6	7	7	5	6	6	6	49
96	6	6	6	7	5	6	5	6	47
97	6	6	6	5	4	6	6	6	45
98	6	6	6	6	6	6	6	6	48
99	3	4	5	5	4	3	5	5	34

100	7	7	7	7	7	7	7	7	56
101	4	6	6	4	4	6	4	4	38
102	6	5	5	6	6	4	5	6	43
103	5	4	5	7	4	5	5	4	39
104	5	7	7	7	7	7	7	7	54
105	7	6	7	6	6	7	6	7	52
106	5	5	6	6	5	5	5	5	42
107	4	6	5	6	4	6	6	5	42
108	6	6	6	7	7	5	6	7	50
109	7	7	7	7	7	7	7	7	56
110	6	7	6	6	4	5	5	7	46
111	6	6	6	5	6	6	4	6	45
112	6	7	7	7	6	6	6	6	51
113	4	5	4	5	4	5	4	5	36
114	4	4	5	5	5	6	6	6	41
115	5	5	6	6	4	4	4	4	38
116	6	7	7	7	6	6	6	6	51
117	6	5	6	6	5	5	4	4	41
118	6	5	5	6	6	5	5	5	43
119	5	6	6	6	6	5	6	5	45
120	5	4	5	5	5	5	4	5	38
121	6	6	6	6	6	6	5	5	46
122	5	5	5	5	5	7	5	5	42
123	5	5	4	6	3	5	3	5	36
124	6	6	6	5	5	6	6	6	46
125	6	5	6	5	4	5	6	6	43
126	4	6	6	6	5	6	6	6	45
127	4	6	6	3	6	5	5	4	39
128	6	7	5	6	7	7	6	6	50
129	6	6	6	6	6	6	6	6	48
130	7	7	7	7	7	7	7	7	56
131	6	5	5	5	6	5	5	7	44
132	6	6	6	6	6	6	5	6	47
133	5	5	6	6	5	5	3	5	40
134	5	5	5	4	4	4	4	5	36
135	5	6	5	6	3	5	5	6	41
136	3	3	4	5	3	4	5	4	31
137	6	6	6	6	6	6	5	7	48
138	5	6	4	6	3	3	3	5	35
139	5	4	6	6	4	5	5	5	40
140	6	6	6	6	6	6	6	6	48
141	6	5	6	7	3	5	4	3	39
142	6	6	5	6	6	5	5	5	44
143	5	6	6	6	3	4	4	4	38
144	4	3	4	3	4	3	4	5	30
145	4	5	6	5	3	5	5	6	39
146	5	3	4	4	4	3	3	4	30
147	6	6	6	6	6	6	6	6	48
148	7	7	7	7	7	7	7	7	56
149	6	5	6	7	4	5	5	6	44
150	5	6	6	6	4	6	3	4	40
151	4	5	4	6	6	6	6	5	42
152	6	6	6	7	5	6	6	7	49
153	5	6	7	5	3	6	3	6	41
154	6	6	5	5	6	7	6	5	46
155	5	5	5	6	6	6	7	6	46
156	4	4	4	5	4	4	6	6	37
157	6	6	6	6	5	6	5	6	46
158	4	3	4	6	3	5	3	2	30
159	5	5	6	4	4	5	6	6	41
160	6	6	6	5	6	6	6	7	48

161	6	6	6	6	5	5	6	7	47
162	6	7	7	6	4	6	5	6	47
163	6	6	6	6	5	5	6	7	47
164	7	7	7	6	6	6	7	7	53
165	4	4	4	4	4	4	4	4	32
166	6	6	5	6	6	5	6	5	45
167	5	4	6	7	6	5	6	6	45
168	6	6	6	7	5	5	6	6	47
169	6	4	6	6	4	5	6	6	43
170	5	3	3	7	5	6	5	4	38
171	4	4	5	7	3	4	3	6	36
172	6	2	5	6	4	4	6	5	38
173	6	4	4	6	5	5	4	5	39
174	6	5	5	7	5	5	5	6	44
175	5	5	6	5	5	5	6	6	43
176	5	6	5	5	5	6	4	5	41
177	6	7	7	6	6	6	6	7	51
178	6	3	5	5	4	4	5	4	36
179	5	6	5	6	5	5	4	5	41
180	6	6	7	7	6	6	7	6	51
181	4	6	5	6	6	4	5	6	42
182	6	6	6	7	6	6	6	6	49
183	4	5	5	3	3	4	4	5	33
184	5	6	4	3	3	3	6	6	36
185	6	4	6	6	6	4	6	6	44
186	6	4	6	4	4	4	4	4	36
187	6	6	6	6	5	5	6	5	45
188	5	3	5	5	2	5	4	4	33
189	4	5	5	6	4	4	3	6	37
190	5	5	5	4	4	4	4	5	36
191	5	4	4	3	4	6	7	7	40
192	5	6	6	7	5	6	5	6	46
193	5	6	6	7	5	6	5	6	46
194	7	7	6	7	4	6	6	5	48
195	6	6	5	6	5	5	5	6	44
196	5	5	5	5	4	5	6	6	41
197	6	5	7	7	7	7	7	7	53
198	5	6	6	5	4	5	6	7	44
199	5	4	5	4	5	5	5	5	38
200	6	5	6	7	4	5	6	7	46
201	2	2	2	2	2	2	2	2	16
202	6	6	6	7	5	7	7	6	50
203	5	5	6	5	4	5	4	5	39
204	5	6	6	4	6	6	6	6	45
205	6	6	6	5	6	5	5	5	44
206	6	6	5	6	5	5	5	5	43
207	6	4	5	6	4	4	3	5	37
208	6	5	6	6	6	5	5	6	45
209	6	7	5	7	6	7	6	5	49
210	7	7	7	7	7	7	7	7	56
211	6	4	6	6	5	4	4	6	41
212	6	6	5	7	5	6	6	5	46
213	6	6	6	7	5	5	6	5	46
214	4	4	5	5	6	5	6	6	41
215	5	4	4	5	4	4	4	4	34
216	4	4	5	6	5	6	6	6	42
217	4	5	4	4	4	4	4	4	33
218	6	6	7	7	7	6	6	6	51
219	3	5	4	3	6	5	3	6	35
220	2	2	2	7	2	2	5	4	26
221	5	4	5	6	5	5	5	6	41

222	4	5	4	6	7	4	6	5	41
223	6	5	5	5	4	4	4	3	36
224	6	4	4	6	5	4	3	2	34
225	7	6	5	7	7	6	5	6	49
226	5	7	6	7	6	7	7	6	51
227	6	6	5	5	5	5	5	6	43
228	7	6	6	6	6	6	6	6	49
229	3	4	6	6	4	5	5	3	36
230	6	5	6	7	5	5	6	6	46
231	5	6	5	6	6	6	5	6	45
232	6	5	6	5	4	5	4	6	41
233	5	4	4	7	3	6	5	5	39
234	5	5	4	5	3	2	2	3	29
235	7	5	6	7	2	1	4	6	38
236	7	7	7	6	6	7	4	6	50
237	5	7	7	3	6	5	6	4	43
238	7	7	7	6	6	6	6	6	51
239	5	6	5	5	6	6	6	5	44
240	7	6	7	7	7	6	6	7	53
241	7	7	5	7	7	5	5	5	48
242	5	7	5	6	6	6	6	6	47
243	6	6	6	6	3	5	7	6	45
244	6	6	6	6	7	5	5	7	48
245	5	5	5	5	5	4	4	4	37
246	6	6	6	6	6	5	5	6	46
247	6	5	5	6	6	6	6	6	46
248	7	7	7	7	7	7	7	7	56
249	6	5	6	6	5	6	6	6	46
250	4	5	4	5	3	6	4	3	34
251	5	5	6	3	3	7	1	6	36
252	5	6	5	5	5	5	3	6	40
253	6	7	7	7	7	7	5	7	53
254	6	6	5	6	5	4	3	6	41
255	5	5	6	5	4	4	4	6	39
256	7	6	5	5	4	4	3	7	41
257	4	5	6	5	6	6	4	7	43
258	5	6	5	5	5	5	4	6	41
259	7	7	7	7	6	5	6	5	50
260	6	5	6	6	6	5	5	7	46
261	5	6	7	5	5	5	4	5	42
262	6	5	5	6	4	4	4	6	40
263	6	6	6	6	5	5	5	6	45
264	6	6	6	6	5	5	5	6	45
265	7	7	7	7	7	7	7	7	56
266	6	6	6	5	6	7	6	7	49
267	6	6	5	5	6	4	4	6	42
268	7	7	7	7	7	7	7	7	56
269	5	6	4	6	5	5	4	5	40
270	6	5	6	5	5	6	5	6	44
271	6	6	5	6	5	5	4	6	43
272	6	5	6	5	4	5	4	6	41
273	4	4	3	3	3	4	3	3	27
274	4	4	3	3	3	4	3	3	27
275	4	4	3	3	3	4	3	3	27
276	4	4	3	3	3	4	3	3	27
277	5	4	6	6	4	5	5	5	40
278	5	4	6	6	4	5	5	5	40
279	5	4	6	6	4	5	5	5	40
280	5	4	6	6	4	5	5	5	40
281	7	7	7	7	7	7	7	7	56
282	5	4	6	6	4	5	5	5	40



283	5	5	5	5	5	5	5	5	40
284	5	4	6	6	4	5	5	5	40
285	4	5	6	5	6	6	4	7	43
<b>Jumlah</b>	<b>1522</b>	<b>1522</b>	<b>1562</b>	<b>1619</b>	<b>1415</b>	<b>1488</b>	<b>1428</b>	<b>1558</b>	<b>12114</b>

### Hasil Jawaban Responden Variabel *Information Quality*

Responden	INFORMATION QUALITY							Total
	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	
1	5	6	5	4	3	5	6	34
2	7	7	7	6	6	7	6	46
3	5	6	5	6	4	4	5	35
4	5	5	5	5	5	5	5	35
5	6	6	4	6	7	6	6	41
6	6	5	5	5	5	6	5	37
7	6	6	6	6	6	6	5	41
8	6	7	3	3	7	6	5	37
9	3	3	3	3	3	3	3	21
10	6	6	6	6	7	6	6	43
11	6	7	5	6	6	6	5	41
12	6	6	5	6	6	6	6	41
13	5	5	5	7	7	6	6	41
14	3	3	5	4	5	4	4	28
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	6	7	6	6	5	6	7	43
17	4	6	5	5	6	6	6	38
18	6	6	6	6	6	6	6	42
19	7	7	6	6	7	6	6	45
20	3	2	3	1	3	3	3	18
21	7	7	7	7	7	7	7	49
22	6	7	7	7	7	6	6	46
23	5	6	6	5	5	6	6	39
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	5	6	4	5	5	4	5	34
26	7	7	6	7	6	6	6	45
27	3	5	5	4	6	4	5	32
28	6	6	6	6	6	6	6	42
29	5	4	4	4	4	4	5	30
30	6	7	7	7	7	7	7	48
31	6	6	6	6	6	6	6	42
32	7	7	6	7	7	6	6	46
33	5	6	6	6	6	6	6	41
34	3	3	3	4	2	2	1	18
35	6	4	5	4	4	4	4	31
36	4	7	7	7	7	6	7	45
37	7	7	7	7	7	7	7	49
38	4	6	5	6	6	6	6	39
39	7	6	5	6	6	6	7	43
40	6	6	6	6	6	5	6	41
41	5	6	5	5	4	4	5	34
42	1	1	1	1	1	1	1	7
43	4	7	3	4	7	5	7	37
44	6	7	7	6	6	6	6	44
45	5	6	7	6	6	6	6	42
46	5	5	6	6	6	6	5	39
47	6	7	6	6	6	6	6	43
48	6	7	5	5	6	5	5	39
49	6	6	6	6	6	6	6	42
50	7	7	7	7	7	7	7	49
51	7	6	7	7	7	7	7	48

52	3	3	3	3	3	3	3	21
53	7	4	5	5	4	7	2	34
54	6	6	5	6	6	6	5	40
55	5	7	6	7	7	7	6	45
56	3	3	2	2	5	6	6	27
57	6	6	6	6	6	6	6	42
58	5	7	5	5	6	6	5	39
59	5	5	6	6	5	6	6	39
60	6	7	5	6	5	6	6	41
61	5	6	6	6	6	6	6	41
62	7	7	7	7	6	7	6	47
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	1	1	2	2	3	2	1	12
65	7	6	5	6	6	4	4	38
66	6	6	6	6	6	5	6	41
67	7	6	6	7	6	7	7	46
68	5	6	6	6	6	7	7	43
69	7	7	7	6	7	6	6	46
70	7	6	5	4	5	3	5	35
71	6	7	6	7	5	4	5	40
72	5	7	5	5	6	6	6	40
73	7	7	7	7	7	7	6	48
74	6	6	4	6	6	5	6	39
75	6	5	5	6	5	6	6	39
76	7	7	6	6	7	6	7	46
77	6	7	7	7	5	5	6	43
78	7	7	6	5	6	6	6	43
79	6	6	4	5	5	5	6	37
80	6	6	6	6	7	7	7	45
81	5	6	6	6	6	6	6	41
82	5	5	5	5	5	5	5	35
83	5	4	4	5	5	5	5	33
84	3	3	3	4	3	3	3	22
85	5	4	4	4	4	5	5	31
86	6	6	6	6	5	3	5	37
87	5	4	4	5	5	5	6	34
88	5	5	5	5	5	5	5	35
89	5	5	6	5	6	6	5	38
90	2	2	3	3	2	3	3	18
91	6	6	5	4	5	4	3	33
92	7	7	7	7	7	7	7	49
93	5	5	5	5	6	5	5	36
94	7	6	5	5	6	5	5	39
95	6	4	4	5	5	4	5	33
96	6	6	4	4	5	6	6	37
97	6	6	6	4	4	5	5	36
98	5	5	6	6	5	5	5	37
99	5	4	3	4	4	4	5	29
100	7	7	7	7	7	7	7	49
101	6	7	7	7	7	6	7	47
102	4	4	4	4	4	4	4	28
103	5	6	6	5	6	6	6	40
104	7	7	7	7	7	7	7	49
105	7	7	6	7	5	6	7	45
106	5	7	5	5	6	6	6	40
107	5	6	6	6	7	7	6	43
108	6	6	7	6	6	6	6	43
109	7	7	7	7	7	7	7	49
110	5	7	5	4	7	4	6	38
111	5	6	6	6	4	5	6	38
112	6	6	6	6	6	6	6	42

113	5	4	5	4	5	4	5	32
114	4	4	5	5	5	4	5	32
115	6	6	6	4	6	4	6	38
116	6	7	6	6	6	6	6	43
117	5	5	5	4	5	5	6	35
118	6	6	5	6	5	5	6	39
119	6	6	5	7	6	6	6	42
120	5	5	4	4	5	4	4	31
121	6	5	6	5	5	6	6	39
122	7	7	7	6	6	6	5	44
123	4	6	5	5	5	4	5	34
124	6	6	7	7	5	5	6	42
125	6	5	6	5	4	6	4	36
126	6	6	6	6	6	6	6	42
127	5	5	6	6	6	6	6	40
128	7	6	7	6	5	6	7	44
129	6	6	6	6	6	6	6	42
130	7	7	7	7	7	7	7	49
131	6	7	6	5	4	6	6	40
132	6	6	6	6	5	6	6	41
133	5	5	3	5	4	5	5	32
134	5	4	3	5	5	4	4	30
135	4	6	7	5	5	4	5	36
136	4	5	4	4	5	5	3	30
137	6	6	6	6	6	5	5	40
138	4	6	3	6	7	7	5	38
139	5	6	5	6	6	5	5	38
140	6	6	6	6	6	6	6	42
141	5	7	5	6	6	1	4	34
142	5	5	5	5	5	5	4	34
143	4	4	3	7	4	1	4	27
144	3	3	3	4	5	5	4	27
145	6	5	4	5	5	4	4	33
146	3	3	2	5	5	5	5	28
147	6	6	6	6	6	6	6	42
148	7	7	7	7	7	7	7	49
149	6	5	5	5	5	5	6	37
150	4	4	3	3	3	3	6	26
151	5	6	5	5	5	6	5	37
152	6	5	5	6	5	5	6	38
153	5	7	7	3	5	3	5	35
154	6	7	7	6	7	7	6	46
155	6	6	6	6	6	6	6	42
156	5	4	5	5	5	4	4	32
157	6	6	6	5	5	5	6	39
158	4	5	3	5	4	3	4	28
159	6	6	6	4	5	4	4	35
160	7	7	7	7	6	7	6	47
161	7	4	6	6	6	6	6	41
162	6	4	5	6	6	5	6	38
163	7	4	6	6	6	6	6	41
164	7	6	6	6	6	6	7	44
165	5	5	5	5	5	5	5	35
166	6	7	6	6	7	6	5	43
167	6	7	6	7	4	6	6	42
168	6	6	5	6	5	5	6	39
169	5	6	6	5	6	6	5	39
170	5	4	3	5	4	5	4	30
171	3	5	5	5	5	5	3	31
172	3	3	4	4	6	6	6	32
173	6	7	4	5	6	6	5	39

174	6	6	6	5	6	5	6	40
175	6	6	6	6	6	5	5	40
176	6	7	5	4	5	6	6	39
177	6	7	5	6	6	6	6	42
178	5	4	5	5	5	5	5	34
179	5	5	5	5	5	4	4	33
180	6	7	6	6	6	7	6	44
181	5	5	6	3	4	4	5	32
182	5	5	5	6	6	5	5	37
183	5	4	3	4	3	3	4	26
184	5	5	6	4	5	5	5	35
185	5	5	4	4	4	4	4	30
186	4	6	6	6	6	6	6	40
187	7	6	5	6	6	7	6	43
188	6	5	5	4	4	4	4	32
189	4	4	4	4	6	5	4	31
190	5	5	4	5	5	4	5	33
191	4	5	6	6	6	6	5	38
192	6	6	7	6	7	7	7	46
193	6	6	6	6	6	7	6	43
194	6	6	6	6	6	5	5	40
195	6	6	6	6	5	5	6	40
196	6	6	6	5	5	6	4	38
197	7	7	5	6	7	6	7	45
198	5	6	5	4	5	6	4	35
199	4	4	4	5	4	4	4	29
200	6	7	7	7	7	6	7	47
201	2	6	2	2	2	2	2	18
202	5	7	6	7	7	7	5	44
203	5	5	5	6	5	5	5	36
204	6	5	5	6	6	6	6	40
205	6	6	5	6	6	6	6	41
206	5	4	5	4	4	4	5	31
207	4	5	3	5	4	3	4	28
208	6	5	6	6	6	5	5	39
209	6	7	5	6	6	6	6	42
210	6	7	6	7	7	6	7	46
211	6	6	4	6	6	5	4	37
212	3	5	4	4	6	6	5	33
213	6	7	5	4	5	6	5	38
214	5	4	6	6	5	6	5	37
215	4	4	4	4	4	4	4	28
216	5	6	5	5	6	6	5	38
217	5	5	5	4	4	4	5	32
218	6	7	6	6	6	7	7	45
219	5	5	3	3	5	3	3	27
220	4	6	4	4	6	4	4	32
221	6	6	5	5	6	6	5	39
222	6	7	4	6	5	4	4	36
223	4	4	3	4	6	5	5	31
224	4	4	3	4	4	3	5	27
225	7	7	7	6	7	7	7	48
226	7	7	7	7	7	7	7	49
227	6	6	5	5	5	6	6	39
228	6	6	7	6	6	6	6	43
229	6	7	6	5	6	4	5	39
230	6	6	7	7	7	6	5	44
231	6	6	5	6	6	5	6	40
232	6	6	6	5	5	5	5	38
233	5	4	5	7	4	5	4	34
234	3	4	3	3	5	3	3	24

235	4	7	2	6	5	4	5	33
236	7	7	6	6	7	7	7	47
237	6	7	4	4	4	5	4	34
238	7	7	5	7	6	5	6	43
239	5	6	6	6	6	6	5	40
240	6	7	6	7	6	5	6	43
241	7	7	5	5	7	5	5	41
242	5	6	6	7	6	6	6	42
243	7	7	7	7	7	7	7	49
244	6	7	4	5	7	5	5	39
245	5	5	5	4	3	4	5	31
246	5	6	5	5	5	5	6	37
247	5	5	5	6	5	5	5	36
248	7	7	7	7	7	7	7	49
249	6	5	5	5	5	5	5	36
250	5	6	6	5	6	5	6	39
251	6	7	5	4	6	6	7	41
252	6	6	5	4	6	5	6	38
253	6	7	7	7	7	5	6	45
254	6	5	5	4	6	6	6	38
255	6	5	4	5	5	5	4	34
256	6	6	5	5	5	4	4	35
257	6	6	6	6	6	6	6	42
258	5	5	4	4	4	4	6	32
259	6	6	5	5	5	5	4	36
260	6	5	5	4	4	4	4	32
261	6	5	4	5	5	5	5	35
262	5	6	6	6	6	4	5	38
263	6	6	5	5	5	5	5	37
264	6	5	5	5	5	5	6	37
265	7	6	5	5	5	6	6	40
266	5	5	5	5	5	5	6	36
267	7	6	5	5	5	4	6	38
268	7	7	6	6	6	6	7	45
269	6	5	5	4	4	4	5	33
270	7	6	5	5	5	5	6	39
271	6	5	5	5	5	5	5	36
272	6	6	5	5	5	5	6	38
273	4	2	3	2	3	2	2	18
274	4	2	3	2	3	2	2	18
275	4	2	3	2	3	2	2	18
276	4	2	3	2	3	2	2	18
277	5	6	5	6	6	5	5	38
278	5	6	5	6	6	5	5	38
279	5	6	5	6	6	5	5	38
280	5	6	5	6	6	5	5	38
281	7	7	7	7	7	7	7	49
282	5	6	5	6	6	5	5	38
283	5	5	5	5	5	5	5	35
284	5	6	5	6	6	5	5	38
285	6	6	6	6	6	6	6	42
Jumlah	1557	1605	1482	1515	1549	1485	1516	10709

### Hasil Jawaban Responden Variabel *Service Interaction Quality*

Responden	SERVICE INTERACTION QUALITY							Total
	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	SQ7	
1	6	7	6	5	6	6	5	41
2	7	5	6	6	6	6	7	43
3	4	4	6	4	4	4	4	30

4	6	7	6	6	6	6	6	43
5	7	7	6	6	7	6	7	46
6	5	5	5	4	4	4	5	32
7	5	5	6	6	5	5	5	37
8	7	5	5	4	5	5	7	38
9	3	3	3	3	3	3	3	21
10	7	6	6	6	6	7	7	45
11	5	6	5	5	5	5	5	36
12	5	6	5	5	5	5	6	37
13	7	7	7	5	6	6	6	44
14	4	4	5	4	4	4	4	29
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	6	5	6	7	5	6	5	40
17	5	5	5	4	4	5	5	33
18	6	6	6	3	3	3	6	33
19	6	5	7	6	7	6	6	43
20	1	3	3	3	3	1	3	17
21	6	7	7	7	6	6	7	46
22	7	7	7	6	5	5	7	44
23	5	6	5	6	3	3	5	33
24	5	7	7	7	6	6	6	44
25	6	5	5	5	4	4	6	35
26	6	6	6	6	6	6	6	42
27	6	6	6	3	3	2	6	32
28	6	6	6	6	6	6	5	41
29	5	5	6	5	6	5	5	37
30	7	6	7	6	6	6	7	45
31	6	6	6	6	6	6	6	42
32	7	6	7	6	6	6	7	45
33	5	6	6	5	5	5	5	37
34	1	1	1	1	2	2	1	9
35	5	5	5	5	5	4	5	34
36	7	7	7	6	6	6	7	46
37	6	6	7	7	7	7	7	47
38	6	6	5	5	6	3	6	37
39	7	7	7	6	3	2	7	39
40	5	5	5	4	5	2	5	31
41	7	7	6	5	4	4	5	38
42	1	1	1	1	1	1	1	7
43	7	7	7	7	7	7	7	49
44	6	6	6	6	7	7	6	44
45	6	5	6	4	3	3	6	33
46	5	5	5	5	5	6	5	36
47	6	7	7	7	5	1	5	38
48	6	5	5	5	5	5	5	36
49	6	6	6	6	6	6	6	42
50	7	7	7	7	7	7	7	49
51	7	7	7	7	6	7	7	48
52	3	3	3	3	3	3	3	21
53	5	3	6	3	4	7	5	33
54	5	5	4	4	4	6	6	34
55	7	6	5	6	7	7	5	43
56	7	4	5	3	2	4	5	30
57	6	6	5	6	5	5	5	38
58	6	7	6	3	5	3	5	35
59	6	6	6	6	6	5	6	41
60	6	5	6	6	6	6	6	41
61	6	5	5	5	6	6	6	39
62	6	7	7	7	6	6	7	46
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	1	1	1	1	2	2	1	9

65	6	7	7	5	3	3	5	36
66	6	7	6	6	4	6	7	42
67	5	5	6	6	6	6	6	40
68	6	7	7	7	7	5	6	45
69	7	7	7	7	7	6	6	47
70	5	5	5	6	6	5	4	36
71	3	5	5	4	3	3	6	29
72	6	7	5	4	4	4	5	35
73	6	6	6	6	6	6	6	42
74	6	6	5	5	5	2	3	32
75	6	6	5	4	5	4	5	35
76	6	5	5	6	6	6	6	40
77	3	3	3	4	5	5	6	29
78	6	6	1	6	6	6	6	37
79	5	5	5	6	5	4	6	36
80	7	6	6	5	5	6	6	41
81	6	6	6	6	6	6	6	42
82	5	5	5	5	5	5	5	35
83	4	4	5	4	5	4	4	30
84	3	3	3	3	3	3	3	21
85	5	5	4	5	5	5	5	34
86	5	6	5	3	3	3	5	30
87	6	5	4	4	6	5	5	35
88	5	5	5	5	5	5	5	35
89	5	6	5	6	5	5	6	38
90	4	4	5	4	4	4	5	30
91	4	4	5	5	5	4	5	32
92	7	7	7	7	7	7	7	49
93	5	6	5	5	3	5	5	34
94	6	6	5	5	5	5	6	38
95	6	6	6	6	5	5	4	38
96	6	6	6	7	6	6	6	43
97	4	6	5	4	5	5	5	34
98	6	6	6	6	6	6	6	42
99	5	5	4	5	3	3	4	29
100	7	7	7	7	7	7	7	49
101	6	6	4	6	6	6	6	40
102	4	4	2	4	2	1	4	21
103	5	6	6	5	4	4	5	35
104	7	7	5	5	7	7	7	45
105	7	7	5	6	6	7	6	44
106	6	5	5	5	5	5	6	37
107	6	6	7	7	6	7	7	46
108	7	6	6	6	5	6	6	42
109	7	4	7	7	7	7	7	46
110	5	7	3	2	3	4	6	30
111	6	6	6	3	4	4	6	35
112	6	6	6	7	6	6	6	43
113	6	4	5	6	6	4	5	36
114	4	4	5	5	6	6	6	36
115	5	6	6	6	6	4	6	39
116	6	6	6	6	6	6	6	42
117	4	3	4	5	4	3	3	26
118	5	6	5	5	5	5	5	36
119	5	6	6	5	5	5	6	38
120	5	4	5	4	5	5	5	33
121	6	6	5	5	5	5	5	37
122	4	5	5	6	5	6	7	38
123	5	4	6	5	4	5	5	34
124	6	6	3	3	3	3	6	30
125	6	5	6	5	6	5	5	38

126	6	5	6	6	6	6	6	41
127	6	5	5	1	1	1	5	24
128	7	6	7	7	6	6	6	45
129	5	5	5	5	5	5	5	35
130	7	7	7	7	7	7	7	49
131	1	5	5	6	1	3	5	26
132	6	6	6	6	6	6	6	42
133	4	7	5	5	5	4	5	35
134	4	5	5	4	3	3	4	28
135	4	4	5	5	4	4	6	32
136	4	4	4	3	3	4	4	26
137	5	5	6	6	6	6	6	40
138	5	6	5	3	3	5	5	32
139	5	6	5	3	4	4	5	32
140	6	6	6	6	6	6	6	42
141	3	6	6	3	4	4	4	30
142	5	5	4	4	4	4	4	30
143	1	4	1	1	1	1	1	10
144	5	7	5	4	4	4	6	35
145	6	6	5	6	5	5	5	38
146	5	6	7	4	2	3	4	31
147	6	6	6	6	6	6	6	42
148	7	7	7	7	7	7	7	49
149	6	5	6	5	5	5	5	37
150	5	6	4	4	4	4	4	31
151	6	4	5	5	6	5	5	36
152	6	7	5	5	4	4	6	37
153	6	3	5	7	6	7	7	41
154	6	7	7	7	4	3	6	40
155	6	6	6	6	6	6	6	42
156	5	5	5	6	5	4	5	35
157	6	6	6	5	5	5	6	39
158	5	6	5	4	3	4	5	32
159	5	5	5	5	5	4	4	33
160	7	6	6	3	5	6	6	39
161	6	6	7	6	6	6	7	44
162	6	6	6	6	6	6	6	42
163	6	6	6	6	6	6	6	42
164	7	7	7	7	7	7	7	49
165	5	5	5	5	5	5	5	35
166	5	5	5	5	5	6	6	37
167	7	6	6	4	4	5	7	39
168	5	5	6	5	5	5	6	37
169	6	6	4	6	5	6	6	39
170	3	6	6	3	2	2	4	26
171	3	7	7	4	6	6	4	37
172	3	4	5	6	7	5	3	33
173	5	4	4	5	4	3	6	31
174	5	5	6	6	6	5	6	39
175	6	5	6	6	6	6	5	40
176	5	6	6	7	4	5	6	39
177	6	6	7	6	5	6	6	42
178	3	4	4	4	5	5	5	30
179	5	5	4	4	4	5	5	32
180	6	7	7	7	7	7	7	48
181	5	4	6	3	3	5	5	31
182	5	6	5	5	5	5	5	36
183	4	4	4	5	4	3	5	29
184	6	5	6	5	6	6	6	40
185	4	4	4	4	2	2	2	22
186	6	4	6	4	4	4	6	34



187	6	7	7	6	6	5	5	42
188	3	5	2	4	2	2	6	24
189	6	6	6	5	6	5	5	39
190	6	5	6	5	5	4	5	36
191	4	4	3	6	6	5	5	33
192	6	6	6	6	6	7	6	43
193	6	6	6	5	6	5	6	40
194	6	6	6	7	6	5	7	43
195	5	6	5	5	5	5	6	37
196	6	5	6	7	6	6	7	43
197	6	7	7	7	7	7	7	48
198	5	4	4	5	6	5	6	35
199	4	4	4	4	5	4	4	29
200	5	6	6	5	4	4	6	36
201	6	6	6	2	2	2	2	26
202	6	6	6	6	6	6	6	42
203	6	6	5	5	5	6	5	38
204	6	5	6	6	6	5	6	40
205	6	6	5	5	5	4	5	36
206	5	5	5	4	4	5	4	32
207	3	4	4	4	2	1	3	21
208	6	5	5	5	6	6	6	39
209	7	7	7	7	7	7	7	49
210	6	7	7	7	7	6	7	47
211	4	5	4	5	5	5	5	33
212	7	7	7	7	7	7	7	49
213	5	6	3	5	6	6	5	36
214	5	6	6	5	6	5	5	38
215	4	4	4	4	4	4	4	28
216	6	5	5	6	5	5	6	38
217	4	6	6	6	5	4	5	36
218	7	6	7	6	6	6	7	45
219	3	5	4	4	3	3	3	25
220	4	6	7	5	7	3	4	36
221	4	6	6	7	5	7	6	41
222	6	5	5	4	4	3	6	33
223	4	3	6	4	3	4	5	29
224	4	3	5	3	3	3	4	25
225	7	7	7	6	6	6	7	46
226	7	7	7	7	7	6	7	48
227	6	6	6	5	4	4	4	35
228	6	6	6	6	6	6	6	42
229	3	6	6	7	7	5	6	40
230	7	6	5	6	7	5	6	42
231	6	6	6	6	5	5	6	40
232	4	7	5	4	4	4	6	34
233	5	4	7	4	4	4	6	34
234	4	5	4	3	4	3	4	27
235	4	4	7	4	4	3	5	31
236	7	7	7	5	6	6	7	45
237	5	5	6	2	3	3	5	29
238	6	7	6	6	4	3	6	38
239	6	5	5	3	3	3	5	30
240	7	7	5	6	6	5	6	42
241	5	5	7	7	5	5	5	39
242	5	6	6	7	7	6	6	43
243	6	5	5	4	4	4	5	33
244	6	7	6	5	4	4	7	39
245	4	3	3	4	2	3	4	23
246	6	6	6	5	5	5	6	39
247	5	5	6	5	5	4	5	35

248	7	7	7	7	7	7	7	49
249	5	4	4	4	3	3	5	28
250	4	7	4	6	4	4	5	34
251	7	7	5	2	2	2	6	31
252	7	7	6	3	2	3	6	34
253	7	7	4	3	3	3	6	33
254	6	5	6	2	2	2	5	28
255	7	7	6	3	3	3	5	34
256	7	7	6	3	3	3	6	35
257	6	6	5	3	3	3	5	31
258	7	6	6	4	4	4	6	37
259	6	6	5	3	3	3	6	32
260	7	6	3	3	3	3	6	31
261	6	7	6	3	3	3	6	34
262	4	6	6	4	4	4	6	34
263	7	6	6	3	3	3	6	34
264	7	7	6	4	4	4	5	37
265	6	6	6	5	5	5	5	38
266	7	6	5	3	3	3	6	33
267	6	3	3	3	3	3	6	27
268	7	7	7	3	4	4	4	36
269	6	6	5	3	3	3	6	32
270	7	7	6	4	4	4	5	37
271	7	6	5	4	4	4	6	36
272	6	5	6	3	3	3	6	32
273	3	3	3	4	3	3	3	22
274	3	3	3	4	3	3	3	22
275	3	3	3	4	3	3	3	22
276	3	3	3	4	3	3	3	22
277	5	6	5	3	4	4	5	32
278	5	6	5	3	4	4	5	32
279	5	6	5	3	4	4	5	32
280	5	6	5	3	4	4	5	32
281	7	7	7	7	7	7	7	49
282	5	6	5	3	4	4	5	32
283	5	5	5	5	5	5	5	35
284	5	6	5	3	4	4	5	32
285	6	6	5	3	3	3	5	31
Jumlah	1543	1574	1533	1396	1354	1322	1540	10262

**Hasil Jawaban Responden Variabel *User Satisfaction* atau *Overall***

Responden	USER SATISFACTION	Total
	US	
1	5	5
2	6	6
3	6	6
4	6	6
5	6	6
6	6	6
7	6	6
8	5	5
9	3	3
10	7	7
11	5	5
12	6	6
13	7	7
14	4	4
15	4	4
16	7	7
17	6	6
18	6	6
19	7	7
20	3	3
21	7	7
22	6	6
23	5	5
24	7	7
25	5	5
26	7	7
27	4	4
28	5	5
29	6	6
30	7	7
31	6	6
32	7	7
33	5	5
34	1	1
35	6	6
36	7	7
37	6	6
38	6	6
39	6	6
40	5	5
41	5	5
42	1	1
43	7	7
44	6	6
45	5	5
46	6	6
47	6	6
48	6	6
49	6	6
50	7	7
51	7	7
52	3	3
53	6	6
54	7	7
55	5	5
56	3	3
57	6	6

58	6	6
59	6	6
60	7	7
61	6	6
62	7	7
63	4	4
64	1	1
65	5	5
66	7	7
67	4	4
68	7	7
69	6	6
70	7	7
71	4	4
72	6	6
73	7	7
74	6	6
75	6	6
76	6	6
77	7	7
78	6	6
79	5	5
80	6	6
81	6	6
82	6	6
83	5	5
84	5	5
85	5	5
86	6	6
87	5	5
88	5	5
89	7	7
90	5	5
91	5	5
92	7	7
93	6	6
94	6	6
95	6	6
96	6	6
97	5	5
98	6	6
99	5	5
100	7	7
101	6	6
102	5	5
103	6	6
104	6	6
105	7	7
106	6	6
107	6	6
108	6	6
109	7	7
110	6	6
111	6	6
112	6	6
113	5	5
114	6	6
115	5	5
116	6	6
117	4	4
118	5	5

119	6	6
120	5	5
121	6	6
122	7	7
123	4	4
124	6	6
125	5	5
126	6	6
127	6	6
128	6	6
129	5	5
130	7	7
131	6	6
132	6	6
133	5	5
134	5	5
135	5	5
136	4	4
137	6	6
138	6	6
139	5	5
140	6	6
141	5	5
142	6	6
143	2	2
144	5	5
145	5	5
146	4	4
147	6	6
148	7	7
149	6	6
150	4	4
151	5	5
152	6	6
153	7	7
154	6	6
155	6	6
156	6	6
157	6	6
158	4	4
159	6	6
160	7	7
161	6	6
162	6	6
163	6	6
164	7	7
165	5	5
166	7	7
167	6	6
168	6	6
169	6	6
170	4	4
171	4	4
172	4	4
173	6	6
174	6	6
175	5	5
176	6	6
177	7	7
178	5	5
179	5	5

180	6	6
181	6	6
182	6	6
183	4	4
184	5	5
185	2	2
186	6	6
187	6	6
188	3	3
189	6	6
190	5	5
191	6	6
192	6	6
193	6	6
194	6	6
195	5	5
196	6	6
197	7	7
198	5	5
199	4	4
200	5	5
201	5	5
202	7	7
203	6	6
204	5	5
205	6	6
206	5	5
207	4	4
208	6	6
209	7	7
210	7	7
211	5	5
212	5	5
213	5	5
214	7	7
215	4	4
216	5	5
217	5	5
218	6	6
219	3	3
220	3	3
221	5	5
222	4	4
223	4	4
224	5	5
225	6	6
226	6	6
227	6	6
228	6	6
229	5	5
230	7	7
231	6	6
232	4	4
233	5	5
234	4	4
235	4	4
236	5	5
237	6	6
238	5	5
239	6	6
240	5	5

241	7	7
242	6	6
243	6	6
244	6	6
245	5	5
246	6	6
247	6	6
248	7	7
249	5	5
250	5	5
251	6	6
252	6	6
253	6	6
254	6	6
255	6	6
256	7	7
257	6	6
258	5	5
259	7	7
260	7	7
261	7	7
262	5	5
263	7	7
264	7	7
265	6	6
266	6	6
267	7	7
268	7	7
269	6	6
270	6	6
271	6	6
272	7	7
273	3	3
274	3	3
275	3	3
276	3	3
277	5	5
278	5	5
279	5	5
280	5	5
281	7	7
282	5	5
283	6	6
284	5	5
285	6	6
Jumlah	1586	1586

### 10. Lampiran Tabel Penolong Uji Regresi 3 Prediktor Pada Data Persepsi

Responden	$X_1$	$X_2$	$X_3$	Y	$X_1^2$	$X_2^2$	$X_3^2$	$Y^2$	$X_1.Y$	$X_2.Y$	$X_3.Y$	$X_1.X_2$	$X_1.X_3$	$X_2.X_3$
1	38	34	41	5	1444	1156	1681	25	190	170	205	1292	1558	1394
2	52	46	43	6	2704	2116	1849	36	312	276	258	2392	2236	1978
3	42	35	30	6	1764	1225	900	36	252	210	180	1470	1260	1050
4	39	35	43	6	1521	1225	1849	36	234	210	258	1365	1677	1505
5	50	41	46	6	2500	1681	2116	36	300	246	276	2050	2300	1886
6	45	37	32	6	2025	1369	1024	36	270	222	192	1665	1440	1184
7	45	41	37	6	2025	1681	1369	36	270	246	222	1845	1665	1517
8	45	37	38	5	2025	1369	1444	25	225	185	190	1665	1710	1406
9	25	21	21	3	625	441	441	9	75	63	63	525	525	441
10	54	43	45	7	2916	1849	2025	49	378	301	315	2322	2430	1935
11	45	41	36	5	2025	1681	1296	25	225	205	180	1845	1620	1476
12	46	41	37	6	2116	1681	1369	36	276	246	222	1886	1702	1517
13	39	41	44	7	1521	1681	1936	49	273	287	308	1599	1716	1804
14	24	28	29	4	576	784	841	16	96	112	116	672	696	812
15	32	28	28	4	1024	784	784	16	128	112	112	896	896	784
16	47	43	40	7	2209	1849	1600	49	329	301	280	2021	1880	1720
17	39	38	33	6	1521	1444	1089	36	234	228	198	1482	1287	1254
18	42	42	33	6	1764	1764	1089	36	252	252	198	1764	1386	1386
19	51	45	43	7	2601	2025	1849	49	357	315	301	2295	2193	1935
20	19	18	17	3	361	324	289	9	57	54	51	342	323	306
21	51	49	46	7	2601	2401	2116	49	357	343	322	2499	2346	2254
22	45	46	44	6	2025	2116	1936	36	270	276	264	2070	1980	2024
23	33	39	33	5	1089	1521	1089	25	165	195	165	1287	1089	1287
24	46	35	44	7	2116	1225	1936	49	322	245	308	1610	2024	1540
25	38	34	35	5	1444	1156	1225	25	190	170	175	1292	1330	1190
26	49	45	42	7	2401	2025	1764	49	343	315	294	2205	2058	1890
27	35	32	32	4	1225	1024	1024	16	140	128	128	1120	1120	1024
28	48	42	41	5	2304	1764	1681	25	240	210	205	2016	1968	1722
29	35	30	37	6	1225	900	1369	36	210	180	222	1050	1295	1110
30	54	48	45	7	2916	2304	2025	49	378	336	315	2592	2430	2160
31	49	42	42	6	2401	1764	1764	36	294	252	252	2058	2058	1764



32	52	46	45	7	2704	2116	2025	49	364	322	315	2392	2340	2070
33	44	41	37	5	1936	1681	1369	25	220	205	185	1804	1628	1517
34	15	18	9	1	225	324	81	1	15	18	9	270	135	162
35	41	31	34	6	1681	961	1156	36	246	186	204	1271	1394	1054
36	54	45	46	7	2916	2025	2116	49	378	315	322	2430	2484	2070
37	47	49	47	6	2209	2401	2209	36	282	294	282	2303	2209	2303
38	44	39	37	6	1936	1521	1369	36	264	234	222	1716	1628	1443
39	47	43	39	6	2209	1849	1521	36	282	258	234	2021	1833	1677
40	34	41	31	5	1156	1681	961	25	170	205	155	1394	1054	1271
41	42	34	38	5	1764	1156	1444	25	210	170	190	1428	1596	1292
42	9	7	7	1	81	49	49	1	9	7	7	63	63	49
43	27	37	49	7	729	1369	2401	49	189	259	343	999	1323	1813
44	48	44	44	6	2304	1936	1936	36	288	264	264	2112	2112	1936
45	45	42	33	5	2025	1764	1089	25	225	210	165	1890	1485	1386
46	45	39	36	6	2025	1521	1296	36	270	234	216	1755	1620	1404
47	49	43	38	6	2401	1849	1444	36	294	258	228	2107	1862	1634
48	43	39	36	6	1849	1521	1296	36	258	234	216	1677	1548	1404
49	48	42	42	6	2304	1764	1764	36	288	252	252	2016	2016	1764
50	56	49	49	7	3136	2401	2401	49	392	343	343	2744	2744	2401
51	55	48	48	7	3025	2304	2304	49	385	336	336	2640	2640	2304
52	24	21	21	3	576	441	441	9	72	63	63	504	504	441
53	39	34	33	6	1521	1156	1089	36	234	204	198	1326	1287	1122
54	45	40	34	7	2025	1600	1156	49	315	280	238	1800	1530	1360
55	49	45	43	5	2401	2025	1849	25	245	225	215	2205	2107	1935
56	18	27	30	3	324	729	900	9	54	81	90	486	540	810
57	51	42	38	6	2601	1764	1444	36	306	252	228	2142	1938	1596
58	42	39	35	6	1764	1521	1225	36	252	234	210	1638	1470	1365
59	48	39	41	6	2304	1521	1681	36	288	234	246	1872	1968	1599
60	50	41	41	7	2500	1681	1681	49	350	287	287	2050	2050	1681
61	41	41	39	6	1681	1681	1521	36	246	246	234	1681	1599	1599
62	53	47	46	7	2809	2209	2116	49	371	329	322	2491	2438	2162
63	32	28	28	4	1024	784	784	16	128	112	112	896	896	784
64	13	12	9	1	169	144	81	1	13	12	9	156	117	108
65	51	38	36	5	2601	1444	1296	25	255	190	180	1938	1836	1368
66	51	41	42	7	2601	1681	1764	49	357	287	294	2091	2142	1722
67	53	46	40	4	2809	2116	1600	16	212	184	160	2438	2120	1840

68	52	43	45	7	2704	1849	2025	49	364	301	315	2236	2340	1935
69	52	46	47	6	2704	2116	2209	36	312	276	282	2392	2444	2162
70	38	35	36	7	1444	1225	1296	49	266	245	252	1330	1368	1260
71	29	40	29	4	841	1600	841	16	116	160	116	1160	841	1160
72	38	40	35	6	1444	1600	1225	36	228	240	210	1520	1330	1400
73	53	48	42	7	2809	2304	1764	49	371	336	294	2544	2226	2016
74	41	39	32	6	1681	1521	1024	36	246	234	192	1599	1312	1248
75	46	39	35	6	2116	1521	1225	36	276	234	210	1794	1610	1365
76	49	46	40	6	2401	2116	1600	36	294	276	240	2254	1960	1840
77	45	43	29	7	2025	1849	841	49	315	301	203	1935	1305	1247
78	47	43	37	6	2209	1849	1369	36	282	258	222	2021	1739	1591
79	41	37	36	5	1681	1369	1296	25	205	185	180	1517	1476	1332
80	45	45	41	6	2025	2025	1681	36	270	270	246	2025	1845	1845
81	50	41	42	6	2500	1681	1764	36	300	246	252	2050	2100	1722
82	40	35	35	6	1600	1225	1225	36	240	210	210	1400	1400	1225
83	39	33	30	5	1521	1089	900	25	195	165	150	1287	1170	990
84	30	22	21	5	900	484	441	25	150	110	105	660	630	462
85	39	31	34	5	1521	961	1156	25	195	155	170	1209	1326	1054
86	38	37	30	6	1444	1369	900	36	228	222	180	1406	1140	1110
87	41	34	35	5	1681	1156	1225	25	205	170	175	1394	1435	1190
88	40	35	35	5	1600	1225	1225	25	200	175	175	1400	1400	1225
89	43	38	38	7	1849	1444	1444	49	301	266	266	1634	1634	1444
90	29	18	30	5	841	324	900	25	145	90	150	522	870	540
91	48	33	32	5	2304	1089	1024	25	240	165	160	1584	1536	1056
92	49	49	49	7	2401	2401	2401	49	343	343	343	2401	2401	2401
93	42	36	34	6	1764	1296	1156	36	252	216	204	1512	1428	1224
94	46	39	38	6	2116	1521	1444	36	276	234	228	1794	1748	1482
95	49	33	38	6	2401	1089	1444	36	294	198	228	1617	1862	1254
96	47	37	43	6	2209	1369	1849	36	282	222	258	1739	2021	1591
97	45	36	34	5	2025	1296	1156	25	225	180	170	1620	1530	1224
98	48	37	42	6	2304	1369	1764	36	288	222	252	1776	2016	1554
99	34	29	29	5	1156	841	841	25	170	145	145	986	986	841
100	56	49	49	7	3136	2401	2401	49	392	343	343	2744	2744	2401
101	38	47	40	6	1444	2209	1600	36	228	282	240	1786	1520	1880
102	43	28	21	5	1849	784	441	25	215	140	105	1204	903	588
103	39	40	35	6	1521	1600	1225	36	234	240	210	1560	1365	1400

104	54	49	45	6	2916	2401	2025	36	324	294	270	2646	2430	2205
105	52	45	44	7	2704	2025	1936	49	364	315	308	2340	2288	1980
106	42	40	37	6	1764	1600	1369	36	252	240	222	1680	1554	1480
107	42	43	46	6	1764	1849	2116	36	252	258	276	1806	1932	1978
108	50	43	42	6	2500	1849	1764	36	300	258	252	2150	2100	1806
109	56	49	46	7	3136	2401	2116	49	392	343	322	2744	2576	2254
110	46	38	30	6	2116	1444	900	36	276	228	180	1748	1380	1140
111	45	38	35	6	2025	1444	1225	36	270	228	210	1710	1575	1330
112	51	42	43	6	2601	1764	1849	36	306	252	258	2142	2193	1806
113	36	32	36	5	1296	1024	1296	25	180	160	180	1152	1296	1152
114	41	32	36	6	1681	1024	1296	36	246	192	216	1312	1476	1152
115	38	38	39	5	1444	1444	1521	25	190	190	195	1444	1482	1482
116	51	43	42	6	2601	1849	1764	36	306	258	252	2193	2142	1806
117	41	35	26	4	1681	1225	676	16	164	140	104	1435	1066	910
118	43	39	36	5	1849	1521	1296	25	215	195	180	1677	1548	1404
119	45	42	38	6	2025	1764	1444	36	270	252	228	1890	1710	1596
120	38	31	33	5	1444	961	1089	25	190	155	165	1178	1254	1023
121	46	39	37	6	2116	1521	1369	36	276	234	222	1794	1702	1443
122	42	44	38	7	1764	1936	1444	49	294	308	266	1848	1596	1672
123	36	34	34	4	1296	1156	1156	16	144	136	136	1224	1224	1156
124	46	42	30	6	2116	1764	900	36	276	252	180	1932	1380	1260
125	43	36	38	5	1849	1296	1444	25	215	180	190	1548	1634	1368
126	45	42	41	6	2025	1764	1681	36	270	252	246	1890	1845	1722
127	39	40	24	6	1521	1600	576	36	234	240	144	1560	936	960
128	50	44	45	6	2500	1936	2025	36	300	264	270	2200	2250	1980
129	48	42	35	5	2304	1764	1225	25	240	210	175	2016	1680	1470
130	56	49	49	7	3136	2401	2401	49	392	343	343	2744	2744	2401
131	44	40	26	6	1936	1600	676	36	264	240	156	1760	1144	1040
132	47	41	42	6	2209	1681	1764	36	282	246	252	1927	1974	1722
133	40	32	35	5	1600	1024	1225	25	200	160	175	1280	1400	1120
134	36	30	28	5	1296	900	784	25	180	150	140	1080	1008	840
135	41	36	32	5	1681	1296	1024	25	205	180	160	1476	1312	1152
136	31	30	26	4	961	900	676	16	124	120	104	930	806	780
137	48	40	40	6	2304	1600	1600	36	288	240	240	1920	1920	1600
138	35	38	32	6	1225	1444	1024	36	210	228	192	1330	1120	1216
139	40	38	32	5	1600	1444	1024	25	200	190	160	1520	1280	1216

140	48	42	42	6	2304	1764	1764	36	288	252	252	2016	2016	1764
141	39	34	30	5	1521	1156	900	25	195	170	150	1326	1170	1020
142	44	34	30	6	1936	1156	900	36	264	204	180	1496	1320	1020
143	38	27	10	2	1444	729	100	4	76	54	20	1026	380	270
144	30	27	35	5	900	729	1225	25	150	135	175	810	1050	945
145	39	33	38	5	1521	1089	1444	25	195	165	190	1287	1482	1254
146	30	28	31	4	900	784	961	16	120	112	124	840	930	868
147	48	42	42	6	2304	1764	1764	36	288	252	252	2016	2016	1764
148	56	49	49	7	3136	2401	2401	49	392	343	343	2744	2744	2401
149	44	37	37	6	1936	1369	1369	36	264	222	222	1628	1628	1369
150	40	26	31	4	1600	676	961	16	160	104	124	1040	1240	806
151	42	37	36	5	1764	1369	1296	25	210	185	180	1554	1512	1332
152	49	38	37	6	2401	1444	1369	36	294	228	222	1862	1813	1406
153	41	35	41	7	1681	1225	1681	49	287	245	287	1435	1681	1435
154	46	46	40	6	2116	2116	1600	36	276	276	240	2116	1840	1840
155	46	42	42	6	2116	1764	1764	36	276	252	252	1932	1932	1764
156	37	32	35	6	1369	1024	1225	36	222	192	210	1184	1295	1120
157	46	39	39	6	2116	1521	1521	36	276	234	234	1794	1794	1521
158	30	28	32	4	900	784	1024	16	120	112	128	840	960	896
159	41	35	33	6	1681	1225	1089	36	246	210	198	1435	1353	1155
160	48	47	39	7	2304	2209	1521	49	336	329	273	2256	1872	1833
161	47	41	44	6	2209	1681	1936	36	282	246	264	1927	2068	1804
162	47	38	42	6	2209	1444	1764	36	282	228	252	1786	1974	1596
163	47	41	42	6	2209	1681	1764	36	282	246	252	1927	1974	1722
164	53	44	49	7	2809	1936	2401	49	371	308	343	2332	2597	2156
165	32	35	35	5	1024	1225	1225	25	160	175	175	1120	1120	1225
166	45	43	37	7	2025	1849	1369	49	315	301	259	1935	1665	1591
167	45	42	39	6	2025	1764	1521	36	270	252	234	1890	1755	1638
168	47	39	37	6	2209	1521	1369	36	282	234	222	1833	1739	1443
169	43	39	39	6	1849	1521	1521	36	258	234	234	1677	1677	1521
170	38	30	26	4	1444	900	676	16	152	120	104	1140	988	780
171	36	31	37	4	1296	961	1369	16	144	124	148	1116	1332	1147
172	38	32	33	4	1444	1024	1089	16	152	128	132	1216	1254	1056
173	39	39	31	6	1521	1521	961	36	234	234	186	1521	1209	1209
174	44	40	39	6	1936	1600	1521	36	264	240	234	1760	1716	1560
175	43	40	40	5	1849	1600	1600	25	215	200	200	1720	1720	1600

176	41	39	39	6	1681	1521	1521	36	246	234	234	1599	1599	1521
177	51	42	42	7	2601	1764	1764	49	357	294	294	2142	2142	1764
178	36	34	30	5	1296	1156	900	25	180	170	150	1224	1080	1020
179	41	33	32	5	1681	1089	1024	25	205	165	160	1353	1312	1056
180	51	44	48	6	2601	1936	2304	36	306	264	288	2244	2448	2112
181	42	32	31	6	1764	1024	961	36	252	192	186	1344	1302	992
182	49	37	36	6	2401	1369	1296	36	294	222	216	1813	1764	1332
183	33	26	29	4	1089	676	841	16	132	104	116	858	957	754
184	36	35	40	5	1296	1225	1600	25	180	175	200	1260	1440	1400
185	44	30	22	2	1936	900	484	4	88	60	44	1320	968	660
186	36	40	34	6	1296	1600	1156	36	216	240	204	1440	1224	1360
187	45	43	42	6	2025	1849	1764	36	270	258	252	1935	1890	1806
188	33	32	24	3	1089	1024	576	9	99	96	72	1056	792	768
189	37	31	39	6	1369	961	1521	36	222	186	234	1147	1443	1209
190	36	33	36	5	1296	1089	1296	25	180	165	180	1188	1296	1188
191	40	38	33	6	1600	1444	1089	36	240	228	198	1520	1320	1254
192	46	46	43	6	2116	2116	1849	36	276	276	258	2116	1978	1978
193	46	43	40	6	2116	1849	1600	36	276	258	240	1978	1840	1720
194	48	40	43	6	2304	1600	1849	36	288	240	258	1920	2064	1720
195	44	40	37	5	1936	1600	1369	25	220	200	185	1760	1628	1480
196	41	38	43	6	1681	1444	1849	36	246	228	258	1558	1763	1634
197	53	45	48	7	2809	2025	2304	49	371	315	336	2385	2544	2160
198	44	35	35	5	1936	1225	1225	25	220	175	175	1540	1540	1225
199	38	29	29	4	1444	841	841	16	152	116	116	1102	1102	841
200	46	47	36	5	2116	2209	1296	25	230	235	180	2162	1656	1692
201	16	18	26	5	256	324	676	25	80	90	130	288	416	468
202	50	44	42	7	2500	1936	1764	49	350	308	294	2200	2100	1848
203	39	36	38	6	1521	1296	1444	36	234	216	228	1404	1482	1368
204	45	40	40	5	2025	1600	1600	25	225	200	200	1800	1800	1600
205	44	41	36	6	1936	1681	1296	36	264	246	216	1804	1584	1476
206	43	31	32	5	1849	961	1024	25	215	155	160	1333	1376	992
207	37	28	21	4	1369	784	441	16	148	112	84	1036	777	588
208	45	39	39	6	2025	1521	1521	36	270	234	234	1755	1755	1521
209	49	42	49	7	2401	1764	2401	49	343	294	343	2058	2401	2058
210	56	46	47	7	3136	2116	2209	49	392	322	329	2576	2632	2162
211	41	37	33	5	1681	1369	1089	25	205	185	165	1517	1353	1221

212	46	33	49	5	2116	1089	2401	25	230	165	245	1518	2254	1617
213	46	38	36	5	2116	1444	1296	25	230	190	180	1748	1656	1368
214	41	37	38	7	1681	1369	1444	49	287	259	266	1517	1558	1406
215	34	28	28	4	1156	784	784	16	136	112	112	952	952	784
216	42	38	38	5	1764	1444	1444	25	210	190	190	1596	1596	1444
217	33	32	36	5	1089	1024	1296	25	165	160	180	1056	1188	1152
218	51	45	45	6	2601	2025	2025	36	306	270	270	2295	2295	2025
219	35	27	25	3	1225	729	625	9	105	81	75	945	875	675
220	26	32	36	3	676	1024	1296	9	78	96	108	832	936	1152
221	41	39	41	5	1681	1521	1681	25	205	195	205	1599	1681	1599
222	41	36	33	4	1681	1296	1089	16	164	144	132	1476	1353	1188
223	36	31	29	4	1296	961	841	16	144	124	116	1116	1044	899
224	34	27	25	5	1156	729	625	25	170	135	125	918	850	675
225	49	48	46	6	2401	2304	2116	36	294	288	276	2352	2254	2208
226	51	49	48	6	2601	2401	2304	36	306	294	288	2499	2448	2352
227	43	39	35	6	1849	1521	1225	36	258	234	210	1677	1505	1365
228	49	43	42	6	2401	1849	1764	36	294	258	252	2107	2058	1806
229	36	39	40	5	1296	1521	1600	25	180	195	200	1404	1440	1560
230	46	44	42	7	2116	1936	1764	49	322	308	294	2024	1932	1848
231	45	40	40	6	2025	1600	1600	36	270	240	240	1800	1800	1600
232	41	38	34	4	1681	1444	1156	16	164	152	136	1558	1394	1292
233	39	34	34	5	1521	1156	1156	25	195	170	170	1326	1326	1156
234	29	24	27	4	841	576	729	16	116	96	108	696	783	648
235	38	33	31	4	1444	1089	961	16	152	132	124	1254	1178	1023
236	50	47	45	5	2500	2209	2025	25	250	235	225	2350	2250	2115
237	43	34	29	6	1849	1156	841	36	258	204	174	1462	1247	986
238	51	43	38	5	2601	1849	1444	25	255	215	190	2193	1938	1634
239	44	40	30	6	1936	1600	900	36	264	240	180	1760	1320	1200
240	53	43	42	5	2809	1849	1764	25	265	215	210	2279	2226	1806
241	48	41	39	7	2304	1681	1521	49	336	287	273	1968	1872	1599
242	47	42	43	6	2209	1764	1849	36	282	252	258	1974	2021	1806
243	45	49	33	6	2025	2401	1089	36	270	294	198	2205	1485	1617
244	48	39	39	6	2304	1521	1521	36	288	234	234	1872	1872	1521
245	37	31	23	5	1369	961	529	25	185	155	115	1147	851	713
246	46	37	39	6	2116	1369	1521	36	276	222	234	1702	1794	1443
247	46	36	35	6	2116	1296	1225	36	276	216	210	1656	1610	1260

248	56	49	49	7	3136	2401	2401	49	392	343	343	2744	2744	2401
249	46	36	28	5	2116	1296	784	25	230	180	140	1656	1288	1008
250	34	39	34	5	1156	1521	1156	25	170	195	170	1326	1156	1326
251	36	41	31	6	1296	1681	961	36	216	246	186	1476	1116	1271
252	40	38	34	6	1600	1444	1156	36	240	228	204	1520	1360	1292
253	53	45	33	6	2809	2025	1089	36	318	270	198	2385	1749	1485
254	41	38	28	6	1681	1444	784	36	246	228	168	1558	1148	1064
255	39	34	34	6	1521	1156	1156	36	234	204	204	1326	1326	1156
256	41	35	35	7	1681	1225	1225	49	287	245	245	1435	1435	1225
257	43	42	31	6	1849	1764	961	36	258	252	186	1806	1333	1302
258	41	32	37	5	1681	1024	1369	25	205	160	185	1312	1517	1184
259	50	36	32	7	2500	1296	1024	49	350	252	224	1800	1600	1152
260	46	32	31	7	2116	1024	961	49	322	224	217	1472	1426	992
261	42	35	34	7	1764	1225	1156	49	294	245	238	1470	1428	1190
262	40	38	34	5	1600	1444	1156	25	200	190	170	1520	1360	1292
263	45	37	34	7	2025	1369	1156	49	315	259	238	1665	1530	1258
264	45	37	37	7	2025	1369	1369	49	315	259	259	1665	1665	1369
265	56	40	38	6	3136	1600	1444	36	336	240	228	2240	2128	1520
266	49	36	33	6	2401	1296	1089	36	294	216	198	1764	1617	1188
267	42	38	27	7	1764	1444	729	49	294	266	189	1596	1134	1026
268	56	45	36	7	3136	2025	1296	49	392	315	252	2520	2016	1620
269	40	33	32	6	1600	1089	1024	36	240	198	192	1320	1280	1056
270	44	39	37	6	1936	1521	1369	36	264	234	222	1716	1628	1443
271	43	36	36	6	1849	1296	1296	36	258	216	216	1548	1548	1296
272	41	38	32	7	1681	1444	1024	49	287	266	224	1558	1312	1216
273	27	18	22	3	729	324	484	9	81	54	66	486	594	396
274	27	18	22	3	729	324	484	9	81	54	66	486	594	396
275	27	18	22	3	729	324	484	9	81	54	66	486	594	396
276	27	18	22	3	729	324	484	9	81	54	66	486	594	396
277	40	38	32	5	1600	1444	1024	25	200	190	160	1520	1280	1216
278	40	38	32	5	1600	1444	1024	25	200	190	160	1520	1280	1216
279	40	38	32	5	1600	1444	1024	25	200	190	160	1520	1280	1216
280	40	38	32	5	1600	1444	1024	25	200	190	160	1520	1280	1216
281	56	49	49	7	3136	2401	2401	49	392	343	343	2744	2744	2401
282	40	38	32	5	1600	1444	1024	25	200	190	160	1520	1280	1216
283	40	35	35	6	1600	1225	1225	36	240	210	210	1400	1400	1225

284	40	38	32	5	1600	1444	1024	25	200	190	160	1520	1280	1216
285	43	42	31	6	1849	1764	961	36	258	252	186	1806	1333	1302
Jumlah	12114	10709	10262	1586	532394	416481	384612	9198	69230	61254	58773	468293	448175	397043
	$X_1$	$X_2$	$X_3$	$Y$	$X_1^2$	$X_2^2$	$X_3^2$	$Y^2$	$X_1.Y$	$X_2.Y$	$X_3.Y$	$X_1.X_2$	$X_1.X_3$	$X_2.X_3$



## 11. Lampiran Uji Regresi Linier Berganda 3 Prediktor Pada Data Persepsi

### Uji Regresi Manual

#### 1. Membuat tabel persamaan regresi berganda 3 prediktor (Pada Lampiran 8)

#### 2. Membuat Skor Deviasi

$$a. \sum X_1^2 = \sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n} = 532.394 - \frac{(12114)^2}{285} = 17.485,24$$

$$b. \sum X_2^2 = \sum X_2^2 - \frac{(\sum X_2)^2}{n} = 416.481 - \frac{(10709)^2}{285} = 14085,63$$

$$c. \sum X_3^2 = \sum X_3^2 - \frac{(\sum X_3)^2}{n} = 384612 - \frac{(10262)^2}{285} = 15107,98$$

$$d. \sum Y^2 = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} = 9198 - \frac{(1586)^2}{285} = 372,04$$

$$e. \sum X_1.Y = \sum X_1.Y - \frac{(\sum X_1)(\sum Y)}{n} = 69.230 - \frac{(12114)(1.586)}{285} = 1816,65$$

$$f. \sum X_2.Y = \sum X_2.Y - \frac{(\sum X_2)(\sum Y)}{n} = 61.254 - \frac{(10.709)(1.586)}{285} = 1659,35$$

$$g. \sum X_3.Y = \sum X_3.Y - \frac{(\sum X_3)(\sum Y)}{n} = 58.773 - \frac{(10.262)(1.586)}{285} = 1665,87$$

$$h. \sum X_1.X_2 = \sum X_1.X_2 - \frac{(\sum X_1)(\sum X_2)}{n} = 468.293 - \frac{(12.114)(10.709)}{285} = 13104,13$$

$$i. \sum X_1.X_3 = \sum X_1.X_3 - \frac{(\sum X_1)(\sum X_3)}{n} = 448.175 - \frac{(12.114)(10.262)}{285} = 11985,98$$

$$j. \sum X_2.X_3 = \sum X_2.X_3 - \frac{(\sum X_2)(\sum X_3)}{n} = 397.043 - \frac{(10.709)(10.262)}{285} = 11443,84$$

### 3. Mencari Nilai Konstanta a, b1, b2, b3

a. Masukkan hasil dari perhitungan diatas ke persamaan-persamaan dibawah ini

$$1) \sum X_1.Y = b1. \sum X_1^2 + b2. \sum X_1.X_2 + b3. \sum X_1.X_3$$

$$2) \sum X_2.Y = b1. \sum X_1.X_2 + b2. \sum X_2^2 + b3. \sum X_2.X_3$$

$$3) \sum X_3.Y = b1. \sum X_1.X_3 + b2. \sum X_2.X_3 + b3. \sum X_3^2$$

Sehingga perhitungannya sebagai berikut:

$$1) 1816,65 = 17485,24 b1 + 13104,13 b2 + 11985,98 b3$$

$$2) 1659,35 = 13104,13 b1 + 14085,63 b2 + 11443,84 b3$$

$$3) 1665,87 = 11985,98 b1 + 11443,84 b2 + 15107,98 b3$$

b. Ketiga persamaan diatas dibagi dengan nilai yang terdapat pada b3, sehingga persamaan menjadi:

$$1) 0,1516 = 1,4588 b1 + 1,0933 b2 + b3$$

$$2) 0,1449 = 1,1451 b1 + 1,2308 b2 + b3$$

$$3) 0,1103 = 0,7934 b1 + 0,7575 b2 + b3$$

c. Langkah 4a persamaan 1a – 2a

$$0,1516 = 1,4588 b1 + 1,0933 b2 + b3$$

$$0,1449 = 1,1451 b1 + 1,2308 b2 + b3$$

$$\hline 0,0067 = 0,3137 b1 + (-0,1375) b2$$

d. Langkah 5a persamaan 2a – 3a

$$0,1449 = 1,1451 b1 + 1,2308 b2 + b3$$

$$0,1103 = 0,7934 b1 + 0,7575 b2 + b3$$

$$\hline 0,0346 = 0,3517 b1 + 0,4733 b2$$

e. Langkah 6a Nilai 4a dan 5a dibagi dengan b2

$$-0,0487 = -2,2815 b_1 + b_2$$

$$0,0731 = 0,7431 b_1 + b_2$$

f. Nilai b1

$$-0,0487 = -2,2815 b_1 + b_2$$

$$0,0731 = 0,7431 b_1 + b_2$$

$$\hline -0,1218 = -3,0246 b_1$$

$$b_1 = \frac{-0,1218}{-3,0246}$$

$$-3,0246$$

$$b_1 = 0,040$$

g. Nilai b2

$$0,0731 = 0,7431 b_1 + b_2$$

$$0,0731 = 0,7431 (0,040) + b_2$$

$$0,0731 = 0,0297 + b_2$$

$$b_2 = 0,0731 - 0,0297$$

$$b_2 = 0,044$$

h. Nilai b3

$$0,1103 = 0,7934 b_1 + 0,7575 b_2 + b_3$$

$$0,1103 = 0,7934 (0,040) + 0,7575 (0,044) + b_3$$

$$0,1103 = 0,0317 + 0,0333 + b_3$$

$$0,1103 = 0,065 + b_3$$

$$b_3 = 0,1103 - 0,065$$

$$b_3 = 0,045$$

i. Nilai Konstanta a

$$a = \frac{\sum y}{n} - b_1 \left( \frac{\sum X_1}{n} \right) - b_2 \left( \frac{\sum X_2}{n} \right) - b_3 \left( \frac{\sum X_3}{n} \right)$$

$$a = \frac{1586}{285} - 0,040 \left( \frac{12114}{285} \right) - 0,044 \left( \frac{10709}{285} \right) - 0,045 \left( \frac{10262}{285} \right)$$

$$a = 0,587$$

#### 4. Nilai Persamaan (Y)

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

$$Y = 0,587 + 0,040 X_1 + 0,044 X_2 + 0,045 X_3$$

#### 5. Mencari Nilai Korelasi Simultan X1, X2, X3 terhadap Y

$$R_{X_1, X_2, X_3, Y} = \sqrt{\frac{b_1 \cdot \sum X_1 Y + b_2 \cdot \sum X_2 Y + b_3 \cdot \sum X_3 Y}{\sum y^2}}$$

$$= \sqrt{\frac{0,040 (1816,65) + 0,044 (1659,35) + 0,045 (1665,87)}{372,04}}$$

$$= \sqrt{\frac{72,67 + 73,01 + 74,96}{372,04}}$$

$$= \sqrt{\frac{220,64}{372,04}}$$

$$= \sqrt{0,5930}$$

$$= 0,7701$$

## 6. Mencari Nilai Koefisien Determinasi KP

$$\begin{aligned} KP &= (R_{x_1, x_2, x_3, y})^2 \times 100\% \\ &= (0,770)^2 \times 100\% \\ &= 59,4\% \end{aligned}$$

## 7. Uji F

$$\begin{aligned} F_{hitung} &= \frac{(RX_1X_2X_3)^2(n-m-1)}{3[1-(RX_1X_2X_3)^2]} \\ &= \frac{(0,770)^2(285-3-1)}{3[1-(0,770)^2]} \\ &= \frac{(0,5929)(281)}{3[1-(0,5929)]} \\ &= 136,817 \end{aligned}$$

$F_{tabel} = F(\alpha)$  (dk pembilang = m), dk penyebut = (n-m-1)

Dimana:

$$m = 3$$

$$n = 285$$

$$\alpha = 0,05$$



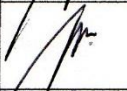



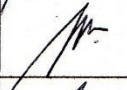


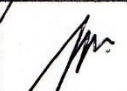
$$\text{dk } 285 - 3 - 1 = 281$$

$$F_{tabel} = F(0,05)(281) = 2,64$$

## 12. Lampiran Foto





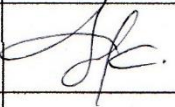

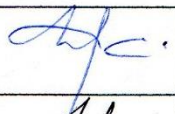

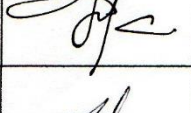

## 13. Lampiran Lembar Konsultasi

 <b>KEMENTERIAN AGAMA</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)</b> <b>RADEN FATAH PALEMBANG</b> <b>FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI</b>			
<i>Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikry No.1 KM.3,5 Palembang 30126 Telp. (0711)353360 website : www.radenfatah.ac.id</i>			
<b>LEMBAR KONSULTASI</b>			
NIM	:	14540124	
Nama	:	Rahmadani Eka Syafitri	
Program Studi	:	Sistem Informasi	
Semester	:	8	
Tahun Akademik	:	2018	
Judul	:	Analisis Pengaruh Kualitas Website Fakultas Sains dan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <del>Metode</del> WebQual	
Dosen Pembimbing II	:	Rusmala Santi, M.Kom.	
No	Tanggal	Uraian	Paraf
1	16/7/2018	Bab I : latar belakang, alasan memilih, tujuan penelitian	
2	23/7/2018	Bab I : Latar belakang, tujuan	
3	25/7/2018	Bab I : Ace	
4	26/7/2018	Bab II : teori nilai	
5	31/7/2018	Bab II : Ace	
6	13/8/2018	Bab III : uraian, definisi ke lain, Ruesion : judul asli	
7	15/8/2018	Bab III : Penulisan operasional skala <del>range</del> , hipotesis, kuesioner <del>separat</del>	
8	16/8/2018	Bab III : Ace	
9	18/10/2018	Bab IV : Gambaran Umum, pengelasan, hasil ?	











## Lampiran Lembar Konsultasi

 <b>KEMENTERIAN AGAMA</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)</b> <b>RADEN FATAH PALEMBANG</b> <b>FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI</b>			
<i>Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikry No.1 KM.3,5 Palembang 30126 Telp. (0711)353360 website : www.radenfatah.ac.id</i>			
<b>LEMBAR KONSULTASI</b>			
NIM	:	14540124	
Nama	:	Rahmadani Eka Syafitri	
Program Studi	:	Sistem Informasi	
Semester	:	8	
Tahun Akademik	:	2018	
Judul	:	Analisis Pengaruh Kualitas Website Fakultas Sains dan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0	
Dosen Pembimbing II	:	Seva Novika, M.Kom.	
No	Tanggal	Uraian	Paraf
	12 / 7 2018	Revisi BAB I - Latar Belakang - Rumusan Masalah - Batasan Masalah	
	16 / 7 2018	Acc Bab I	
	23 / 7 2018	Revisi Bab II - Ayat - Teori webqual	
	28 / 7 2018	Acc Bab II	
	6 / 8 2018	-sebar kuisioner - analisis data	
	18 / 9 2018	ACC Bab III	
	16 / 10 2018	format penulisan	

## Lampiran Lembar Konsultasi

 <b>KEMENTERIAN AGAMA</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)</b> <b>RADEN FATAH PALEMBANG</b> <b>FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI</b>			
<i>Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikry No.1 KM.3,5 Palembang 30126 Telp. (0711)353360 website : www.radenfatah.ac.id</i>			
<b>LEMBAR KONSULTASI</b>			
NIM	:	14540124	
Nama	:	Rahmadani Eka Syafitri	
Program Studi	:	Sistem Informasi	
Semester	:	8	
Tahun Akademik	:	2018	
Judul	:	Analisis Pengaruh Kualitas Website Fakultas Sains dan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan WebQual 4.0	
Dosen PembimbingII	:	Seva Novika, M.Kom.	
No	Tanggal	Uraian	Paraf
	19 / 10 2018	Ace Bab IV	
		Revisi Bab V	
	6 / 11 2018	Revisi Kesimpulan, Abstrak	
		ACC Bab V	
		Ace Semhar	

## RIWAYAT HIDUP



Nama Rahmadani Eka Safitri lahir di Palembang, Sumatera Selatan, tepatnya pada tanggal 24 September 1996. Pendidikan dasar saya diselesaikan pada tahun 2008 di Madrasah Ibtidaiyah Palembang. Pendidikan sekolah pertama saya selesaikan pada tahun 2011 di SMP YPI Tunas Bangsa Palembang. Saya menyelesaikan pendidikan Sekolah Madrasah Aliyah di MAN 2 Palembang pada tahun 2014, dan saya melanjutkan pendidikan di bangku kuliah pada tahun 2014 dengan mengambil Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.