

# **PENGARUH KUALITAS WEBSITE PT GO-JEK INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**

Prionggo Hendradi<sup>1</sup>, Toni Sukendar<sup>2</sup>, Mohammad Ikhsan Saputro<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik Universitas Satya Negara Indonesia  
[prionggo.hendradi@gmail.com](mailto:prionggo.hendradi@gmail.com), [Toni.tns@bsi.ac.id](mailto:Toni.tns@bsi.ac.id)

<sup>3</sup>STMIK Nusa Mandiri Jakarta  
[mohammad@mhi@nusamandiri.ac.id](mailto:mohammad@mhi@nusamandiri.ac.id)

---

## **ABSTRAK**

Pertumbuhan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang demikian pesat menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah perusahaan dalam hal layanan bagi pengguna. Layanan suatu *website* perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, kualitas *website Go-Jek* diukur dengan menggunakan metode *WebQual*. *WebQual* merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *website*. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *Go-Jek*. Jumlah sample dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner terhadap responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software *SPSS versi 19.0 for Windows*. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas *website* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara parsial salah satu dimensi *webqual* yaitu kualitas informasi (*Information Quality*) tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Dengan kata lain pada dimensi kualitas informasi (*Information Quality*) harus perlu ditingkatkan lagi.

Kata kunci : kualitas *website*, *webqual*, kepuasan pengguna

## **ABSTRACT**

*Such rapid growth of Information and Communication Technology makes the website an integral part of a company in terms of service to users. Service of a website needs to be measured to know the level of user satisfaction. In this study, Go-Jek website quality is measured using WebQual method. WebQual is an instrument that assesses the quality of a website. Respondents in this study are Go-Jek users. The number of samples in this study as many as 100 respondents. The data obtained from the results of the questionnaire distributed to respondents. Data analysis technique using multiple linear regression analysis with the help of software SPSS version 19.0 for Windows. From the results of the study can be concluded that simultaneously the quality of the website affect the user satisfaction. While partially one dimension of webqual is the quality of information (Information Quality) does not affect customer satisfaction significantly. In other words the information quality dimension (Information Quality) should be improved again.*

**Keywords:** *website quality, webqual, user satisfaction*

---

## **Pendahuluan**

Go-Jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja diberbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan Go-Jek bertumpu pada tiga (3) nilai pokok yaitu kecepatan, inovasi dan dampak soasial. Dan untuk menyediakan berbagai macam layanan, diantaranya: *Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Mart, Go-Shop, Go-Send, Go-Pulsa, Go-Box, Go-Massage, Go-Clean, Go-Glam, Go-Tix, Go-Auto, Go-Med, Go-Busway*. Penyelenggaraan *aplikasi Go-Jek* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan pengguna yang menginginkan pelayanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat yang dapat diakses melalui *smartphone* ( Sumber : PT. Go-Jek Indonesia).

PT. Go-Jek Indonesia memiliki *website* yaitu [www.go-jek.com](http://www.go-jek.com). Sejauh ini, setelah layanan *website* PT. Go-Jek Indonesia diimplementasikan belum pernah dilakukan penilaian mengenai kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung *website*, sehingga pengelola *website* belum bisa menerima umpan balik tentang *website* tersebut. Ditemukan beberapa permasalahan yaitu *website* kurang populer di kalangan pengguna *website* terutama mitra Go-Jek. Informasi yang jarang di *update*, akibatnya pengguna *website* kesulitan untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan *up to date* terkait peraturan dan kebijakan baru layanan Go-Jek. Dari hal tersebut, maka dibutuhkan sebuah evaluasi terhadap kualitas dari *website* yang dimiliki untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap *website* [www.go-jek.com](http://www.go-jek.com). Untuk mengetahui seberapa besar kualitas *website* [www.go-jek.com](http://www.go-jek.com) terhadap kepuasan pengguna, penulis menggunakan metode webqual 4.0 untuk mengujinya.

Pengukuran kualitas *website* Pemerintah Daerah (Pemda) merupakan ide dasar dalam penulisan ini. Ide tersebut didasari oleh Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 yang menjelaskan bahwa untuk mencapai tata kelola IT Pemerintahan atau *E-Government* yang baik perlu adanya evaluasi yang kontinu. Implementasi dari peraturan tersebut telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dengan membuat *website* Pemerintah Kabupaten yaitu [www.oganilirkab.go.id](http://www.oganilirkab.go.id)., namun tingkat kualitas *website* tersebut belum pernah diukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan kebijakan tersebut (Irawan, 2012:488). Berdasarkan fenomena tersebut dicoba dilakukan penelitian untuk mengukur kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan para pengguna *website Go-Jek*, adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Website PT. Go-Jek Indonesia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual”**.

## **1. Metode Penelitian**

### **A. Metode Webqual**

Instrumen *Webqual* menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Jika *Webqual 1.0* menitik beratkan analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan diinteraksi layanan, *Webqual 2.0* sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisa terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisa kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang *online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: Kualitas situs; Kualitas informasi yang disediakan dan Kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai *Webqual 3.0*. Analisa lanjutan terhadap *Webqual 3.0* menghasilkan pendekatan model *Webqual 4.0* yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi *Usability* (Kegunaan). (Irawan ,2012:489-490)

**Tabel 1. Indikator *Webqual 4.0***

Dimensi	<i>Webqual 4.0</i> Item
<i>Usability</i>	1. Kemudahan untuk dioperasikan. 2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti. 3. Kemudahan untuk navigasi. 4. Kemudahan menemukan alamat <i>website</i> . 5. Tampilan yang atraktif. 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi. 7. Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i> pemerintahan. 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i> .
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. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai.
Kualias Interaksi Pelayanan	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 memberikan masukan ( <i>feed back</i> ). 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i> .
Keseluruhan	23. Pendapat secara umum tentang <i>website</i> ini.

Sumber : Irawan ( 2012:490)

## **B. Kepuasan Konsumen**

Kotler dan Keller (2007: 138), mengatakan bahwa “ kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”.

## **C. Variabel Penelitian**

Menurut Tehubijuluw dan Sugiarto (2014:65) : Variabel Penelitian yaitu untuk mempermudah dalam melaksanakan penelitiannya, maka seorang peneliti akan membangun sebuah model penelitian yang digambarkan dalam sebuah kerangka teori.

#### D. Uji Validitas

Kotler dan Keller (2014:72) mengatakan Validitas berkaitan erat dengan apakah kita mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi atau arti sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang digunakan dalam suatu penelitian mengukur apa yang ingin diukur. Variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini ada dua (2) macam, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi pada *website*. Metode tersebut terdapat dalam persamaan, yaitu:

$$r = \frac{n (\sum X_i Y) - (\sum X_i) (\sum Y)}{\sqrt{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi antara skor butir (X) dengan skor butir(Y)

N = Banyaknya responden

$\sum X$  = Jumlah skor variabel (X)

$\sum Y$  = Jumlah skor variabel (Y)

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat skor variabel (X)

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat skor variabel (Y)

$\sum XY$  = Jumlah perkalian skor item dengan skor butir (X) dan skor variabel (Y)

## 2. Hasil dan Pembahasan

#### A. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan batasan r tabel dengan signifikan 0,05 dan uji dua (2) sisi. Untuk batasan r tabel dengan n = 100 maka didapat r tabel sebesar 0.196, artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

**Tabel2.**  
**Rangkuman Output SPSS untuk Kualitas Kegunaan**

Nilai Hitung	r Tabel	Keterangan
0.528	0.196	Valid
0.455	0.196	Valid
0.507	0.196	Valid
0.481	0.196	Valid
0.628	0.196	Valid

0.453	0.196	Valid
0.420	0.196	Valid

**Tabel 3.**  
**Rangkuman *Output SPSS* untuk Kualitas Informasi**

Nilai Hitung	r Tabel	Keterangan
0.635	0.196	Valid
0.501	0.196	Valid
0.492	0.196	Valid
0.565	0.196	Valid
0.698	0.196	Valid
0.692	0.196	Valid
0.732	0.196	Valid

**Tabel 4.**  
**Rangkuman Output SPSS untuk Kualitas Interaksi**

Nilai Hitung	r Tabel	Keterangan
0.855	0.196	Valid
0.888	0.196	Valid
0.891	0.196	Valid
0.872	0.196	Valid
0.701	0.196	Valid
0.598	0.196	Valid

**Tabel 5.**  
**Rangkuman Output SPSS untuk Kepuasan Pengguna**

Nilai Hitung	r Tabel	Keterangan
0.916	0.196	Valid
0.908	0.196	Valid
0.726	0.196	Valid
0.876	0.196	Valid
0.777	0.196	Valid
0.454	0.196	Valid

Seluruh indikator pernyataan *webqual 4.0* untuk mengukur kualitas *website go-jek.com* dinyatakan valid.

## **B. Uji Reabilitas**

Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut *reliable* atau tidak, maka kuesioner tersebut diuji dengan metode *alpha cronbach* dengan SPSS. Hasil dari uji realibilitas dengan menggunakan SPSS untuk masing-masing dimensi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6. Uji Reabilitas**

ronbach's Alpha	N of Iems
0.494	7
0.716	7
0.874	6
0.877	6

Sumber : hasil perhitungan

Model Penelitian *webqual 4.0* untuk mengukur kualitas *website go-jek.com* telah memenuhi kriteria reabilitas dan merupakan alat ukur yang dapat dipercaya.



## A. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dengan analisis grafik menurut Ghozali (2011:31). Uji Normalitas data dilakukan dengan ketentuan:

Jika nilai signifikansi (nilai probabilitas)  $> 0,05$  maka dikatakan berdistribusi normal.

Jika nilai signifikansi (nilai probabilitas)  $< 0,05$  maka dikatakan berdistribusi tidak normal.

**Tabel 7. Uji Normalitas**

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandarized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.000000
	Std. Deviation	1.302298
Most Extreme Differences	Absolute	0.101
	Positive	0.101
	Negative	-0.089
Kolmogorov-Smirnov Z		1.011
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.259

\*Sumber: Hasil Perhitungan

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Output ini menjelaskan tentang uji normalitas dengan metode *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Untuk menentukan normalitas dari data tersebut cukup membaca pada nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed). Jika signifikansi kurang dari 0.05, maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal. Tetapi jika nilai signifikansi lebih dari 0.05, maka data tersebut berdistribusi normal. Berdasarkan hasil output di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,259 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang di uji berdistribusi normal.



## A. Uji Multikolinearitas

**Tabel 8. Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	x1	0.758	1.319
	x2	0.608	1.646
	x3	0.679	1.473

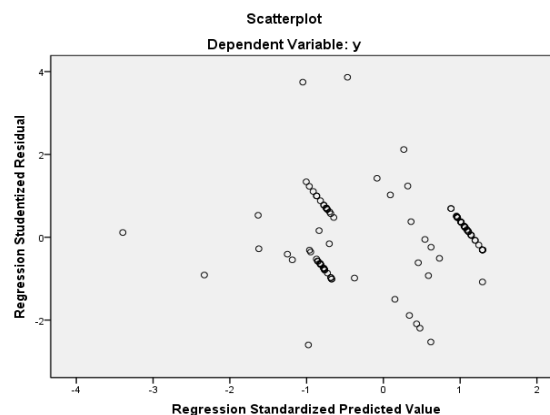
a. Dependent Variabel : y

Untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi kolerasi yang tinggi atau tidak antar variabel independen. Acuan penentu ada tidaknya multikolinearitas :

1. Tidak terjadi multikolinearitas  
Tolerance > 0,10 ; VIF < 10
2. Terjadi multikolinearitas  
Tolerance < 0,10 ; VIF > 10

Berdasarkan output di atas diketahui bahwa : Nilai Tolerance variabel *Usability* (X1) yakni 0,758, kualitas informasi (X2) yakni 0,608 dan kualitas interaksi (X3) yakni 0,679 lebih besar dari 0,10. Sementara itu, Nilai VIF ( *Variance Inflation Factor* ) variabel *Usability* (X1) yakni 1,319, kualitas informasi (X2) yakni 1,646 dan kualitas interaksi (X3) yakni 1,473 lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikoliniearitas.

## B. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1.  
Uji Heteroskedastisitas

Output ini digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada gambar di atas, terlihat titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga data baik digunakan dalam model regresi.

### C. Koefisien Determinasi (*R Square*)

**Tabel 9. Koefisien Determinasi (*R Square*)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.922 <sup>a</sup>	0.850	0.845	1.322

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

Dari output model *summary*, diketahui nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,850 (nilai 0,850 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu  $0,922 \times 0,922 = 0,850$ ). Besarnya angka koefisien determinasi (*R Square*) 0,850 sama dengan 85%. Angka tersebut mengandung arti bahwa X1 (*usability*), X2 (kualitas informasi), dan X3 (kualitas interaksi) berpengaruh terhadap Y (kepuasan pengguna) sebesar 85%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 85\% = 15\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini. Sebagai catatan, besarnya nilai koefisien determinasi atau *R Square* hanya antara 0-1. Sementara jika dijumpai *R Square* bernilai minus (-), maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh X terhadap Y. Semakin kecil nilai koefisien determinasi (*R Square*), maka ini artinya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai *R Square* semakin mendekati 1, maka pengaruh tersebut akan semakin kuat. Angka R didapat 0,922 artinya korelasi antara variabel X1 (*usability*), X2 (kualitas informasi), dan X3 (kualitas interaksi) terhadap Y (kepuasan pengguna) sebesar 0,922. Hal ini berarti terjadi hubungan yang sangat erat (nilai mendekati 1). *Adjusted R Square* adalah *R Square* yang telah disesuaikan nilainya sebesar 0,845. *Standard Error of the Estimate* adalah ukuran kesalahan prediksi, nilainya sebesar 1,322.

Artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi kepuasan pengguna sebesar 1,322.

### D. Uji Parsial (Uji T)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (*independent*) secara parsial atau individual dalam mempengaruhi variabel tidak bebas (*dependent*).

**Tabel 10. Uji Parsial (Uji T)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0.866	1.533		0.565	0.573
x1	0.141	0.055	0.117	2.573	0.012
x2	0.009	0.046	0.010	0.199	0.843
x3	0.809	0.045	0.867	18.065	0.000

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan *output Coefficients* di atas, diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel :

1. *Usability* (X1) adalah sebesar 0,141 bernilai positif , sehingga dapat dikatakan bahwa *Usability* (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Pengaruh positif diartikan, bahwa semakin meningkat *Usability* (X1) maka akan meningkat pula Kepuasan Pengguna (Y).
2. Kualitas Informasi (X2) adalah sebesar 0,009 bernilai tidak positif , sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Informasi (X2) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Tidak berpengaruh positif diartikan, bahwa ada atau tidaknya peningkatan Kualitas Informasi (X2) maka tidak akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
3. Kualitas Interaksi (X3) adalah sebesar 0,809 bernilai positif , sehingga dapat dikatakan Kualitas Interaksi (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Pengaruh positif diartikan, bahwa semakin meningkat Kualitas Interaksi (X3) maka akan meningkat pula Kepuasan Pengguna (Y).

Selanjutnya, untuk mengetahui apakah pengaruh tersebut signifikan atau tidak, maka nilai koefisien regresi dari variabel *Usability* (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi (X3) ini akan diuji signifikasinya inilah yang sering disebut dengan uji t parsial dalam analisis regresi.

Hipotesis (Dugaan) dalam Uji t adalah :

1.  $H_0 = \text{Usability (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y)}$
2.  $H_1 \text{ Usability (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y)}$

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, maka nilai  $\alpha = 0,05$

Dasar Pengambilan Keputusan dalam Uji t

1.  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak jika nilai t hitung  $<$  t tabel atau jika nilai Sig.  $>$  0,05
2.  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima jika nilai t hitung  $>$  t tabel atau jika nilai Sig.  $<$  0,05

Rumus untuk Mencari Nilai t Tabel adalah :

t tabel = (tingkat kepercayaan ; jumlah responden dikurangi 2) atau jika ditulis dalam bentuk rumus, maka rumusnya seperti di bawah ini :

t tabel = ( $\alpha$  ; n-2)

t tabel = (0,05; 100-2)

t tabel = (0,05; 98)

t tabel = angka 0,05 ; 98 kemudian dicari pada distribusi nilai t tabel maka ditemukan nilai t tabel sebesar 1,984

Hasil dan Pengambilan Keputusan dalam Uji t

1. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar  $2,573 > t$  tabel 1,984 dan nilai singnifikansi (Sig.)  $0,012 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya “Usability (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y)”.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar  $0,199 < t$  tabel 1,984 dan nilai singnifikansi (Sig.)  $0,843 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak, yang artinya “Kualitas Informasi (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y)”.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar  $18,065 > t$  tabel 1,984 dan nilai singnifikansi (Sig.)  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya “Kualitas Interaksi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y)”.

## E. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (*independent*) yang ada dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel tidak bebas (*dependent*).

**Tabel 11. Hasil Uji F (ANOVA)**

Model	Sum of Squares	d f	Mean Square	F	Sig.
Regression	951.888	3	317.296	181.418	0.000 <sup>a</sup>
Residual	167.902	96	1.749		
Total	1119.790	99			

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

b. Dependent Variable: y

Terdapat dua cara yang bisa digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan dalam uji F. Cara yang pertama, kita dapat membandingkan antara nilai F hitung dengan nilai F tabel. Sedangkan cara yang kedua, kita dapat pula membandingkan nilai

signifikansi atau nilai probabilitas dari hasil perhitungan SPSS apakah nilai signifikansi tersebut lebih besar atau lebih kecil dari nilai standar statistik yakni 0,05.

Dasar Pengambilan Keputusan dalam Uji F berdasarkan nilai F hitung dan F tabel

1. Jika nilai F hitung  $>$  F tabel maka variabel *independent* (bebas) secara simultan berpengaruh terhadap variabel *dependent* (terikat).
2. Sebaliknya, Jika nilai F hitung  $<$  F tabel maka variabel *independent* (bebas) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent* (terikat).

Dasar Pengambilan Keputusan dalam Uji F berdasarkan nilai signifikansi hasil dari *output* SPSS

1. Jika nilai signifikansi  $<$  0,05, maka variabel *independent* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*.
2. Jika nilai signifikansi  $>$  0,05 maka variabel *independent* secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*.

Dari hasil *output* SPSS di atas, akan dilakukan interpretasi menggunakan dua dasar pengambilan keputusan dalam Uji F sebagaimana yang sudah saya jelaskan di atas.

Pengambilan Keputusan Berdasarkan nilai F hitung dan F tabel

Dari *output* di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar 181.418. Langkah selanjutnya tinggal mencari nilai F tabel dan membandingkan dengan nilai F hitung 181.418. Rumus mencari F tabel adalah (0.05;df1; df2)

Keterangan :

df1 = derajat bebas pembilang

df2 = derajat bebas penyebut

Data di atas, menunjukkan bahwa F tabel = (0.05; df1=25; df2=73) Selanjutnya nilai ini dimasukkan ke dalam rumus, maka menghasilkan angka (0.05;25;73), angka ini kemudian dijadikan acuan untuk mengetahui nilai F tabel pada distribusi nilai F tabel statistik. Maka diketahui bahwa nilai F tabel sebesar 1,657. Karena nilai F hitung 181.418 lebih besar dari nilai F tabel 1,657 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas X1, X2 dan X3 (secara simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Pengambilan Keputusan dalam Uji F berdasarkan Nilai Signifikansi

Dari *output* SPSS di atas, diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F maka dapat disimpulkan pula bahwa *Usability* (X1) , Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Interaksi (X3) (secara simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Dengan melihat penjabaran di atas, maka pengambilan keputusan dalam uji F baik itu membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, maupun berpedoman pada nilai signifikansi diperoleh hasil yang sama pula atau hasil yang konsisten.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

Dalam analisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna pada PT Go-Jek Indonesia, diperoleh hasil:

- a. *Usability* atau kualitas kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra atau *driver* PT Go-Jek Indonesia. Artinya setiap peningkatan kualitas kegunaan pada *website*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna dengan nilai regresi sebesar 0,141.

- b. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra atau *driver* PT Go-Jek Indonesia. Artinya setiap ada atau tidak ada peningkatan kualitas informasi pada *website*, maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai regresi sebesar 0,009.

Kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra atau *driver* PT Go-Jek Indonesia. Artinya setiap peningkatan kualitas interaksi pada *website*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna dengan nilai regresi sebesar 0.809.

### Daftar Pustaka

- [1] Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro
- [2] Irawan, Chandra. 2012. Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Metode Webqual. ISSN: 2355-4614. Ogan Ilir: Jurnal Sistem Informasi Vol. 4, No. 2 Oktober 2012: 488-502 (6 April 2016)
- [3] Jogiyanto. 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset
- [4] Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Jilid 1, Dialihbahasakan oleh Benjamin Molan . Jakarta: PT Indeks
- [5] Morissan. 2012. Metode Penelitian Survei. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- [6] Syaifullah, Dicky Oksa Soemantri. 2016. Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 ( Studi Kasus : CV. Zamrud Multimedia Network). e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-818. Riau: Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi Vol 2 No 1 2016: 19-25 ( 2 April 2016 )
- [7] Tehubijuluw, Florentina dan Sugiarto. 2014. Metodologi Penelitian Cara Mudah Membuat Makalah, Skripsi, Tesis, dan Disertasi. Tangerang: PT. Matana Bina Utama
- [8] Yudiaatmaja, Fridayana. 2013. Analisis Regresi Dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- [9] Zamani, Uyun Ilham, Dewiyani Sunarto dan Ignatius Andrian Mastan. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Website PT Badak LNG Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual. ISSN2338-137X.Surabaya: JSIKA Vol 5 No 11 2016:1-8 ( 2 April 2016)