

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL MEDIA ONLINE KOTA JOGJA.COM TERHADAP PENGGUNA AKHIR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Erma Susanti, Ririn Septrisulviani

Prodi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri
Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta
Email: erma@akprind.ac.id, ririn369@gmail.com

Abstract

Online media portal kotajogja.com is one of the online news products produced by PT. Integra Innovation Indonesia. To know the extent to which the quality of news generated based on the perception of the user or online news reader, it is necessary to analyze the quality of website services. One method that can be used for website quality analysis is using WebQual 4.0. The WebQual 4.0 method is a method of measuring website quality based on end user perceptions. This method is based on 3 dimensions: usability, information quality and interaction quality. In addition to using WebQual 4.0, Likert scales are also used as research intervals.

The process of analysis in this study using sample withdrawal stages of 96 people consisting of 48 student respondents and 48 workers respondents. Data collection of respondents using an online questionnaire. Prior to the data collection process, validity test was performed using Bivariate Pearson formula and reliability test using Alpha Cronbach's formula. The assessment process in this study using Likert scale with 5 interval scale. The last step is analysis by WebQual method and Chi Square test. The results of the calculation of the overall average showed 3.73 with the interpretation of "MEMUASKAN" (SATISFACTORY). Only, there is one item of quality interaction dimension about the trust of storing information that should be improved. Chi Square test results known that affecting the level of respondent satisfaction is the quality of use, while the quality of information and the quality of interaction does not significantly affect the user satisfaction website jogja.com.

Keyword: kotajogja.com, reliabilitas, validitas, likert, chi square, WebQual

Pendahuluan Latar Belakang

Media *online* merupakan suatu media digital yang tersaji secara *online* di Internet. Media ini secara khusus memuat berbagai karya jurnalistik baik itu berupa berita maupun artikel-artikel secara *online*. Sedangkan, portal web

adalah website yang menyediakan berbagai layanan informasi. Portal media *online* atau berita termasuk dalam website yang memiliki konten dinamis karena isinya selalu berubah-ubah setiap saat.

Website *kotajogja.com* merupakan sebuah portal media *online* yang berisi beragam informasi tentang Yogyakarta. Portal tersebut dibuat oleh PT. Integra Inovasi Indonesia yang merupakan konsultan dan *developer* dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). PT. Integra Inovasi Indonesia memiliki berbagai produk dan layanan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang lengkap (PT. Integra Inovasi Indonesia, 2015). *Website kotajogja.com* mengulas berbagai sisi menarik dan menampilkan beragam informasi tentang Yogyakarta. Untuk mengetahui apakah tampilan *website* *kotajogja.com* cukup *responsive*, mudah dalam penggunaan, dan apakah informasi yang diberikan sesuai kenyataan, maka perlu dilakukan uji kelayakan. Kelayakan *website* menjadi salah satu faktor untuk menilai apakah pengunjung nyaman atau tidak dengan informasi yang diberikan pada sebuah website. Salah satu cara untuk menguji kelayakan website adalah dengan menggunakan metode *WebQual*.

Metode *WebQual* dapat digunakan untuk melakukan analisis terhadap kualitas website *kotajogja.com* dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Karena *WebQual* melakukan teknik pengukuran berdasarkan persepsi pengguna akhir. Instrumen penelitian pada *WebQual* dikembangkan dengan menggunakan metode *Quality Function Development* (QFD). *WebQual* adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan dalam tiga variabel bebas yaitu *usability* (penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *services interaction* (kualitas interaksi) (Abbas, 2013).

Permasalahan

Permasalahan penelitian yang akan dibahas adalah bagaimana mengetahui kelayakan website *kotajogja.com* berdasarkan pada persepsi pengguna website dengan melakukan analisis kelayakan website menggunakan metode *WebQual 4.0* untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna akhir.

Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terhadap kualitas layanan portal media Yogyakarta *www.kotajogja.com*, sehingga dari hasil analisis dapat memberikan *feedback* (umpan balik) kepada pengembang dan pengelola website agar dapat menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas website agar dapat sesuai dengan harapan dari pengunjung website.

Landasan Teori

Metode *WebQual* (*Website Quality*)

WebQual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam tiga variabel bebas yaitu : *usability*, *information quality*, dan *services interaction*. Yang nantinya menimbulkan variabel terikat yaitu *overall impression*. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau *user* terhadap kualitas dari website tersebut (Abbas, 2013). Adapun instrumen-instrumen penelitian yang digunakan dalam WebQual 4.0 menurut (Furkonudin, dkk, 2016) dapat dilihat pada Gambar 1.

Quality	Description
Usability	
1	I find site easy to learn to operate
2	My interaction with the site is clear and understandable
3	I find site easy to navigate
4	I find the site easy to use
5	The site has an attractive appearance
6	The design is appropriate to the type of site
7	The site conveys a sense of competency
8	The site creates a positive experience for me
Information Quality	
9	Provides accurate information
10	Provides believable information
11	Provides timely information
12	Provides relevant information
13	Provides easy to understand information
14	Provides information at the right level of detail
15	Present the information in an appropriate format
Interaction Quality	
16	Has a good reputation
17	It feels safe to complete transaction
18	My personal information feels secure
19	Creates a sense of personalization
20	Conveys a sense of community
21	Makes it easy to communicate with the organization
22	I feel confident that goods/services will be delivered as promised
Overall impression	

Gambar 1. Instrumen WebQual 4.0

Likert's Summated Rating (LSR)

LSR adalah metode pengukuran sikap (*attitude*) yang banyak digunakan dalam penelitian sosial karena kesederhanaannya. LSR sangat bermanfaat untuk membandingkan skor sikap seseorang dengan distribusi skala dari sekelompok orang lainnya, serta untuk melihat perkembangan atau perubahan sikap sebelum dan sesudah eksperimen atau kegiatan (Abbas, 2013).

Statistikal Product and Service Solutions (SPSS)

SPSS adalah sebuah *software* untuk mengolah data statistik yang penggunaannya cukup mudah bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik. Aplikasi SPSS seringkali digunakan untuk memecahkan problem riset, atau bisnis dalam hal statistik. Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang diinput oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data dan pelaporan. SPSS merupakan perangkat lunak yang paling banyak dipakai karena tampilannya *user friendly* dan merupakan terobosan baru berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam *e-bussiness*. SPSS didukung oleh OLAP (*Online Analytical Processing*) yang akan memudahkan

dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti Microsoft Excel atau Notepad (Abbas, 2013).

Tinjauan Pustaka

Penelitian ini disusun berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu penelitian (Abbas, 2013) yang telah menganalisa *website* Universitas Negeri Yogyakarta. Hasil penelitian yang dilakukannya dengan metode *Chi Square* dan *WebQual*. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas *website* UNY adalah dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Dan mahasiswa merasa puas terhadap kualitas *website* UNY.

Referensi selanjutnya dari (Putra, dkk, 2014) yang melakukan analisis layanan *website* BTKP-DIY menggunakan metode *WebQual 4.0*. Analisis data yang dilakukan yaitu uji *validitas*, uji *reliabilitas* dan penilaian dengan skala *likert*. Dalam penilaian menggunakan skala *likert* digunakan 4 interval penilaian, yaitu Sangat Puas, Puas, Kurang Puas dan Tidak Puas. Hasil penelitiannya memperlihatkan bahwa pengguna *website* BTKP-DIY merasa puas dengan fasilitas, menu dan isi yang ada di dalam *website* BTKP-DIY baik dari nilai keseluruhan responden maupun variabel penelitian.

(Arifin, dkk, 2015) melakukan analisis kualitas layanan *website* Universitas Hasanuddin dengan Metode *WebQual 4.0* Modifikasi yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna *website* yang diukur melalui pendekatan *WebQual 4.0* yang telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi kualitas antarmuka pengguna dengan tiga dimensi utama *WebQual 4.0*, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Teknik analisis menggunakan Analisis Perbedaan (uji beda t) dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa terdapat perbedaan (*gap*) antara persepsi aktual dan harapan ideal mahasiswa pada masing-masing dimensi kualitas layanan *website*, yang menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan *website* Universitas Hasanuddin belum sesuai dengan harapan mahasiswa.

(Fitriyadi, dkk., 2014) melakukan penelitian *benchmark website* *Bhinneka.com* dan *Elevenia.co.id* dengan Metode *WebQual*. Penelitian ini menyajikan data hasil survey yang dilakukan oleh penulis dalam mengkaji perbandingan *website E-Commerce*. Dan dengan pendekatan pertanyaan yang dibuat berdasarkan metode *WebQual* diketahuilah bahwa *Bhinneka.com* mengungguli nilai dari *Elevenia.co.id* dari 4 sisi yang ditonjolkan dengan rata-rata selisih nilai yang tidak terlampau jauh.

Referensi selanjutnya dari (Wibisono, dkk, 2015) yang melakukan analisis kualitas final proyek *website* milik Bank Boyolali terhadap pengguna akhir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir serta melakukan evaluasi sebelum *website* dipublikasikan pada *domain* utama. Hasil penelitiannya dilihat dari hasil total rata-rata memiliki nilai kepuasan

mencukupi untuk melakukan publikasi *website* dengan beberapa item dari dimensi kualitas interaksi yang harus dilakukan perbaikan.

(Forkonudin, dkk., 2016) melakukan evaluasi kualitas layanan *website e-commerce blibli.com* menggunakan metode *WebQual 4.0* terhadap keputusan pembelian *online*. Penelitian ini bertujuan menganalisa kualitas *website blibli.com* dengan menggunakan *WebQual 4.0*. Penelitian yang dilakukan terhadap 44 responden memperlihatkan pengaruh yang signifikan antara variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap variabel keputusan pembelian *online* secara simultan. Variabel kualitas interaksi layanan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel keputusan pembelian *online*.

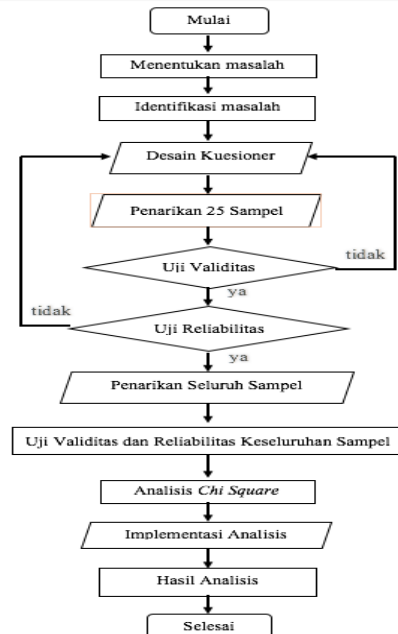
(Prabowo, dkk, 2016) melakukan analisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *WebQual 4.0* pada *website Hotel 88*. Penelitian ini bertujuan menganalisa kualitas *website www.hotel88.co.id*. Hotel 88 ingin meningkatkan kualitas *website* yang ada sehingga pengunjung semakin puas dan banyak yang melakukan pemesanan melalui *website*. Penelitian dilakukan terhadap 100 sampel dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang disebarakan secara online atau kuesioner kertas untuk tamu hotel yang membuat reservasi melalui *website Hotel 88*. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website Hotel 88*, artinya setiap peningkatan kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi akan meningkatkan kepuasan pengguna *website Hotel 88*.

Dari referensi di atas, semua menggunakan metode yang sama yaitu *WebQual 4.0* yang tujuan penelitiannya yaitu agar dapat mengetahui kualitas dari sebuah *website* dan dengan hasil penelitian diharapkan dapat memberikan umpan balik (*feedback*) bagi pihak manajemen pengelola *website* dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas *website*-nya.

Metode Penelitian

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua cara, yaitu metode Observasi, dilakukan dengan melakukan pengamatan dengan bantuan *mediator handphone* maupun laptop ke beberapa *official account* media sosial yang dimiliki *kotajogja.com*, antara lain Instagram, Facebook, dan YouTube yang *link*-nya didapatkan dari *website*. Metode observasi dengan riset lapangan ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran umum tentang responden yang akan diteliti serta memudahkan dalam penyebaran kuesioner *online*, sehingga data dan informasi yang didapatkan benar-benar sampel dari pengunjung *kotajogja.com*. Setelah jumlah sampel terpenuhi, maka kuesioner akan dianalisis.

Studi Pustaka, dilakukan dengan mengumpulkan data mengenai penelitian terdahulu, teori-teori yang mendukung penelitian, dan data pendukung lainnya. Serta mempelajari dan melihat buku-buku yang terdapat di perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan materi penulisan. Data-data yang diperoleh dari riset kepustakaan tersebut merupakan data sekunder yang sangat mendukung data primer untuk mendapatkan landasan teori yang kuat dalam penyusunan analisa dan pembahasan.

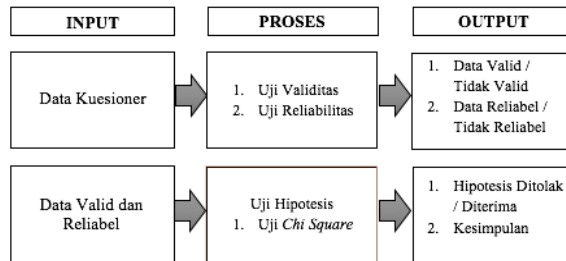


Gambar 2. Diagram Alir Langkah Penelitian

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan secara *online*. Data Sekunder, yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer. Data yang diambil berasal dari buku, jurnal, data-data penelitian terdahulu.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 2. Penelitian dimulai dari menentukan masalah, melakukan identifikasi masalah, membuat desain kuesioner, melakukan penarikan 25 sampel, kemudian melakukan uji validitas, jika berhasil maka akan dilanjutkan dengan uji reliabilitas, bila tidak berhasil maka proses akan diulangi lagi dari membuat kuesioner. Jika uji reliabilitas berhasil, selanjutnya dilakukan penarikan seluruh sampel, menguji validitas dan reliabilitas keseluruhan sampel, melakukan analisis chi square, implementasi analisis sampai didapatkan hasil analisis. Jika uji reliabilitas tidak berhasil, maka proses diulang dari membuat desain kuesioner.

Tahapan analisis data pada penelitian ini menggunakan diagram IPO yang dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram IPO

Hasil dan Pembahasan

Menentukan Jumlah Sampel

Pada tahap menentukan jumlah sampel, karena jumlah populasi masih berada dalam jumlah yang tak pasti, maka peneliti menggunakan penentuan populasi dengan rumus (i) (Wibisono, 2003). Standar deviasi populasinya adalah 0,25. Apabila peneliti ingin menggunakan tingkat presisi 5%, dan tingkat kepercayaannya 95%, dan error estimasi μ kurang dari 0,05. Karena $\alpha = 0,05$ maka $Z_{0.05} = 1,96$. Dalam pengambilan sampel, rumus sebagai berikut:

$$n = \left\{ \frac{Z_{\alpha/2} \cdot \sigma}{e} \right\}^2 \dots \dots (i)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Nilai *table Z* = 0.05, yaitu $Z_{0.05} = 1,96$

σ = Standar deviasi populasi

e = Tingkat kesalahan

Jadi :

$$n = \left\{ \frac{(1,96) \cdot (0.25)}{0.05} \right\}^2$$

$n = 96,04 \dots$ maka dibulatkan menjadi 96

Dari perhitungan tersebut, didapat hasil 96,04 orang, maka dibulatkan menjadi 96 orang. Jadi, jumlah responden yang diteliti sebanyak 96 responden.

Kuesioner

Kuesioner ini akan dirancang dengan mengacu pada Metode *WebQual 4.0* dan telah ada penyesuaian pada kuesioner yang akan disusun dengan *website* yang akan dilakukan analisis yaitu *Website Portal Yogyakarta*. Dalam analisis kualitas layanan *Website Portal Yogyakarta* kuesioner dibuat dalam bentuk angket *online* menggunakan fasilitas yang ada pada Google Drive dan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun untuk melakukan analisis kualitas layanan *Website Portal Media Online Jogja* dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Butir-Butir Pertanyaan Kuesioner Website Portal Jogja

No	Deskripsi
<i>Dimensi Usability</i>	
1	Saya merasa mudah mempelajari cara pengoperasian <i>Website</i> Portal Jogja
2	Saya merasa jelas dan mudah paham dalam berinteraksi dengan <i>Website</i> Portal Jogja
3	Saya merasa mudah menjalankan menu-menu yang ada pada <i>Website</i> Portal Jogja
4	Saya merasa mudah menggunakan <i>Website</i> Portal Jogja
5	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja memiliki tampilan yang menarik
6	Saya merasa desain <i>Website</i> Portal Jogja sesuai dengan jenis <i>Website</i>
7	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja memberikan pengetahuan tentang Kota Yogyakarta
8	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja dapat memberikan hal positif terhadap saya dan memperluas wawasan tentang Kota Yogyakarta
<i>Dimensi Information Quality</i>	
9	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja memberikan informasi yang akurat
10	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja memberikan informasi yang dapat dipercaya
11	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja memberikan informasi terbaru yang berkaitan dengan jenis <i>website</i> tersebut
12	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja memberikan informasi yang berkaitan dengan Kota Yogyakarta
13	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja memberikan informasi dengan bahasa yang mudah untuk dipahami
14	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja memberikan informasi yang tepat secara terperinci
15	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja menyajikan informasi dalam format yang sesuai dengan jenis <i>Website</i>
<i>Dimensi Interaction Quality</i>	
16	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja memiliki reputasi yang cukup baik
17	Saya merasa aman untuk berbagi dan menelusuri informasi seputar Kota Yogyakarta pada <i>Website</i> Portal Jogja
18	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja menjamin data-data yang bersifat privasi
19	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja memberikan rasa personalisasi dan menarik perhatian
20	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja memberikan informasi dari seluruh pihak yang terdapat dalam <i>website</i> bukan dari sebelah pihak saja
21	Saya merasa <i>Website</i> Portal Jogja memberikan kemudahan untuk

	berkomunikasi pada pihak yang bertanggungjawab terhadap website tersebut
22	Saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan <i>Website Portal Jogja</i>
Overall Impression	
23	Saya merasa tampilan <i>Website Portal Jogja</i> secara keseluruhan baik

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Setelah memperoleh data sebagai bahan analisis, sebelumnya dilakukan terlebih dahulu uji validitas dengan rumus *Bivariate Pearson* dan uji reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach's* terhadap butir-butir pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada sampel responden. Metode uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan untuk memperoleh hasil apakah pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada responden telah valid dan telah reliabel sebagai pertanyaan. Berikut pada Tabel 2 merupakan rangkuman hasil uji validitas dan uji reliabilitas. Pada uji validitas didapat nilai *r* hasil butir-butir pertanyaan kuesioner dengan skor total. Pada uji reliabilitas didapat nilai *Alpha*. Kedua nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai *r* tabel yang dicari pada signifikan 5% dengan uji 2 sisi dan $N(\text{jumlah responden})=96$.

$$DF = N-2$$

$$DF = 96-2$$

$$DF = 94 \rightarrow DF\ 94 = 0,2006$$

Tabel 2. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	Korelasi		Validitas	Cronbach α	Reliabilitas
		<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	<i>r</i> hitung > <i>r</i> tabel		cronbach α > <i>r</i> tabel
Usability Quality (X1)	X1.1	0.799**	0.2006	valid	0.976	reliabel
	X1.2	0.874**	0.2006	valid		
	X1.3	0.806**	0.2006	valid		
	X1.4	0.867**	0.2006	valid		
	X1.5	0.768**	0.2006	valid		
	X1.6	0.825**	0.2006	valid		
	X1.7	0.804**	0.2006	valid		
	X1.8	0.752**	0.2006	valid		
Information Quality (X2)	X2.1	0.861**	0.2006	valid		
	X2.2	0.834**	0.2006	valid		
	X2.3	0.831**	0.2006	valid		
	X2.4	0.808**	0.2006	valid		
	X2.5	0.859**	0.2006	valid		
	X2.6	0.857**	0.2006	valid		
	X2.7	0.822**	0.2006	valid		
Interaction Quality (X3)	X3.1	0.874**	0.2006	valid		
	X3.2	0.865**	0.2006	valid		
	X3.3	0.864**	0.2006	valid		
	X3.4	0.860**	0.2006	valid		
	X3.5	0.848**	0.2006	valid		
	X3.6	0.858**	0.2006	valid		

Variabel	Indikator	Korelasi		Validitas	Cronbach α	Reliabilitas
		r hitung	r tabel	r hitung > r tabel		cronbach α > r tabel
Overall Impression (Y)	X3.7	0.874**	0.2006	valid		
	Y.1	1.000**	0.2006	valid		

Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

Penilaian kepuasan dan loyalitas pengguna menggunakan kuesioner yang dirancang dengan skala *likert* dengan instrumen atau dimensi berdasarkan metode *WebQual*. Skala pengukuran untuk tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Bobot Nilai Jawaban Responden

Jawaban	Nilai
Sangat Memuaskan	5
Memuaskan	4
Cukup Memuaskan	3
Kurang Memuaskan	2
Tidak Memuaskan	1

Menurut (Putra, Sholeh, & Widyastuti, 2014) pada skala *Likert* menggunakan rumus (ii) untuk mengetahui *interval* penilaian skala *numerik*. Hasil perhitungan *interval* penilaian skala *Likert* dapat dilihat pada Tabel 4.

Rumus :

$$RS = \frac{(m-n)}{b} \dots \dots (ii)$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

m = Angka tertinggi dalam pengukuran

n = Angka terendah dalam pengukuran

b = Banyaknya kelas atau kategori yang dibentuk

Jadi :

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

$$RS = \frac{(5-1)}{5}$$

$$RS = 0.8$$

Tabel 4. Interval Penilaian Skala Likert

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

Dari hasil perhitungan interval dapat dibuat tabel perhitungan tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan *website kotajogja.com* dengan

skala *likert* seperti pada Tabel 4. Hasil analisa perhitungan tingkat kepuasan responden dapat dilihat pada Tabel 5.

Skor Jawaban : Jumlah total dari masing-masing variabel

Total Skor : Skor penilaian (SM*5) + (M*4) + (CM*3) + (KM*2) + (TM*1)

Skor Rata-Rata : Total Skor dibagi dengan jumlah responden

Interpretasi : Diambil dari Skor Rata-Rata kemudian lihat tingkat interpretasinya pada Tabel 4.

Untuk Skor Rata-Rata pada setiap total variabel serta total keseluruhan dibagi terlebih dahulu sesuai jumlah variabel yang diukur baru dapat disimpulkan interpretasinya dengan melihat Tabel 4.

Tabel 5. Perhitungan Tingkat Kepuasan Responden

N O	VARIABEL YANG DIUKUR	SKOR JAWABAN					TOTAL SKOR	SKOR RATA - RATA	INTERPRE TASI
		S M	M	C M	K M	T M			
USABILITY QUALITY									
1	Saya merasa mudah mempelajari cara pengoperasian Website Portal Jogja	20	43	28	1	4	362	3.77	MEMUASKAN
2	Saya merasa jelas dan mudah paham dalam berinteraksi dengan Website Portal Jogja	18	47	23	4	4	359	3.74	MEMUASKAN
3	Saya merasa mudah menjalankan menu-menu yang ada pada Website Portal Jogja	19	44	27	3	3	361	3.76	MEMUASKAN
4	Saya merasa mudah menggunakan Website Portal Jogja	18	47	25	4	2	363	3.78	MEMUASKAN
5	Saya merasa Website Portal Jogja memiliki tampilan yang menarik	27	36	23	6	4	364	3.79	MEMUASKAN
6	Saya merasa desain Website Portal Jogja sesuai dengan jenis Website	18	43	30	2	3	359	3.74	MEMUASKAN
7	Saya merasa Website Portal Jogja memberikan pengetahuan tentang Kota Yogyakarta	37	42	10	3	4	393	4.09	MEMUASKAN
8	Saya merasa Website Portal Jogja dapat memberikan hal positif terhadap saya dan memperluas wawasan tentang Kota Yogyakarta	42	38	12	2	2	404	4.21	SANGAT MEMUASKAN
TOTAL USABILITY QUALITY		199	340	178	25	26	2965	30.89	MEMUASKAN
INFORMATION QUALITY									
9	Saya merasa Website	15	44	30	5	2	353	3.68	MEMUASKAN

	Portal Jogja memberikan informasi yang akurat								
10	Saya merasa Website Portal Jogja memberikan informasi yang dapat dipercaya	17	36	35	5	3	347	3.61	MEMUASKAN
11	Saya merasa Website Portal Jogja memberikan informasi terbaru yang berkaitan dengan jenis website tersebut	17	36	36	5	2	349	3.64	MEMUASKAN
12	Saya merasa Website Portal Jogja memberikan informasi yang berkaitan dengan Kota Yogyakarta	34	40	18	2	2	390	4.06	MEMUASKAN
13	Saya merasa Website Portal Jogja memberikan informasi dengan bahasa yang mudah untuk dipahami	29	43	17	4	3	379	3.95	MEMUASKAN
14	Saya merasa Website Portal Jogja memberikan informasi yang tepat secara terperinci	13	38	35	7	3	339	3.53	MEMUASKAN
15	Saya merasa Website Portal Jogja menyajikan informasi dalam format yang sesuai dengan jenis Website	19	39	30	5	3	354	3.69	MEMUASKAN
TOTAL INFORMATION QUALITY		144	276	201	33	18	2511	26.16	MEMUASKAN
INTERACTION QUALITY									
16	Saya merasa Website Portal Jogja memiliki reputasi yang cukup baik	12	38	37	6	3	338	3.52	MEMUASKAN
17	Saya merasa aman untuk berbagi dan menelusuri informasi seputar Kota Yogyakarta pada Website Portal Jogja	21	39	27	5	4	356	3.71	MEMUASKAN
18	Saya merasa Website Portal Jogja menjamin data-data yang bersifat privasi	13	30	39	11	3	327	3.41	MEMUASKAN
19	Saya merasa Website Portal Jogja memberikan rasa personalisasi dan menarik perhatian	18	35	33	5	5	344	3.58	MEMUASKAN
20	Saya merasa Website Portal Jogja memberikan informasi dari seluruh pihak yang terdapat dalam website bukan dari sebelah pihak saja	20	39	29	4	4	355	3.70	MEMUASKAN
19	Saya merasa Website Portal Jogja memberikan rasa personalisasi dan	18	35	33	5	5	344	3.58	MEMUASKAN

	menarik perhatian								
20	Saya merasa Website Portal Jogja memberikan informasi dari seluruh pihak yang terdapat dalam website bukan dari sebelah pihak saja	20	39	29	4	4	355	3.70	MEMUASKAN
21	Saya merasa Website Portal Jogja memberikan kemudahan untuk berkomunikasi pada pihak yang bertanggungjawab terhadap website tersebut	14	36	38	3	5	339	3.53	MEMUASKAN
22	Saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan Website Portal Jogja	18	38	30	6	4	348	3.63	MEMUASKAN
TOTAL INTERACTION QUALITY		116	255	233	40	28	2407	25.07	MEMUASKAN
OVERALL IMPRESSION									
23	Saya merasa tampilan Website Portal Jogja secara keseluruhan baik	15	44	28	6	3	350	3.65	MEMUASKAN
TOTAL OVERALL IMPRESSION		15	44	28	6	3	350	3.65	MEMUASKAN
TOTAL		474	915	640	104	75	8233	85.76	MEMUASKAN

Dari Tabel 5 terlihat butir-butir yang ada pada kuesioner memiliki nilai rata-rata interval 3,4-4,2 dengan interpretasi “MEMUASKAN”, bahkan ada satu butir pertanyaan yang mendapatkan nilai rata-rata interval 4,21 dengan interpretasi “SANGAT MEMUASKAN” dari responden. Tetapi pada butir pertanyaan nomor 18 tentang indikator kepercayaan menyimpan informasi data-data yang bersifat privasi pada dimensi kualitas interaksi memiliki nilai paling rendah yaitu 3,41 dikarenakan adanya 3 orang responden yang tidak puas akan kepercayaan menyimpan informasi data-data yang bersifat privasi. Walaupun pada pertanyaan nomor 18 memiliki interpretasi “MEMUASKAN” tetapi ini menjadi perhatian tersendiri untuk pihak *developer* agar *website kotajogja.com* kedepannya bisa lebih baik lagi.

Uji Chi Square

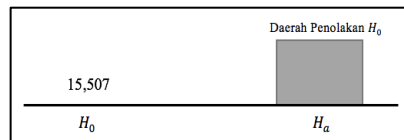
Rangkuman hasil perhitungan *Chi Square* untuk dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* dapat dilihat pada Tabel 6. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut :

1. H_0 : responden merasa tidak puas terhadap kualitas *website kotajogja.com*
2. H_a : responden merasa puas terhadap kualitas *website kotajogja.com*
3. Taraf signifikan (α): $5\% = 0.05$
4. Derajat bebas (Db) = $(5 - 1)(3 - 1) = 8$
5. Wilayah kritis $X^2 \text{ tabel} = X^2(\alpha; Db) = (0.05; 8) = 15,507$

Tabel 6. Rangkuman Hasil Perhitungan *Chi Square*

NO	DIMENSI	χ^2 Tabel	χ^2 Hitungan	Keputusan
1	Usability Quality	41,337	52,567	Terima H_a Tolak H_0
2	Information Quality	36,415	36,397	Tolak H_a Terima H_0
3	Service Quality	36,415	18,292	Tolak H_a Terima H_0
Keseluruhan		15,507	107,256	Terima H_a Tolak H_0

6. Keputusan



Karena nilai hitung 107,259 lebih besar dari pada tabel $\chi^2_{0,05;8} = 15,507$ berarti uji hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima, yang berarti menyatakan responden merasa puas terhadap dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* pada *website kotajogja.com*.

Simpulan

Hasil perhitungan rata-rata keseluruhan menunjukkan hasil 3,73 dengan interpretasi “MEMUASKAN”. Hanya, ada satu item dari dimensi kualitas interaksi tentang kepercayaan menyimpan informasi yang harus dilakukan perbaikan. Hasil uji Chi Square diketahui bahwa yang mempengaruhi tingkat kepuasan responden adalah kualitas penggunaan (*usability*), sedangkan kualitas informasi dan kualitas interaksi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *website kotajogja.com*.

Jadi berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan menggunakan metode *WebQual 4.0* diperoleh hasil bahwa rata-rata pengguna *website* portal media *online* Yogyakarta merasa puas dengan fasilitas, menu dan isi yang ada didalam *website* baik dari kesan keseluruhan responden maupun setiap variabel penelitian. Kualitas penggunaan (*usability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website kotajogja.com*, artinya setiap peningkatan kualitas penggunaan *website* akan meningkatkan kepuasan pengguna *website*. Sedangkan kualitas informasi dan kualitas interaksi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *website*.

Hasil yang ada dari penilaian pengguna *website* Portal Media Online Yogyakarta dapat dijadikan sebagai *feedback* bahan evaluasi pengembangan dan perbaikan terhadap *website* agar dapat lebih mengakomodir keinginan dan sesuai dengan harapan pengguna *website*. Analisa kepuasan ini alangkah baiknya jika dilanjutkan dengan cara membandingkan hasil kepuasan tahun ini dengan tahun-tahun berikutnya seiring dengan perubahan yang dilakukan sehingga pengelola *website* dapat terus memperbaiki kualitas *website kotajogja.com*.

Daftar Pustaka

- Abbas, W. 2013. Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). *Prosiding SNST ke-4*. Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim. Hal F1. 1 - 6.
- Arifin, S.R., Nugroho, E., & Hantono, B.S. 2015. Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. *TEKNOMATIKA*. Volume 8. Nomor 1. Hal 81 - 92
- Fitriyadi, T., Yasin, A., & Hidayat, R. 2014. Benchmark Website Bhinneka.com dan Elevenia.co.id dengan Metode Webqual. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*. 19 Februari 2014. STMIK AMIKOM Yogyakarta. Hal 1.3-73 – 1.3-78.
- Furkonudin, Suryadi, E., & Darmanto. 2016. Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Bibli.com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Terhadap Keputusan Pembelian Online. *Seminar Nasional Teknologi dan Multimedia 2016*. 6-7 Februari 2016. STMIK Amikom Yogyakarta. Hal 2.3-7 – 2.3-12.
- Prabowo, Y., Sulistiowati, & Lemantara, J. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Hotel 88. *JSIKA*. Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Vol 5. No 1. Hal 1 – 6.
- Putra, Z. F. S., Sholeh, M., & Widyastuti, N. 2014. Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal SCRIPT*. Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta. Vol 2. No 1.
- PT. Integra Inovasi Indonesia. 2015. *Integra Indonesia - Products & Services*. Retrieved September 27, 2016, <http://integraindonesia.co.id/products-services/>
- Wibisono, D. 2003. *Riset Bisnis*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wibisono, S.C., Hamzah, A., & Lestari, U. 2015. Analisis Kualitas Final Proyek Website Milik Bank Boyolali Terhadap Pengguna Akhir (Metode Webqual 4.0). *Jurnal JARKOM*. Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta. Vol 2. No 2.