

BAB 1

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

E-resources merupakan salah satu komponen penting pada pelayanan perpustakaan perguruan tinggi sebagai penyedia media komunikasi ilmiah dalam dunia pendidikan dan penelitian. Keberadaan e-resources dalam layanan perpustakaan sangat dibutuhkan bagi banyak kalangan, terutama pada era saat ini dengan karakteristik pengguna berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Layanan perpustakaan saat ini tidak hanya menyediakan kebutuhan pengguna dalam bentuk koleksi berupa koleksi konvensional, perkembangan dunia digital menuntut perpustakaan untuk mampu menyediakan sumber daya berbasis elektronik.

Keberadaan sumber daya berbasis elektronik seiring berjalannya waktu dapat menggeser keberadaan sumber daya dalam bentuk konvensional. Fenomena tersebut dilatar belakangi atas kondisi perkembangan perpustakaan saat ini yang sudah sampai pada fase dimana sumber daya informasi dan pengetahuan yang secara fisik dapat ditemui di perpustakaan, mengalami pergeseran dalam pengelolaan dan pengemasan dalam bentuk elektronik. Selain itu, keberadaan sumber daya konvensional dianggap sebagai bentuk sumber daya yang sudah saatnya untuk ditinggalkan karena membutuhkan biaya yang lebih besar dalam proses penerbitan dan pemanfaatannya. Oleh sebab itu, sumber daya elektronik dianggap memiliki informasi yang lebih mutakhir karena kemudahan dalam proses pembaharuan, dan juga dapat diakses dengan mudah oleh akademisi untuk menunjang proses akademik (Prahastuti, 2006). Selain itu, sumber daya berbasis elektronik memiliki beberapa keunggulan. Bagi pihak penerbit mendapatkan sisi ekonomis dalam proses penyebaran materi. Bagi perpustakaan dapat menekan biaya anggaran pengelolaan serta pemeliharaan dan bagi para penulis dapat mengurangi estimasi waktu yang diperlukan dalam proses penerbitan maupun pendistribusian naskah, dan juga dapat menghindari penundaan atau kegagalan terbit akibat terbatasnya bentuk atau ruang fisik koleksi (Andrity, 2006).

Perpustakaan Universitas Airlangga menjadi salah satu lembaga penyedia jasa informasi di tingkat perguruan tinggi yang memiliki peran penting dalam menyediakan kebutuhan informasi sivitas akademis di lingkungan universitas. Dalam visi yang diusung yaitu menjadi perpustakaan yang unggul dengan fasilitas yang lengkap, modern dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pemakai berbasis teknologi informasi dan komunikasi, perpustakaan Universitas Airlangga berupaya untuk mewujudkannya melalui salah satu misinya yaitu mengelola informasi agar dapat diakses oleh pengguna dengan mudah, cepat, dan tepat. E-resources menjadi produk yang mendukung untuk mencapai visi dan misi tersebut. Sehingga perpustakaan Universitas Airlangga mengakomodir kebutuhan pengguna berbasis teknologi informasi dan komunikasi dengan cara menyediakan layanan e-resources dengan melanggan koleksi sumber daya elektronik dari beberapa publisher, diantaranya sumber daya elektronik dari Emerald, Jstor, Science Direct, Proquest, Open Doar, Epsco, Citeseer, Mendeley, DOJ, Springerlink, Gale, E-resourcer, Cambridge, Springer, J-stage, Sage, dan lain sebagainya.

Kelebihan yang dimiliki e-resources adalah memiliki peran penting bagi civitas akademik di perguruan tinggi, khususnya mahasiswa. Mahasiswa membutuhkan data dan informasi ilmiah yang logis, objektif, sistematis dan mutakhir untuk menunjang kebutuhan informasi akademisnya. Selain itu, keberadaan sumber daya elektronik saat ini semakin diminati karena kemudahan dalam hal aksesibilitas serta efisiensi dalam segi bentuk fisik dan ruang yang dibutuhkan. Keberadaan internet menjadi alasan utama eksistensi sumber daya berbasis elektronik yang dapat diakses dengan mudah melalui handphone, laptop, tablet dan gadget lainnya. Dengan menyesuaikan kondisi perkembangan zaman, maka perpustakaan tidak perlu khawatir untuk kehilangan fungsi dan eksistensinya sebagai penyedia jasa informasi.

Selain memiliki manfaat bagi pihak perpustakaan selaku penyedia layanan informasi dan mahasiswa sebagai pengguna jasa informasi, keberadaan e-resources juga memiliki manfaat praktis bagi institusi perguruan tinggi. E-resources pada sebuah perguruan tinggi dapat berfungsi sebagai salah satu komponen penting dalam percepatan peningkatan kompetensi dan kualitas sumber daya manusia,

khususnya mahasiswa. Disisi lain, juga terdapat instruksi pemerintah dalam mendorong institusi perguruan tinggi untuk meningkatkan reputasi perguruan tinggi di Indonesia maupun dalam lingkup internasional. Dimana salah satu komponen peningkatan tersebut adalah pengembangan layanan sumber daya elektronik. Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (kemenristekdikti) diketahui telah mengalokasikan anggaran sebesar 5 miliar untuk Universitas Airlangga demi meningkatkan reputasi perguruan tinggi pada ranking *webometric*, THE, dan QS. Secara spesifik disebutkan bahwa program layanan sumber daya elektronik perpustakaan mendapatkan alokasi anggaran sebesar Rp. 82.000.000 untuk mendukung misi tersebut (Unair, 2016).

Efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan menjadi salah satu orientasi dan tujuan penting bagi perpustakaan. Dapat dipahami bahwa nilai suatu koleksi pada perpustakaan harus menyesuaikan pada nilai relevansi kebutuhan dengan memperhatikan karakteristik pengguna sebagai target utama. Serta pengembangan fasilitas kinerja sistem akses layanan dengan akurasi pencarian yang cepat dan tepat agar tercapai kemudahan dalam pencarian dan penelusuran informasi, sangat berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan sumber daya elektronik yang tersedia di perpustakaan Universitas Airlangga.

Dalam perkembangannya, menurut Novita dalam Unair News terdapat dua cara yang bisa digunakan pengguna untuk mengakses layanan sumber daya elektronik. Yaitu menggunakan sistem berlangganan *IP based* atau menggunakan *set up proxy* di website (Umami, 2017). Penggunaan IP based yaitu proses akses sumber daya elektronik yang hanya dapat dilakukan di area lingkungan Universitas Airlangga. Pada cara ini pengguna tidak dapat melakukan akses di luar area Universitas Airlangga karena sistem hanya akan mendeteksi secara otomatis IP yang sudah terhubung dalam lingkungan Universitas Airlangga. Sehingga hanya memungkinkan untuk mengakses secara langsung khususnya di perpustakaan Universitas Airlangga.

Sedangkan cara *set up proxy* di website merupakan cara akses ke sumber daya elektronik yang dapat dilakukan di luar area lingkungan Universitas

Airlangga. Proxy dapat dipahami sebagai pihak perantara antara pengguna dengan database sumber daya elektronik. Proses registrasi *set up proxy* di website dengan cara mengirimkan persyaratan identitas yang dibutuhkan melalui kontak atau e-mail perpustakaan Universitas Airlangga. Kemudian pengguna dapat melakukan setting proxy melalui browser yang akan digunakan untuk melakukan pencarian dan penelusuran informasi dengan memasukkan identitas yang diajukan dalam proses registrasi. Untuk mengetahui status keaktifan akun pengguna, pada halaman website e-resources dalam hal ini adalah website publisher akan terdapat tampilan logo UNAIR atau tulisan Universitas Airlangga.

Penggunaan dengan cara IP based yang mengharuskan pengguna berada di area Universitas Airlangga saat melakukan akses sumber daya elektronik adalah cara yang kurang efektif dan membuat pengguna kesulitan dan tidak leluasa dalam hal tempat dan waktu akses. Sedangkan dengan cara set up proxy, menurut penelitian yang dilakukan oleh (Anggriani, 2017), hanya terdapat 44% pengguna yang memanfaatkan layanan ini. Dengan intensitas penggunaan sebanyak 2 kali dalam kurun waktu satu bulan atau kurang dari 2 kali dalam kurun waktu satu hari, menggambarkan bahwa layanan set up proxy pada website untuk mengakses e-resources masih belum maksimal. Sehingga harus ada upaya dari perpustakaan Universitas Airlangga untuk lebih mengenalkan dan mengoptimalkan kebedaraan sumber daya elektronik yang dimiliki kepada seluruh civitas akademik.

Pada bulan Juli 2018, perpustakaan Universitas Airlangga melakukan terobosan baru dengan meluncurkan website unair.remotexs.co. website ini berisi database e-resources hasil melanggan dari beberapa publisher yang telah disebutkan sebelumnya. Pada awalnya, e-resources perpustakaan Universitas Airlangga masih menjadi satu di dalam laman website lib.unair.ac.id dengan cara akses menggunakan IP based dan *set up proxy* seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Sehingga proses pengguna mengakses e-resources melalui halaman website perpustakaan terlebih dahulu dan diarahkan ke kolom khusus yang menampilkan *image thumbnail* identitas dari publisher yang dipilih untuk diakses. Namun sejak adanya website Remotexs UNAIR, sumber daya elektronik yang dimiliki perpustakaan Universitas Airlangga kini memiliki laman portal tersendiri. Seperti

halnya keberadaan sumber daya elektronik repository UNAIR yang memiliki portal website tersendiri sejak tahun 2005.

Pergantian perubahan akses dengan cara sistem proxy menjadi sistem website e-resources dianggap memiliki banyak manfaat. Dilansir dari laman Unair News, disebutkan bahwa dengan metode akses menggunakan server yang lama yaitu proxy, pengelola perpustakaan kesulitan dalam mengetahui statistik pengguna yang berguna dalam proses evaluasi kinerja layanan. Sedangkan cara akses dengan RemoteXs lebih memudahkan pengelola karena memiliki fitur lebih lengkap dan mampu mengetahui tingkat akses dari masing-masing e-resources yang tersedia. Kelebihan lain yaitu dalam perihal pengaturan. RemoteXs mampu memudahkan sivitas yang mengalami kesulitan dalam mengakses e-resources dengan server proxy, karena tidak semua sivitas akademik di lingkungan Universitas Airlangga melek teknologi. Menurut Ika Budianto selaku koordinator tim IT perpustakaan UNAIR, pengaturan proxy lebih menyulitkan karena harus dengan browser yang berbeda. Sedangkan RemoteXs, pengguna cukup melakukan registrasi dan *approve* dari administrator. Akses e-resources ini ditujukan untuk semua mahasiswa S1, S2, dan S3. (Oktavia, 2018).

Meskipun memiliki berbagai kelebihan dibandingkan dengan sistem akses IP Based ataupun set up proxy, nyatanya website remotexs UNAIR memiliki tingkat akses yang masih rendah. Rendahnya tingkat akses mahasiswa tersebut terbukti dengan jumlah traffic pengguna pada website RemoteXs. Tercatat dalam statistik traffic website remotexs UNAIR pada periode Januari hingga Juni 2020 hanya terdapat 3.315 akun yang aktif dalam beraktivitas menggunakan website remotexs, dengan jumlah pengunjung dari kategori mahasiswa aktif pada website unair.remotexs.co sebesar 3095 akun. Jumlah tersebut sangat jauh jika dibandingkan dengan jumlah keseluruhan mahasiswa Universitas Airlangga. Dilansir dari laman dashboard.unair.ac.id, disebutkan bahwa jumlah mahasiswa per semester ganjil 2019/2020 sebesar 39.066 orang. Angka tersebut tergolong sangat kecil dimana dari seluruh jumlah mahasiswa, yang memanfaatkan sumber daya elektronik pada website remotexs.unair.ac.id hanya sebesar 7,9%. Sehingga diperlukan upaya evaluasi yang maksimal oleh perpustakaan Universitas Airlangga

agar migrasi fasilitas tersebut dapat bermanfaat, sehingga mampu meningkatkan aktualisasi publikasi dan optimalisasi sumber daya elektronik yang dimiliki.

Layanan sumber daya elektronik RemoteXs yang belum dimanfaatkan secara maksimal oleh mahasiswa membutuhkan evaluasi dari perpustakaan sebagai penyedia layanan untuk mengetahui akar permasalahan yang terjadi dan menyusun strategi yang tepat untuk pengelolaan sumber daya elektronik yang optimal. Kepuasan pengguna adalah salah satu metode untuk evaluasi efektivitas suatu layanan (Andaleeb & Simmonds, 1998; Cullen, 2001; Niyonsenga & Bizimana, 1996; Bergman & Holden, 2010) khususnya pada layanan sumber daya elektronik pada website RemoteXs di perpustakaan Universitas Airlangga. Menurut Richard Oliver dalam (Barnes, 2003) disebutkan bahwa kepuasan dianggap sebagai sebuah tanggapan positif dari pengguna suatu jasa atas kebutuhan yang terpenuhi. Hal tersebut berarti bahwa penilaian terhadap suatu barang atau jasa berdasarkan harapan dapat memberikan tingkat kenyamanan dan kepercayaan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang melebihi maupun dibawah harapan pengguna.

Fenomena rendahnya tingkat akses mahasiswa pada website remotexs menyangkut pada kualitas website remotexs yang dapat mempengaruhi pada keinginan dan kepuasan mahasiswa untuk melakukan akses pencarian informasi pada website remotexs. Karena pada dasarnya tujuan keberadaan website remotexs berfungsi dalam mengintegrasikan teknologi dengan layanan sumber daya elektronik yang dimiliki oleh perpustakaan Universitas Airlangga agar dapat secara efektif mampu melayani kebutuhan informasi pengguna akan kebutuhan informasi yang lebih mudah dijangkau. Penyediaan kebutuhan informasi melalui website adalah salah satu usaha perpustakaan dalam memberikan kemudahan jangkauan untuk pengguna, serta pada dasarnya penggunaan layanan berbasis website lebih diminati. Terbukti dari data hasil survei yang dilakukan oleh UNICA yang menyebutkan bahwa penggunaan website mampu mencapai angka 57% dalam menyampaikan kebutuhan informasi pengguna. Oleh sebab itu sangat penting bagi perpustakaan untuk mengelola website secara maksimal demi tercapai kualitas

website yang mumpuni sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan utama bagi pengguna.

Pentingnya memperhatikan kualitas website sebagai salah satu layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh (Islam & Tsuji, 2011) yang melakukan evaluasi pada website perpustakaan di Bangladesh melalui perspektif pengguna. Dalam penelitiannya disebutkan bahwa situs website perpustakaan harus lebih memperhatikan interface yang ditampilkan untuk lebih menarik minat pengguna. Dalam penelitian tersebut lebih menekankan pada kualitas konten dan tampilan website sebagai kepuasan pengguna, sehingga tidak mencakup keberadaan kualitas informasi website. Sedangkan Aharony dalam (Swapna & Francais, 2013) mengungkapkan bahwa di dalam website perpustakaan akademik memiliki fokus pada peningkatan penggunaan konten informasi adalah hal yang penting. Hal tersebut didukung pola oleh penelitian (Rosiana, 2016) yang meneliti tentang pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna di salah satu website perpustakaan Riau. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu kepuasan bagi pengguna itu sendiri.

Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh (Pratama, 2018) yang mengacu pada model pengukuran yang digunakan dalam penelitian Tarigan dengan judul penelitian "*User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*". Penelitian tersebut menggambarkan bahwa kepuasan pengguna layanan sumber daya elektronik dipengaruhi oleh kualitas website yang dimiliki oleh perpustakaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan koleksi elektronik memerlukan suatu platform kusus berbasis website sebagai media pelayanannya. Mengingat orientasi layanan website adalah dapat diakses dalam kondisi apapun dan dimanapun oleh pengguna secara efisien dan tepat sasaran. Dalam penelitian yang dilakukan, kualitas website dijabarkan dengan tiga variabel kunci yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi (Tarigan, 2008).

Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Budi, 2013) yang meneliti tentang *Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Google Scholar*

dengan menggunakan teknik pengukuran Webqual 4.0. Dalam penelitiannya bertujuan untuk mengetahui kualitas web atau webqual terhadap tingkat kepuasan pengguna google scholar dalam menunjang kegiatan akademis mahasiswa. Penelitian tersebut menghasilkan temuan dimana kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan secara bersama-sama mampu mempengaruhi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menunjang kegiatan akademis. Beberapa penelitian yang telah disebutkan tersebut mengkonfirmasi bahwa sebenarnya kualitas website dengan dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan mampu mempengaruhi layanan pengguna.

Berdasarkan Hawkins & Lonney dalam (Tjiptono, 2004) menyebutkan bahwa semakin sering seseorang tersebut puas maka orang tersebut memiliki kecenderungan untuk memanfaatkan kembali produk atau suatu layanan secara berulang. Dan salah satu syarat terwujudnya kepuasan pengguna website sumber daya elektronik adalah memiliki kualitas website yang baik. Pengukuran kualitas website khususnya pada website RemoteXs dapat menggunakan pengukuran WebQual 4.0, dimana model pengukuran tersebut merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Terdapat tiga aspek penilaian pengukuran website sebagai salah satu platform layanan sumber daya elektronik. Ketiga aspek tersebut adalah pertama terkait dengan kualitas kegunaan (*Usability Quality*) yang berfokus pada tampilan user interface atau *display* dari sebuah website. Kedua adalah kualitas informasi (*Information Quality*) yang berfokus pada kualitas konten informasi yang memenuhi unsur keterbaruan, kesesuaian, hingga keakuratan. Ketiga adalah kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) yang berfokus pada keamanan, privasi, hingga ketersediaan layanan komunikasi dengan administrator website.

Meninjau dari penelitian yang dilakukan oleh (Nurianda, 2013) dimana penelitian tentang sumber daya elektronik Universitas Airlangga dilakukan pada saat masih menggunakan sistem akses IP Based. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa sebesar 64% responden mengatakan petugas layanan bersifat tanggap atau responsif. Dari penelitian tersebut menggambarkan bahwa masih terdapat interaksi

secara langsung antara pengguna dan pengelola sumber daya. Sedangkan data lain menunjukkan bahwa 61% petugas mampu berkomunikasi dengan baik. Pengelola yang komunikatif dan responsif menjadi salah satu konsep penilaian dalam layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Namun dalam konteks implementasi penggunaan sistem website khususnya website remotexs, fitur pilihan menu dalam website tidak mengakomodasi pengguna untuk berkomunikasi secara maksimal. Pada website remotexs hanya menyediakan ruang komunikasi yang memungkinkan untuk berjalan satu arah saja, dimana diantaranya hanya terdapat fitur saran atau permintaan publikasi. Karena sistem website remote atau akses jarak jauh khususnya website sumber daya elektronik memiliki orientasi dalam meminimalisir kontak dengan pengelola secara langsung. Atau dalam hal ini pengguna bekerja secara mandiri dalam proses pemenuhan kebutuhannya. Penelitian tentang layanan sumber daya elektronik di perpustakaan tersebut menarik untuk dilakukan penelitian ulang menggunakan teknik pengukuran webqual, karena pengelolaan sumber daya elektronik perpustakaan UNAIR saat ini telah mengalami perubahan sistem pelayanan menjadi layanan berbasis website remotexs.

Penelitian mengenai pengukuran kualitas website saat ini lebih banyak mengambil objek penelitian seperti website e-commerce, website lembaga/instansi, website layanan publik, atau website penyedia jasa lainnya. Sedangkan penelitian mengenai kualitas website khusus penyedia sumber daya ilmiah berbasis elektronik masih sangat terbatas. Penelitian yang dilakukan oleh (Pratama, 2018; Budi, 2013) adalah beberapa yang meneliti tentang kualitas website sumber daya elektronik. Namun website remotexs memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan website sumber daya elektronik lainnya. Website RemoteXs merupakan platform single window yang bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam mengakses dari banyak sumber web *e-resources* melalui satu situs web. Sehingga akan terdapat perbedaan khususnya dalam aspek karakteristik *usability* dan *service interaction* sumber daya elektronik perpustakaan Universitas Airlangga, terutama setelah perubahan sistem akses yang telah dijelaskan sebelumnya.

Kualitas website merupakan faktor yang menarik untuk dikaji lebih mendalam dengan kaitannya terhadap kepuasan pengguna menggunakan teknik pengukuran WebQual 4.0. Hal tersebut dilatar belakangi oleh pergeseran gaya belajar maupun pencarian informasi mahasiswa yang lebih memilih memanfaatkan keberadaan gadget sebagai media pembelajaran dan website selaku platform penyedia sumber daya elektronik perpustakaan yang memiliki kemudahan dalam hal akses. Pergantian perubahan cara akses sumber daya elektronik yang dimiliki oleh perpustakaan dari cara IP based dan *set up proxy* menjadi sistem website e-resources adalah alasan utama ketertarikan peneliti untuk mengkaji lebih dalam keberadaan website RemoteXs perpustakaan Universitas Airlangga. Ditambah dengan tingkat akses yang sangat rendah menjadi fokus evaluasi bagi perpustakaan sebagai penyedia layanan website remotexs.

Website RemoteXs sebagai salah satu sarana belajar dan layanan pendidikan yang masih tergolong dalam layanan baru, sudah selayaknya untuk meninjau kembali sebagai bahan evaluasi mengenai sejauh mana kualitas website yang dilayankan mampu memenuhi kepuasan pengguna dalam hal ini adalah mahasiswa Universitas Airlangga. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait seberapa jauh kualitas situs website RemoteXs yang dimiliki perpustakaan Universitas Airlangga, dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna layanan e-resources di perpustakaan Universitas Airlangga.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti menyusun rumusan masalah yang dijabarkan dibawah ini

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna pada website layanan *e-resources* RemoteXs perpustakaan Universitas Airlangga?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada website layanan *e-resources* RemoteXs perpustakaan Universitas Airlangga?

3. Apakah terdapat pengaruh kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna pada website layanan *e-resources* RemoteXs perpustakaan Universitas Airlangga?
4. Apakah terdapat pengaruh simultan antara kualitas website yang terdiri dari dimensi variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna pada website layanan *e-resources* RemoteXs perpustakaan Universitas Airlangga?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka dapat diketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna pada website layanan *e-resources* RemoteXs perpustakaan Universitas Airlangga.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada website layanan *e-resources* RemoteXs perpustakaan Universitas Airlangga.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna pada website layanan *e-resources* RemoteXs perpustakaan Universitas Airlangga.
4. Untuk mengetahui pengaruh simultan antara kualitas website yang terdiri dari dimensi variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna pada website layanan *e-resources* RemoteXs perpustakaan Universitas Airlangga.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis dan praktis dengan penjabaran sebagai berikut:

I.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih terhadap perkembangan bidang studi ilmu Informasi dan Perpustakaan, khususnya

mengenai kualitas website e-resources perpustakaan dan kaitannya dengan kepuasan pengguna.

I.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru kepada mahasiswa mengenai pengaruh kualitas website e-resources terhadap kepuasan pengguna layanan perpustakaan.

2. Bagi Perpustakaan Universitas Airlangga

Dengan adanya penelitian ini diharapkan diperoleh informasi yang dapat memberikan masukan kepada Perpustakaan Universitas Airlangga dalam memberikan layanan *e-resources* berbasis web dengan kualitas yang optimal serta mampu mengakomodir kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pengguna. Sehingga perpustakaan Universitas Airlangga mampu mempertahankan posisi dan perannya dalam persaingan di era digital.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan pengembangan Ilmu Informasi dan Perpustakaan mengenai kualitas website dan kepuasan pengguna di lembaga informasi pada penelitian selanjutnya.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Kepuasan Pengguna

Secara umum, kepuasan pengguna merupakan hal penting yang bertujuan untuk mengukur keberhasilan suatu layanan atau jasa. Pada penelitian ini, kepuasan pengguna merupakan persepsi yang dirasakan seseorang terhadap suatu layanan yang diterima dari website RemoteXs Universitas Airlangga. Pemahaman pengguna sama halnya ketika kita memahami konsep pelanggan. Perbedaannya terletak pada output yang didapatkan. Dimana pelanggan merupakan seseorang yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor. Dapat dikatakan pelanggan adalah orang yang membeli suatu

produk, baik berupa barang maupun jasa (Greenberg & Baron, 2000; Nasution, 2001). Sedangkan pengguna adalah orang yang menggunakan suatu produk atau layanan.

Kepuasan secara umum merupakan suatu kondisi dimana keinginan dan harapan terpenuhi. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil pengalaman yang didapat dengan sesuai atau melebihi harapannya (Kotler, 2004; Oliver, 1997). Sedangkan Doll dan Torkzadeh mengelompokkan kepuasan pengguna menjadi dua kriteria umum, yaitu penilaian terhadap kelancaran sistem pada website dan kepuasan akhir pengguna (Doll & Torkzadeh, 1988).

1.5.2 Kualitas Website (WebQual)

Kualitas website (WebQual) adalah sebuah metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Hal tersebut dikarenakan persepsi atau opini pengguna terhadap kualitas sebuah situs website dapat mempengaruhi dalam memberikan kepuasan kepada pengguna. WebQual merupakan pengembangan dari ServQual yang digunakan sebagai teknik pengukuran kualitas jasa yang diperkenalkan oleh Zeithaml. Dengan adanya teknik pengukuran kualitas terhadap sebuah website, dapat dijadikan kontribusi sebagai alat kontrol dan evaluasi untuk tetap mempertahankan atau meningkatkan kualitas websitenya. Webqual mulai dikembangkan sejak awal tahun 1998 dan telah berkembang melalui berkali-kali proses penyempurnaan.

1.5.2.1 WebQual 1.0

Versi pertama pengembangan dilakukan menggunakan domain sekolah bisnis Inggris (Bernes & Vidgen, 2001). Pengembangan instrumen versi pertama ini menggunakan *quality function deployment* (QFD) dimana masyarakat dilibatkan dalam pengembangan instrumen kualitas website tersebut dimana metode ini bertujuan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pengguna berdasarkan sistem yang telah ditetapkan. Webqual pada versi ini mengukur empat dimensi, yaitu dimensi *usefulness*, *experience*, dan *interaction*. Teknik pengukuran webqual

versi pertama ini kuat dalam penilaian kualitas informasi, namun memiliki kelemahan dalam pengukuran *service interaction*.

1.5.2.2 WebQual 2.0

Teknik pengukuran yang teridentifikasi dari WebQual 1.0 merupakan tonggak awal dalam menilai kualitas informasi dari suatu Website. Dalam teknik penilaian webqual versi pertama terlihat jelas bahwa perspektif kualitas layanan tidak terwakili dengan baik atau dalam hal ini menjadi aspek yang lemah. Kualitas layanan umumnya merujuk pada teknik pengukuran servqual yang didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan atau apakah layanan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Permasalahan tersebut sukses membawa pada proses identifikasi pertanyaan yang tidak tepat untuk digunakan dan pertanyaan yang tumpang tindih dapat dihapus dalam teknik penilaian kualitas dengan objek website. Sehingga kesimpulan akhirnya mayoritas servqual tidak cocok dengan webqual (Barnes & Vidgen, 2001). Dalam tinjauan yang dilakukan, Barnes dan Vidgen mengembangkan aspek interaksi dengan mengadopsi teknik penilaian kualitas layanan dari servqual yang menghasilkan kesimpulan bahwa teknik penilaian kualitas website bisa dikategorikan menjadi tiga kategori berbeda, yaitu *quality of website*, *quality of information*, dan *quality of service interaction*.

1.5.2.3 WebQual 3.0

Analisis dari hasil pengembangan webqual versi kedua menghasilkan teknik penilaian WebQual 3.0. Webqual versi ini berhasil mengidentifikasi tiga dimensi dari kualitas website yaitu *usability*, *information quality*, dan *quality of service interaction*. Webqual versi ketiga dianggap mampu memperbaiki teknik penilaian webqual versi sebelumnya yang memiliki kelemahan dalam hal penilaian yang timpang di satu aspek. Dimana pada WebQual 1.0 kuat dalam penilaian kualitas informasi, namun lemah dalam penilaian interaksi layanan. Sedangkan di webqual 2.0 menekankan penilaian kualitas interaksi, namun kehilangan beberapa kelebihan dalam penilaian kualitas informasi dari WebQual 1.0.

1.5.2.4 WebQual 4.0

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah menggunakan pendekatan WebQual 4.0. Pendekatan versi ini merupakan hasil pengembangan dari WebQual versi 3.0 yang disusun berdasarkan tiga dimensi, antara lain: *usability quality* (kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Teknik penilaian kualitas website versi ini mengakomodir persepsi akhir dari pengguna daripada perancang websitenya. Meninjau perspektif kualitas informasi dari sistem informasi, serta meninjau kualitas interaksi dan kegunaan dari *human computer interaction*. Sehingga akan menghasilkan teknik penilaian kualitas website yang bermutu, yaitu dapat dilihat dari persepsi pengguna terhadap layanan yang tinggi dan kesenjangan persepsi layanan aktual dan ideal yang rendah. Menurut Tarigan dalam (Tarigan, 2008) menyatakan bahwa teknik penilaian webqual versi 4.0 merupakan teknik pengukuran yang selangkah lebih maju pada praktik pengukuran suatu website.

1. Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)

Usability berawal dari penelitian di bidang *human computer interaction*. Merupakan bidang keilmuan yang mempelajari desain tampilan layar komputer dalam suatu aplikasi, sehingga akan menghasilkan kenyamanan, kemudahan penggunaan, serta memberi manfaat dan kepuasan bagi pengguna dalam aktivitas interaksinya. dikembangkan mulai tahun 1970. Sehingga teknik pengukuran kualitas kegunaan ini mengakomodir penilaian dari sisi kemudahan operasional, ketepatan sistem, kecepatan sistem, hambatan sistem, tampilan dan desain website, serta pengukuran terhadap pengalaman positif pengguna selama aktivitas interaksi dengan website.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Teknik pengukuran kualitas informasi berasal dari penelitian dalam bidang ilmu sistem informasi. Pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur kualitas informasi dibangun berdasarkan literatur yang berfokus pada kualitas pencarian informasi dan konten informasi. Sehingga pengukuran mutu pencarian dan konten yang terdapat pada website mengakomodir

penilaian terkait keakuratan, kepercayaan, ketepatan waktu, kemudahan dimengerti, format konten informasi, dan relevan (Barnes, 2003).

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

Kualitas Interaksi Layanan berawal dari penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan *marketing, e-commerce*, dan sistem informasi. Kualitas interaksi layanan berfokus pada teknik pengukuran berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dalam sebuah website yang diwujudkan oleh keyakinan dan empati. Teknik ini mengakomodir penilaian terhadap reputasi website, keamanan pengguna, dan ruang komunikasi dalam website (Barnes & Vidgen, 2001). Sedangkan yang dimaksud dengan interaksi merupakan keterlibatan individu pengguna sebagai *user experience* dengan website itu sendiri. Sehingga interaksi layanan dapat disebut sebagai keterlibatan pengguna saat mempelajari website tersebut, sehingga timbul rasa percaya dan empati.

Hubungan antara kualitas website dengan kepuasan pengguna bermula dari penelitian yang dimulai sejak sekitar tahun 1980 yang meneliti sebuah sistem komputer. Sehingga penelitian saat itu belum secara lugas meneliti website sebagai objeknya. Namun pada penelitian tersebut menjadi dasar awal yang digunakan dalam pengembangan model-model terbaru teknik pengukuran kualitas website dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

Bailey dan Pearson adalah peneliti pertama yang mengenalkan instrumen penelitian kualitas website untuk mengukur kepuasan pengguna pada tahun 1983. Berawal dari penelitiannya, mereka mengenalkan instrumen penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna pada sistem komputer. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang penting untuk dijadikan sebagai parameter dalam mengukur kepuasan pengguna komputer. Penelitian tersebut mewawancarai sebanyak 32 responden. Responden diminta untuk membuat daftar secara urut dari 39 faktor yang diajukan peneliti sebagai poin kepuasan. Proses tersebut bertujuan untuk mengetahui faktor apa yang paling penting hingga faktor yang memiliki sedikit pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kemudian responden diminta untuk

menilai masing-masing faktor tersebut menggunakan skala 5 tingkat sesuai dengan kondisi yang ada di lingkungan responden (Bailey & Pearson, 1983).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 39 faktor yang diajukan, terdapat 5 faktor yang dianggap paling penting oleh responden, antara lain *Accuracy, Reliability, Timeliness, Relevance and confidence in System*. Namun, dalam (Ives, et al., 1983) menanggapi bahwa dengan banyaknya tanggapan dapat berdampak pada kesalahan atrisi. Hal tersebut tak lepas dari pengukuran kepuasan pengguna komputer yang digunakan Bailey dan Pearson yang menghasilkan instrumen $39 \times 5 = 195$ tanggapan secara individu. Berdasarkan hal tersebut, besar kemungkinan terjadi kesalahan responden saat mengisi formulir penelitian yang diajukan. Dalam sudut pandang skala psikometrik, kesalahan tersebut tidak hanya mengurangi ukuran sampel, akan tetapi juga dapat mengurangi keabsahannya karena terdapat kemungkinan dimana responden memiliki ciri psikologis yang berbeda-beda pada saat menjawab kuesioner panjang tersebut.

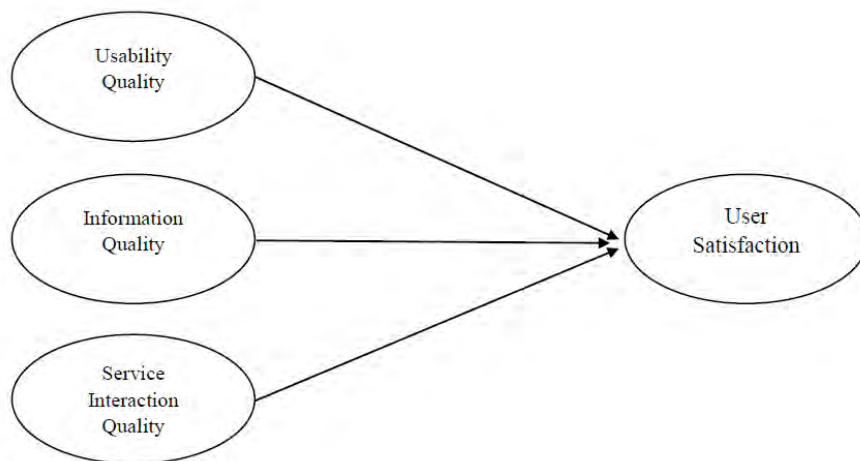
Dari adanya celah kekurangan yang terdapat pada instrumen penelitian Bailey dan Pearson tersebut, Ives, dkk. mengkaji ulang instrumen yang telah dikembangkan oleh Bailey dan Pearson. Ives, dkk. mengembangkan instrumen kepuasan informasi pengguna dalam jurnal yang berjudul "*The Measurement of User Information Satisfaction*". Ives, dkk. dengan menggunakan 39 instrumen yang telah dikembangkan Bailey dan Pearson sebagai dasar, mereka mengirimkan kuesioner kepada 800 responden, dan kuesioner yang kembali sebanyak 280 instrumen atau dengan tingkan respon sebesar 35%. Data tersebut kemudian dilakukan uji reliabilitas, validitas, dan analisis faktor yang menghasilkan instrumen kuesioner sebanyak 33 instrumen. Selain itu, mereka juga mengembangkan kuesioner bentuk pendek yang hanya memuat 13 instrumen. Berdasarkan hasil dari responden yang hanya menilai 13 instrumen, dimana faktor-faktor tersebut tetap digunakan secara signifikan hingga saat ini. Namun dalam sebuah artikel dari (Islam, et al., 2010) mengemukakan bahwa seiring dengan perkembangan teknologi komputer, akan semakin sulit untuk mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan instrumen model lama, sehingga diperlukan suatu model pengukuran kepuasan pengguna yang lebih sederhana.

Mengembangkan penelitian dari Ives, dkk. penelitian lebih lanjut yang dilakukan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988) bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem komputer. Penelitian dilakukan dengan mekanisme wawancara yang dilakukan di perusahaan manufaktur, dua rumah sakit, kantor pemerintah dan universitas. Penelitian mengambil sampel dengan jumlah 96 sampel di setiap lokasi. Dari penelitian tersebut telah menghasilkan sebuah model yang lebih sederhana yang disebut dengan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan menghasilkan rincian faktor antara lain: *Content, Format, Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness*.

Model dari Doll dan Torkzadeh tersebut menjadi dasar utama dalam penelitian-penelitian berikutnya untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas website. Model tersebut dapat dijadikan rujukan sebagai alat pengukur penelitian kualitas website dikarenakan sebuah website termasuk sebagai sebuah sistem informasi. Meskipun model tersebut dihasilkan berdasarkan penelitian dengan objek sistem informasi model lama yang berbeda dengan sistem informasi sekarang, akan tetapi model yang dirancang tersebut masih valid dan reliabel untuk digunakan menguji pengaruh aplikasi komputer maupun website terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian lanjutan dilakukan oleh (Xiao & Dasgupta, 2002) yang menguji validitas dan reliabilitas model dari Doll dan Torkzadeh menggunakan objek tiga portal website terbaik berdasarkan penilaian pada jumlah pengunjung setiap harinya. Penelitian yang berjudul "*Measurement of User Satisfaction with Web-Based Information System: An Empirical Study*" tersebut menghasilkan temuan bahwa secara keseluruhan, semua variabel pada model tersebut valid dan reliabel. Sehingga dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pada layanan website meskipun terdapat satu instrument yang belum valid. Hasil penelitian tersebut kemudian dijadikan acuan oleh penelitian Tarigan dalam (Tarigan, 2008) mengenai kualitas *e-library* terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang berjudul "*User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*" tersebut menggunakan model webqual dalam pengukuran kualitas website dikarenakan webqual merupakan sebuah model yang paling cocok untuk digunakan

dalam mengukur sebuah sistem berbasis website dibandingkan model yang lain. Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Tarigan membuktikan bahwa 3 variabel webqual (*usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*) memiliki korelasi yang tinggi terhadap kepuasan pengguna.



Gambar I.1 Model Tarigan

Model Tarigan saat ini banyak menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian terbaru sebagai instrumen pengukuran pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Pratama, 2018) yang mengukur pengaruh kualitas website repository terhadap kepuasan pengguna repository Universitas Airlangga. Hasil perhitungan menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,527 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas website (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Dan variabel X memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap variabel Y karena nilai koefisien korelasinya $> 0,40$ dan $< 0,599$ ($0,40 < 0,527 < 0,599$).

Tingkat kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai sebuah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki oleh pengguna. Apabila kinerja dan jasa layanan yang diberikan di bawah harapan pengguna, maka dapat dipastikan kepuasan pengguna tidak didapatkan. Sebaliknya jika kinerja dan layanan melebihi harapan pengguna, maka kepuasan pengguna

akan didapatkan. Kepuasan yang dapat terwujud akan berdampak pada respon positif dan menjadi sebuah parameter keberhasilan dari sebuah layanan di perpustakaan (Rahmah, 2014). Hal tersebut menggambarkan bahwa layanan dalam bentuk apapun yang disediakan oleh perpustakaan, akan mendapatkan perspektif tersendiri dari pengguna dalam bentuk harapan dan respon atas layanan yang didapatkan, tak terkecuali layanan sumber informasi elektronik berbasis website atau disebut juga *e-resources*.

1.6 Perumusan Hipotesis Penelitian

1.6.1 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari sebuah penelitian. Sehingga hipotesis dapat dikatakan sebagai sebuah jawaban teoritis terhadap suatu rumusan masalah penelitian sebelum mendapatkan jawaban empiris. Sebab hipotesis menginformasikan variabel-variabel penelitian dan hubungannya. Keberadaan hipotesis bertujuan sebagai dasar yang berguna untuk mengarahkan penelitian dalam proses pengumpulan data-data. Berdasarkan hal tersebut serta rumusan permasalahan dalam penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan yaitu:

H_{0a} : Tidak ada pengaruh kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna pada layanan *e-resources* perpustakaan Universitas Airlangga

H_{1a} : Ada pengaruh kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna pada layanan *e-resources* perpustakaan Universitas Airlangga

H_{0b} : Tidak ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada layanan *e-resources* perpustakaan Universitas Airlangga

H_{1b} : Ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada layanan *e-resources* perpustakaan Universitas Airlangga

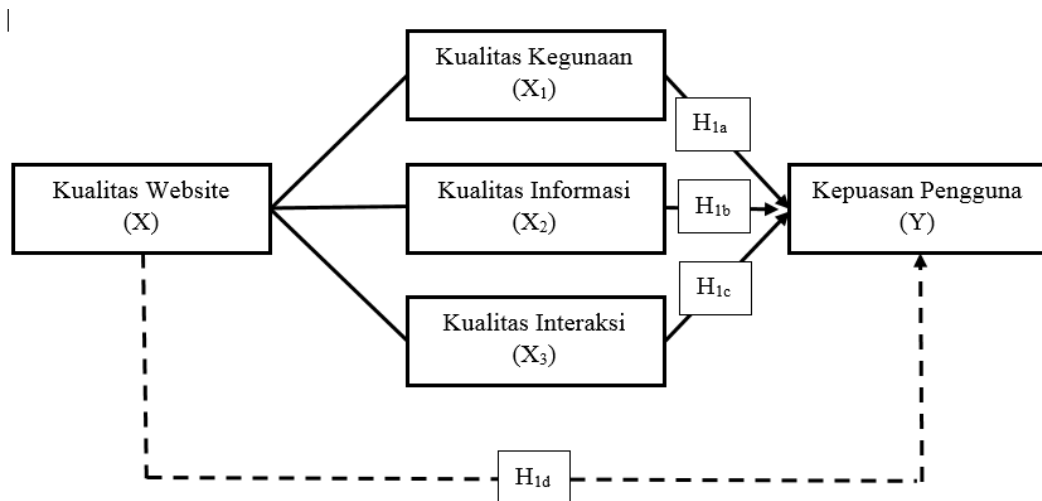
H_{0c} : Tidak ada pengaruh kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna pada layanan *e-resources* perpustakaan Universitas Airlangga

H_{1c} : Ada pengaruh kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna pada layanan *e-resources* perpustakaan Universitas Airlangga

H_{0d} : Tidak ada pengaruh kualitas website dengan dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna pada layanan *e-resources* perpustakaan Universitas Airlangga

H_{1d} : Ada pengaruh kualitas website dengan dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna pada layanan *e-resources* perpustakaan Universitas Airlangga

1.6.2 Kerangka Berpikir



Gambar 1.2 Kerangka Berpikir

Keterangan :

Kualitas Kegunaan : Variabel Bebas (X1)

Kualitas Informasi : Variabel Bebas (X2)

Kualitas Interaksi Layanan : Variabel Bebas (X3)

Kepuasan Pengguna : Variabel Terikat (Y)

—————> : Pengaruh Parsial

- - - - -> : Pengaruh Simultan

1.6.3 Identifikasi Variabel

Agar konsep-konsep dalam sebuah penelitian dapat diteliti maka diperlukan operasionalisasi dari konsep-konsep tersebut dengan mengubahnya menjadi

variabel, yaitu sesuatu yang mempunyai variasi nilai (Effendi & Tukiran, 2012). Terdapat dua variabel dalam penelitian, yaitu :

1. Variabel bebas atau variabel *independent*

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab terpengaruhnya variabel terkait. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Website (X) dengan dimensi variabel kualitas kegunaan (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas interaksi layanan (X_3).

2. Variabel terikat atau variabel *dependent*

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan pengguna (Y).

1.7 Variabel Penelitian

1.7.1 Definisi Konseptual

Konsep adalah gambaran tepat mengenai fenomena yang akan diteliti. Atau sebuah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan abstraksi kejadian, situasi, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi fokus penelitian ilmu sosial (Singarimbun & Effendi, 1989). Sehingga definisi konseptual merupakan penjelasan batasan yang digunakan untuk memahami dan mempermudah dalam menafsirkan suatu konsep yang digunakan dalam sebuah penelitian yang dimasukkan ke dalam bentuk variabel. Dalam penelitian ini konsep yang dijelaskan adalah kualitas website dengan dimensi variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Serta juga akan menjelaskan variabel kepuasan pengguna.

1. **Kualitas Website (WebQual)**

Webqual merupakan teknik pengukuran mutu sebuah website berdasarkan pada persepsi pengguna situs tersebut. Dalam penelitian ini, kualitas yang dimaksud adalah kualitas website RemoteXs Universitas Airlangga yang diukur melalui dimensi kualitas website yang meliputi:

- a. **Kualitas Kegunaan**

Kualitas kegunaan merupakan persepsi pengguna terhadap pengalaman dari hasil interaksi dengan situs website. Seperti kemudahan operasional situs, ketepatan sistem, kecepatan sistem, hambatan sistem, tampilan dan desain website, serta pengukuran terhadap pengalaman positif pengguna selama aktivitas interaksi dengan website. Kualitas ketergunaan berkaitan dengan display dan sistem website sangat berpengaruh dalam sebuah website sebagai daya tarik pengunjung atau pengguna website.

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah kualitas dari kecocokan pencarian dan konten informasi yang terdapat dalam sebuah website. Kualitas informasi adalah salah satu alat ukur suatu website yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, karena memang tujuan utama website adalah sebagai penyedia konten informasi yang dibutuhkan pengguna. Alat ukur kualitas informasi meliputi keakuratan, kepercayaan, ketepatan waktu, kemudahan dimengerti, format konten informasi, dan relevansi informasi dengan kebutuhan pengguna.

c. Kualitas Interaksi layanan

Interaksi layanan dapat disebut sebagai keterlibatan atau pengalaman pengguna saat menggunakan website tersebut yang dapat menimbulkan rasa percaya dan keyakinan terhadap layanan yang disediakan oleh website tersebut. Alat ukur kualitas interaksi layanan meliputi reputasi website, keamanan pengguna, dan ruang komunikasi dalam website.

2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan suatu kondisi dimana keinginan dan harapan terpenuhi sehingga tingkat perasaan seseorang menjadi positif setelah membandingkan kinerjadengan hasil pengalaman yang didapat sesuai atau melebihi harapannya. Pengguna akan dikatakan puas dengan layanan yang disediakan oleh website jika persepsi yang dimiliki terhadap suatu layanan website terpenuhi/sesuai atau lebih besar dengan harapan pengguna, begitu juga sebaliknya. Pada penelitian ini mengukur kepuasan pengguna setelah melakukan aktivitas interaksi dengan website dengan

menggunakan alat ukur meliputi penilaian pengguna terhadap kelancaran sistem pada website dan kepuasan akhir pengguna layanan website RemoteXs Universitas Airlangga.

1.7.2 Definisi Operasional

1. Kualitas Kegunaan (Usability Quality)

Variabel yang diukur adalah kegunaan website RemoteXs yang meliputi tampilan dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna

a) Navigasi dan operasional: penilaian pengguna terhadap pengalaman interaksi dengan sistem

a) Kemudahan

- Kemudahan pendaftaran dan registrasi
- Kemudahan proses *log in*
- Kemudahan tempat dan waktu akses
- Kemudahan pencarian konten
- Kemudahan mendapatkan konten
- Kemudahan mendapatkan panduan

b) Ketepatan

- Ketepatan pilihan menu
- Ketepatan halaman menu dengan judul menu
- Ketepatan konten informasi dengan judul informasi
- Ketepatan konten informasi dengan tujuan website

c) Kecepatan

- Kecepatan perpindahan antar halaman
- Kecepatan pencarian konten yang dibutuhkan
- Kecepatan mendapatkan konten yang dibutuhkan

d) Hambatan

- Kemacetan akses
- Kesulitan pencarian dan download konten pada awal penggunaan

b) Tampilan dan desain website: penilaian pengguna terhadap komposisi dan rancangan sistem yang digunakan pada website

- a) Kombinasi warna yang tepat
- b) Kejelasan font pada tampilan website
- c) Penggunaan infografis
- d) Kesesuaian dengan tujuan website
- c) Pengalaman positif: memberikan penilaian atas pengalaman positif setelah melakukan interaksi dengan sistem website
 - a) Konten informasi yang tidak dimiliki oleh website lain
 - b) Kenyamanan dan kesenangan berselancar dalam website
 - c) Keuntungan pengguna
 - Sebagai pendukung aktivitas akademik
 - Sebagai referensi penelitian

2. Kualitas Informasi (Information Quality)

Kualitas informasi diukur berdasarkan isi informasi yang tersedia pada website RemoteXs, indikator pada dimensi ini dapat diukur dengan

- a) Keakuratan: kecocokan hasil pencarian informasi sesuai dengan proses pencarian dan kebutuhan pengguna
 - a) Hasil pencarian konten informasi memuat pembahasan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna
 - b) Hasil pencarian konten informasi sesuai dengan background keilmuan pengguna
 - c) Hasil pencarian konten informasi sesuai dengan keyword pencarian yang digunakan pengguna
 - d) Hasil pencarian konten informasi mampu memfilter informasi yang tidak dibutuhkan pengguna
- b) Kepercayaan: penilaian pengguna terhadap website dan konten informasi yang disediakan serta perbandingan dengan website dan konten informasi serupa dari portal informasi lain
 - a) Kredibilitas konten informasi yang disajikan diakui sebagai publikasi ilmiah terbaik

- b) Kredibilitas sumber referensi yang digunakan dalam konten informasi dapat dipercaya
- c) Konten informasi menyajikan pembahasan secara netral dan objektif
- d) Konten informasi yang disajikan dalam website menjadi prioritas pengguna daripada konten informasi serupa di website lainnya
- c) Up to date: penilaian pengguna terhadap keterbaruan konten informasi yang disediakan website
 - a) Ketersediaan konten setiap saat
 - b) Publikasi konten secara tepat waktu
 - c) Keterbaruan pembahasan isi konten
 - d) Konten diperbarui dalam jangka waktu tertentu
 - e) Konten ditampilkan dengan pembagian waktu yang jelas
- d) Kemudahan dimengerti: konten informasi yang disediakan mudah dimengerti pengguna
 - a) Penggunaan istilah yang mudah dipahami
 - b) Penggunaan kalimat yang tidak rancu
 - c) Penggunaan keterangan penjelas
- e) Format konten informasi: informasi disajikan dalam bentuk yang mudah digunakan dan dimengerti
 - a) Konten ditampilkan secara lengkap dan tidak terpotong
 - b) Konten informasi disajikan dalam bentuk *user friendly*
 - c) Pembahasan isi konten ringkas, padat, dan jelas
 - d) Pembahasan isi konten detail dan tidak berbelit-belit
- f) Relevan: konten informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan memberikan manfaat bagi pengguna
 - a) Konten yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna
 - b) Konten yang disajikan memiliki kefokuskan pembahasan
 - c) Konten yang disajikan selaras dengan *background* keilmuan pengguna

- d) Konten yang disajikan bermanfaat bagi pengguna

3. Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)

Variabel yang diukur dalam kualitas interaksi layanan meliputi interaksi layanan pada pengguna website

- a) Keamanan pengguna: Penilaian pengguna terhadap sistem keamanan website yang harus bebas dari ancaman dan gangguan
 - a) Rasa aman atas identitas data diri yang diberikan kepada website
 - b) Rasa aman dari virus atas perangkat yang digunakan untuk mengakses website
- b) Reputasi: penilaian pengguna terhadap citra website
 - a) Kredibilitas website diakui sebagai portal penyedia konten informasi ilmiah
 - b) Kepercayaan terhadap website sebagai portal penyedia informasi ilmiah termutakhir
 - c) Keunggulan dibanding website lain sebagai portal yang berpengalaman dalam penyediaan konten informasi ilmiah terbaik
 - d) Mengakui rekomendasi pengguna lain sebagai website rujukan yang tepat untuk mencari informasi ilmiah
- c) Ruang komunikasi pengguna: akomodasi ruang interaktif antara pengguna dengan administrator/pengelola
 - a) Tersedia ruang tanya jawab
 - b) Tersedia kolom kritik dan saran
 - c) Tersedia fasilitas komunikasi di luar website
 - d) Pandangan pengguna terhadap administrator
 - Responsif
 - Komunikatif
 - Terbuka terhadap kritik dan saran

4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan variabel dependen atau variabel terikat dimana mengukur tingkat kepuasan pengguna dan membandingkan hasil yang didapatkan terhadap kebutuhan atau harapan setelah mendapatkan pelayanan website RemoteXs. Indikator pengukuran kepuasan berdasarkan pada item pengukuran yaitu:

- a) Keberhasilan sistem website: sistem website mendukung dalam proses pelayanan dan penyediaan *e-resources*
 - a) Website dapat diakses pada semua perangkat
 - b) Website dapat diakses pada semua browser
 - c) Efektivitas dan efisiensi website
- b) Kepuasan layanan website: penilaian pengguna secara menyeluruh terhadap pengalaman setelah menggunakan website
 - a) Keinginan pengguna untuk mengakses kembali
 - b) Kebutuhan informasi pengguna terpenuhi
 - c) Pengguna menyarankan orang lain untuk mengakses website yang sama

1.8 Metode dan Prosedur Penelitian

1.8.1 Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatif. Metode kuantitatif digunakan untuk melakukan penyidikan masalah pada manusia atau masyarakat sesuai dengan uji teori yang ditentukan dan tersusun dari beberapa variabel yang diukur oleh angka dan dihitung menggunakan statistik (Bungin, 2014). Sedangkan penelitian eksplanatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji pengaruh antar satu variabel dengan variabel lainnya. Sehingga adanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas website dengan dimensi variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna pada layanan *e-resources* perpustakaan Universitas Airlangga. Dalam hal ini variabel kualitas website (X) dengan dimensi kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi

(X2), dan kualitas interaksi layanan (X3) merupakan variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat (Y) yakni variabel kepuasan pengguna.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memilih lokasi penelitian di lingkup Universitas Airlangga karena dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pengguna layanan *e-resources* yang dimiliki oleh perpustakaan Universitas Airlangga. Selain itu, pemilihan lokasi di Universitas Airlangga memungkinkan untuk mendapatkan responden yang sesuai dikarenakan peraturan untuk dapat masuk ke dalam website RemoteXs adalah sebagai bagian dari civitas akademika Universitas Airlangga menggunakan domain e-mail fakultas khusus civitas akademik.

1.8.3 Populasi Penelitian

Populasi penelitian merupakan objek dari sebuah penelitian. Populasi penelitian adalah penghitungan keseluruhan dari jumlah unit yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi penelitian adalah mahasiswa aktif Universitas Airlangga pengguna website RemoteXs Universitas Airlangga.

1.8.4 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi penelitian (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan ciri-ciri tertentu yang dipandang sesuai dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Syahrudin & Salim, 2012). Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas website RemoteXs terhadap kepuasan pengguna layanan *e-resources* perpustakaan Universitas Airlangga, sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai kriteria sebagai berikut:

1. Mahasiswa aktif Universitas Airlangga

2. Mahasiswa yang memiliki akun yang telah ter-registrasi pada website RemoteXs
3. Mahasiswa yang pernah menggunakan dan mendownload *e-resources* melalui website RemoteXs

Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendapat Roscoe dalam (Sugiyono, 2010), teknik penentuan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

1. Jumlah sampel yang dianggap layak dalam sebuah penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 sampel.
2. Jika sampel dibagi dalam sebuah kategori (pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dan lain sebagainya), maka jumlah sampel setiap kategori minimal berjumlah 30 sampel.
3. Jika dalam sebuah penelitian bertujuan untuk melakukan analisis dengan multivariate (kolerasi atau regresi berganda), maka jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah sampel masing-masing adalah antara 10 sampai 20 sampel.

Berdasarkan beberapa teknik penentuan sampel diatas, peneliti menetapkan jumlah sampel sebesar 100 sampel. Jumlah tersebut sesuai dengan cara penentuan jumlah sampel pada poin pertama dimana jumlah sampel yang dianggap layak dalam sebuah penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 sampel. Dan dengan jumlah sampel sebesar 100 sampel sudah dapat dikatakan layak dalam sebuah penelitian.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu pengumpulan data berupa data primer dan data sekunder. Pada teknik pengambilan data primer, pengumpulan data menggunakan kuisioner. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden penelitian untuk

mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti (Kusumah & Dwigatama, 2011). Jenis kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner tertutup, yang jawabannya telah ditentukan.

Pada teknik pengumpulan data yang kedua adalah teknik pengumpulan data sekunder yang dilakukan melalui tiga cara, yaitu:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka ditujukan untuk mengumpulkan dan melengkapi data-data berdasarkan literatur terdahulu yang dibutuhkan sesuai dengan konsep, teori dan penelitian. Studi pustaka dilakukan untuk mempermudah dalam proses penyajian hasil penelitian. Sehingga hasil penelitian tentang pengaruh kualitas website remotexs terhadap kepuasan pengguna layanan *e-resources* Universitas Airlangga dapat dipahami dengan lebih mudah.

2. Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat lebih jauh apa yang sebenarnya terjadi di lapangan dan digunakan sebagai bahan untuk memahami fenomena yang ada sehingga lebih fokus dalam menemukan objek yang diperlukan secara tepat (Margono, 2007). Dari observasi ini akan diperoleh informasi yang lebih mendalam terkait fenomena ataupun aktifitas responden sebagai objek penelitian. Sehingga dengan adanya observasi dapat digunakan untuk memperlihatkan gambaran ataupun fakta di lapangan yang dapat berguna dalam memahami isi penelitian tentang pengaruh kualitas website remotexs terhadap kepuasan pengguna layanan *e-resources* Universitas Airlangga.

3. Wawancara

Metode wawancara merupakan proses tanya jawab secara langsung serta bertatap muka untuk mendapatkan keterangan tambahan untuk melengkapi data penelitian (Bungin, 2005). Wawancara dilakukan sebagai penunjang data yang dibutuhkan untuk melengkapi data kuesioner dalam penelitian tentang pengaruh kualitas website remotexs terhadap kepuasan pengguna layanan *e-resources* Universitas Airlangga.

1.9 Teknik Pengolahan Data

1.9.1 Teknik Pengolahan

Pengolahan data dapat dilakukan setelah semua data yang diperlukan sudah terpenuhi dan siap untuk dianalisis. Pada penelitian ini pengolahan dilakukan dengan melalui tiga tahap, yaitu *editing*, *coding* dan *tabulating* (Bungin, 2005) yang akan dijelaskan dibawah ini:

1. Pemeriksaan data (*editing*)

Tahap ini merupakan tahap pertama yang dilakukan setelah pengumpulan data di lapangan selesai dilakukan. Pemeriksaan data bertujuan untuk memperoleh data yang sesuai dengan kuesioner yang telah diberikan kepada responden. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam tahap pemeriksaan data yaitu terkait kelengkapan pengisian jawaban, kejelasan tulisan serta relevansi jawaban.

2. Pembuatan kode (*Coding*)

Tahap *coding* dikerjakan setelah proses pemeriksaan data (*editing*) selesai. *Coding* dilakukan untuk menyederhanakan data dengan mengklasifikasikan data-data yang telah didapatkan untuk mempermudah proses analisis. *Coding* ini dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu pengkodean frekuensi dan pengkodean berbobot. Berikut adalah sistematika *coding* yang digunakan dalam penelitian ini:

- a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini yang dimaksud adalah mahasiswa aktif pengguna layanan website remotexs perpustakaan Universitas Airlangga tahun angkatan 2016-2019. Pemberian kode pada data karakteristik responden mengacu pada ketentuan berikut:

- Kode Jenis Kelamin

Tabel I.1
Kode Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Kode
Laki-laki	1
Perempuan	2

- Kode Mahasiswa Tahun Angkatan

Tabel I.2
Tahun Angkatan

Tahun Angkatan	Kode
2016	1
2017	2
2018	3
2019	4

- b. Kualitas website dengan dimensi variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, serta variabel kepuasan pengguna menggunakan skor sebagai berikut:

Tabel I.3
Skor kualitas website dengan dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kepuasan pengguna

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

3. Tabulasi Data (*Tabulating*)

Tahap terakhir yakni *tabulating* atau tabulasi adalah tahap dimana data-data akan disusun dalam sebuah bentuk tabel untuk diinterpretasikan. Data-data ini diolah dan diringkas ke dalam bentuk tabel frekuensi untuk setiap karakteristik responden dan setiap item pertanyaan agar data yang

dihasilkan lebih ringkas dan mudah untuk dipahami. Dalam proses tabulasi ini akan menggunakan program komputer yaitu SPSS dalam proses pengolahannya.

I.9.2 Alat Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini menggunakan alat pengukuran variabel skala likert. Skala liker digunakan untuk mengetahui pendapat, pandangan, persepsi, atau opini responden terhadap fenomena yang ada berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden. Penggunaan skala likert ini akan menerjemahkan dari pernyataan paling negatif sampai dengan pernyataan paling positif. Dalam penelitian ini, skala likert yang digunakan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak setuju (TS)
- 3 = Cukup Setuju (CS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Pengukuran kategori juga diperlukan dalam pengukuran tingkatan sebuah variabel. Hal tersebut bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana kategori tingkatan sebuah variabel tercapai. Untuk menentukan kategori jawaban agar mengetahui masuk dalam kategori golongan tinggi, sedang ataupun rendah maka perlu dihitung kelas intervalnya sebagai berikut:

$$i = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{banyaknya bilangan}}$$

$$i = \frac{5 - 1}{5}$$

$$i = 0,80$$

Dari hasil perhitungan di atas maka diketahui bahwa batas kelas adalah 0,80. Berikut adalah penafsiran kategori jawaban pada setiap variabel:

Tabel I.4
Penafsiran Kategori Mean Berdasarkan Skor Interval

Kategori	Interval
Sangat Tinggi	4,21 – 5,00
Tinggi	3,41 – 4,20
Sedang	2,61 – 3,40
Rendah	1,81 – 2,60
Sangat Rendah	1,00 – 1,80

1.10 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses dimana data disederhanakan agar lebih mudah dibaca dan dipahami dengan menggunakan alat bantu hitung yaitu tes statistik. Sebelum melakukan analisis data, maka data yang ada perlu diuji terlebih dahulu. Berikut pengujian yang akan dilakukan pada penelitian ini:

1.10.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh instrumen penelitian mampu mencerminkan keseluruhan isi atau sifat konsep yang menjadi dasar penyusunan instrumen penelitian. Karena dengan instrumen yang valid akan mampu menghasilkan data yang valid sehingga data tersebut dapat digunakan. Pada penelitian ini perlu ada kecocokan antara skor tiap butir dengan skor total item. Apabila ditemukan item yang tidak cocok atau sesuai maka item tersebut tidak dapat digunakan untuk diteliti. Syarat yang harus dipenuhi dalam uji validitas adalah butir pernyataan akan dianggap valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan nilai signifikansi < 0.05 (Sugiyono, 2015).

1.10.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen sebuah penelitian dapat dipercaya atau tidak. Reliabilitas berkonsentrasi pada hal terkait dengan akurasi pengukuran dan hasil pengukuran. Pada uji reliabilitas ini digunakan rumus *Cronbach Alpha* yaitu dengan membandingkan nilai hitung α dan nilai r tabel. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai hitung *Cronbach Alpha* lebih besar dari r tabel (Prayitno, 2010)

1.10.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji statistik dimana penggunaannya dilakukan sebelum menganalisis regresi. Demi mendapatkan analisis regresi yang kuat maka syarat-syarat dalam uji asumsi klasik perlu dipenuhi. Menurut **Invalid source specified**, beberapa uji asumsi klasik yang perlu untuk dilakukan dalam analisis yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011). Uji normalitas ini menjadi salah satu syarat terpenting karena dalam pengujian test parametrik data yang ada harus berdistribusi normal (Sarjono & Julianita, 2011). Dalam pengambilan keputusan uji normalitas yaitu data dikatakan berdistribusi normal apabila memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Sedangkan data yang tidak berdistribusi normal memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi menimbulkan ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila *variance* dari residual pengamatan memberikan hasil yang tetap, maka disebut homoskedastisitas dan apabila hasilnya berbeda maka disebut dengan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang mengalami homoskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik tidak akan menimbulkan terjadinya korelasi antara variabel bebas (Ghozali, 2011). Uji multikolinieritas ini perlu untuk dilakukan pada penelitian yang memiliki jumlah variabel bebas lebih dari satu. Hasil uji multikolinieritas ini dapat ditunjukkan dengan nilai *inflation factor* (VIF) dan *tolerance value* yang ada pada tiap-tiap variabel bebas. Suatu model

regresi akan menunjukkan tidak adanya gejala multikolinearitas apabila nilai VIF di bawah 10, dan tolerance value di atas 0,1.

1.10.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah model yang digunakan untuk melakukan analisis pengaruh dari berbagai variabel bebas/*independent* terhadap variabel terikat/*dependent* (Ghozali, 2011). Formula untuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan pengguna
- a = Koefisien konstanta
- b₁ = Koefisien Regresi dari Kualitas Kegunaan
- b₂ = Koefisien Regresi dari Kualitas Informasi
- b₃ = Koefisien Regresi dari Kualitas Interaksi Layanan
- X₁ = Variabel Kualitas Kegunaan
- X₂ = Variabel Kualitas Informasi
- X₃ = Variabel Kualitas Interaksi Layanan
- e = *Standard Error*

1.10.4.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas secara parsial (terpisah) terhadap variabel terikat (Prayitno, 2010). Pada penelitian ini, uji T digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari kualitas website dengan variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini ingin menunjukkan apakah variabel bebas/*independent* yang terdiri dari variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat/*dependent* yaitu kepuasan pengguna.

Adapun kriteria pengujian uji T adalah sebagai berikut :

1. H_0 diterima dan H_1 ditolak jika t hitung $<$ t tabel, maka tidak ada pengaruh yang signifikan dari X_1 , X_2 dan X_3 secara parsial terhadap Y .
2. H_0 ditolak dan H_1 diterima jika t hitung $>$ t tabel, maka ada pengaruh yang signifikan dari X_1 , X_2 dan X_3 secara simultan terhadap Y .

I.10.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas secara simultan (serentak) terhadap variabel terikat (Prayitno, 2010). Pada penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari kualitas website dengan variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini ingin menunjukkan apakah variabel bebas/*independent* yang terdiri dari variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat/*dependent* yaitu kepuasan pengguna.

Adapun kriteria pengujian uji F adalah sebagai berikut :

3. H_0 diterima dan H_1 ditolak jika F hitung $<$ F tabel, maka tidak ada pengaruh yang signifikan dari X_1 , X_2 dan X_3 secara simultan terhadap Y .
4. H_0 ditolak dan H_1 diterima jika F hitung $>$ F tabel, maka ada pengaruh yang signifikan dari X_1 , X_2 dan X_3 secara simultan terhadap Y .

I.10.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel-variabel bebas/*independent* terhadap variabel terikat/*dependent*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$), dimana semakin kecil nilai R^2 berarti kemampuan variabel bebas/*independent* dalam mempengaruhi variabel terikat/*dependent* amat terbatas, dan sebaliknya (Ghozali, 2011).

1.11 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul dengan cara menggambarkan data tersebut sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang

menggeneralisasi (Sugiyono, 2013). Setelah seluruh data terkumpul, maka tahap selanjutnya yaitu mengolah data dan mentabulasikan ke dalam tabel frekuensi yang kemudian data yang telah diolah tersebut akan dibahas secara deskriptif. Ukuran deskriptifnya yaitu dengan menyebutkan angka, baik jumlah responden maupun persentase.