

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE E-RECRUITMENT*
MENGUNAKAN MODEL *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

144C
KK
ST.SI.52/18
Sar
a



**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

ANES DIRSI EKA PERMATA SARI

NIM: 081211631008

**PROGRAM STUDI SI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2016

i

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE E-RECRUITMENT*
MENGUNAKAN MODEL *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI



**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer Bidang Sistem Informasi pada
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga**

Oleh:

**ANES DIRSI EKA PERMATA SARI
NIM. 081211631008**

**Tanggal Lulus:
21 Oktober 2016**

Disetujui oleh:

Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Badrus Zaman".

**Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs
NIP. 197801262006041001**

Pembimbing II

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Dra. Rini Semiati".

**Dra. Rini Semiati, M.Si
NIP. 195409181983032001**

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

Judul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*
E-RECRUITMENT MENGGUNAKAN MODEL
WEBQUAL 4.0

Penyusun : ANES DIRSI EKA PERMATA SARI

NIM : 081211631008

Tanggal Ujian : 21 Oktober 2016

Pembimbing I : Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs

Pembimbing II : Dra. Rini Semiati, M.Si

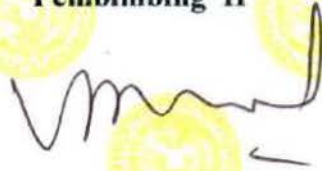
Disetujui oleh :

Pembimbing I



Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs
NIP. 197801262006041001

Pembimbing II



Dra. Rini Semiati, M.Si
NIP. 195409181983032001

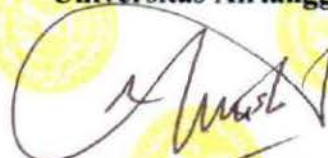
Mengetahui,

Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs
NIP. 197801262006041001

Koordinator Program Studi SI
Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs
NIP. 197801262006041001

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Anes Dirsi Eka Permata Sari
NIM : 081211631008
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

Analisis Kualitas Layanan Website E-Recruitment Menggunakan Model WebQual 4.0

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Surabaya, 21 Oktober 2016



Anes Dirsi Eka Permata Sari
NIM 081211631008

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Website E-Recruitment* Menggunakan Model *WebQual 4.0*” dengan baik, serta shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang mengantarkan pada sebuah kehidupan yang penuh keselamatan di dunia dan akhirat.

Tak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs selaku dosen pembimbing I dan Dra. Rini Semiati, M. Si. selaku dosen pembimbing II, yang dengan sabar dan ikhlas membimbing dalam memberikan ilmunya kepada penulis. Penulis juga berterima kasih kepada keluarga, kerabat dekat dan teman-teman Sistem Informasi 2012, yang telah memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan yang berguna.

Surabaya, Oktober 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE E-RECRUITMENT* MENGGUNAKAN MODEL *WEBQUAL* 4.0 ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak menemui kendala. Namun dengan adanya bantuan dari berbagai pihak, akhirnya laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, antara lain kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya serta Rasulullah SAW yang selalu menjadi panutan dan suri tauladan terbaik dalam kehidupan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga Badrus Zaman, S.Kom., M.Cs beserta staf yang telah membantu kelancaran proses penulisan skripsi ini.
3. Badrus Zaman, S.Kom., M.Cs selaku dosen pembimbing I yang mana dengan sabar memahami, mengerti, memotivasi dan selalu memberikan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih telah membimbing saya, pak.

4. Dra. Rini Semiati, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang mana dengan sabar serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Endah Purwanti, S.Si., M.Kom selaku dosen wali yang terus memantau perkembangan anak-anak walinya. Terima kasih sudah memberikan perhatiannya, bu.
6. Essy Rusianingsih dan Sudirman selaku orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan doa, moril dan materil untuk penulis sehingga penulis selalu bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Ira Dwi Nur Azizah dan M. Rizal Bagus Prakasa selaku adik penulis yang sudah memberikan dukungan serta doa kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Dian Irmawati, S.Pd, sahabat terbaik penulis sejak duduk di bangku SMA hingga saat ini yang selalu memberikan semangat satu sama lain, mendukung pada setiap kegiatan dan selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Rizky Novania, S.H, Mia Audina Safitri, Amd. Pi, dan Herwinda Noor Rahmayani, S.T sahabat baik penulis. Terima kasih atas dukungan dan motivasinya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Nurul Hidayati, S.Sos, teman baik penulis. Terima kasih karena telah berkenan untuk membantu penulis dan menyebarkan kuesioner dalam skripsi ini.

11. Arline Hartanti, teman seperjuangan penulis saat kuliah di SI Unair hingga di titik akhir penyelesaian skripsi. Terima kasih untuk semangat dan dukungannya selama ini.
12. Poetry Gladies, Alonkii, Amedio Banderas, selaku seleb *tweet* yang membantu menyebarkan informasi terkait kuesioner penulis di *twitter*. Terima kasih untuk *retweetnya* sehingga penulis banyak mendapat responden.
13. YeahMahasiswa dan LokerMalang, selaku *Official Account* di *twitter* yang berjasa dalam menyebarkan informasi terkait kuesioner penulis. Terima kasih untuk *retweetnya* sehingga penulis banyak mendapatkan responden.
14. Bima Novianta, Achmad Haries, Aditya Bayu Anugrah dan Lita Victoria selaku teman-teman KKN terima kasih atas bantuannya dalam pengisian kuesioner.
15. Arimbi Wahyuningtyas, Retno Hapsari, Eka Novia S, dan Septi Rosiana selaku adik kelas semasa dibangku SMA. Terima kasih atas dukungan dan bantuan kepada penulis dalam pengisian kuesioner.
16. Teman-teman yang memberikan waktu luangnya untuk membantu penulis dalam pengisian dan penyebaran kuesioner. Terima kasih atas bantuannya.
17. Seluruh teman-teman Sistem Informasi Unair 2012 yang senasib dan seperjuangan, terima kasih atas gelak tawa dan solidaritasnya sehingga membuat hari-hari semasa kuliah penulis lebih berarti. Terima kasih juga atas bantuannya untuk mengisi dan membantu penulis untuk pengisian dan penyebaran kuesioner dalam skripsi ini.

Anes Dirsi Eka Permata Sari, 2016. Analisis Kualitas Layanan *Website E-recruitment* Menggunakan Model *WebQual* 4.0. Skripsi ini di bawah bimbingan Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs dan Dra. Rini Semiati, M.Si. Program Studi SI Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel pada model *WebQual* 4.0 terhadap kualitas layanan *website e-recruitment* dan memberikan rekomendasi kepada penyedia layanan *website e-recruitment* terkait strategi peningkatan kualitas layanan. *WebQual* 4.0 memiliki tiga variabel independen (bebas) yaitu *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3), serta satu variabel dependen (terikat) yaitu *User Satisfaction* (Y1).

Penelitian ini terdiri dari enam tahap. Tahap pertama identifikasi variabel penelitian dan hipotesis. Tahap kedua penyusunan kuesioner dan penentuan indikator yang berisi 25 butir pernyataan. Tahap ketiga penyebaran dan pengumpulan kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan *online* kepada kepada pengguna *website e-recruitment* di Indonesia dengan usia mulai dari 18 tahun. Sampel yang digunakan sebanyak 137 responden. Tahap keempat pengolahan data dengan metode Regresi Linear Berganda. Tahap kelima menganalisis hasil. Tahap keenam menyusun rekomendasi terkait strategi peningkatan kualitas layanan pada *website e-recruitment*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Nilai koefisien determinasi adalah 0.982 dan $F_{hitung} (2544.679) > F_{tabel} (2.67)$. Rekomendasi yang diberikan kepada penyedia layanan *website e-recruitment* diantaranya adalah mengadakan *workshop* atau pelatihan langsung kepada *job seeker* dengan ahli di bidangnya, memperhatikan desain *website e-recruitment* agar lebih menarik dan memudahkan pengguna, dan memberikan informasi lowongan pekerjaan dengan lebih rinci terkait gaji, job deskripsi dan lokasi kerja.

Kata kunci : *website e-recruitment, kualitas layanan, webqual 4.0*



Anes Dirsi Eka Permata Sari, 2016. *Analysis of the Quality of E-recruitment Website service using WebQual 4.0 model*. This thesis was written under the supervision of Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs and Dra. Rini Semiati, M.Si. Bachelor Degree Information System Study Program Faculty of Science and Technology, Airlangga University.

ABSTRACT

This study aims to find out the effect of each variable to the WebQual 4.0 model toward the quality of e-recruitment website service and give recommendation of the e-recruitment website service provider which is related to the enhancement strategy of service quality. WebQual 4.0 has 3 independent variables which are Usability Quality (X1), Information Quality (X2), Service Interaction Quality (X3) and one independent variable which is User Satisfaction (Y1).

Moreover, this study consisted of six steps. The first step was identifying the research variable and hypothesis. The second step was arranging the questionnaire and determining the indicator that contains 25 statement. The third step was distributing and collecting the questionnaire. Conducted by online questionnaires to users of e-recruitment website in Indonesia with ages ranging from 18 years. Sample are 137 respondents. The fourth step was processing the data by using Linear Regression method. The fifth step was analyzing the data and the last step was planning the recommendation to the enhancement strategy of e-recruitment website service quality.

The result showed that the Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction Quality have a positive effect toward User Satisfaction. The coefficient of determination is 0.982 and $F_{\text{count}} (2544.679) > F_{\text{table}} (2.67)$. In addition, the recommendations given to the e-recruitment website provider are providing held a workshop or training directly to the job seeker with experts in the field, paying attention to the e-recruitment design so that it will be more interesting and make the user easy to use, and giving more detailed information about job salary, description and location.

Kata kunci : *e-recruitment website, service quality, webqual 4.0*





DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN UTAMA	ii
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 E-Recruitment.....	6
2.2 Model Struktural.....	8
2.3 Metode Pengumpulan Data.....	13
2.4 Populasi dan Sampling	13

2.3	Skala untuk Instrumen	15
2.4	Estimasi Model	16
2.5	Teknik Analisis Data.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Identifikasi variabel penelitian dan hipotesis.....	22
3.2	Penyusunan Kuesioner dan Penentuan Indikator.....	24
3.3	Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data Kuesioner.....	27
3.4	Pengolahan Data	27
3.5	Analisis Hasil	33
3.6	Penyusunan Rekomendasi	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Penyusunan Kuesioner.....	34
4.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	36
4.3	Pengolahan Data	37
4.4	Deskriptif Jawaban Responden.....	42
4.4	Uji Validitas.....	45
4.5	Uji Reliabilitas	46
4.6	Uji Asumsi	47
4.7	Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.8	Hasil Pengujian Hipotesis.....	57
4.9	Pengujian Hipotesis H1.....	58
4.10	Pengujian Hipotesis H2.....	58
4.11	Pengujian Hipotesis H3.....	58
4.12	Rekomendasi dan Saran.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		60

5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Model Struktural Penelitian (Tarigan, 2008).....	10
Gambar 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	37
Gambar 4.2	Asal Responden	38
Gambar 4.3	Usia Responden	39
Gambar 4.4	Pendidikan Responden.....	40
Gambar 4.5	<i>Website E-Recruitment</i> yang Digunakan Responden	41
Gambar 4.6	<i>Normal Probability Plots</i>	48

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Model dan Dimensi pada <i>WebQual</i>	9
Tabel 2.2	Susunan Skala Likert 7 Tingkat	16
Tabel 3.1	Rincian Indikator Setiap Variabel.....	24
Tabel 4.1	Indikator Model <i>WebQual</i> 4.0	34
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.3	Asal Responden.....	38
Tabel 4.4	Usia Responden.....	39
Tabel 4.5	Pendidikan Responden.....	40
Tabel 4.6	<i>Website E-Recruitment</i> yang Digunakan Responden.....	41
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability</i> (X1).....	42
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i> (X2).....	43
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (X3)	44
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y)	44
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.13	Hasil Uji <i>One Sample Kolmogrov Smirnov</i>	48
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.15	Uji Korelasi <i>Spearman Rho</i> Deteksi Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.16	Autokorelasi Model Summary ^b	50
Tabel 4.17	Hasil Uji Linearitas <i>User Satisfaction</i> * <i>Usability</i>	51
Tabel 4.18	Hasil Uji Linearitas <i>User Satisfaction</i> * <i>Information Quality</i>	52
Tabel 4.19	Hasil Uji Linearitas <i>User Satisfaction</i> * <i>Service Interaction Quality</i> .	52
Tabel 4.20	<i>Output Regression Coefficients</i> ^a	53
Tabel 4.21	<i>Output Regression Coefficients</i> ^{a, b}	54
Tabel 4.22	<i>Model Summary</i> ^{cd}	55
Tabel 4.23	Anova ^{a, b}	55
Tabel 4.24	Hasil Pengujian Hipotesis	57

BAB I
PENDAHULUAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital ini perkembangan pengguna internet di Indonesia berkembang sangat pesat. Rekrutmen di Indonesia pun mengalami perubahan, dengan adanya internet hingga mengarah pada *online recruitment* atau *e-recruitment*. *E-recruitment* merupakan proses mencari calon karyawan yang memenuhi syarat untuk suatu pekerjaan melalui media internet. Perusahaan yang menggunakan sistem *e-recruitment* akan memberikan informasi terkait lowongan pekerjaan dengan memberi keterangan deskripsi dan spesifikasi pekerjaan. Dengan perkembangan praktek rekrutmen saat ini, serangkaian proses mencari dan melamar pekerjaan dapat dilakukan secara *online*, yang memudahkan calon pelamar untuk mengirimkan CV (*Curriculum Vitae*) serta *cover letter* melalui *email* atau dalam beberapa format elektronik lainnya. Pada tahun 2016 Techno.id mempublikasikan data *survey* dari *We Are Social* untuk pengguna internet di Indonesia mencapai 88,1 juta dari total populasi 259 juta jiwa (Noviadhista, 2016).

E-recruitment memiliki fungsi sebagai media untuk mendukung permintaan dan penawaran lowongan pekerjaan dalam manajemen sumber daya manusia, sehingga memberikan perubahan metode dalam praktek rekrutmen ke arah yang lebih efisien dan hemat biaya. Organisasi dapat menggunakan sistem *e-recruitment* dengan mempublikasi informasi lowongan pekerjaan melalui *website* perusahaan

atau *website* penyedia lowongan pekerjaan. Adanya berbagai macam jenis *e-recruitment* di Indonesia, menunjukkan perkembangan *e-recruitment* yang makin meluas.

Website *e-recruitment* terpopuler di Indonesia di antaranya adalah Jobstreet, JobsDB, Loker, Jobsdc, Joblike, Karir, Jobindo, dan Jobfinder (Rizal, 2014). Dari tujuh *website e-recruitment* terpopuler di Indonesia terdapat beberapa yang merupakan buatan anak bangsa diantaranya yaitu Loker, Karir dan Jobindo. Loker merupakan *website* penyedia informasi lowongan kerja buatan Indonesia yang masuk tiga besar dalam kategori *website online recruitment* terpopuler menurut Techinasia (2014). Loker mengklaim sebagai pionir job portal lokal yang berdiri sejak 20 Maret 2007. Loker menjamin keabsahan dan keakuratannya, karena setiap informasi lowongan pekerjaan yang masuk ke meja redaksi selalu diperiksa secara manual sebelum dipublikasikan secara *online*.

Berdasarkan *survey* jobsDB tahun 2013, tercatat bahwa sebesar 82% *job seeker* di Indonesia menggunakan job portal untuk mencari pekerjaan (Anon., 2014). Tingginya pengguna *website e-recruitment* di Indonesia menunjukkan bahwa *job seeker* begitu antusias dalam menggunakan *website e-recruitment* untuk mencari dan melamar pekerjaan. *Job seeker* sebagian besar menggunakan media *website e-recruitment* untuk mendapatkan informasi lengkap terkait perusahaan yang membuka lowongan pekerjaan, jabatan dan kualifikasi yang dibutuhkan, jam dan lokasi kerja, kondisi lingkungan kerja, fasilitas dan tunjangan (Marikxon, 2014). *Job seeker* yang telah terdaftar sebagai anggota atau member *website e-recruitment* akan mendapatkan keuntungan yakni pemberitahuan secara otomatis

mengenai lowongan pekerjaan yang sesuai dengan jenjang pendidikan dan keahlian yang dimiliki. Untuk itu yang terpenting dalam penelitian ini melihat kualitas layanan pada *website e-recruitment*.

WebQual adalah metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi dari pengguna akhir (Sanjaya, 2012). *WebQual* merupakan alat untuk menilai kegunaan, kualitas informasi dan interaksi pelayanan dari sebuah *website*. *WebQual* 4.0 merupakan pengembangan dari versi pendahulunya, yaitu *WebQual* 1.0, *WebQual* 2.0, dan *WebQual* 3.0 yang dikembangkan juga oleh Barnes dan Vidgen (2000). Pada *webQual* 4.0 terdapat tiga dimensi yakni, *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi).

WebQual 4.0 telah digunakan pada penelitian terdahulu. Barnes dan Vidgen (2002) mengembangkan *webQual* 4.0 untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap *website* perusahaan. Hal ini dapat membantu permasalahan perusahaan *e-commerce* dalam menjawab kebutuhan pelanggan terhadap kualitas *website* yang dikelola. Sanjaya (2012) mengemukakan dari tiga dimensi *webQual* 4.0 dinilai berpengaruh pada kepuasan pengguna *website* Kominfo kecuali dimensi kualitas informasi. Sedangkan (Sukmajati, 2014) mengemukakan bahwa tiga dimensi *webQual* 4.0 yaitu *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pada *website* Rodex Travel. *WebQual* 4.0 digunakan pada penelitian ini untuk mengukur kualitas *website e-recruitment* berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan menganalisis seberapa besar tingkat kualitas layanan pada *website e-recruitment* dengan

menggunakan model *WebQual* 4.0. Dengan demikian, penelitian ini akan diangkat dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *Website E-Recruitment* Menggunakan Model *WebQual* 4.0”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh variabel model *WebQual* 4.0 terhadap kualitas layanan pada *website e-recruitment*?
2. Bagaimana strategi yang dapat diusulkan terkait peningkatan kualitas layanan pada *website e-recruitment*?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui pengaruh antar variabel dari model *WebQual* 4.0 terhadap kualitas layanan *website e-recruitment*.
2. Memberikan rekomendasi pada penyedia *website e-recruitment* terkait strategi peningkatan kualitas layanan.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini diantaranya:

1. Bagi Penyedia *Website E-Recruitment*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, informasi dan saran yang berguna bagi penyedia layanan *website e-recruitment* terkait peningkatan kualitas layanan dan strategi pemasaran dengan melihat tingkat kualitas layanan *website e-recruitment*, sehingga dapat digunakan sebagai bahan untuk menyusun rekomendasi dalam meningkatkan kualitas layanan *website e-recruitment* kedepannya.

2. Bagi Pengguna

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan saran bagi pengguna dalam memanfaatkan layanan *website e-recruitment* dalam proses pencarian dan melamar pekerjaan.

1.5 Batasan Masalah

Berikut ini adalah batasan masalah dari penelitian yang dilakukan:

1. Variabel yang digunakan dalam pengukuran adalah *usability*, *service information quality*, *interaction quality* dan *user satisfaction*.
2. Responden adalah pengguna *website e-recruitment* dengan usia mulai dari 18 tahun.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 E-Recruitment

E-recruitment adalah metode yang digunakan untuk menjaring calon karyawan melalui media internet. Dengan adanya *e-recruitment* proses mencari calon karyawan baru akan menjadi lebih efisien, kompetitif, serta menghemat waktu dan biaya. Menurut Galanaki (2002), *e-recruitment* adalah serangkaian kegiatan rekrutmen yang dilakukan secara *online* mengacu pada postingan terkait informasi lowongan pekerjaan melalui situs *website* perusahaan atau *website* vendor rekrutmen *online* (Galanaki, 2002). Ruang lingkup pada *e-recruitment* mencakup serangkaian kegiatan pencarian dan melamar pekerjaan melalui internet, yang dapat memudahkan calon pelamar untuk mengirim mengirimkan CV (*Curriculum Vitae*) serta *cover letter* melalui *email* atau dalam beberapa format elektronik lainnya. *E-recruitment* dibagi menjadi 3 kategori menurut (Tong, 2004) diantaranya yaitu:

1. *Primary tools*, misalnya *log in*, *job search*, deskripsi pekerjaan dan pemberitahuan pekerjaan.
2. *Secondary tools*, misalnya *salary information*, *interviewing information* dan *resume writing*.
3. *Auxiliary tools*, misalnya *news* dan *event*.

Pada era digital ini beberapa perusahaan besar telah pindah dari sistem rekrutmen tradisional menuju *e-recruitment*. Beberapa perusahaan yang telah

menggunakan sistem *e-recruitment* diantaranya adalah Garuda Indonesia, Chevron, Pertamina, Telkom dan lain sebagainya. Ada banyak manfaat bagi perusahaan untuk menggunakan sistem *e-recruitment* menurut (Sanjaya, 2012), yaitu dapat menghemat biaya, memberikan kemudahan penggunaan bagi calon pelamar, memberikan kemudahan bagi organisasi, meningkatkan kecepatan proses perekrutan dan keberhasilan dalam menemukan karyawan baru. *E-recruitment* diminati oleh calon pelamar dan juga penyedia lowongan pekerjaan karena dapat menjadi wadah pertemuan yang efisien tanpa kendala jarak, waktu, dan biaya (Trimahanani, 2009). Menurut Kumaradjaja (2009), bagi perusahaan penyedia informasi lowongan pekerjaan sebaiknya dapat memberikan layanan baik, salah satunya terkait dengan memberi fitur lamaran yang mudah karena tidak semua orang mahir dalam menggunakan teknologi (Kumaradjaja, 2009).

Sharma (2010) mengungkapkan ada beberapa kendala pada *e-recruitment* (Sharma, 2010) diantaranya yaitu:

1. *Screening* dan pemeriksaan dalam pemetaan keterampilan serta keaslian *resume* merupakan masalah yang memakan waktu bagi perusahaan atau organisasi.
2. Adanya penetrasi internet yang rendah, tidak ada akses, dan juga kurangnya kesadaran calon pelamar dalam menggunakan internet.
3. Perusahaan atau organisasi tidak dapat bergantung sepenuhnya pada *e-recruitment*.

Perkembangan perekrutan sumber daya manusia melalui *e-recruitment* di Indonesia mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. JobsDB (2013)

mengadakan *survey* terhadap penggunaan job portal untuk mencari pekerjaan, yakni sebesar 82% dari jumlah *job seeker* di Indonesia tercatat menggunakan job portal (Anon., 2014). *E-recruitment* di Indonesia diantaranya adalah Jobstreet, jobsDB, Loker, Jobsdc, Joblike, Karir, Jobindo, dan Jobfinder. Techinasia (2014) mencatat website *e-recruitment* terpopuler di Indonesia yaitu Jobstreet dan jobsDB (Rizal, 2014).

2.2 Model Struktural

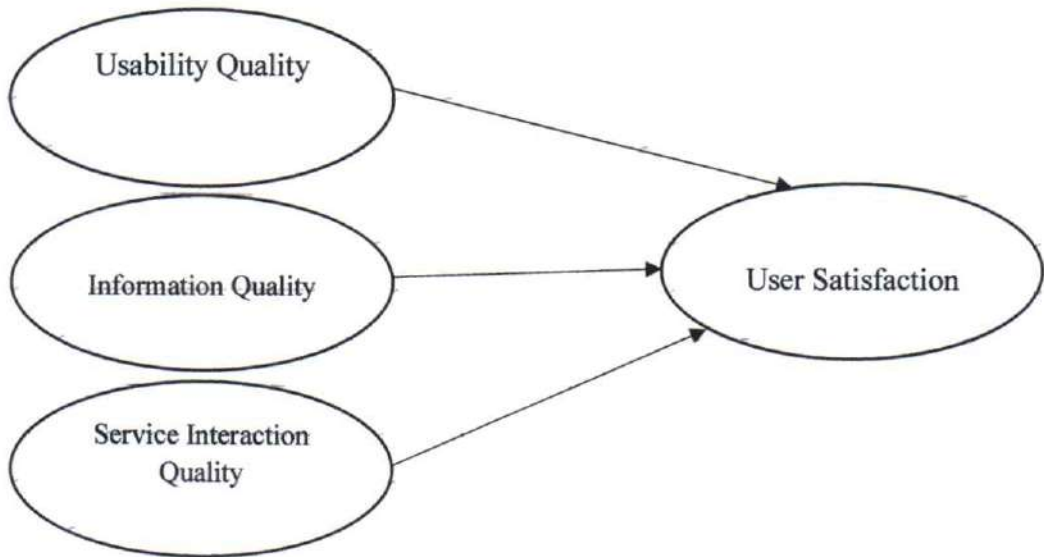
Pada penelitian ini, model struktural diadopsi dari penelitian Barnes dan Vidgen (2002). *WebQual* pertama kali dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen pada tahun 1998. *WebQual* adalah alat untuk mengukur kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan pada suatu *website*. Menurut Sanjaya (2012), *WebQual* merupakan salah satu metode untuk pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Sanjaya, 2012). *WebQual* merupakan pengembangan dari *ServQual* yang sebelumnya banyak digunakan pada pengukuran kualitas jasa.

Perkembangan *WebQual* dimulai dengan *webQual* 1.0, *webQual* 2.0, *webQual* 3.0, dan *webQual* 4.0. *WebQual* 4.0 dikembangkan dengan membandingkan perbedaan konseptual dari versi sebelumnya (Barnes & Vidgen, 2002) yang ditunjukkan pada Tabel 2.1. *WebQual* dapat digunakan untuk mengukur kualitas setiap *website*, baik yang bersifat informasional maupun transaksional. *WebQual* juga dapat digunakan untuk mengetahui atribut atau fitur *website* yang sudah baik ataupun memerlukan perbaikan.

Tabel 2.1 Model dan Dimensi pada *WebQual*

Pengarang dan Tahun	Model	Dimensi
Barnes dan Vidgen (2001)	<i>WebQual</i> 1.0	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Usefulness</i> - <i>Easy of use</i> - <i>Entertainment</i> - <i>Interaction</i>
Barnes dan Vidgen (2001)	<i>WebQual</i> 2.0	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Quality of website</i> - <i>Quality of information</i> - <i>Quality of service interaction</i>
Barnes dan Vidgen (2001)	<i>WebQual</i> 3.0	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Web information quality</i> - <i>Web interaction quality</i> - <i>Site design quality</i>
Barnes dan Vidgen (2002)	<i>WebQual</i> 4.0	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Usability quality</i> - <i>Information quality</i> - <i>Service interaction quality</i>

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat pengembangan *webQual* versi baru. Barnes dan Vidgen (2002) mengembangkan *webQual* 4.0 untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap *website* perusahaan. Hal ini dapat membantu permasalahan perusahaan *e-commerce* dalam menjawab kebutuhan pelanggan terhadap kualitas *website* yang dikelola. Instrumen pada *webQual* 4.0 merupakan pengembangan dari versi *webQual* terdahulu serta penggabungan dan penyesuaian dari *ServQual*. *WebQual* 4.0 memiliki tiga dimensi utama yang dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Model Struktural Penelitian (Tarigan, 2008)

2.2.1 *Usability Quality*

Kemudahan penggunaan (*usability quality*) didefinisikan sebagai kualitas yang terkait dengan desain *website* dan kegunaan, misalnya penampilan, kemudahan dalam menggunakan, navigasi dan gambar yang ditampilkan untuk pengguna (Barnes & Vidgen, 2002). Pada penelitian ini kemudahan penggunaan (*usability quality*) diartikan sebagai kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam pengoperasian *website e-recruitment*. Tingkat kemudahan penggunaan pada penelitian ini mengacu pada 8 variabel indikator dari penelitian Barnes dan Vidgen (2002) untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan pada *website e-recruitment* (Barnes & Vidgen, 2002). Variabel-variabel tersebut telah disesuaikan ke dalam bahasa Indonesia. Variabel-variabel tersebut adalah:

1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website*
2. Interaksi antara *website* dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3. Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam *website*

4. Pengguna merasa *website* mudah untuk digunakan
5. *Website* memiliki tampilan yang menarik
6. Desain sesuai dengan jenis *website*
7. *Website* mengandung kompetensi
8. *Website* menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

2.2.2 *Information Quality*

Kualitas informasi (*information quality*) adalah kualitas dari isi *website* tersebut, kesesuaian informasi untuk pengguna (Barnes & Vidgen, 2002). Pada penelitian ini pengukuran penerimaan kualitas informasi pengguna pada *website e-recruitment* menggunakan 7 variabel indikator dalam jurnal Barnes dan Vidgen (2002) yang telah disesuaikan ke dalam bahasa Indonesia. Variabel-variabel tersebut adalah:

1. *Website* memberikan informasi yang akurat
2. *Website* memberikan informasi yang terpercaya
3. *Website* memberikan informasi tepat waktu
4. *Website* memberikan informasi yang relevan
5. *Website* memberikan informasi yang mudah dimengerti
6. *Website* memberikan informasi secara detail
7. *Website* memberikan informasi dengan bentuk penyajian yang baik

2.2.3 *Service Interaction Quality*

Kualitas interaksi (*service interaction quality*) merupakan sebuah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna, karena mereka menggali informasi lebih dalam pada *website*, diwujudkan dengan kepercayaan dan empati (Barnes & Vidgen, 2002). Dalam penelitian ini untuk mengukur kesuksesan kualitas interaksi pengguna pada *website e-recruitment*, menggunakan 7 variabel indikator dari penelitian terdahulu oleh Barnes dan Vidgen (2002) yang telah disesuaikan ke dalam bahasa Indonesia. Variabel-variabel tersebut adalah:

1. *Website* memiliki reputasi yang baik
2. Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
3. Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4. *Website* memberi ruang untuk personalisasi
5. *Website* memberi ruang untuk komunitas
6. *Website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7. Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

2.2.4 *User Satisfaction*

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan pendapat pengguna terkait dengan penggunaan *website*, misalnya pendapat tentang kelebihan dan kekurangan pada *website* (Barnes & Vidgen, 2002). Dalam penelitian ini untuk mengukur kesuksesan kepuasan pengguna pada *website e-recruitment*, menggunakan 3 variabel indikator dari penelitian terdahulu oleh (Barnes & Vidgen,

2002) dan (Ajoye & Nwagwu, 2014) yang telah disesuaikan ke dalam bahasa Indonesia. Variabel-variabel tersebut adalah:

1. Pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas sistem dari *website*
2. Pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas informasi dari *website*
3. Pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas pelayanan dari *website*

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data guna mencapai tujuan penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian yaitu:

1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pernyataan kepada responden dalam penelitian.

2. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang digunakan untuk merekam berbagai situasi dan kondisi yang terjadi.

3. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka dan tanya jawab antara peneliti terhadap narasumber atau responden.

2.4 Populasi dan Sampling

Populasi merupakan subjek (misalnya: manusia, klien) yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dalam penelitian (Nursalam, 2015). Sampling adalah

proses seleksi sejumlah elemen dari populasi untuk dapat mewakili populasi. Cara pengambilan sampel dapat digolongkan menjadi dua, yaitu:

1. *Probability sampling*

Probability sampling merupakan cara pengambilan sampling yang probabilitas elemen populasinya memiliki kesempatan untuk dapat terpilih sebagai sampel.

a. *Simple random sampling*

Pada sampling ini, setiap elemen diseleksi secara acak. Misal melalui pelemparan dadu atau pengambilan nomor.

b. *Stratified random sampling*

Pengambilan sampel dilakukan dengan mengelompokkan subjek sesuai kedudukannya dan semua variabel yang diidentifikasi akan mewakili populasi.

c. *Cluster sampling*

Merupakan pengelompokan sampel berdasarkan lokasi populasi.

d. *Systematic sampling*

Pengambilan sampel dilakukan jika terdapat daftar subjek yang dibutuhkan.

2. *Nonprobability sampling*

Nonprobability sampling adalah metode sampling yang tidak menggunakan sample dengan probabilitas yang diketahui.

a. *Purposive sampling*

Purposive sampling merupakan teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel di antara populasi sesuai dengan tujuan atau masalah

penelitian sehingga sampel dapat mewakili karakteristik populasi yang telah ditentukan sebelumnya.

b. *Consecutive sampling*

Pemilihan sampel dilakukan dengan subjek yang memenuhi kriteria penelitian dimasukan dalam penelitian sampai kurun waktu tertentu sehingga jumlah responden yang diperlukan terpenuhi.

c. *Convenience sampling*

Pengambilan sampel dimana dengan menetapkan sampel dengan mencari subjek atas dasar hal yang menyenangkan.

d. *Quota sampling*

Teknik sampel ini bertujuan untuk memastikan bahwa kelompok tertentu secara memadai dapat terwakili dalam penelitian melalui penggunaan kuota. Kuota ditentukan bagi setiap sub kelompok dengan berdasarkan total jumlah tiap kelompok dalam populasi subjek berdasarkan kapasitas atau daya tampung yang diperlukan dalam penelitian.

2.5 Skala untuk Instrumen

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* merupakan metode pengukuran yang menggunakan angket dan pengukuran yang lebih luas dalam penelitian survei (Risnita, 2012). Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap seseorang terhadap variabel tertentu. Pada penelitian ini digunakan skala *likert* 7 tingkat, karena pemilihan kategori dalam kuesioner akan menjadi lebih spesifik dan peneliti mengadopsi dari penelitian

terdahulu oleh (Barnes & Vidgen, 2002). Susunan skala *likert* 7 tingkat dapat dilihat pada Tabel 2.2

Tabel 2.2 Susunan Skala Likert 7 Tingkat

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Tidak Setuju	Netral	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5	6	7

2.6 Estimasi Model

Pada tahap ini dilakukan pemilihan estimasi model yang akan digunakan dan besar jumlah sampel yang dibutuhkan. Metode estimasi menurut Dachlan (2014) diantaranya yaitu (Dachlan, 2014):

a. *Maximum Likelihood Estimation* (ML)

Metode ML bisa digunakan untuk memberikan hasil yang valid hanya dengan ukuran sampel 50, namun ukuran sampel minimum yang direkomendasikan adalah 100 hingga 150.

b. *General Least Square Estimation* (GLS)

GLS merupakan metode kuadrat terkecil. Metode ini mengasumsikan distribusi normal multivariate untuk variabel-variabel indikator.

c. *Unweighted Least Square Estimation* (ULS)

Metode ULS adalah metode tidak bebas skala, artinya transformasi linier terhadap variabel akan menghasilkan estimasi parameter yang tidak bisa dikonversi kembali secara aljabar ke metrik.

d. *Ordinary Least Square (OLS)*

OLS merupakan metode klasik untuk estimasi parameter pada analisis jalur sebelum adanya program aplikasi SEM. Metode ini memiliki syarat bahwa residual (*error*) tidak berkorelasi dengan variabel independen (prediktor).

e. *Two Stage Least Square (2SLS)*

Metode 2SLS merupakan variasi yang dapat digunakan untuk mengestimasi model rekursiv. Metode ini juga dapat digunakan untuk model yang mengandung konstruk laten sebagaimana model pengukuran.

2.7 Teknik Analisis Data

2.7.1 Uji Asumsi Model

Dalam penelitian teknik analisis data dilakukan dengan analisis regresi. Menurut Sukmajati (2014) analisis regresi merupakan metode yang paling populer dan banyak digunakan untuk praktik peramalan bisnis (Sukmajati, 2014). Analisis regresi adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk melihat pengaruh antara dua atau lebih variabel. Pada analisis regresi, variabel dibedakan menjadi dua yaitu variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas). Evaluasi data pada penelitian ini menggunakan program SPSS.

Analisis regresi linear berganda merupakan suatu metode analisis ilmu statistik yang berguna untuk mengukur hubungan matematis antara lebih dari dua peubah. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda, karena menggunakan satu variabel terikat yaitu *user satisfaction* dan tiga

variabel bebas yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Analisis regresi mempunyai persamaan yang disebut dengan persamaan regresi.

Dalam menggunakan regresi linear berganda terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi diantaranya yaitu:

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji variabel pengganggu atau *residual* yang mempunyai distribusi normal dalam suatu model regresi. Uji t dan F mengasumsikan nilai *residual* mengikuti distribusi normal. Jika terjadi pelanggaran asumsi ini, maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua acara untuk mendeteksi *residual* berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan melakukan analisis grafik dan uji statistik (Janie, 2012).

2. Heteroskedastisitas

Ada dua cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan metode grafik dan metode statistik. Metode grafik biasanya dilakukan dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (terikat) dengan residualnya. Sedangkan metode statistik dapat dilakukan dengan uji *park*, uji *glejser*, uji *white*, uji *spearman's rank correlation*, uji *goldfield quant* dan uji *breusch-pagan-godfrey* (Janie, 2012).

3. Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel dependen

(terikat). Jika antar variabel independen (bebas) terjadi multikolinearitas sempurna, maka koefisien regresi variabel independen (bebas) tidak dapat ditentukan nilai *standard error* menjadi tak terhingga. Jika multikolinearitas antar variabel independen (bebas) tinggi, maka koefisien regresi variabel independen (bebas) dapat ditentukan, tetapi memiliki nilai *standard error* tinggi yang berarti nilai koefisien regresi tidak dapat diestimasi dengan tepat (Janie, 2012).

4. Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier terdapat korelasi antar kesalahan *residual* pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka terdapat permasalahan autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena *residual* tidak bebas dari satu amatan ke amatan yang lain. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (*time series*) karena gangguan pada seorang individu / kelompok cenderung mempengaruhi gangguan pada individu / kelompok yang sama pada periode berikutnya (Janie, 2012).

5. Linearitas

Linearitas berarti hubungan antar variabel yang mengarah pada hubungan linier (Dachlan, 2014). Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel tersebut menunjukkan hubungan yang linier atau tidak (Sukmajati, 2014).

2.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas merupakan derajat keabsahan instrument dalam mengukur konsep yang akan diukur (Dachlan, 2014). Uji validitas berguna untuk mengetahui adanya pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Teknik yang dapat digunakan untuk mengukur validitas pada kuesioner yaitu dengan menggunakan metode *Corrected Item Total Correlation*. Metode *Corrected Item Total Correlation* dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara nilai tiap item dengan nilai total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi koefisien item total dengan estimasi nilai yang lebih tinggi dari yang sebenarnya.

Uji reliabilitas berguna dalam menetapkan instrument dalam kuesioner yang dapat digunakan lebih dari satu kali. Hasil reliabilitas yang tinggi memberikan keyakinan bahwa indikator semua individu konsisten dengan pengukurannya. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai *Crobanch's Alpha*. Pengukuran dengan metode ini telah digunakan secara luas di banyak penelitian. Pada model *Crobanch's Alpha* nilai yang mendekati 1 maka semakin besar konsistensi internal item-item di dalam kuesioner.

2.7.3 Regresi Linear Berganda

Regresi merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen (Janie, 2012). Pada regresi linear berganda terdapat persamaan regresi yaitu:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_ix_i + \varepsilon \quad (2.1)$$

Persamaan regresi ini digunakan untuk menggambarkan hubungan linear antara variabel dependen yang disimbolkan dengan Y dan variabel-variabel independen yang disimbolkan dengan $x_1, x_2, x_3, \dots, x_i$. *Error* (ϵ) diasumsikan tidak berkorelasi dengan variabel independen. α adalah nilai konstanta sedangkan b merupakan koefisien yang akan diestimasi, yaitu koefisien variabel independen yang dapat memprediksi variabel dependen.

Pada persamaan regresi perlu dilakukan pengujian untuk memperoleh kepastian bahwa model yang dihasilkan secara umum dapat digunakan. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujian menurut Sukmajati (2014) yaitu (Sukmajati, 2014):

1. Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} .

2. Uji t

Uji t atau biasa disebut uji parsial, merupakan pengujian terhadap pengaruh masing-masing variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen. Uji t dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

3. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi atau analisis R^2 (*R Square*) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

BAB III
METODE PENELITIAN



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah prosedur beserta tahapan-tahapan yang digunakan untuk melakukan penelitian guna menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian dengan landasan teori tertentu. Penelitian ini merupakan analisis kualitas layanan *website e-recruitment* dengan menggunakan model *WebQual 4.0*. Tahapan-tahapan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi variabel penelitian dan hipotesis
2. Penyusunan kuesioner dan penentuan indikator
3. Penyebaran dan pengumpulan data kuesioner
4. Pengolahan data
5. Analisis hasil
6. Penyusunan Rekomendasi

3.1 Identifikasi variabel penelitian dan hipotesis

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah *WebQual 4.0* yang diadopsi dari penelitian Barnes dan Vidgen (2002). Skema hipotesis untuk mengetahui kualitas layanan pada *website e-recruitment* dapat dilihat pada Gambar 2.1.

Pada model ditemukan hipotesis sebagai berikut:

- H1: *Usability quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*
- H2: *Information quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*
- H3: *Service interaction quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*

Berdasarkan Gambar 2.1 pemodelan *WebQual* 4.0 yang memiliki hipotesis, hubungan kausal antara variabel-variabel yang ada juga memiliki dasar teori bahwa terdapat variabel independen dan dependen. Identifikasi variabel dibagi menjadi dua yaitu:

1. Variabel Independen

Variabel independen atau juga bisa disebut variabel bebas merupakan variabel yang nilainya tidak dipengaruhi atau bergantung pada variabel lain (Dachlan, 2014). Variabel independen disimbolkan dengan huruf *X*. Pada penelitian ini yang termasuk dalam variabel independen adalah *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen bisa disebut variabel terikat adalah variabel yang nilainya dipengaruhi atau bergantung pada variabel lain (Dachlan, 2014). Variabel dependen disimbolkan dengan huruf *Y*. Pada penelitian ini variabel dependen meliputi *User Satisfaction*.

3.2 Penyusunan Kuesioner dan Penentuan Indikator

Pada penyusunan kuesioner penelitian ini dilakukan dengan penentuan indikator pada setiap variabel yang digunakan pada penelitian sebelumnya dari Barnes dan Vidgen (2002) dengan menyesuaikan objek penelitian yakni *Usability* (delapan item), *Information Quality* (tujuh item), *Service Interaction Quality* (tujuh item) sedangkan pada *User Satisfaction* (tiga item) menggunakan instrumen dari penelitian Ajoye & Nwagwu (2014). Berdasarkan teori tersebut, peneliti melakukan pengujian model *WebQual* 4.0 yang diperluas pada pengguna *website e-recruitment*. Rincian indikator dari setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Rincian Indikator Setiap Variabel

Variabel	Indikator	Referensi
<i>Usability Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website e-recruitment</i> mudah dipelajari dan dioperasikan 2. Interaksi dengan <i>website e-recruitment</i> jelas dan mudah dimengerti 3. <i>Website e-recruitment</i> memiliki petunjuk yang jelas 4. <i>Website e-recruitment</i> mudah digunakan 5. <i>Website e-recruitment</i> memiliki tampilan yang menarik 6. Desain tampilan <i>website</i> sesuai dengan jenis <i>website e-recruitment</i> 7. <i>Website e-recruitment</i> mengandung nilai kompetensi 	(Barnes & Vidgen, 2002)

Tabel Lanjutan 3.1 Rincian Indikator Setiap Variabel

Variabel	Indikator	Referensi
<i>Usability Quality</i>	8. <i>Website e-recruitment</i> memberikan pengalaman positif bagi pengguna	(Barnes & Vidgen, 2002)
<i>Information Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website e-recruitment</i> memberi informasi yang akurat 2. <i>Website e-recruitment</i> memberi informasi yang terpercaya 3. <i>Website e-recruitment</i> memberi informasi tepat waktu 4. <i>Website e-recruitment</i> memberi informasi yang relevan 5. <i>Website e-recruitment</i> memberi informasi yang mudah dimengerti 6. <i>Website e-recruitment</i> memberi informasi secara detail 7. <i>Website e-recruitment</i> memberi informasi dengan bentuk penyajian yang baik 	(Barnes & Vidgen, 2002)
<i>Service Interaction Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website e-recruitment</i> menunjukkan reputasi yang baik 2. Pengguna merasa aman ketika melakukan transaksi 3. Pengguna merasa aman untuk memberikan informasi pribadi di <i>website e-recruitment</i> 	(Barnes & Vidgen, 2002)

Tabel Lanjutan 3.1 Rincian Indikator Setiap Variabel

Variabel	Indikator	Refrensi
<i>Service Interaction Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website e-recruitment</i> memberikan ruang untuk personalisasi 2. <i>Website e-recruitment</i> memberikan ruang untuk komunitas 3. <i>Website e-recruitment</i> memberi kemudahan untuk berkomunikasi dengan perusahaan 4. <i>Website e-recruitment</i> membuat pengguna yakin bahwa pelayanan baik sesuai dengan yang dijanjikan 	(Barnes & Vidgen, 2002)
<i>User Satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas sistem <i>website e-recruitment</i> 2. Pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas informasi dari <i>website e-recruitment</i> 3. Pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas pelayanan dari <i>website e-recruitment</i> 	(Barnes & Vidgen, 2002) dan (Ajoye & Nwagwu, 2014)

3.3 Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data Kuesioner

Tahap ini merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah semua pengguna *website e-recruitment*. Teknik estimasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Ordinary Least Square (OLS)*, dikarenakan sampel yang digunakan berkisar 40-150 (Maharani, et al., 2014). Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu *purposived sampling*. Teknik sampling ini dipilih karena peneliti ingin memilih sampel di antara populasi yang sesuai dengan kriteria yang dikehendaki.

3.4 Pengolahan Data

3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini data telah terkumpul melalui penyebaran kuesioner. Pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS. Tujuan dari pengujian validitas dan reliabilitas adalah untuk memastikan butir-butir pernyataan yang ada dalam kuesioner sudah valid dan dapat dipercaya.

Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai dari *corrected item-total correlation*. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai dari *corrected item-total correlation* berada < 0.3 (tidak valid) dan > 0.3 (valid). Hal ini dilakukan untuk mengetahui pernyataan mana yang valid dan tidak valid, dengan membandingkan data tersebut dengan tingkat signifikansi r kritis yaitu 0.3 jika nilai *corrected item-*

total correlation berada < 0.3 item pernyataan dinyatakan tidak valid (Sukmajati, 2014). Pengujian validitas mengacu pada kriteria:

- $r \text{ hitung} < r \text{ kritis}$, maka item pernyataan dianggap tidak valid
- $r \text{ hitung} > r \text{ kritis}$, maka item pernyataan dianggap valid

Sedangkan pada pengujian reliabilitas dilakukan dengan memeriksa nilai *cronbach's alpha*. Item pertanyaan kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* minimal adalah > 0.6 (Sukmajati, 2014). Setelah dilakukan pengujian pada indikator serta dinyatakan valid dan *reliable*, data dapat diolah untuk dilakukan uji kecocokan model.

3.4.2 Uji Asumsi Model

Pada penelitian ini analisis regresi dilakukan pula uji asumsi dengan menggunakan program komputer SPSS. Asumsi yang harus dipenuhi diantaranya yaitu:

1. Uji normalitas data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis regresi linear berganda mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Uji normalitas dilakukan dengan metode *Normal Probability Plots* dan uji *One Sample Kolmogrov Smirnov*. Dasar dari pengambilan keputusan untuk mengetahui distribusi normal adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi dari uji normalitas. Sedangkan pengambilan keputusan untuk uji *One Sample Kolmogrov Smirnov* diketahui dengan

membandingkan nilai residual > 0.05 , maka nilai residual tersebut berdistribusi normal.

2. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dilakukan dengan metode *Spearman's rho* yaitu dengan mengkorelasikan nilai *residual* dari hasil regresi masing-masing variabel bebas. Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan *Spearman's rho* yaitu jika nilai signifikansi antara variabel bebas dengan *residual* > 0.05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, tetapi jika signifikansi < 0.05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan keadaan dimana antara dua variabel bebas atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya multikolinearitas. Untuk mengetahui adanya multikolinearitas atau tidak, digunakan metode dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF. Metode pengambilan keputusan yaitu jika nilai *Tolerance* semakin kecil yaitu kurang dari 0.1 dan nilai VIF semakin besar yaitu lebih dari 10, maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas.

4. Auto korelasi

Uji auto korelasi merupakan keadaan dimana terjadinya korelasi dari *residual* untuk pengamatan satu dengan pengamatan lain yang disusun menurut runtun waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah auto

korelasi. Untuk mengetahui ada tidaknya auto korelasi yaitu dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* (*DW test*). uji *Durbin-Watson* dilakukan dengan membandingkan nilai *Durbin-Watson* dari hasil regresi dengan nilai *Durbin-Watson* tabel.

- $dU < DW < 4-dU$ maka H_0 diterima (tidak terjadi auto korelasi)
- $DW < dL$ atau $DW > 4-dL$ maka H_0 ditolak (terjadi auto korelasi)
- $dL < DW < Du$ atau $4-dU < DW < 4-dL$ maka tidak ada keputusan yang pasti

5. Linearitas

Linearitas berarti hubungan antar variabel yang mengarah pada hubungan linier. Untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan hubungan yang linier atau tidak bisa dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi *Linearity* dengan nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu 0.05.

- Bila $sig.linearity < 0.05$ maka H_0 diterima, yang berarti regresi linear
- Bila $sig.linearity \geq 0.05$ maka H_0 ditolak, yang berarti regresi tidak linear

3.4.3 Pengolahan Data dengan Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini, pengolahan data menggunakan pemodelan regresi linear berganda. Regresi linear berganda pada penelitian ini digunakan untuk uji asumsi model dan hipotesis. Regresi linear berganda adalah salah satu metode statistik yang digunakan untuk memodelkan dan menyelidiki hubungan antara satu variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas (Maharani, et al., 2014). Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 \quad (3.1)$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

α = konstanta

$b_1b_2b_3$ = koefisien regresi

$x_1x_2x_3$ = variabel bebas

Langkah-langkah pemodelan pada regresi linear berganda yaitu sebagai berikut:

1. Uji F

Uji F atau biasa disebut uji simultan model merupakan tahapan layak atau tidak layak. Layak atau andal yang dimaksud merupakan model yang diestimasi layak untuk digunakan dan menjelaskan pengaruh dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Penentuan hipotesis pada uji F yaitu:

H_0 = Variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H_1 = Variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Metode pengambilan keputusan pada uji F yaitu jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima, sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

2. Uji t

Uji t dikenal dengan uji parsial digunakan untuk menguji parameter yaitu koefisien regresi dan konstanta yang diduga untuk mengestimasi persamaan atau model regresi linear berganda apakah sudah merupakan parameter yang tepat atau belum. Parameter tersebut mampu menjelaskan perilaku dari variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikatnya. Parameter yang diestimasi dalam regresi linear berganda meliputi intersep (konstanta) dan *slope* (koefisien dalam persamaan linear). Pada bagian ini, uji t difokuskan pada parameter *slope* (koefisien regresi) saja. Jadi pada uji t yang dimaksud adalah uji koefisien regresi. Metode pengambilan keputusan pada uji t yaitu jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ maka H_0 diterima sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

3. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk menjelaskan variasi dari pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Koefisien determinasi dapat dikatakan sebagai proporsi pengaruh dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat diukur oleh nilai *R-Square* atau *Adjusted R-Square*. *R-Square* digunakan pada saat variabel bebas hanya 1 saja, biasanya digunakan pada regresi linear sederhana. Sedangkan *Adjusted R-Square* digunakan pada saat variabel bebas lebih dari satu.

3.5 Analisis Hasil

Pada penelitian ini, analisis hasil yang akan menunjukkan hasil dari pengujian hipotesis dari model *WebQual 4.0* dengan menggunakan program SPSS. Pengolahan data akan menunjukkan dan mampu menjelaskan variabel-variabel yang memberikan pengaruh positif terhadap analisis kualitas layanan *website e-recruitment* dan nantinya akan digunakan sebagai rekomendasi kepada penyedia *website e-recruitment*.

3.6 Penyusunan Rekomendasi

Setelah dilakukan analisis hubungan antar variabel, diberikan rekomendasi kepada penyedia layanan *website e-recruitment* terkait strategi peningkatan kualitas layanan. Rekomendasi ini digunakan sebagai masukan kepada penyedia *website e-recruitment* agar penerapan *website e-recruitment* menjadi lebih sukses dan diterima oleh pengguna.

BAB IV
ANALISIS DAN PEMBAHASAN



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner pada penelitian ini memiliki dasar dari jurnal penelitian sebelumnya oleh Barnes dan Vidgen (2002), serta Ajoye dan Nwagwu (2014). Berdasarkan teori tersebut, peneliti menggunakan model *WebQual* 4.0 untuk mengetahui kualitas layanan pada *website e-recruitment*. Kuisisioner terdiri dari tiga variabel independen yaitu *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2) dan *Service Interaction Quality* (X3). Kuesioner ini juga terdiri dari satu variabel dependen yaitu *User Satisfaction* (Y1). Setiap variabel memiliki indikator pernyataan dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Indikator Model *WebQual* 4.0

Variabel	Item	Indikator Pernyataan
<i>Usability Quality</i> (X1)	X11	<i>Website e-recruitment</i> mudah dipelajari dan dioperasikan
	X12	Interaksi dengan <i>website e-recruitment</i> jelas dan mudah dimengerti
	X13	<i>Website e-recruitment</i> memiliki petunjuk yang jelas
	X14	<i>Website e-recruitment</i> mudah digunakan
	X15	<i>Website e-recruitment</i> memiliki tampilan yang menarik
	X16	Desain tampilan <i>website</i> sesuai dengan jenis <i>website e-recruitment</i>
	X17	<i>Website e-recruitment</i> mengandung nilai kompetensi
	X18	<i>Website e-recruitment</i> memberikan pengalaman positif bagi pengguna

Tabel Lanjutan 4.1 Indikator Model *WebQual* 4.0

Variabel	Item	Indikator Pernyataan
<i>Information Quality</i> (X2)	X21	<i>Website e-recruitment</i> memberi informasi yang akurat
	X22	<i>Website e-recruitment</i> memberi informasi yang terpercaya
	X23	<i>Website e-recruitment</i> memberi informasi tepat waktu
	X24	<i>Website e-recruitment</i> memberi informasi yang relevan
	X25	<i>Website e-recruitment</i> memberi informasi yang mudah dimengerti
	X26	<i>Website e-recruitment</i> memberi informasi secara detail
	X27	<i>Website e-recruitment</i> memberi informasi dengan bentuk penyajian yang baik
<i>Service Interaction Quality</i> (X3)	X31	<i>Website e-recruitment</i> menunjukkan reputasi yang baik
	X32	Pengguna merasa aman ketika melakukan transaksi
	X33	Pengguna merasa aman untuk memberikan informasi pribadi di <i>website e-recruitment</i>
	X34	<i>Website e-recruitment</i> memberi ruang untuk personalisasi diri
	X35	<i>Website e-recruitment</i> memberi ruang untuk komunitas
	X36	<i>Website e-recruitment</i> memberi kemudahan untuk berkomunikasi dengan perusahaan
	X37	<i>Website e-recruitment</i> membuat pengguna yakin bahwa pelayanan baik sesuai dengan yang dijanjikan
<i>User Satisfaction</i> (Y)	Y11	Pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas sistem <i>website e-recruitment</i>
	Y12	Pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas informasi dari <i>website e-recruitment</i>
	Y13	Pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas layanan interaksi <i>website e-recruitment</i>

Pada kuesioner penelitian ini terdapat dua kategori. Bagian pertama pertanyaan tentang data diri responden yang meliputi nama, asal, jenis kelamin, usia, pendidikan, pengalaman menggunakan *website e-recruitment* dan *website e-recruitment* yang digunakan. Bagian kedua berkaitan dengan permasalahan pada penelitian ini. Lembar kuesioner dapat dilihat pada halaman Lampiran 1.

4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara penyebaran *online* yang dilakukan melalui media sosial yaitu *Line messenger*, *Blackberry messenger*, *Whatsapp*, *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* dan *Kaskus*. Penyebaran kuesioner dimulai dari tanggal 9 Juni 2016 sampai dengan 10 Juli 2016, dan dapat diakses melalui *link* bit.ly/analisis-recruitment. Data responden untuk penelitian diperoleh dari responden yang telah ditentukan yakni pengguna *website e-recruitment* dengan rentang usia mulai dari 18 tahun. Jumlah responden yang didapat sebanyak 157 responden, dan dilakukan pemilihan kuesioner yang valid yaitu sebanyak 137 data dan tidak valid sebanyak 20 data karena adanya responden yang tidak sesuai dengan kriteria yakni belum pernah menggunakan *website e-recruitment*.

4.3 Pengolahan Data

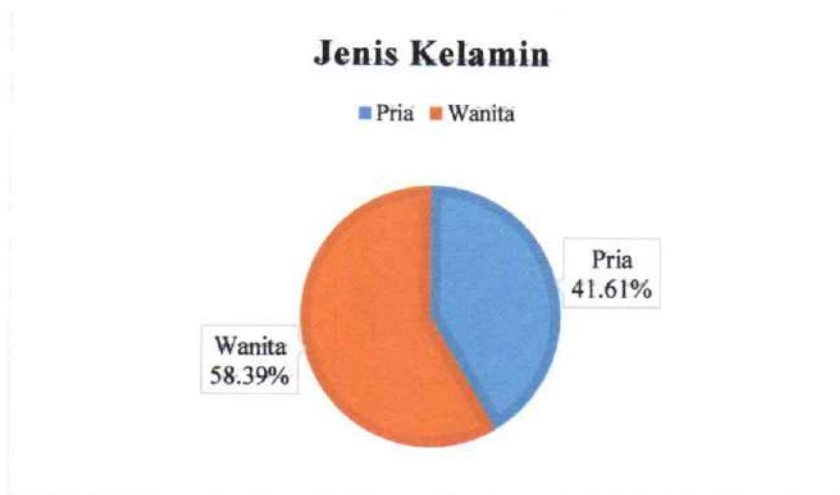
4.3.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Data hasil kuesioner dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin pria dan wanita ditunjukkan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi
Pria	57
Wanita	80
Total	137

Berdasarkan hasil kuesioner, dapat diamati bahwa jumlah responden pada penelitian ini mayoritas terdiri dari wanita, yaitu sebanyak 80 orang. Jumlah presentase responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden

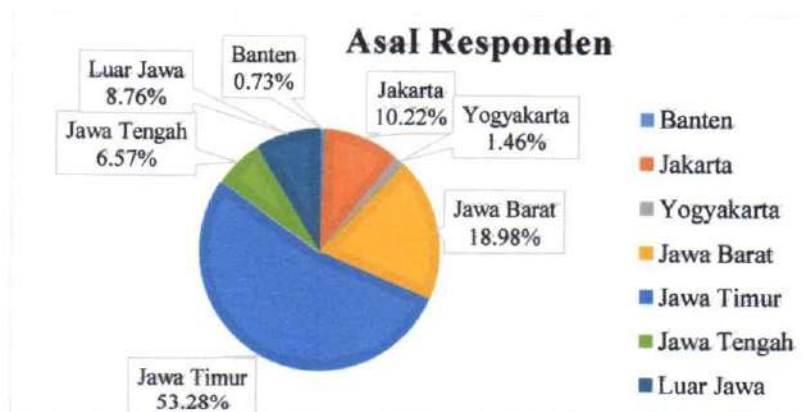
4.3.2 Karakteristik Asal Responden

Data hasil kuesioner dikelompokkan berdasarkan asal responden ditunjukkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Asal Responden

Asal	Frekuensi
Banten	1
Jakarta	14
Yogyakarta	2
Jawa Barat	26
Jawa Timur	73
Jawa Tengah	9
Luar Jawa	12
Total	137

Berdasarkan data hasil kuesioner, dapat diamati bahwa mayoritas responden berasal dari wilayah Jawa Timur, yaitu sebanyak 73 orang. Frekuensi asal responden terendah berasal dari Banten yaitu sebanyak 1 orang. Responden luar Jawa diantaranya berasal dari Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), Bali, Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Sulawesi Selatan, Kalimantan Timur dan Kepulauan Riau. Jumlah presentase responden berdasarkan asal ditunjukkan pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 Asal Responden

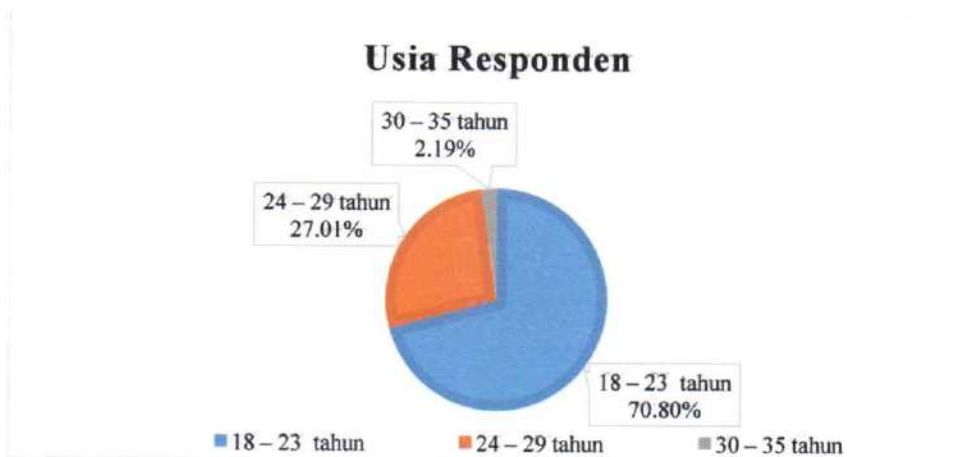
4.3.3 Karakteristik Usia Responden

Data hasil kuesioner dikelompokkan berdasarkan usia responden ditunjukkan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Usia Responden

Usia	Frekuensi
18 – 23 tahun	97
24 – 29 tahun	37
30 – 35 tahun	3
Total	137

Berdasarkan hasil dari kuesioner, dapat diamati bahwa diperoleh rata-rata usia responden adalah 18-23 tahun memiliki jumlah paling banyak yaitu 97 orang. Sedangkan frekuensi usia responden terendah ada pada usia 30-35 tahun. Jumlah presentase responden berdasarkan usia ditunjukkan pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Usia Responden

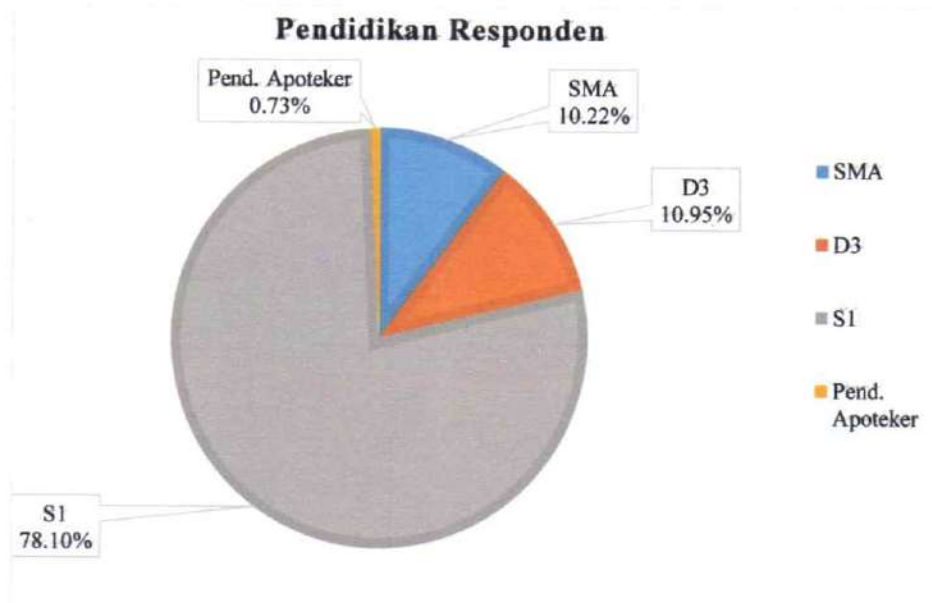
4.3.4 Karakteristik Pendidikan Responden

Data hasil kuesioner dikelompokkan berdasarkan pendidikan responden ditunjukkan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi
SMA	14
D3	15
S1	107
Pend. Apoteker	1
Total	137

Berdasarkan hasil dari kuesioner, dapat diamati bahwa mayoritas responden berasal dari S1, yaitu sebanyak 107 orang. Frekuensi pendidikan responden terendah berasal dari Pend. Apoteker yaitu sebanyak 1 orang. Jumlah presentase responden berdasarkan pendidikan ditunjukkan pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4 Pendidikan Responden

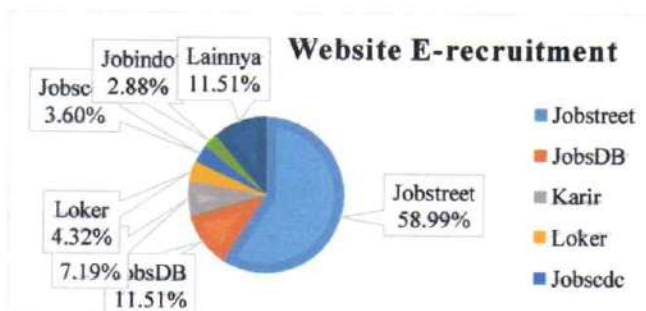
4.3.5 Karakteristik *Website E-Recruitment* yang Digunakan Responden

Data hasil kuesioner dikelompokkan berdasarkan *website e-recruitment* yang digunakan responden ditunjukkan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 *Website E-Recruitment* yang Digunakan Responden

<i>Website e-recruitment</i>	Frekuensi
Jobstreet	82
JobsDB	16
Karir	10
Loker	6
Jobscdc	5
Jobindo	4
Lainnya	16
Total	139

Berdasarkan hasil dari kuesioner, dapat diamati bahwa *website e-recruitment* yang paling banyak digunakan oleh responden adalah Jobstreet, yaitu sebanyak 82 orang. Frekuensi *website e-recruitment* terendah adalah Jobindo dengan responden sebanyak 4 orang. *Website e-recruitment* lainnya terdiri dari StudentJob, KampusUpdate, LinkedIn, Monster, Indeed, Qerja, ECC UGM, dan Recruitment Pertamina. Jumlah presentase responden berdasarkan *website e-recruitment* yang digunakan responden ditunjukkan pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 *Website E-Recruitment* yang Digunakan Responden

4.4 Deskriptif Jawaban Responden

Analisis deskriptif jawaban responden digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap kuesioner. Terdapat tujuh kategori pilihan jawaban pada kuesioner yaitu STS yang berskala 1, TS yang berskala 2, CTS yang berskala 3, N yang berskala 4, CS yang berskala 5, S yang berskala 6, dan SS yang berskala 7. Pada tahap ini akan dijelaskan jawaban responden pada tiap variabel penelitian dengan menggunakan frekuensi dan mean.

4.4.1 Frekuensi Jawaban *Usability*

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel *usability* dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel *Usability* (X1)

Item	Skala														Mean
	1		2		3		4		5		6		7		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X11	0	0	0	0	7	5.11	12	8.76	40	29.20	58	42.33	20	14.60	5.52
X12	0	0	1	0.73	10	7.30	15	10.95	39	28.47	60	43.79	12	8.76	5.33
X13	0	0	1	0.73	5	3.65	18	13.14	37	27.01	63	45.98	13	9.49	5.42
X14	0	0	4	2.92	4	2.92	12	8.76	32	23.36	68	49.63	17	12.41	5.51
X15	2	1.46	5	3.65	12	8.76	41	29.93	46	33.58	23	16.80	8	5.84	4.64
X16	0	0	2	1.46	6	4.38	38	27.73	46	33.58	38	27.73	7	5.11	4.97
X17	1	0.73	2	1.46	13	9.49	34	24.82	42	30.66	38	27.73	7	5.11	4.86
X18	0	0	1	0.73	9	6.57	20	14.60	37	27.01	52	37.95	18	13.14	5.34
Mean Total															5.20

Pada Tabel 4.7 diketahui mayoritas jawaban responden pada kedelapan item pernyataan pada variabel *usability* (kemudahan pengguna) adalah skor “6” atau “setuju”, dengan rata-rata jawaban keseluruhan sebesar 5.20. Hal ini dapat dikatakan bahwa responden sudah memiliki persepsi *usability* yang tergolong baik. Pernyataan *usability* yang tertinggi terdapat pada item X11 mengenai *website e-recruitment* mudah dipelajari dan dioperasikan, dimana mean jawaban responden yaitu sebesar 5.52. Sedangkan pernyataan *usability* terendah terdapat pada item

X15 mengenai *website e-recruitment* memiliki tampilan yang menarik dengan mean jawaban sebesar 4.64.

4.4.2 Frekuensi Jawaban *Information Quality*

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel *information quality* dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel *Information Quality* (X2)

Item	Skala														Mean
	1		2		3		4		5		6		7		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X21	0	0	3	2.19	10	7.30	26	18.98	56	40.87	33	24.09	9	6.57	4.97
X22	1	0.73	1	0.73	11	8.03	32	23.36	46	33.58	37	27.01	9	6.57	4.95
X23	0	0	1	0.73	11	8.03	25	18.25	47	34.31	35	25.55	18	13.14	5.15
X24	0	0	0	0	8	5.84	22	16.06	56	40.87	40	29.20	11	8.03	5.17
X25	0	0	1	0.73	3	2.19	13	9.49	55	40.14	53	38.69	12	8.76	5.40
X26	0	0	2	1.46	11	8.02	16	11.68	55	40.14	38	27.73	15	10.95	5.17
X27	0	0	0	0	5	3.65	26	18.98	52	37.96	48	35.04	6	4.38	5.17
Mean Total															5.14

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden pada ketujuh item pernyataan pada variabel *information quality* adalah skor "5" atau "cukup setuju" dengan rata-rata keseluruhan sebesar 5.14. Hal ini dapat dikatakan bahwa responden sudah memiliki persepsi *information quality* yang tergolong cukup baik. *Information quality* yang tertinggi terdapat pada item X25 mengenai *website e-recruitment* memberi informasi yang mudah dimengerti, dimana mean jawaban responden yaitu sebesar 5.40. Sementara *information quality* terendah terdapat pada item X22 mengenai *website e-recruitment* memberi informasi yang terpercaya, dengan mean jawaban adalah sebesar 4.95.

4.4.3 Frekuensi Jawaban *Service Interaction Quality*

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel *service interaction quality* dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel *Service Interaction Quality* (X3)

Item	Skala														Mean
	1		2		3		4		5		6		7		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X31	0	0	1	0.73	6	4.38	35	25.55	44	32.12	38	27.73	13	9.49	5.10
X32	1	0.73	5	3.65	9	6.57	36	26.28	38	27.73	38	27.73	10	7.30	4.89
X33	1	0.73	5	3.65	8	5.84	35	25.55	32	23.36	32	23.36	12	8.76	4.89
X34	0	0	5	3.65	10	7.30	32	23.36	38	27.74	38	27.73	19	13.87	4.93
X35	5	3.65	3	2.19	16	11.68	47	34.31	19	13.87	19	13.87	7	5.11	4.45
X36	6	4.38	4	2.92	22	16.06	27	19.71	33	24.09	33	24.09	10	7.30	4.60
X37	3	2.19	5	3.65	11	8.03	35	25.55	29	21.17	29	21.17	6	4.38	4.68
Mean Total															4.79

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden pada ketujuh item pernyataan pada variabel *service interaction quality* adalah skor “5” atau “cukup setuju” dengan rata-rata keseluruhan sebesar 4.79. Hal ini dapat dikatakan bahwa responden sudah memiliki persepsi *service interaction quality* yang tergolong cukup baik. *Service interaction quality* yang tertinggi terdapat pada item X31 mengenai *website e-recruitment* menunjukkan reputasi baik, dimana mean jawaban responden yaitu sebesar 5.10. Sementara *service interaction quality* terendah terdapat pada item X35 mengenai *website e-recruitment* memberi ruang untuk komunitas, dengan mean jawaban adalah sebesar 4.45.

4.4.4 Frekuensi Jawaban *User Satisfaction*

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel *user satisfaction* dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel *User Satisfaction* (Y)

Item	Skala														Mean
	1		2		3		4		5		6		7		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X31	1	0.73	4	2.92	9	6.57	32	23.36	48	35.04	37	27.01	6	4.38	4.87
X32	1	0.73	2	1.46	9	6.57	26	18.98	48	35.04	45	32.85	6	4.38	5.02
X33	1	0.73	3	2.19	9	6.57	27	19.71	48	35.04	43	31.39	6	4.38	4.97
Mean Total															4.95

Berdasarkan Tabel 4.10 menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden pada ketujuh item pernyataan pada variabel *user satisfaction* adalah skor “5” atau “cukup setuju” dengan rata-rata keseluruhan sebesar 4.95. Hal ini dapat dikatakan bahwa responden sudah memiliki persepsi *user satisfaction* yang tergolong cukup baik. *User satisfaction* yang tertinggi terdapat pada item Y12 mengenai pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas sistem *website e-recruitment*, dimana mean jawaban responden yaitu sebesar 5.02. Sementara *service interaction quality* terendah terdapat pada item Y11 mengenai pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas sistem *website e-recruitment*, dengan mean jawaban adalah sebesar 4.87.

4.4 Uji Validitas

Uji validitas menggunakan *corrected item-total correlation*. Item pernyataan dinyatakan valid jika *corrected item-total correlation* menghasilkan nilai lebih dari 0.3. Uji validitas dilakukan pada masing-masing variabel yaitu *usability* (X1), *information quality* (X2), *interaction quality* (X3), dan *user satisfaction* (Y) dengan menggunakan program komputer SPSS versi 22. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas
Item-Total Statistics

Variabel	Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Ket.
X1	X11	36.09	28.587	.668	.817	Valid
	X12	36.28	28.352	.645	.819	Valid
	X13	36.20	29.762	.556	.830	Valid
	X14	36.11	27.981	.661	.817	Valid
	X15	36.98	28.963	.487	.841	Valid
	X16	36.65	28.979	.611	.824	Valid
	X17	36.75	29.261	.498	.838	Valid
	X18	36.28	28.922	.551	.831	Valid
X2	X21	31.04	22.521	.749	.852	Valid
	X22	31.05	22.608	.705	.858	Valid
	X23	30.85	22.552	.690	.860	Valid
	X24	30.83	23.288	.751	.853	Valid
	X25	30.61	25.873	.513	.881	Valid
	X26	30.83	23.111	.656	.865	Valid
	X27	30.83	25.082	.605	.871	Valid
X3	X31	28.47	34.663	.615	.858	Valid
	X32	28.68	31.661	.744	.840	Valid
	X33	28.67	32.869	.651	.853	Valid
	X34	28.64	32.248	.730	.842	Valid
	X35	29.12	34.236	.513	.871	Valid
	X36	28.96	31.462	.597	.863	Valid
	X37	28.88	31.824	.725	.842	Valid
Y	Y11	10.00	4.382	.781	.866	Valid
	Y12	9.85	4.552	.784	.863	Valid
	Y13	9.90	4.313	.825	.828	Valid

4.5 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai dari *Cronbach's alpha*. Item pernyataan dianggap reliabel apabila nilai dari *Cronbach's alpha* > 0.6. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
X1	0.846	0.6	Reliabel
X2	0.880	0.6	Reliabel
X3	0.871	0.6	Reliabel
Y	0.897	0.6	Reliabel

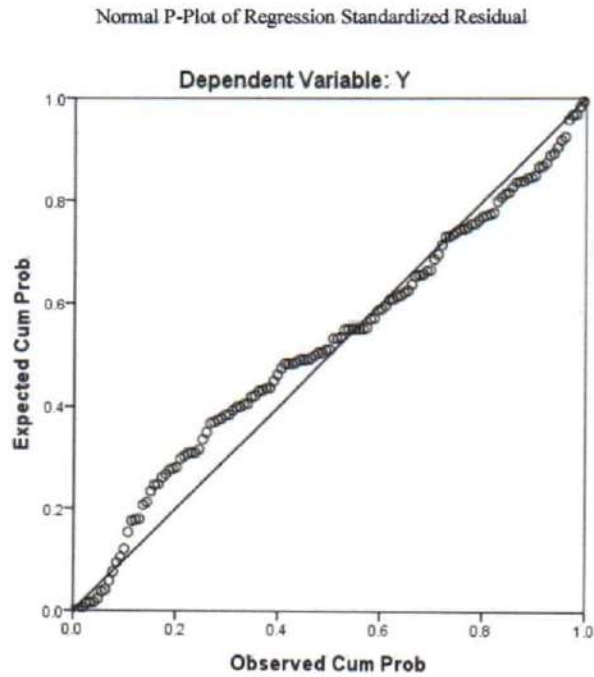
Tabel 4.12 menyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian telah reliabel. Setelah semua item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, maka data dari hasil kuesioner dapat dilanjutkan untuk diolah uji asumsi dan regresi linear berganda.

4.6 Uji Asumsi

Pada penelitian model regresi linear berganda disebut sebagai model yang baik, jika memenuhi asumsi linearitas, normalitas data dan bebas dari asumsi klasik statistik yaitu multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi.

4.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *normal probability plots*. Dengan menggunakan metode *normal probability plots*, maka dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal yang ada di grafik normal P – P *Plot of regression standardized residual*. Hasil dari uji normalitas pada regresi dapat dilihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4.6 Normal Probability Plots

Berdasarkan Gambar 4.6 dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan untuk hasil pengujian *One Sample Kolmogrov Smirnov* dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Hasil Uji *One Sample Kolmogrov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		RES 1
N		137
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000
	Std. Deviation	2.00043
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.052
	Negative	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		1.216
Asymp. Sig. (2-tailed)		.104

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil uji *One Sample Kolmogrov Smirnov* pada Tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0.104 > 0.05$, maka nilai residual tersebut telah berdistribusi normal.

4.7.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai dari *Tolerance* dan VIF pada model regresi. Dasar dari pengambilan keputusan yaitu jika nilai *Tolerance* < 0.1 dan nilai VIF > 10 , maka semakin mendekati terjadinya multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.540	1.852
	X2	.751	1.332
	X3	.546	1.830

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* dan VIF setiap indikator pada semua variabel X1, X2, X3 memiliki nilai *Tolerance* > 0.1 dan VIF < 10 , maka hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi tersebut.

4.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Metode yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah metode koefisien korelasi *spearman rho*. Metode *spearman rho* dilakukan dengan mengkorelasikan variabel independen dengan nilai *unstandardized residual*.

Tingkat signifikansi yang digunakan pada pengujian ini yaitu sebesar 0.05. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15 Uji Korelasi *Spearman Rho* Deteksi Heteroskedastisitas

Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	Unstandardized Residual
			1.000
	X1	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	-.015 .858 137
	X2	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.047 .589 137
	X3	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.036 .678 137

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel X1 sebesar 0.858, variabel X2 sebesar 0.589, dan variabel X3 sebesar 0.678. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi menggunakan metode koefisien korelasi *spearman rho* bebas dari masalah heteroskedastisitas.

4.7.4 Uji Autokorelasi

Hasil uji Durbin-Watson ditampilkan pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Autokorelasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.759 ^a	.576	.567	2.023	1.896

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Penentuan d_U dan d_L menggunakan tabel batas uji Durbin-Watson dengan α ($=5\%$), jumlah pengamatan (n) sebanyak 137 dan jumlah parameter sebanyak 3 diperoleh $d_L=1.6765$ dan $d_U=1.7659$.

Berdasarkan nilai Durbin-Watson sebesar 1.896 terletak pada daerah $d_U < DW < 4-d_U$ ($1.7659 < 1.896 < 2.234$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah auto korelasi pada model regresi.

4.7.5 Uji Linearitas

Uji linearitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada $Linearity < 0.05$ maka hubungan antara dua variabel dinyatakan linear. Hasil dari uji linearitas dengan menggunakan program computer SPSS versi 22 dapat dilihat dibawah ini:

1. *User Satisfaction * Usability*

Tabel 4.17 Hasil Uji Linearitas *User Satisfaction * Usability*

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
UserSatisfaction *	Between Groups	(Combined)	636.976	27	23.592	3.969	.000
		Linearity	488.169	1	488.169	82.126	.000
		Deviation from Linearity	148.807	26	5.723	.963	.523
Usability							
Within Groups			647.914	109	5.944		
Total			1284.891	136			

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui nilai signifikansi pada $Linearity$ sebesar 0.000. Nilai signifikansi tersebut kurang dari 0.05 maka hubungan antara *user satisfaction* dengan *usability* dinyatakan linear.

4.7 Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian pada penelitian ini dilakukan pada analisis regresi linear berganda dengan melakukan uji F dan uji t. Langkah-langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya yaitu:

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS. Output analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.20 *Output Regression Coefficients^a*

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.640	1.361		-.470	.639
	X1	.105	.039	.208	2.711	.008
	X2	.085	.036	.154	2.368	.019
	X3	.241	.036	.517	6.777	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 4.20 diperoleh nilai *sig* pada *constant* yaitu sebesar 0.639, dimana *sig* tidak signifikan pada α ($=0.05$), sedangkan variabel X1, X2 dan X3 signifikan pada α ($=0.05$). Keputusan yang dapat diambil yaitu dengan melakukan uji ulang tanpa memasukkan nilai *constant*, hasil dapat dilihat pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21 *Output Regression Coefficients*^{a, b}

Model		Coefficients ^{a, b}				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	X1	.097	.034	.268	2.823	.005
	X2	.077	.032	.184	2.428	.016
	X3	.241	.035	.543	6.797	.000

a. Dependent Variable: Y

b. Linear Regression through the Origin

Berdasarkan Tabel 4.23 didapatkan persamaan model yaitu:

$$Y = 0.097X_1 + 0.077X_2 + 0.241X_3$$

Nilai koefisien regresi variabel *usability* (b_1) = 0.097, artinya jika nilai *usability* ditingkatkan sebesar 0.1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0.097 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Nilai koefisien regresi variabel *information quality* (b_2) = 0.077, artinya jika nilai *information quality* ditingkatkan 0.1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0.077 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Nilai koefisien regresi variabel *interaction quality* (b_3) = 0.241, artinya jika nilai *interaction quality* ditingkatkan 0.1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0.241 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

2. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen. Hasil dari analisis koefisien determinasi dengan uji ulang tanpa memasukkan nilai *constant* dapat dilihat pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22 Model Summary^{cd}

Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.991 ^a	.983	.982	2.017

a. Predictors: X3, X2, X1

b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

c. Dependent Variable: Y

d. Linear Regression through the Origin

Dari hasil Tabel 4.22 dapat diketahui bahwa nilai R^2 (*Adjusted R Square*)^b sebesar 0.982. Jadi pengaruh dari variabel independen yaitu 98.2% sedangkan sisanya sebesar 1.8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

3. Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh dari variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen. Penentuan F_{hitung} dilakukan dengan uji ulang tanpa memasukkan nilai *constant* dapat dilihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23 Anova^{a,b}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31056.860	3	10352.287	2544.679	.000 ^c
	Residual	545.140	134	4.068		
	Total	31602.000 ^d	137			

a. Dependent Variable: Y

b. Linear Regression through the Origin

c. Predictors: X3, X2, X1

d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin

Berdasarkan Tabel 4.23 $F_{hitung} = 2544.679$. Sedangkan F_{tabel} dicari pada tabel statistik dengan signifikansi 0.05, jumlah data sebanyak 137, jumlah variabel independen dan dependen sebanyak 4 diperoleh $F_{tabel} = 2.67$. Berdasarkan nilai $F_{hitung} (2544.679) > F_{tabel} (2.67)$ maka H_0 ditolak. Kesimpulannya adalah *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* secara bersama berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

4. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh dari variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

a. Pengujian b_1 (*Usability*)

Penentuan t_{hitung} berdasarkan Tabel 4.21 yaitu sebesar 2.823. Sedangkan t_{tabel} didapatkan dari tabel statistik dengan signifikansi 0.025 uji dua sisi, jumlah data sebanyak 137, jumlah variabel independen 3 maka didapatkan nilai $t_{tabel} = 2.823$.

Berdasarkan $t_{hitung} (2.823) > t_{tabel} (1.977)$ maka H_0 ditolak. Kesimpulannya adalah *usability* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

b. Pengujian b_2 (*Information Quality*)

Penentuan t_{hitung} berdasarkan Tabel 4.21 yaitu sebesar 2.428. Sedangkan t_{tabel} didapatkan dari tabel statistik dengan signifikansi 0.025 uji dua sisi, jumlah data sebanyak 137, jumlah variabel independen 3 maka didapatkan nilai $t_{tabel} = 1.977$.

Berdasarkan $t_{hitung} (2.428) > t_{tabel} (1.977)$ maka H_0 ditolak. Kesimpulannya adalah *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

c. Pengujian b_3 (*Service Interaction Quality*)

Penentuan t_{hitung} berdasarkan Tabel 4.21 yaitu sebesar 6.797. Sedangkan t_{tabel} didapatkan dari tabel statistik dengan signifikansi 0.025 uji dua sisi, jumlah data sebanyak 137, jumlah variabel independen 3 maka didapatkan nilai $t_{tabel} = 1.977$.

Berdasarkan $t_{hitung} (6.797) > t_{tabel} (1.977)$ maka H_0 ditolak. Kesimpulannya adalah *service interaction quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

4.8 Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hasil dari pengolahan data sampel dapat diterapkan untuk populasi. Dasar pengambilan keputusan untuk pengambilan keputusan pengujian hipotesis digunakan nilai signifikansi (sig) dengan kriteria apabila $sig > 0.05$ maka hipotesis (H_0) diterima atau hipotesis alternatif (H_a) ditolak sehingga artinya koefisien jalur yang diperoleh adalah tidak signifikan, sedangkan apabila $sig < 0.05$ maka hipotesis (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima dan artinya koefisien jalur yang diperoleh adalah signifikan. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 4.24.

Tabel 4.24 Hasil Pengujian Hipotesis

	Hipotesis	Sig	Keterangan
H1	<i>Usability</i> berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction</i>	0.005	Diterima
H2	<i>Information quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction</i>	0.016	Diterima
H3	<i>Service interaction quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction</i>	0.000	Diterima

4.9 Pengujian Hipotesis H1

Hipotesis H1 menyatakan bahwa *Usability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan *website e-recruitment*. Hal ini dibuktikan dari nilai sig ($0.005 < 0.05$), maka hipotesis (H_0) ditolak dan H1 diterima. Dapat disimpulkan sebagian besar responden sepakat bahwa *website e-recruitment* memiliki manfaat bagi mereka dalam mencari dan melamar pekerjaan.

4.10 Pengujian Hipotesis H2

Hipotesis H2 menyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan *website e-recruitment*. Hal ini dibuktikan dari nilai sig ($0.016 < 0.05$), maka hipotesis (H_0) ditolak dan H2 diterima. Dapat disimpulkan sebagian besar responden sepakat bahwa *website e-recruitment* memiliki manfaat bagi mereka dalam memberikan informasi terkait lowongan pekerjaan.

4.11 Pengujian Hipotesis H3

Hipotesis H3 menyatakan bahwa *Service Interaction Quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan *website e-recruitment*. Hal ini dibuktikan dari nilai sig ($0.000 < 0.05$), maka hipotesis (H_0) ditolak dan H3. Dapat disimpulkan sebagian besar responden sepakat

jika *website e-recruitment* yang memiliki reputasi baik akan memberikan layanan terbaiknya bagi pengguna.

4.12 Rekomendasi dan Saran

Rekomendasi dan saran disusun berdasarkan pengaruh antar variabel yang terdiri dari kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*service interaction quality*) yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sehingga akan mempengaruhi kualitas layanan pada *website e-recruitment*.

Dari hasil pengolahan data terlihat jika kualitas interaksi (*service interaction quality*) dalam menggunakan *website e-recruitment* harus ditindak lanjuti secara serius karena paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Untuk memperkuat kualitas interaksi dalam menggunakan *website e-recruitment*, hal yang dapat dilakukan oleh penyedia layanan *website e-recruitment* adalah mengadakan *workshop* atau pelatihan langsung kepada *job seeker* dengan para ahli di bidangnya.

Kemudahan penggunaan (*usability*) juga mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan *website e-recruitment*. Maka dari itu, penyedia layanan *website e-recruitment* perlu memperhatikan desain *website* agar lebih menarik dan memudahkan pengguna.

Selain itu, kualitas informasi (*information quality*) juga mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan *website e-recruitment*. Maka dari itu,

penyedia layanan *website e-recruitment* perlu memberikan informasi lowongan pekerjaan dengan lebih rinci terkait gaji, job deskripsi dan lokasi kerja.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan pengolahan data dan analisis hasil dalam penelitian ini diantaranya:

1. Pengujian hipotesis yang terdiri dari:
 - a. *Usability quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* dalam penggunaan *website e-recruitment*.
 - b. *Information quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* dalam penggunaan *website e-recruitment*.
 - c. *Service interaction quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* dalam penggunaan *website e-recruitment*.

Sehingga secara keseluruhan, peningkatan kualitas *website* pada *website e-recruitment* yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Strategi yang harus dilakukan oleh penyedia *website e-recruitment* untuk meningkatkan kualitas layanan *website e-recruitment* dalam menggunakan *website e-recruitment* dapat dilakukan dengan cara:
 - a. Menyediakan *workshop* atau pelatihan langsung kepada *job seeker* dengan para ahli dibidangnya.
 - b. Memperhatikan desain *website* agar lebih menarik dan memudahkan pengguna.

- c. Memberikan informasi lowongan pekerjaan dengan lebih rinci terkait gaji, job deskripsi dan lokasi kerja.

5.2 Saran

1. Penelitian ini sebaiknya dilakukan sesuai karakteristik responden dan diuji secara detail, misalnya menurut latar belakang pendidikan responden. Karena dalam penelitian ini tidak membandingkan pengaruh tingkat bidang pendidikan responden. Sehingga saran bagi penelitian berikutnya agar disajikan dengan sesuatu yang berbeda dan lebih jelas menurut karakteristik responden.
2. Bagi peneliti berikutnya, dapat ditambahkan variabel dependen komitmen (*commitment*) untuk mengetahui keinginan pengguna dalam melanjutkan penggunaan *website e-recruitment*.
3. Penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan sampel yang lebih besar, sehingga jawaban dari responden akan lebih valid dan bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR PUSTAKA

- Ajoye, M. B. & Nwagwu, W. E., 2014. Information System User Satisfaction: A Survey Of The Post Graduate School Portal, University Of Ibadan, Nigeria. *Library Philosophy and Practice*.
- Anon., 2014. *jobsDB: Trend Baru Mencari Lowongan Kerja*. [Online] Tersedia di: <http://id.jobsdb.com/id-id/articles/jobsdb-trend-baru-mencari-lowongan-kerja>
- Barnes, S. J. & Vidgen, R., 2002. An Integrative Approach The Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, pp. 113-127.
- Dachlan, U., 2014. *Panduan Lengkap Structural Equation Model*. Semarang: Lentera Ilmu.
- Galanaki, E., 2002. The Decision to Recruit Online: A Descriptive Study. *Career Development International*, pp. 243-251.
- Iqbal, M., 2015. Pengolahan Data dengan Regresi Linier Berganda (Dengan SPSS). pp. 1-17.
- Janie, D. N. A., 2012. *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press.
- Kumaradjaja, R., 2009. *Keuntungan Menggunakan Sistem Rekrutmen Online*. [Online] Tersedia di: <http://www.portalhr.com>
- Lestari, R. A., 2014. Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektifitas Implementasi Rencana Strategik Pada Madrasah Aliyah di Kabupaten Sukabumi Jawa Barat.
- Maharani, F. I., Satyahadewi, N. & Kusnandar, D., 2014. Metode Ordinary Least Squares dan Least Trimmed Squares Dalam Mengestimasi Parameter Regresi Ketika Terdapat Outlier. *Buletin Ilmiah Mat. Stat. dan Terapannya (Bimaster)*, pp. 163-168.
- Noviadhista, U. F., 2016. *Techno.Id*. [Online] Tersedia di: www.techno.id
- Nursalam, 2015. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 4*. 4 ed. Jakarta: Salemba Medika.
- Risnita, 2012. Pengembangan Skala Model Likert. *Edu - Bio*, Volume 3, pp. 86-99.

- Rizal, H. F., 2014. *8 Website Terpopuler di Indonesia untuk Mencari dan Melamar Pekerjaan*. [Online]
Tersedia di: <https://id.techinasia.com>
- Sanjaya, I., 2012. Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, pp. 1-14.
- Sharma, V., 2010. Impact of E-Recruitment on Human Resource Supply Chain Management: An Empirical Investigation of Service Industry in Indian Context. *Thesis Jaypee Institute of Information Technology University*, pp. 1-53.
- Sukmajati, G. K., 2014. Undergraduate Thesis. *Pengukuran Kualitas Website Dengan Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus PT. Roda Ekspres Sukses Mandiri)*.
- Tarigan, J., 2008. User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). *Journal Faculty of Economics, Petra Christian Universitas*, pp. 34-47.
- Tong, D. Y. K., 2004. E-recruitment Service Providers Review: International and Malaysian. pp. 102-117.
- Trimahanani, E., 2009. *Keuntungan Menggunakan Sistem Rekrutmen Online*. [Online] Tersedia di: <http://portalhr.com>

LAMPIRAN



Lampiran 1. Kuesioner



UNIVERSITAS AIRLANGGA

Fakultas Sains dan Teknologi

Jl. Mulyorejo, Kampus C, Surabaya, Jawa Timur 60115

Telp. (031) 5914042, 5914043, 5912546, 5912564, Fax. (031) 5981841, 5939934

Website: www.unair.ac.id

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE E-RECRUITMENT*
MENGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0**

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa semester 8 Prodi S1 Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Layanan *Website E-Recruitment* Menggunakan Model *WebQual 4.0*” dalam rangka penyelesaian skripsi. Untuk itu, saya mohon kesediaan Anda membantu saya untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini berisi tentang hal-hal berkaitan dengan pengalaman Anda dalam menggunakan *website e-recruitment*. *Website e-recruitment* adalah *website* yang menyediakan informasi lowongan pekerjaan. *Website e-recruitment* di Indonesia diantaranya adalah Jobstreet, JobsDB, Loker, Karir, Jobindo, dan lain sebagainya. Kuesioner ini terdiri atas dua bagian, yaitu bagian I dan II. Jawaban yang diberikan tidak dinilai benar atau salah. Oleh karena itu, jawablah setiap pertanyaan dengan jujur sesuai dengan keadaan diri Anda dan pastikan tidak ada pernyataan yang terlewat. Hasil kuesioner dan data pribadi Anda bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas kesediaan Anda dalam meluangkan waktu dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Anes Dirsi Eka P. S.

NIM. 081211631008

Bagian I

Data Diri Responden

1. Nama :
2. Kota Asal :
3. Jenis Kelamin : L / P
4. Usia :
 - a. 18 – 23 tahun
 - b. 24 – 29 tahun
 - c. 30 – 35 tahun
 - d. Diatas 35 tahun
5. Pendidikan :
 - a. SMA
 - b. D3
 - c. S1
 - d. Lainnya...
6. Apakah Anda pernah menggunakan *website e-recruitment*: Ya / Tidak
7. *Website e-recruitment* yang digunakan:
 - JobStreet
 - JobsDB
 - Loker
 - Jobscdc
 - Joblike
 - Karir
 - Jobindo
 - Jobfinder
 - Lainnya...

Bagian II

Petunjuk Pengisian:

Berikut ini terdapat 25 pernyataan. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama. Pilihlah jawaban yang paling sesuai menurut Anda, dengan memberi tanda centang (√). Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

STS	= Sangat Tidak Setuju	CS	= Cukup Setuju
TS	= Tidak Setuju	S	= Setuju
CTS	= Cukup Tidak Setuju	SS	= Sangat Setuju
N	= Netral		

Daftar Pernyataan	Tingkat Persetujuan						
	STS	TS	CTS	N	CS	S	SS
1. <i>Website e-recruitment</i> mudah untuk dipelajari dan dioperasikan							
2. Interaksi dengan <i>website e-recruitment</i> jelas dan mudah dimengerti							
3. <i>Website e-recruitment</i> memiliki petunjuk yang jelas							
4. <i>Website e-recruitment</i> mudah digunakan							
5. <i>Website e-recruitment</i> memiliki tampilan yang menarik							
6. Desain tampilan <i>website</i> sesuai dengan jenis <i>website e-recruitment</i>							
7. <i>Website e-recruitment</i> mengandung nilai kompetensi							
8. <i>Website e-recruitment</i> memberikan pengalaman positif bagi pengguna							
9. <i>Website e-recruitment</i> memberikan informasi yang akurat							
10. <i>Website e-recruitment</i> memberikan memberikan informasi yang terpercaya							
11. <i>Website e-recruitment</i> memberikan informasi tepat waktu							
12. <i>Website e-recruitment</i> memberikan informasi yang relevan							
13. <i>Website e-recruitment</i> memberi informasi yang mudah dimengerti							
14. <i>Website e-recruitment</i> memberikan informasi secara detail							
15. <i>Website e-recruitment</i> memberi informasi dengan bentuk penyajian yang baik							
16. <i>Website e-recruitment</i> memiliki reputasi yang baik							

Daftar Pernyataan	Tingkat Persetujuan						
	STS	TS	CTS	N	CS	S	SS
17. Pengguna merasa aman ketika melakukan transaksi							
18. Pengguna merasa aman untuk memberikan informasi pribadi pada <i>website e-recruitment</i>							
19. <i>Website e-recruitment</i> memberikan ruang untuk personalisasi							
20. <i>Website e-recruitment</i> memberikan ruang untuk komunitas							
21. <i>Website e-recruitment</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan perusahaan							
22. <i>Website e-recruitment</i> membuat pengguna yakin bahwa pelayanan akan baik sesuai dengan yang dijanjikan							
23. Pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas sistem <i>website e-recruitment</i>							
24. Pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas informasi dari <i>website e-recruitment</i>							
25. Pengguna merasa puas dengan keseluruhan kualitas layanan dari <i>website e-recruitment</i>							

Lampiran 2. Uji Validitas

1. Variabel *Usability* (X1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	36.09	28.587	.668	.817
X12	36.28	28.352	.645	.819
X13	36.20	29.762	.556	.830
X14	36.11	27.981	.661	.817
X15	36.98	28.963	.487	.841
X16	36.65	28.979	.611	.824
X17	36.75	29.261	.498	.838
X18	36.28	28.922	.551	.831

2. Variabel *Information Quality* (X2)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X21	31.04	22.521	.749	.852
X22	31.05	22.608	.705	.858
X23	30.85	22.552	.690	.860
X24	30.83	23.288	.751	.853
X25	30.61	25.873	.513	.881
X26	30.83	23.111	.656	.865
X27	30.83	25.082	.605	.871

3. Variabel *Service Interaction Quality* (X3)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X31	28.47	34.663	.615	.858
X32	28.68	31.661	.744	.840
X33	28.67	32.869	.651	.853
X34	28.64	32.248	.730	.842
X35	29.12	34.236	.513	.871
X36	28.96	31.462	.597	.863
X37	28.88	31.824	.725	.842

4. Variabel *User Satisfaction* (Y1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y11	10.00	4.382	.781	.866
Y12	9.85	4.552	.784	.863
Y13	9.90	4.313	.825	.828

Lampiran 3. Uji Reliabilitas1. Variabel *Usability* (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	8

2. Variabel *Information Quality* (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	7

3. Variabel *Service Interaction Quality* (X3)

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	7

4. Variabel *User Satisfaction* (Y1)

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	3

Lampiran 4. Uji Heterokedastisitas

			Correlations			
			X1	X2	X3	Unstandardized Residual
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.452**	.626**	-.015
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.858
		N	137	137	137	137
	X2	Correlation Coefficient	.452**	1.000	.482**	.047
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.589
		N	137	137	137	137
	X3	Correlation Coefficient	.626**	.482**	1.000	.036
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.678
		N	137	137	137	137
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.015	.047	.036	1.000
		Sig. (2-tailed)	.858	.589	.678	.
		N	137	137	137	137

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).