

Analisis Kepuasan Pengguna Website Jurnal Online dengan Menggunakan Metode *Webqual* (Studi Kasus Buletin Penelitian Sistem Kesehatan)

Nilasari Mukti W¹, Erma Suryani²

^{1,2} Institut Teknologi Sepuluh Novermber

¹nilasari3skk@yahoo.co.id, ²erma.suryani@gmail.com

Abstract - *Research on "Analysis of User Satisfaction Website Journal Online using WebQual Method (Case Study Bulletin of Health System Research)" is a study that focuses on assessment website to see views of end-user perception (end user). The perception is illustrated by the relationship between the quality of services or the influence of a website with the level of intensity and user satisfaction of online journals.*

The method used in this study is a quantitative method to measure the relationship or influence between the quality of website services with the level of user satisfaction online journal. To analyze user satisfaction of online journal website in Bulletin of Health System Research using WebQual theory which is a technique or measurement scale of website quality based on end user perception (end user). Meanwhile, to see the relationship / influence of user satisfaction with the intensity of visits to the website, using the SEM method (structural equation model).

From this research it is known that the quality of the most influential websites on there website user satisfaction on the quality of the information provided in the website. While the most influential in the intensity of visits a website based on research results is user satisfaction. So that it can be concluded that if the manager wants to increase the intensity of the visit the journal website, then the manager should improve the quality of the website, especially the quality of the information so that users will be more satisfied in using the website.

Keywords—Jurnal online, Webqual, SEM (Structural Equation Model).

1. PENDAHULUAN

Di Indonesia sudah banyak jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh lembaga riset khususnya Pusat Penelitian dan Pengembangan Humaniora dan Manajemen Kesehatan (Puslitbang Humaniora dan Manajemen Kesehatan) maupun lembaga lembaga riset lainnya. Sebagian jurnal tersebut telah mendapat status terakreditasi dan sebagian besar lainnya belum terakreditasi. Namun, meskipun telah terakreditasi, seringkali jurnal tersebut hanya dikenal dalam lingkungan yang sangat terbatas seperti hanya dikenal di lingkungan institusi pengelolanya saja.

Jurnal ilmiah sejak tahun 1665 sudah dikenal dalam lingkungan akademik. Jurnal ilmiah berisi data dan informasi yang bersifat ilmiah. Pengertian jurnal ilmiah menurut Lukman [1] adalah “majalah publikasi yang memuat KTI (karya tulis ilmiah) yang secara nyata mengandung data dan informasi yang mengajukan iptek dan ditulis sesuai dengan kaidah-kaidah penulisan ilmiah serta diterbitkan secara berkala”.

Puslitbang Humaniora dan Manajemen Kesehatan memiliki dua jurnal ilmiah yang sudah di terbitkan. Salah satunya adalah Buletin Penelitian Sistem Kesehatan (BPSK). Buletin Penelitian Sistem Kesehatan (BPSK) adalah jurnal yang menyebarkan informasi hasil penelitian dan survai yang berkaitan dengan sistem dan kebijakan kesehatan. BPSK merupakan media komunikasi yang disampaikan dari peneliti, mahasiswa, dosen, pembuat kebijakan dari Dinas Kesehatan baik kabupaten dan provinsi, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dan masyarakat.

BPSK memberikan akses terbuka terhadap isinya secara langsung mengenai prinsip bahwa membuat penelitian tersedia secara terbuka bagi masyarakat yang mendukung pertukaran pengetahuan global yang lebih besar. Semua artikel yang diterbitkan *Open Access* bisa dibuka secara gratis agar semua orang dapat membaca dan mendownload. BPSK dapat diakses melalui <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr/index>.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan hubungan atau pengaruh antara kualitas website *ejournal* Buletin Penelitian Sistem Kesehatan dengan tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
2. Untuk mendeskripsikan hubungan atau pengaruh antara kualitas website *ejournal* Buletin Penelitian Sistem Kesehatan dengan tingkat intensitas pengguna (*Use Intensity*).
3. Untuk mendeskripsikan hubungan atau pengaruh antara tingkat kepuasan pengguna (*User*

Satisfaction) dengan tingkat intensitas pengguna (*Use Intensity*).

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dengan adanya persepsi pengguna terhadap website ejournal tersebut diharapkan dapat menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan intensitas penggunaan.

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak dipakai pada pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung [2].

Menurut sebuah studi Mona, dalam Hasanov [3], persepsi pengguna website tentang kualitas situs web didasarkan pada fitur di situs web yang memenuhi kebutuhan pengguna dan mengesankan total keunggulan situs web tersebut. Menurut Hasanov [3], menyebutkan bahwa beberapa dimensi kualitas website dapat dikategorikan sebagai keamanan, kenyamanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan.

Beberapa penelitian terdahulu telah banyak yang meneliti mengenai evaluasi website menggunakan model Webqual.

Penelitian yang dilakukan oleh Yaghoubi, et al. [4] dengan judul *Internet bookstore quality assessment : Iranian Evidence*, tujuan dari penelitian ini adalah (1) menilai kualitas website dalam 3 dimensi utama *WebQual 4.0* dari perspektif pengguna (2) mengetahui seberapa penting masing-masing komponen *WebQual 4.0* dalam mengevaluasi *website* (3) mengetahui apa pendapat pengguna mengenai kualitas *website*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan survei dengan panduan penyebaran kuesioner terhadap pengguna website ejournal BPSK sebagai responden. Pada penelitian ini yang menjadi objek dan bahan penelitian adalah pengunjung *website* pada jurnal BPSK yang beralamatkan di <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr/index>.

Menurut Barnes dalam Irawan [2], metode webqual yang digunakan terdiri dari 3 dimensi, yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Metode webqual ini pada pengembangan tiga area teori webqual dan indikator pengukuran kualitas *website* dari 23 item kuesioner, serta variabel kualitas layanan *website* yang direfleksikan oleh dimensi webqual ini nantinya akan diuji pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan layanan *website*.

Menurut beberapa penelitian yang telah ada sebelumnya [3]-[8], menunjukkan bahwa kualitas

website memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan juga berpengaruh pada intensitas kunjungan/ keinginan pengguna website untuk berkunjung kembali.

Definisi dan konsep variabel/dimensi kualitas layanan *website* yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

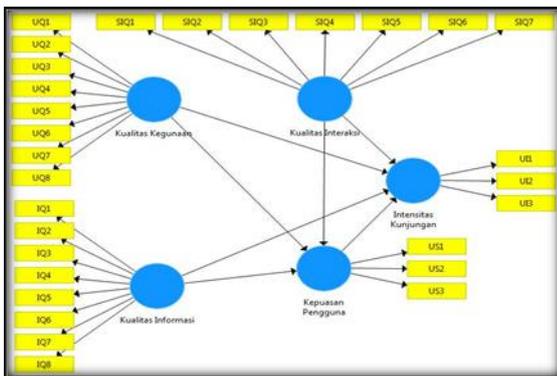
1. *Website Service Quality (WEBQUAL)*, adalah pendapat/penilaian pengguna mengenai kualitas layanan *website* yang refleksi dari tiga indikator kualitas *website*, sebagai berikut:
 - a) *Usability Quality (USA)*, adalah Persepsi pengguna terhadap kemudahan dibaca dan dipahami, serta kemudahan beroperasi dan bernavigasi;
 - b) *Information Quality (INFO)*, adalah Persepsi pengguna terhadap informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, selalu *up-to-date* dan akurat, serta informasi yang dapat dipercaya, relevan, mudah dibaca, dan dipahami;
 - c) *Service Interaction Quality (SERV)*, adalah Persepsi pengguna terhadap semua proses layanan dapat diselesaikan secara *online*, proyeksi gambar sesuai dengan situs pemerintah, serta penggunaan situs sebagai sarana interaksi alternatif yang keamanannya lebih baik.
2. *User Satisfaction (USAT)*, adalah pendapat/persepsi pengguna mengenai kepuasan secara keseluruhan akan kualitas layanan *website* yang dirasakan.
3. *Intent to Reuse (LOYAL)*, adalah keinginan pengguna untuk mengunjungi kembali *website* lebih sering karena kepuasan akan kualitas layanan terpenuhi.

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SEM yang merupakan teknis statistik multivariat kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk menguji hubungan-hubungan antar-variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar-indikator dengan konstruksinya, ataupun hubungan antar-konstruksi [9].

Partial Least Square (PLS) merupakan teknik statistika multikolinearitas yang melakukan perbandingan antara variabel dependen dan variabel independen. PLS adalah salah satu metode *Structural Equation Modelling (SEM)* merupakan salah satu metode yang saat ini digunakan untuk menutup kelemahan yang ada pada metode regresi. PLS berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi

berganda ketika terjadi permasalahan yang spesifik pada penelitian, misalkan ukuran sampel penelitian kecil, ataupun ada data yang hilang [9].

Metode webqual dalam penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya dengan ketiga variabel webqual (kualitas *website*) yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan intensitas penggunaan layanan *website* dapat dilihat dalam Gambar 1.



Gambar 1 Model Konseptual Webqual terhadap Kepuasan Pengguna dan Intensitas kunjungan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 75 orang dari populasi pengguna *website* <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr/index>. pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang kemudian diisi oleh para responden.

a. Pengukuran Reliabilitas dan Validitas Model

Pada tabel 1, dapat dilihat nilai composite reliability tiap variabel laten adalah diatas 0,7. Hasil reliabilitas komposit akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika berada diatas 0,7 [10].

Tabel 1 Hasil Pengujian dengan SmartPLS

Variabel	Composite Reliability	Average Variance Extrated
Usability (USA)	0,985	0,892
Kualitas Informasi (INFO)	0,994	0,951
Kualitas Interaksi (SERV)	0,993	0,953
Kepuasan Pengguna (USAT)	0,920	0,794
Intensitas Kunjungan (LOYAL)	0,932	0,822

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat dilihat nilai *average variance extracted* (AVE) tiap variabel laten adalah diatas 0,5. Sebuah indikator dianggap valid jika

memiliki nilai korelasi diatas 0,7, namun untuk nilai korelasi 0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima. Hal ini menyatakan bahwa model telah valid dan telah memenuhi syarat validitas [10].

Hal ini menyatakan bahwa model telah reliable. Hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan model telah valid dan reliable, maka model dapat dilaporkan hasil penilaian modelnya.

b. Path Significant

Dalam penelitian ini digunakan acuan nilai *t table* dengan signifikansi (alpha) 0,05 untuk *two tail* adalah 1,99. *Path coefficients* dinyatakan signifikan apabila nilai *t value* nya lebih besar dari 1,99 atau *p values* lebih kecil dari 0,05.

Tabel 2 Nilai t-value dan p-value

Path	t-value	p-value	Keterangan
USA --> USAT	6,603	0	Signifikan
INFO --> USAT	8,449	0	Signifikan
SERV --> USAT	3,769	0	Signifikan
USA --> LOYAL	3,461	0,001	Signifikan
INFO --> LOYAL	3,067	0,002	Signifikan
SERV --> LOYAL	4,012	0	Signifikan
USAT --> LOYAL	3,548	0	Signifikan

Berdasarkan hasil perhitungan dengan *smartpls*, didapatkan data seperti pada tabel 2 terlihat bahwa kualitas *website* yang terdiri dari usability (USA), kualitas informasi (INFO) dan kualitas interaksi (SERV) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (USAT) *website*. Hal tersebut terlihat dari nilai *t-value* yang didapatkan dari perhitungan *smartpls* bernilai lebih dari 1,99 dan nilai *p-value* nya lebih kecil dari 0,05.

Dari data yang terlihat dalam tabel 2, dapat dijelaskan bahwa kualitas *website* yang terdiri dari usability (USA), kualitas informasi (INFO) dan kualitas interaksi (SERV) memiliki pengaruh positif terhadap intensitas kunjungan (LOYAL) pada *website* BPSK. Hal tersebut terlihat dari nilai *t-* bernilai diatas 1,99 dan nilai *p-value* kurang dari 0,05. Selain kualitas *website*, kepuasan pengguna (USAT) *website* juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap intensitas kunjungan (LOYAL) pengguna pada *website*.

c. Besarnya Pengaruh masing-masing Variabel

Untuk menghitung besarnya pengaruh pada masing-masing variabel laten terhadap variabel endogen, dapat menggunakan perkalian dari nilai *laten variabel correlation* dengan nilai koefisien path yang sudah didapat dari perhitungan *smartPls*.

Tabel 3 Nilai Latent Variable Correlatin dan Koefisien Path Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	Koefisien Path	Latent Variable Correlation	Pengaruh
USA	0,362	0,908	32,9%
INFO	0,519	0,945	49,0%
SERV	0,157	0,760	11,9%
Kualitas Website	TOTAL		93,8%

Berdasarkan tabel 3 diatas, terlihat bahwa kualitas website dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 93,8%. Dan sisanya sebesar 6,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Terlihat dalam tabel 3, *koefisien path* yang bernilai positif pada variabel usability menunjukkan bahwa semakin baik usability maka semakin tinggi kepuasan pengguna website BPSK yang menjadi responden. Pengaruh positif tersebut bisa dilihat besar nilainya berdasarkan tabel 3 diatas yaitu sebesar 32,9%. Nilai tersebut berarti bahwa variabel usability dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 32,9%.

Jika melihat nilai koefisien path variabel kualitas informasi pada tabel 3 didapatkan nilai yang bernilai positif, sehingga dapat diartikan bahwa jika kualitas informasi meningkat maka kepuasan pengguna website juga akan semakin meningkat. Selain itu juga terlihat bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh paling besar dalam pembentukan kepuasan pengguna, yaitu sebesar 49%. Hal itu menunjukkan bahwa bila pengelola jurnal BPSK ingin memperbaiki nilai kepuasan pengguna website BPSK maka pengelola sebaiknya dapat memperbaiki kualitas informasi yang tersedia didalam website BPSK.

Pengguna website yang telah menjadi responden dalam penelitian ini merasakan bahwa kualitas interaksi website dirasa kurang menjadi perhatian dari responden, dapat dilihat dari nilai besarnya pengaruh seperti yang terlihat pada tabel 3 yaitu sebesar 11,9%. Nilai tersebut merupakan nilai paling kecil bila dibandingkan dengan kualitas website lainnya yaitu

kualitas informasi memiliki pengaruh paling besar dibandingkan dengan kualitas kegunaan dan kualitas interaksi.

Tabel 3 Nilai Latent Variable Correlatin dan Koefisien Path Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	Koefisien Path	Latent Variable Correlation	Pengaruh
USA	0,241	0,913	22,0%
INFO	0,286	0,948	27,1%
SERV	0,164	0,792	13,0%
USAT	0,354	0,968	34,3%
Kualitas Website, Kepuasan Pengguna	TOTAL		96,4%

Berdasarkan hasil perhitungan smartpls, didapatkan informasi bahwa kualitas website dan kepuasan pengguna dapat mempengaruhi intensitas kunjungan pengguna (loyalitas) sebesar 96,4%. Dan 3,6% nya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Melihat tabel 4 diatas, bisa dijelaskan bahwa kualitas kegunaan dari website BPSK mempunyai pengaruh positif yang tergolong cukup dan signifikan dalam membentuk intensitas kunjungan. *Koefisien path* yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas kegunaan maka semakin tinggi intensitas kunjungan website BPSK. Pengaruh positif tersebut bisa dilihat besar nilainya berdasarkan tabel 4 diatas yaitu sebesar 22%. Nilai tersebut berarti bahwa kualitas kegunaan dapat mempengaruhi intensitas kunjungan sebesar 22%.

Jika melihat nilai *koefisien path* variabel INFO pada tabel 4 didapatkan nilai yang positif, sehingga dapat diartikan bahwa jika kualitas informasi meningkat maka intensitas kunjungan website juga akan semakin meningkat. Dalam tabel 4 terlihat besarnya pengaruh kualitas informasi terhadap intensitas kunjungan website sebesar 27,1%. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi intensitas kunjungan website sebesar 27,1%.

Pengaruh kualitas interaksi tersebut merupakan pengaruh paling rendah dari kualitas website dibandingkan dengan kualitas informasi dan kualitas kegunaan dalam mempengaruhi intensitas kunjungan website. Besarnya nilai pengaruh kualitas interaksi terhadap intensitas kunjungan website sebesar 13%. Selain itu juga dapat dilihat dari besarnya nilai path koefisien yang bernilai positif 0,157, sehingga dapat

diartikan bahwa jika kualitas interaksi meningkat maka intensitas kunjungan website juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan *koefisien path* pada tabel 4 variabel USAT yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan pengguna maka semakin tinggi intensitas kunjungan website BPSK. Pengaruh positif tersebut bisa dilihat besar nilainya berdasarkan tabel 4 diatas yaitu sebesar 34,3%. Nilai tersebut berarti bahwa kepuasan pengguna dapat mempengaruhi intensitas kunjungan sebesar 34,3%. Sehingga bisa dijadikan salah satu pertimbangan, jika pengelola jurnal ingin meningkatkan intensitas kunjungan terhadap website BPSK, pengelola harus lebih meningkatkan lagi kepuasan pengguna website.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang sudah diuraikan dibagian hasil dan pembahasan diperoleh informasi bahwa dalam studi kasus yang diambil oleh peneliti, yaitu website ejournal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, terlihat bahwa variabel dari kualitas website yang paling berpengaruh dalam membentuk kepuasan pengguna website adalah faktor kualitas informasi yang tersedia di website BPSK tersebut sebesar 49%. Sehingga bila pengelola jurnal ingin meningkatkan nilai kepuasan penggunanya, maka pengelola harus bisa meningkatkan kualitas informasi yang tersedia dalam website ejournal tersebut. Selain kualitas informasi, usability sebesar 3,9% merupakan faktor kedua dalam membentuk kepuasan pengguna ejournal BPSK. Dan variabel kualitas interaksi merupakan faktor yang kurang menjadi perhatian responden penelitian, hal itu terlihat dari kecilnya nilai pengaruh kualitas interaksi dibandingkan dengan faktor yang lainnya dalam membentuk variabel kepuasan pengguna.

Dari hasil penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa intensitas kunjungan pengguna ejournal BPSK dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor utama dalam meningkatkan nilai intensitas kunjungan adalah faktor kepuasan pengguna sebesar 34,3%. Sehingga bila pengelola jurnal BPSK ingin meningkatkan intensitas kunjungan, maka pengelola jurnal harus dapat meningkatkan kepuasan pengguna websitenya dulu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lukman & Kustantiana,S,. 2012. *Manajemen Penerbitan Jurnal Ilmiah*. Sagung Seto. Jakarta.
- [2] Irawan, Candra. 2011. *Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah dengan menggunakan Webqual (Studi Kasus pada Kabupaten Ogan Ilir)*. KNTIA.
- [3] Hasanov, Jasur and Khalid, Haliyana. 2015. *The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food on Malaysia : A Webqual Model Approach*. *Procedia Computer Science*, Vol. 72. p. 382-389.
- [4] Andika, Bayu. 2016. *Analisis Website Quality, Trust,dan Loyalty Pelanggan Lazada (Studi pada Masyarakat Jogjakarta)*. (skripsi tidak diterbitkan). Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- [5] Bay, Billy, et al. 2008. *The Impact Of Website Quality On Customer Satisfaction And Purchase Intentions: Evidence From Chinese Online Visitors*. *International Journal of Hospitality Management*. Vol. 27. p. 391–402.
- [6] Byun, DH & Finnie, G. 2011. *Evaluating Usability, User Satisfaction And Intention To Revisit For Successful E-Government Websites*. *Electronic Government. An International Journal*, Vol. 8. No. 1.
- [7] Dewi, S.P. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kualitas Situs Web Terhadap Kepuasan Pelanggan Elektronik dan Loyalitas Pelanggan Elektronik*. (tesis tidak diterbitkan). Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- [8] Rahman, H.H . 2013. *Analisis Pengaruh Webqual Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pemesanan Tiket Air Asia dan Lion Air Secara Online*. (tesis tidak diterbitkan). Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- [9] Sarwono, J. 2015. *Mengenal PLS-SEM*. Tersedia di http://www.jonathansarwono.info/teori_spss/PLSSEM.pdf, diakses pada 2 Desember 2017.
- [10] Widarjono, Agus. 2015. *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*. Ed. Kedua. UPP STIM YKPN. Jogjakarta.