

## **PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**Fathur Rohman<sup>1</sup>, Didik Kurniawan<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Manajemen Informatika  
AMIK BSI Jakarta  
<http://www.bsi.ac.id>  
[fathur.ftr@bsi.ac.id](mailto:fathur.ftr@bsi.ac.id)

<sup>2</sup>Sistem Informasi  
STMIK Nusamandiri Jakarta  
<http://www.nusamandiri.ac.id>  
[didik.kurniawan4629@gmail.com](mailto:didik.kurniawan4629@gmail.com)

**Abstract**—*This research is based on the extent to which the National Disaster Management Agency website (BNPB) can be useful and accepted by internet users, therefore it is necessary to hold an assessment to measure the quality of the website is well received or not, so the quality of the website based on the user perception Is an important thing to know and be used as feedback to the provider. And can optimize the features and menus contained therein in order to accommodate the needs of users. The author uses the WebQual 4.0 method of usability, information quality, interaction quality, and overall impression. The result, 51.9% user satisfaction is supported by these three factors and the hypothesis in this study is accepted which is shown by correlation technique and multiple linear regression.*

**Keywords:** *Website Quality, Webqual 4.0, BNPB*

**Abstract**—Penelitian ini dilatar-belakangi sejauh mana website Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) dapat bermanfaat dan diterima oleh para pengguna internet, oleh sebab itu perlu diadakan suatu penilaian untuk mengukur kualitas website tersebut apakah diterima dengan baik atau tidak, sehingga kualitas website berdasarkan persepsi pengguna merupakan hal yang penting untuk diketahui dan dijadikan umpan balik terhadap pihak penyedia. Serta dapat mengoptimalkan fitur maupun menu yang terdapat didalamnya agar dapat mengakomodir kebutuhan pengguna. Penulis menggunakan metode WebQual 4.0 yaitu dimensi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*overall impression*). Hasilnya, 51,9% kepuasan pengguna didukung oleh ketiga faktor tersebut dan hipotesis dalam penelitian ini diterima yang ditunjukkan oleh teknik korelasi dan regresi linear berganda.

**Kata Kunci:** *Kualitas Website, Webqual 4.0, BNPB*

### **PENDAHULUAN**

Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) adalah instansi pemerintah non-kementerian yang bertugas memberikan pedoman dan pengarahan terhadap usaha penanggulangan bencana yang mencakup pencegahan bencana, penanganan tanggap darurat, rehabilitasi, dan rekonstruksi secara adil dan setara. Saat ini, perusahaan atau instansi dapat mengkomunikasikan informasi secara efektif melalui website atau World Wide Web (WWW). Pengguna mampu mengeksplorasi dan mengunduh informasi melalui website. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan Pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi Pengguna itu sendiri (Jamalludin, Sulistiowati, & Lemantara, 2016). Oleh sebab itu, BNPB berusaha memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada sekarang ini, salah satunya adalah menggunakan media internet sebagai salah satu media untuk menyampaikan informasi terkait bencana baik secara penjelasan bencana maupun kabar terbaru terkait bencana yang sedang terjadi dengan akurat dan secepat mungkin. Pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode WebQual terdiri dari enam dimensi (Medyawati & Maburri, 2012), yaitu aksesibilitas, interaksi, kecukupan informasi, kegunaan dari konten, gaya hidup dan kepribadian. Perilaku pengguna internet mempengaruhi persepsi kualitas layanan dalam dimensi aksesibilitas, interaksi, kecukupan informasi, kegunaan dari konten dan gaya hidup. Dimensi kepribadian menunjukkan tingkat relatif lebih rendah dibandingkan dengan 5 dimensi lainnya.

Metode WebQual 4.0 telah berhasil diterapkan pada penelitian sejenis dengan pengukuran kualitas website dan membantu untuk

memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir

Oleh karena itu website Badan Nasional Penanggulangan Bencana ini perlu dilakukan analisis kelayakan untuk meningkatkan kualitas website tersebut baik dari usability, information quality, dan interaction quality.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang ada pada website <http://bnpb.go.id> sebagai berikut :

- Bagaimana menentukan aspek yang mempengaruhi peningkatan kualitas dari website Badan Nasional Penanggulangan Bencana?
- Dimensi dalam WebQual yang berkontribusi lebih besar pada tingkat kualitas website BNPB.
- Tindakan yang harus dilakukan manajemen (rekomendasi) guna meningkatkan kualitas website BNPB.

Sedangkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui website BNPB yang sedang berjalan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna dan untuk mengetahui adanya peranan kualitas website dengan peranan pengguna.

*website* adalah lokasi di internet yang berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi, entertainment, atau transaksi (Fristanto, 2013). Terdapat 7 kriteria yang menentukan sebuah website termasuk website yang baik atau tidak (Yudono, 2008) , yaitu : *Usability*, Sistem Navigasi, *Graphic Design*, *Content*, Kompatibilitas, Waktu Panggil (*Loading Time*), dan *Functionality*. Persepsi pengguna tentang kualitas website yakni berdasarkan fitur di situs web yang memenuhi kebutuhan pengguna dan menonjolkan keunggulan dari website tersebut (Hasanov & Khalid, 2015). Beberapa website dikategorikan menjadi keamanan, kenikmatan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan.

## BAHAN DAN METODE

### A. Metode WebQual

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi terakhir yaitu WebQual 4.0. (Nada & Wibowo, 2015). *WebQual* 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel (Nada & Wibowo, 2015), yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan *overall*

*impression*, seperti dapat dilihat pada bagan Gambar1.

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

Sumber : <http://www.WebQual.co.uk>

**Gambar 1. Dimensi Kualitas WebQual 4.0**

### B. Penentuan Jumlah Sampel

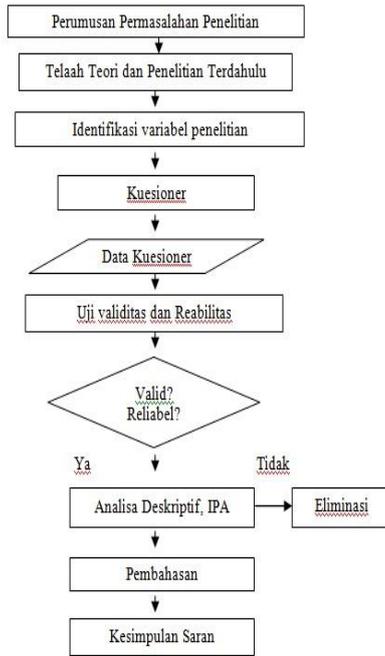
Untuk analisis regresi, disarankan adalah 15 – 20 observasi per independen variabel (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) selanjutnya dijelaskan bahwa ukuran sampel dapat mengurangi batas penerimaan loading faktor pada item. Contohnya, untuk 100 responden, maka loading faktor sebesar 0.55 atau lebih dapat dianggap signifikan. Sedangkan untuk loading faktor 0.30 dapat dianggap signifikan untuk ukuran sampel 350 atau lebih.

Disarankan besar sampel minimum (Fraenkel, Norman, & Hyun, 2014) untuk :

1. Penelitian deskriptif sebanyak 100
2. Penelitian korelasional sebanyak 50
3. Penelitian kausal-perbandingan sebanyak 30/group
4. Penelitian eksperimental sebanyak 30/15 per group

### C. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah analisis yang menjelaskan bagaimana eratnya hubungan antara beberapa variabel independen dengan sebuah variabel dependen (Nazir, 2014). Tahapan penelitian yang dilakukan mencakup kerangka pemikiran, penentuan hipotesis, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang disusun seperti dapat dilihat pada bagan Gambar 2.



Sumber: Rohman & Kurnawan (2016)  
**Gambar 2. Metode Penelitian**

**D. Hipotesa**

Pada dasarnya, hipotesis merupakan suatu anggapan yang mungkin benar, dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan atau pemecahan masalah ataupun untuk dasar penelitian lebih lanjut. Anggapan atau asumsi dari suatu hipotesis juga merupakan data, akan tetapi karena kemungkinannya bisa salah, maka harus diuji terlebih dahulu dengan menggunakan data hasil observasi dan haruslah dinyatakan secara kuantitatif (Supranto, 2006).

Berdasarkan penetapan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis-hipotesis penelitian ini dapat ditetapkan sebagai berikut :

- a. H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan (positif) antara Kegunaan (*Usability*) dengan kepuasan pengguna *website* BNPB.
- b. H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan (positif) antara Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan kepuasan pengguna *website* BNPB.
- c. H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan (positif) antara Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dengan kepuasan pengguna *website* BNPB.

**E. Metode Pengumpulan Data**

Dalam melakukan penelitian, data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data tersebut harus akurat dan dapat dipercaya.

Tentang data apa saja yang dibutuhkan, dari mana sumbernya, dan apa jenisnya dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Data Penelitian, Jenis, dan Sumber Data**

Variabel	Jenis Data	Sumber Data
1. Kegunaan ( <i>Usability</i> )	Data primer dengan skala interval	Data diambil dari para pengguna internet (pengguna <i>website</i> )
2. Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )		
3. Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> )		

Sumber: Rohman & Kurnawan (2016)

Penelitian dilaksanakan menggunakan teknik survey, dimana pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan (questioner). Sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang dipilih secara acak kepada seluruh pengguna internet.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini melalui dua cara pendistribusian, yaitu melalui google form sehingga memudahkan proses pengumpulan data dan menjadi lebih efektif dan efisien. Pertanyaan-pertanyaan dalam bagian dua dibuat dengan menggunakan skala. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima poin skala Likert.

Pengguna akan diminta menilai website untuk kualitas masing-masing menggunakan skala 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (ragu-ragu / netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). Terlepas dari perdebatan apakah skala Likert memiliki jenis data ordinal ataukah interval, dalam penelitian ini diasumsikan data yang diperoleh adalah berjenis interval, sehingga dapat digunakan untuk statistika parametrik seperti analisis regresi linier berganda.

**F. Metode Analisis Data Pengujian Data**

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian karena keabsahan suatu hasil penelitian sosial tergantung dari alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner tersebut akan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi program SPSS for Windows versi 23.

**a. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur variabel yang perlu diukur.

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha ( $\alpha$ ) harus lebih besar dari 0.7. Sebagai aturan praktis, nilai Cronbach's Alpha diatas 0.7 ( $\alpha \geq 0.7$ ) memadai untuk penelitian ilmu sosial

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari 215 kuesioner yang disebarkan kepada calon responden yaitu pengguna internet secara umum, diperoleh 134 kuesioner yang kembali kepada peneliti, dan yang memenuhi syarat untuk proses pengujian alat ukur hanya sebanyak 100 responden, kemudian peneliti membuat tabulasi dan melakukan analisis data dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 23.

**A. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi, yaitu melihat nilai korelasi r-hitung, nilai korelasi ini dibandingkan dengan nilai r-tabel (tabel koefisien relasi "r" momen produk), dimana suatu alat ukur dikatakan valid jika korelasi r-hitung > r-tabel. Pada penelitian ini menggunakan signifikansi 5% dan jumlah sampel 100 (N=100) didapatkan nilai r-tabel adalah 0.195. Berikut ini adalah tabel korelasi dan hasil analisis validitas alat ukur dari setiap variabel:

**Tabel 2. Nilai Korelasi Koreksi**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
USA01	78.73	126.684	.673	.940
USA02	78.65	126.836	.672	.941
USA03	78.67	125.274	.721	.940
USA04	78.64	126.455	.672	.940
USA05	78.91	125.456	.636	.941
USA06	78.77	125.957	.697	.940
USA07	78.91	128.386	.551	.942
USA08	79.01	126.697	.594	.942
INF01	78.74	128.073	.596	.941
INF02	78.48	135.525	.133	.947
INF03	78.68	125.270	.747	.939
INF04	78.84	126.762	.666	.941
INF05	78.87	125.609	.723	.940
INF06	78.85	126.210	.700	.940
INF07	78.77	125.048	.688	.940
INT01	78.69	125.893	.678	.940
INT02	78.93	125.763	.640	.941
INT03	78.85	125.967	.590	.942
INT04	79.22	126.699	.623	.941
INT05	78.94	127.269	.647	.941
INT06	78.74	127.568	.539	.942
INT07	78.84	127.570	.628	.941
OVERALL	78.85	125.563	.687	.940

Sumber: Rohman & Kurnawan (2016)

Uji validitas selain dilihat dari nilai korelasi koreksi, dapat juga dilakukan dengan melihat nilai r-hitung, dimana suatu alat ukur dikatakan valid jika korelasi r-hitung > r-tabel. Berikut ini adalah tabel korelasi dan hasil analisis validitas alat ukur dari setiap didapat bahwa bahwa korelasi antara setiap butir pertanyaan terhadap skornya memiliki korelasi yang tinggi, karena diatas nilai r-tabel yaitu (USA01) 0.853 > 0.195, (USA02) 0.815 > 0.195, (USA03) 0.816 > 0.195, (USA04) 0.804 > 0.195, (USA05) 0.736 > 0.195, (USA06) 0.803 > 0.195, (USA07) 0.663 > 0.195, dan (USA08) 0.586 > 0.195. Dengan demikian semua butir pertanyaan untuk variabel *Usability* ( $X_1$ ) dapat dinyatakan valid.

Hasil korelasi Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), dapat dilihat bahwa korelasi antara setiap butir pertanyaan terhadap skornya memiliki korelasi yang tinggi, karena diatas nilai r-tabel yaitu (INF01) 0.756 > 0.195, (INF02) 0.292 > 0.195, (INF03) 0.800 > 0.195, (INF04) 0.843 > 0.195, (INF05) 0.831 > 0.195, (INF06) 0.815 > 0.195, dan (INF07) 0.787 > 0.195. Sehingga semua butir pertanyaan untuk variabel *Information Quality* ( $X_2$ ) dapat dinyatakan valid.

Korelasi variabel *Interaction Quality* adalah korelasi antara setiap butir pertanyaan terhadap skornya memiliki korelasi yang tinggi, karena diatas nilai r-tabel yaitu (INT01) 0.726 > 0.195, (INT02) 0.786 > 0.195, (INT03) 0.707 > 0.195, (INT04) 0.731 > 0.195, (INT05) 0.679 > 0.195, (INT06) 0.684 > 0.195, dan (INT07) 0.700 > 0.195. Dengan demikian semua butir pertanyaan untuk variabel *Interaction Quality* ( $X_3$ ) dapat dinyatakan valid.

**B. Analisis Uji Reliabilitas**

**Uji reliabilitas dilakukan dengan memeriksa nilai Cronbach's Alpha.**

Koefisien alpha ( $\alpha$ ) akan digunakan sebagai ukuran konsistensi internal. Semakin nilainya mendekati 1, semakin besar konsistensi internal item-item di dalam kuesioner. Sebagai aturan praktis, nilai Cronbach's Alpha diatas 0.7 ( $\alpha \geq 0.7$ ) memadai untuk penelitian ilmu sosial Dalam penelitian ini, dari keseluruhan 23 butir pertanyaan, peneliti memperoleh nilai alpha sebesar 0.943 (Elangovan, 2013) seperti dapat dilihat pada bagan Tabel 6. yang artinya semua butir pertanyaan pada kuesioner adalah reliabel dan layak sebagai instrumen dalam penelitian ini.

**Tabel 3. Nilai Cronbach's Alpha pada Uji Reliabilitas Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	23

Sumber: Rohman & Kurnawan (2016)

Para responden merasa bahwa situs BNPB masih menilai rendah untuk aspek kompatibilitas dan personalisasi *website*. Namun opini keseluruhan pada *website* BNPB masih memuaskan

**Tabel 4. Tabel Analisa Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics				
	N	Mean		Std.
		Statistic	Statistic	Deviation
			Std. Error	Statistic
USA01	100	3.66	.073	.728
USA02	100	3.74	.072	.719
USA03	100	3.72	.077	.766
USA04	100	3.75	.074	.744
USA05	100	3.48	.085	.847
USA06	100	3.62	.075	.749
USA07	100	3.48	.075	.745
USA08	100	3.38	.081	.814
INF01	100	3.65	.072	.716
INF02	100	3.91	.071	.712
INF03	100	3.71	.074	.743
INF04	100	3.55	.073	.730
INF05	100	3.52	.075	.745
INF06	100	3.54	.073	.731
INF07	100	3.62	.081	.814
INT01	100	3.70	.077	.772
INT02	100	3.46	.082	.822
INT03	100	3.54	.087	.869
INT04	100	3.17	.078	.779
INT05	100	3.45	.072	.716
INT06	100	3.65	.082	.821
INT07	100	3.55	.072	.716
OVERALL	100	3.54	.078	.784
Valid N (listwise)	100			

Sumber: Rohman & Kurnawan (2016)

*Cronbach's alpha* merupakan standard umum untuk mengukur indikator kelompok dari dua variabel atau lebih.

Nilai ini berkisar dari 0 sampai 1, dimana nilai *alpha* ( $\alpha$ ) yang tinggi menunjukkan keandalan yang tinggi dari setiap variabel independen. Sebagai aturan praktis, nilai *Cronbach's alpha* diatas 0.7 memadai untuk penelitian ilmu sosial (Elangovan, 2013). Keandalan dari tiga variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai *Cronbach's alpha* untuk variabel *WebQual* semua diatas 0.862, yang berada di atas level minimum yang dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel independen yang diukur adalah reliabel atau andal.

**Tabel 5. Statistik Reliabilitas Dimensi Kualitas *WebQual* 4.0**

Reliability Statistics		
Independet Variabel	Cronbach's	
	Alpha	N of Items
Usability	0.893	8
Information Quality	0.858	7
Interaction Quality	0.841	7

Sumber: Rohman & Kurnawan (2016)

**Tabel 6. Korelasi Dimensi Kualitas *WebQual* 4.0**

Correlations			
	USABILITY	INFORMATION	INTERACTION
USABILITY	1	.663**	.777**
INFORMATION	.663**	1	.744**
INTERACTION	.777**	.744**	1

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

Sumber: Rohman & Kurnawan (2016)

Tabel 6. menyajikan korelasi antara tiga variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Nilai-nilai terletak antara 0.663 sampai dengan 0.777 dengan tingkat signifikan  $p < 0.05$ , yang menunjukkan korelasi atau hubungan yang menunjukkan hasil signifikan tapi korelasi moderat sangat cocok untuk analisis regresi. sekaligus mendukung hipotesis H1, H2 dan H3 (Ilias *et al.*, 2013).

**Analisis Regresi Linear Berganda**

**Usability**

Analisis ini akan menunjukkan hubungan antara variable *usability* dengan kepuasan pengguna menggunakan beberapa uji antara lain : uji korelasi, uji F anova, dan uji independent sample T test.

**Tabel 7. Hasil Uji Korelasi Pearson *Usability***

Model Summary			
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700	.460	.576

a. Predictors: (Constant), USA08, USA04, USA07, USA05, USA02, USA06, USA01, USA03

**Tabel 8. hasil uji F Anova *Usability***

ANOVA					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	30.655	8	3.832	11.552	0.000
Residual	30.185	9	0.332		
Total	60.840	9			

a. Dependent Variable Overall  
b. Predictors

Sumber: Rohman & Kurnawan (2016)

Hasil *Usability* website BNPB mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan bentuk diagram model yang menunjukkan bahwa variabel X (*usability*) mempunyai *direct impact* terhadap variabel dependen Z (*User Satisfaction*). Besar pengaruh yang dihasilkan berdasarkan penelitian ini yaitu sebesar 50,4%. Dalam model tersebut, diketahui

bahwa aspek *usability* tersebut cenderung memberikan dampak positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan R (koefisien korelasi) positif dengan nilai 0.710 yang berarti nilai tersebut masuk ke dalam kategori korelasi kuat karena berada diantara kisaran 0.5 - 0.75. hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya aspek *usability* pada website BNPB, akan meningkat pula aspek kepuasan pengguna website tersebut. Dan pada hasil uji Independen Sampel T test, dapat disimpulkan bahwa indikator *usability* terhadap *User satisfaction* yang paling berpengaruh adalah USA08. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna yang sangat perlu diperhatikan adalah "pengalaman positif ketika berinteraksi dengan website BNPB". Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek *usability* menunjukkan status Cukup bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 3,604 dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap aspek *usability* belum terpenuhi. Untuk itu, para pengembang website tersebut perlu memahami bahwa pengguna website sangat mementingkan aspek *usability* dalam website BNPB.

### Information Quality

Analisis ini akan menunjukkan hubungan antara variabel *Information Quality* dengan kepuasan pengguna menggunakan beberapa uji antara lain : uji korelasi, uji F anova, dan uji independent sample T test.

**Tabel 9. Hasil Uji Korelasi Pearson Information Quality**

Model Summary				
Model	R	R Square	Std Error of the	
			Adjusted R Square	Estimated
1	0.711	0.505	0.407	0.572

a. Predictors (Constant)

Sumber: Rohman & Kurnawan (2016)

**Tabel 10. hasil uji F Anova Information Quality**

ANOVA						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	30.733	7	4.390	13.42	0.000
	Residual	30.107	2	0.327		
	Total	60.840	9			

a. Dependent Variable Overall

b. Predictors

Sumber: Rohman & Kurnawan (2016)

Hasil *Information Quality* website BNPB mempunyai pengaruh positif dan langsung

terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan bentuk diagram model yang menunjukkan bahwa variabel X (*Information Quality*) mempunyai *direct impact* terhadap variabel dependen Z (*User Satisfaction*). Besar pengaruh yang dihasilkan berdasarkan penelitian ini yaitu sebesar 50,5%.

Dalam model tersebut, diketahui bahwa aspek *Information Quality* tersebut cenderung memberikan dampak positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan R (koefisien korelasi) positif dengan nilai 0.711 yang berarti nilai tersebut masuk ke dalam kategori korelasi kuat karena berada diantara kisaran 0.5 - 0.75. hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya aspek *Information Quality* pada website BNPB, akan meningkat pula aspek kepuasan pengguna website tersebut. Dan pada hasil uji Independen Sampel T test, dapat disimpulkan bahwa indikator *Information Quality* terhadap *User satisfaction* yang paling berpengaruh adalah INF05. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna yang sangat perlu diperhatikan adalah "menyajikan informasi dalam format yang sesuai". Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek *Information Quality* menunjukkan status Cukup bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 3,643 dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap aspek *Information Quality* belum terpenuhi. Untuk itu, para pengembang website tersebut perlu memahami bahwa pengguna website sangat mementingkan aspek *Information Quality* dalam website BNPB.

### Interaction Quality

Analisis ini akan menunjukkan hubungan antara variabel *Interaction Quality* dengan kepuasan pengguna menggunakan beberapa uji antara lain : uji korelasi, uji F anova, dan uji independent sample T test.

**Tabel 11. Hasil Uji Korelasi Pearson Interaction Quality**

Model Summary				
Model	R	R Square	Std Error of the	
			Adjusted R Square	Estimated
1	0.618	0.381	0.334	0.640

a. Predictors (Constant)

Sumber: Rohman & Kurnawan (2016)

**Tabel 12. hasil uji F Anova Interaction Quality**

ANOVA						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	23.201	7	3.314	8.10	0.000
	Residual	2.839	2	1.419		
	Total	26.040	9			

		9	
Residual	37.639	2	0.409
		9	
Total	60.840	9	

a. Dependent Variable Overall

b. Predictors

Sumber: Rohman & Kurnawan (2016)

Hasil *Interaction Quality* website BNPB mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan bentuk diagram model yang menunjukkan bahwa variabel X (*Interaction Quality*) mempunyai *direct impact* terhadap variabel dependen Z (*User Satisfaction*). Besar pengaruh yang dihasilkan berdasarkan penelitian ini yaitu sebesar 38,1%.

Dalam model tersebut, diketahui bahwa aspek *Interaction Quality* tersebut cenderung memberikan dampak positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan R (koefisien korelasi) positif dengan nilai 0.618 yang berarti nilai tersebut masuk ke dalam kategori korelasi kuat karena berada diantara kisaran 0.5 - 0.75. hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya aspek *Interaction Quality* pada website BNPB, akan meningkat pula aspek kepuasan pengguna website tersebut. Dan pada hasil uji Independen Sampel T test, dapat disimpulkan bahwa indikator *Interaction Quality* terhadap *User satisfaction* yang paling berpengaruh adalah INT05. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna yang sangat perlu diperhatikan adalah "memberikan pengalaman yang sesuai untuk komunitas meliputi semua kalangan pengguna". Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek *Interaction Quality* menunjukkan status Cukup bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 3,643 dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan bahwa aspek *Interaction Quality* belum terpenuhi. Untuk itu, para pengembang website tersebut perlu memahami bahwa pengguna website sangat mementingkan aspek *Information Quality* dalam website BNPB.

### KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Interaction Quality* website BNPB mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan bentuk diagram model yang menunjukkan bahwa variabel X (*Interaction Quality*) mempunyai *direct impact* terhadap variabel dependen Z (*User Satisfaction*). Besar pengaruh yang dihasilkan berdasarkan penelitian ini yaitu sebesar 38,1%. Dalam model tersebut, diketahui bahwa aspek *Interaction Quality* tersebut cenderung memberikan dampak

positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan R (koefisien korelasi) positif dengan nilai 0.618 yang berarti nilai tersebut masuk ke dalam kategori korelasi kuat karena berada diantara kisaran 0.5 - 0.75. hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya aspek *Interaction Quality* pada website BNPB, akan meningkat pula aspek kepuasan pengguna website tersebut. Dan pada hasil uji Independen Sampel T test, dapat disimpulkan bahwa indikator *Interaction Quality* terhadap *User satisfaction* yang paling berpengaruh adalah INT05. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna yang sangat perlu diperhatikan adalah "memberikan pengalaman yang sesuai untuk komunitas meliputi semua kalangan pengguna". Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek *Interaction Quality* menunjukkan status Cukup bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 3,643 dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan bahwa aspek *Interaction Quality* belum terpenuhi. Untuk itu, para pengembang website tersebut perlu memahami bahwa pengguna website sangat mementingkan aspek *Information Quality* dalam website BNPB.

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan serta sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka diambil kesimpulan hal-hal sebagai berikut: 1) aspek yang perlu diperhatikan dalam analisis *User Satisfaction* website BNPB adalah *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi); 2) *Usability* (kegunaan) website BNPB mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dengan pengaruh sebesar 50,4%. Indikator yang paling signifikan pengaruhnya dalam *Usability* yaitu "Pengalaman positif ketika berinteraksi dengan website BNPB" (USA08); 3) *Information Quality* (kualitas informasi) website BNPB mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dengan pengaruh sebesar 50,5%. Indikator yang paling signifikan pengaruhnya dalam *Information Quality* yaitu "Menyajikan informasi dalam format yang sesuai" (INF05); 4) *Interaction Quality* (kualitas interaksi) website BNPB mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dengan pengaruh sebesar 38,1%. Indikator yang paling signifikan pengaruhnya dalam *Interaction Quality* yaitu "memberikan pengalaman yang sesuai untuk komunitas meliputi semua kalangan pengguna" (INT05). Dan 5\_ Seluruh variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen pada penelitian ini.

REFERENSI

- Elangovan, N. (2013). Evaluating Perceived Quality of B - School Websites. *IOSR Journal of Business and Management*, 12(1), 2319-7668. <https://doi.org/10.9790/487X-12192102>
- Fraenkel, J. R., Norman, E. W., & Hyun, H. H. (2014). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: Mc. Graw-Hill. Inc.
- Fristanto, H. T. (2013). Pembuatan Website Promosi Dan Pemesanan Produk Pada Home Industri Agro Santoso Jamur Punung Pacitan. *Seruni - Seminar Riset Unggulan Nasional Informatika Dan Komputer*, 2(1). <https://doi.org/10.0809/SERUNI.V2I1.728>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Prentice Hall. Retrieved from <http://www.mypearsonstore.com/bookstore/multivariate-data-analysis-9780138132637>
- Hasanov, J., & Khalid, H. (2015). The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach. *Procedia Computer Science*, 72, 382-389. <https://doi.org/10.1016/J.PROCS.2015.12.153>
- Jamalludin, A., Sulistiowati, S., & Lemantara, J. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Stikom Career Center (SCC) Surabaya. *Jurnal JSIKA*, 5(1), 1-8. Retrieved from <http://jurnal.stikom.edu/index.php/jsika/article/view/1220>
- Medyawati, H., & Mabururi, A. (2012). Website Quality: Case Study on Local Government Bank and State Own Bank in Bekasi City. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65, 1086-1091. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2013.02.121>
- Nada, N. Q., & Wibowo, S. (2015). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Informatika Upgris*, 1(2 Desember). <https://doi.org/10.26877/JIU.V1I2 DESEMBER.870>
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian* (1st ed.). Jakarta: Ghalia Indonesia. Retrieved from <https://www.tokopedia.com/ajibayustore/metode-penelitian-moh-nazir-ghalia-indonesia>
- Supranto, J. (2006). *Statistik: Teori dan Aplikasi* (1st ed.). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Yudono, D. (2008). Kriteria Sebuah Web Site yang Baik. Retrieved January 27, 2016, from <http://sararea.tripod.com/profesiweb.htm>