

**HUBUNGAN KETERSEDIAAN LAYANAN INFORMASI DAN PERSEPSI  
PENGGUNA TENTANG TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KEPUASAN MENGGUNAKAN WEBSITE  
(STUDI KASUS: WEBSITE RESMI UNIVERSITAS NEGERI PADANG)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Strata 1 Pendidikan Teknik Informatika Jurusan  
Teknik Elektronika FT UNP*



**OLEH :**

**Meilani Utami Putri  
55751.2010**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA  
JURUSAN ELEKTRONIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2015**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

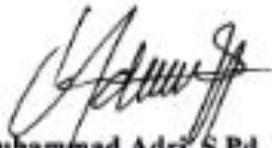
**HUBUNGAN KETERSEDIAAN LAYANAN INFORMASI DAN PERSEPSI  
PENGGUNA TENTANG TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KEPUASAN MENGGUNAKAN WEBSITE  
(STUDI KASUS: WEBSITE RESMI UNIVERSITAS NEGERI PADANG)**

Nama : Meilani Utami Putri  
NIM/TM : 55751/2010  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan : Teknik Elektronika  
Fakultas : Teknik

Padang, Maret 2015

Disetujui Oleh

Pembimbing I,



Muhammad Adri, S.Pd, M.T  
NIP.19750514 200003 1 001

Pembimbing II,



Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng  
NIP. 19820119 200604 2 005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Elektronika

FT-UNP



Drs. Putra Jaya, M.T,  
NIP. 19621020 198602 1 001

## HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Padang

**Judul** : Hubungan Ketersediaan Layanan Informasi dan Persepsi Pengguna tentang Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Menggunakan *Website* (Studi Kasus: *Website* Resmi Universitas Negeri Padang)

**Nama** : Meilani Utami Putri

**NIM/TM** : 55751/2010

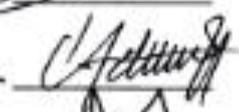
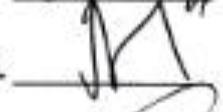
**Program Studi** : Pendidikan Teknik Informatika

**Jurusan** : Teknik Elektronika

**Fakultas** : Teknik

Padang, Maret 2015

### Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Drs. H. Sukaya	
2. Sekretaris	: Muhammad Adri, S.Pd, M.T	
3. Anggota	: Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng	
4. Anggota	: Yasdinul Huda, S.Pd, M.T	

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Maret 2015

Yang menyatakan,

Meilani Utami Putri

## ABSTRAK

**Meilani Utami Putri : Hubungan Ketersediaan Layanan Informasi dan Persepsi Pengguna tentang Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Menggunakan Website (Studi Kasus: Website Resmi Universitas Negeri Padang).**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) hubungan ketersediaan layanan informasi terhadap kepuasan menggunakan *website*. (2) hubungan persepsi pengguna tentang teknologi informasi terhadap kepuasan menggunakan *website*. (3) hubungan ketersediaan layanan informasi dan persepsi pengguna tentang teknologi informasi Bersama-sama terhadap kepuasan menggunakan *website*. Penelitian ini dilakukan pada *website* resmi Universitas Negeri Padang ([unp.ac.id](http://unp.ac.id)).

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan korelasional. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Padang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *proporsional stratified random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif dan analisis induktif, yaitu uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolinieritas.

Hasil penelitian ini pada tingkat kepercayaan 95% menunjukkan bahwa (1) terdapat hubungan yang positif dan signifikan ketersediaan layanan informasi terhadap kepuasan menggunakan *website* terlihat dari  $\text{sig } 0,000 < \alpha = 0,05$  atau  $r_{\text{hitung}} = 0,906 > r_{\text{tabel}} = 0,195$  yang membuktikan bahwa hipotesis diterima. (2) terdapat hubungan positif dan signifikan antara persepsi pengguna tentang teknologi informasi terhadap kepuasan menggunakan *website* terlihat dari  $\text{sig } 0,000 < \alpha = 0,05$  atau  $r_{\text{hitung}} = 0,909 > r_{\text{tabel}} = 0,195$  yang membuktikan bahwa hipotesis diterima. (3) terdapat hubungan positif dan signifikan tentang ketersediaan layanan informasi dan persepsi pengguna tentang teknologi informasi secara bersama-sama terhadap kepuasan menggunakan *website* terlihat dari  $\text{sig } 0,00 < \alpha = 0,05$  atau  $r_{\text{hitung}} = 0,864 > r_{\text{tabel}} = 0,195$  yang membuktikan bahwa hipotesis diterima. Jadi dapat disimpulkan ketersediaan layanan informasi dan persepsi pengguna tentang teknologi informasi memiliki hubungan terhadap kepuasan menggunakan *website*, semakin bagus ketersediaan layanan informasi dan persepsi pengguna tentang teknologi informasi maka semakin banyak juga pengguna yang merasa puas menggunakan *website* dalam mencari informasi.

**Kata Kunci :** Ketersediaan Layanan Informasi, Persepsi Pengguna tentang Teknologi Informasi, Kepuasan Menggunakan *Website*.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”Hubungan Ketersediaan Layanan Informasi dan Persepsi Pengguna tentang Teknologi Informasi terhadap Kepuasan menggunakan Website (Studi kasus: Website Resmi Universitas Negeri Padang)”**. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Putra Jaya, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Elektronika.
2. Bapak Yasdinul Huda, MT selaku Sekretaris Jurusan Teknik Elektronika dan Dosen penguji.
3. Bapak Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom selaku Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Informatika.
4. Bapak Muhammad Adri,S.Pd,MT selaku Penasehat Akademik (PA) dan Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng selaku Pembimbing II.
6. Bapak Drs. H. Sukaya selaku Dosen Penguji.
7. Seluruh staf Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Kepala UPT. Puskom beserta staf.

9. Seluruh keluarga yang selalu memberikan do'a, dorongan serta bantuan moril dan materi.
10. Semua rekan-rekan yang telah memberikan masukan, wawasan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan bapak dan ibu dan saudara menjadi amal saleh dan mendapat pahala dari Allah SWT, Amiin.

Skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan kekeliruan, Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Akhirnya, besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan diterima sebagai perwujudan penulis dalam dunia pendidikan.

Padang, Januari 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori	
1. Hakikat Sistem Informasi .....	10
a. Pengertian Sistem .....	10
b. Pengertian Informasi .....	11
c. Pengertian Sistem Informasi .....	12
2. Defenisi <i>Website</i> .....	13
a. Unsur-unsur <i>Website</i> .....	13

b. Manfaat <i>Website</i> .....	16
3. Ketersediaan Layanan Informasi .....	18
4. Persepsi Pengguna Tentang teknologi Informasi .....	22
5. Kepuasan Menggunakan <i>Website</i> .....	27
B. Kerangka Berfikir .....	33
C. Penelitian Relevan .....	35
D. Hipotesis Penelitian .....	36

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	37
B. Tempat Penelitian .....	39
C. Defenisi Operasional	
1. Ketersediaan Layanan Informasi .....	39
2. Persepsi Pengguna tentang Teknologi Informasi .....	39
3. Kepuasan menggunakan <i>Website</i> .....	40
D. Populasi dan Sampel Penelitian	
1. Populasi .....	40
2. Sampel .....	41
E. Instrumen Penelitian .....	43
F. Uji Coba Instrumen	
1. Uji Validitas .....	47
2. Uji Reabilitas .....	50
G. Teknik Analisis Data	
1. Analisis Deskriptif .....	51
2. Pengujian Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas .....	56
b. Uji Linearitas .....	56
c. Uji Multikolinearitas .....	57
3. Pengujian Hipotesis	
a. Uji Korelasi sederhana .....	57
b. Uji Korelasi ganda .....	59

## **BAB 1V HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Pengujian Instrumen	
1. Analisis Uji Validitas .....	61
2. Analisis Uji Reabilitas .....	63
3. Analisis Deskriptif .....	64
B. Persyaratan Uji Analisis	
1. Uji Normalitas .....	82
2. Uji Linearitas .....	82
3. Uji multikoleniaritas .....	83
C. Pengujian Hipotesis	
1. Hipotesis Pertama .....	84
2. Hipotesis Kedua .....	85
3. Hipotesis Ketiga .....	86
D. Pembahasan .....	87

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	92
B. Saran .....	92

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

### TabelHalaman

1. Jumlah Mahasiswa UNP .....	41
2. Jumlah Sampel Pengguna <i>Website</i> UNP .....	43
3. Nilai Skala Likert .....	44
4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	44
5. Kriteria Penafsiran Indexs Korelasi Nilai r .....	51
6. Rentang Skor TCR .....	55
7. Hasil Uji Validitas Ketersediaan Layanan Informasi.....	61
8. Hasil Uji Validitas Persepsi Pengguna tentang teknologi Informasi .....	62
9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Menggunakan <i>Website</i> .....	63
10. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	64
11. Kategori berdasarkan interval kelas .....	65
12. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Layanan Informasi ...	66
13. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Pengguna.....	67
14. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Menggunakan <i>Website</i> .....	70
15. Hasil Perhitungan Statistic Ketersediaan Layanan Informasi .....	73
16. Distribusi Frekuensi Skor Ketersediaan Layanan Informasi .....	74
17. Hasil Perhitungan Statistik Persepsi Pengguna .....	76
18. Distribusi Frekuensi Skor Persepsi Pengguna .....	77
19. Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Menggunakan <i>Website</i> .....	79

20. Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Menggunakan <i>Website</i> .....	80
21. Rangkuman Hasil Uji Normalitas .....	82
22. Rangkuman Hasil Uji Linearitas .....	83
23. Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas .....	83
24. Rangkuman Hasil Uji Korelasi Sederhana Hipotesis Satu .....	84
25. Rangkuman Hasil Uji Korelasi Sederhana Hipotesis kedua .....	85
26. Hasil Uji Korelasi Ganda .....	86

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Tampilan Awal <i>Website</i> UNP .....	4
2. Jumlah Visitor Sejak Tanggal 14 Agustus 2014.....	5
3. Model Sistem .....	11
4. Kerangka berfikir .....	35
5. Alur Penelitian .....	37
6. Histogram Variabel Ketersediaan Layanan Informasi .....	75
7. Histogram Variabel Persepsi Pengguna.....	78
8. Histogram Variabel Kepuasan Menggunakan <i>Website</i> .....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi Angket Uji Coba.....	96
2. Angket Penelitian Uji Coba .....	100
3. Angket Penelitian .....	104
4. Hasil Uji Coba Validitas $X_1$ .....	108
5. Hasil Uji Coba Validitas $X_2$ .....	109
6. Hasil Uji Coba Validitas Y .....	110
7. Uji Reabilitas X1.....	111
8. Uji Reabilitas X2.....	112
9. Uji Reabilitas Y.....	113
10. Tabulasi Data Penelitian $X_1$ .....	114
11. Tabulasi Data Penelitian $X_2$ .....	116
12. Tabulasi Data Penelitian Y .....	118
13. Menghitung Uji Coba Validitas X1 .....	120
14. Menghitung Uji Coba Validitas X2 .....	122
15. Menghitung Reabilitas X1 .....	124
16. Menghitung Reabilitas X2 .....	126
17. Perhitungan Statistik X1 .....	128
18. Perhitungan Statistik X2 .....	129
19. Perhitungan Statistik Y .....	130
20. Tabel Nilai r .....	131
21. Tabel Nilai t.....	132
22. Surat izin penelitian dari jurusan .....	133
23. Surat izin penelitian dari fakultas .....	134
24. Surat izin penelitian dari BAAK .....	135

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan informasi dan berita dalam bentuk apapun mulai dari hiburan, perekonomian, politik, pendidikan, kebudayaan, bencana alam ataupun hal lain yang areanya mencakup global dapat ditelusuri dengan menggunakan internet. Pada masa yang modern seperti ini, internet memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Segala bentuk informasi yang sifatnya tidak terbatas bisa didapatkan melalui internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, bertukar pesan data dan lain sebagainya hanya dalam hitungan detik. Kehadiran internet dengan segala kemudahannya menjadikan masyarakat meninggalkan media informasi lainnya. Kebutuhan informasi yang tinggi membawa masyarakat pada harapan media yang cepat dalam menyajikan informasi sehingga masyarakat dengan mudah mengambil sebuah keputusan apabila terkait dengan kepentingannya dan mempermudah memetakan permasalahan yang sedang berkembang.

Di zaman era informasi yang serba mudah dan cepat ini, harusnya akan sangat mudah untuk menemukan informasi apa yang akan dicari. Perkembangan Teknologi Internet yang pesat telah memicu munculnya berbagai aplikasi baru termasuk di bidang Teknologi Informasi. Website adalah salah satu revolusi dibidang informasi berbasis teknologi Internet. Dengan adanya Website diharapkan dapat membantu memudahkan admin untuk melakukan penyebaran informasi yang lebih efektif dan efisien, cepat,

akurat dan *up to date* dalam menyajikan informasi yang diperlukan. Kualitas informasi pada *website* yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut.

Faktor pengguna memegang peran penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seiring dengan berkembangnya teknologi yang sangat pesat. Manfaat dari penggunaan layanan informasi tentunya ingin mendapatkan sebuah informasi atau data yang akurat, lengkap dan terkini, penampilan data yang cepat, dan dapat membantu dengan cepat dalam mengambil sebuah keputusan dari informasi yang diperoleh sesuai keperluan dan kebutuhan pengguna. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya.

Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan universitas di Sumatera Barat yang mengelola 7 Fakultas yaitu Fakultas Teknik (FT), Fakultas Bahasa dan Seni (FBS), Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP), Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK), Fakultas Ekonomi (FE), Fakultas Matematika dan IPA (FMIPA), dan Fakultas Ilmu Sosial (FIS). Untuk memenuhi kebutuhan dalam pencarian informasi yang berhubungan dengan Universitas Negeri Padang, maka Universitas Negeri Padang telah mempunyai sebuah *website* resmi yaitu *websiteresmi* Universitas Negeri Padang ([unp.ac.id](http://unp.ac.id)).

Universitas Negeri Padang menerapkan sistem manual dalam memberikan layanan informasi untuk kebutuhan user, sehingga masih kurang bisa dalam menjawab tantangan zaman dan terkesan tertinggal dari modernitas. Berdasarkan hasil wawancara pada salah seorang programmer di Pusat komputer UNP (Puskom), amin (2014) menyatakan “Sistem manual tersebut sudah tidak relevan lagi dengan keadaan UNP yang semakin berkembang dan dengan jumlah mahasiswa yang terus meningkat”. Sistem manual ini memiliki banyak kekurangan yaitu penggunaan waktu yang lama, tenaga kerja yang banyak, biaya yang dibutuhkan sangat besar serta lebih rentan terjadi kesalahan. Oleh karena itu, sejak tanggal 16 juni 2001 UNP mengambil kebijakan untuk mengimplementasikan *website* ini untuk memberikan layanan informasi kepada user.

*Website* UNP merupakan sebuah *website* yang mengintegrasikan beberapa subsistem yang dibutuhkan oleh mahasiswa mulai dari penerimaan siswa baru sampai dengan wisuda seperti: registrasi, portal Akademik, *e-learning*, *web mail*, *digital library*, wisuda *online* dan sistem informasi lain yang disediakan oleh UNP. *Website* ini dikembangkan untuk memberikan kemudahan dalam menyediakan informasi kepada *user*, serta dapat mempercepat dalam memenuhi kebutuhan dan keakuratan informasi yang diperlukan oleh seluruh lingkungan civitas akademika dan masyarakat dalam memberikan pelayanan informasi di UNP. Idealnya, sebuah layanan informasi yang baik harus dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh *user* dengan cepat, tepat, akurat dan *up to date* agar informasi-informasi dapat

selalu diperbaharui sehingga dapat memberikan kepuasan kepada *user*.

Berikut adalah tampilan awal dari *website* Resmi Universitas Negeri padang:

The screenshot shows the homepage of Universitas Negeri Padang (UNP). The header includes the university's logo and name, along with the tagline "alam takambang jadi guru". Below the header is a navigation menu with links for HOME, PROFIL, AKADEMIK, FAKULTAS, LEMBAGA, KEMAHASISWAAN, FASILITAS, KERJASAMA, ALUMNI, and DOWNLOADS. The main content area is divided into several sections:

- UNP@Ccess:** Links for "Formulir Pembuatan Email" and "Formulir Akses Internet [Non-Dosen]" and "Formulir Akses Internet dan Portal [Dosen]".
- Direktori:** "Direktori" and "Dosen | Tenaga Kependidikan".
- Berita Seleksi TKD Penerimaan CPNS Selingkungan UNP Tahun 2014:** A news item with a photo of three women in traditional Indonesian attire. The text mentions "Menindaklanjuti Pengumuman Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) No. CPNS" and "BCA Jadwalkan Campus Recruitment Di Universitas Negeri Padang".
- Pojok Lemlit:** "Undangan Monev Penelitian Dana PNPB 2014" and "Lampiran Undangan Penelitian Dana PNPB 2014".
- Berita Seleengkapnya:** A list of news items, including "Draft Jadwal Ujian Akhir Semester Juli-Desember 2014" and "PELAKSANAAN PENDIDIKAN DAN LATIHAN (DOKLAT) PENINGKATAN KOMPETENSI KEPALA LABORATORIUM SEKOLAH/MADRASAH".
- Agenda Kegiatan:** A list of events, including "Pengunduran waktu Pemilihan Presiden dan Wakil Presiden BEM UNP Tahun 2014" and "Kuliah Umum Pembelajaran Sastra dalam Pembinaan Karakter Bersama Budayawan dan Sastrawan Taufiq Ismail".
- Berita Fakultas Dan Unit Kerja:** "Berita Duka" and "Informasi Keterlambatan Penyerahan Prosiding seminar LPTK Ex-Fis se Indonesia".

At the bottom of the page, there are several sections: "Fakultas" (listing various faculties), "Smart Campus" (listing digital services), "Mahasiswa" (listing student services), "Lembaga" (listing various institutions), and "UNP On" (social media links).

Gambar 1. Tampilan awal *website* resmi UNP

Sumber: *website* UNP

Berdasarkan wawancara dengan beberapa mahasiswa dan alumni UNP dapat disimpulkan bahwa sejak adanya *website*, UNP dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mencari informasi. Khususnya, pengisian KRS (Kartu Rencana Studi) dan LHS (Lembaran Hasil Studi) mahasiswa. Selain itu, informasi yang diberikan lebih akurat, cepat dan dapat diakses dimana saja selagi terkoneksi dengan internet karena mahasiswa UNP berasal dari berbagai daerah di luar kota Padang.

Kemudian, dosen dan mahasiswa Universitas Negeri Padang dapat mengakses *website* tersebut di kampus karena UNP saat ini memiliki jaringan data dengan kapasitas bandwidth sebesar 150 Mbps, dengan jumlah bandwidth yang ada seharusnya bisa untuk memberikan layanan akses yang cukup baik untuk mahasiswa UNP dapat dilihat dari total jumlah pengunjung *website* yang sangat tinggi, berikut data pengunjung dari *Website* Resmi Universitas Negeri Padang:

#### Visitors

- Total Visitors: 1409580
- Unique Visitors: 91481
- Your IP: 39.227.205.124
- Since: 14 August, 2014 - 09:35

Gambar 2: Jumlah Visitor sejak tanggal 14 agustus 2014

*Sumber: Website UNP*

Hasil wawancara dari pihak puskom, beliau mengatakan “hak akses *website* UNP meningkat disaat-saat tertentu saja seperti registrasi penerimaan siswa baru, akses LHS, pengisian KRS dan pendaftaran wisuda *online*. berbeda dengan hari-hari biasanya akses ke *website* UNP lebih sedikit

sehingga pada saat peningkatan itu membuat koneksi menjadi lambat”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mahasiswa UNP hanya menggunakan *website* UNP disaat-saat tertentu saja. Padahal *website* tersebut tidak hanya memberikan fasilitas administrasi dan akademik tetapi pada *website* tersebut mahasiswa juga bisa menemukan informasi-informasi lain yang bermanfaat seperti informasi beasiswa, informasi lowongan pekerjaan, pengumuman hasil ujian CPNS, dan informasi-informasi umum lainnya. Seharusnya Pelayanan yang diberikan oleh *website* UNP sudah dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna tetapi mengapa *user* tidak biasa memanfaatkan fasilitas yang diberikan *website* dengan baik. Mereka lebih suka mendengar informasi dari teman atau informasi yang diberikan di mading pengumuman.

Kemudian dapat dipahami bahwa *website* di katakan dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik, memenuhi kebutuhan dari sistem yang diharapkan, dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya terutama bagi mahasiswa di Universitas Negeri Padang dalam mencari informasi.

Kepuasan *user* yang dikenal dengan *end-user computing satisfaction* menjadi salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sebuah sistem informasi. Metode ini memiliki beberapa indikator yang digunakan seperti *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Masing-masing model tersebut memiliki beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir tersebut (Torkzadeh & Doll, 1999). Pengukuran

terhadap kepuasan pengguna diharapkan nantinya sistem bisa dikembangkan lagi untuk memperbaiki kualitas informasi dari *website* tersebut agar dapat memberikan suatu bentuk kepuasan bagi pengguna akhir *website* Universitas Negeri Padang. Metode ini digunakan untuk membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi yang dilihat dari aspek penggunaan teknologi oleh pengguna akhir sebuah sistem. Oleh sebab itu, Peneliti ingin melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan dari mahasiswa Universitas Negeri Padang sebagai salah satu end-user dari *website* Resmi Universitas negeri Padang. Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut maka dilakukanlah penelitian yang diberi judul "***Hubungan Ketersediaan Layanan Informasi dan Persepsi pengguna tentang Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Menggunakan Website (Studi kasus: Website Resmi Universitas Negeri Padang)***".

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Tidak relevannya antara informasi yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa.
2. Kecilnya kapasitas bandwidth yang diberikan oleh universitas untuk akses internet maka sering membuat koneksi menjadi lambat.
3. Rendahnya minat mahasiswa dalam mencari informasi pada *website*.

4. Belum diketahuinya tingkat kepuasan mahasiswa sebagai salah satu *end-user* dari *website* Resmi Universitas Negeri Padang.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Ketersediaan layanan informasi terhadap kepuasan menggunakan *website* UNP.
2. Persepsi Pengguna tentang teknologi informasi terhadap kepuasan menggunakan *website* UNP.

### **D. Rumusan Masalah**

Agar lebih terfokus penelitian ini maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dihadapi yaitu:

1. Apakah ada hubungan yang signifikan antara kesediaan layanan informasi dengan kepuasan menggunakan *website* UNP?
2. Apakah ada hubungan yang signifikan antara persepsi pengguna dengan kepuasan menggunakan *website* UNP?
3. Apakah ada hubungan yang signifikan antara kesediaan layanan informasi dan persepsi pengguna secara bersama-sama dengan kepuasan menggunakan *website* UNP?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar hubungan kesediaan layanan informasi terhadap kepuasan menggunakan *website* UNP.
2. Mengetahui seberapa besar hubungan persepsi pengguna terhadap kepuasan menggunakan *website* UNP.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Setelah penelitian ini dilaksanakan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, diantaranya:

1. Sebagai informasi bagi pengembangan *Website* di Universitas Negeri Padang
2. Sebagai gambaran tentang kualitas *website* Resmi Universitas Negeri Padang dalam memberikan layanan informasi kepada Mahasiswa.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

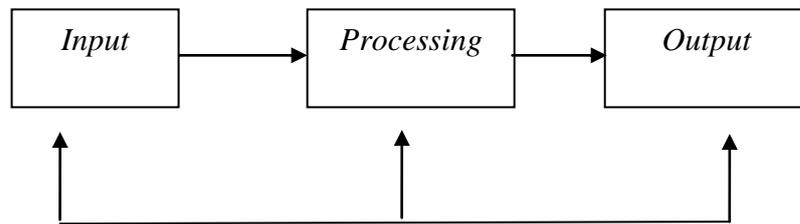
Teori yang akan diuraikan dalam kajian teori ini adalah sebagai berikut:

(1) Hakikat Sistem dan Informasi, (2) Pengertian *Website*, (3) Ketersediaan Layanan Informasi, (4) Persepsi Pengguna tentang Teknologi Informasi, (5) Kepuasan Menggunakan *Website*.

#### **1. Hakikat Sistem dan Informasi**

##### **a. Pengertian Sistem**

Pengertian sistem secara sederhana menurut Tata Sutabri (2012:10) adalah “sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variable yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu”. Sementara menurut Prof.Dr.Mr.S. Prajudi Atmosudirdjo dalam Tata Sutabri (2012:17) menyatakan bahwa ”suatu sistem terdiri atas objek-objek atau unsur-unsur atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan sebuah kesatuan atau pengolahan tertentu”. Menurut Hanif (2007: 4) menerangkan bahwa sistem terdiri dari unsur-unsur seperti masukan (*input*), pengolahan (*processing*), serta keluaran (*output*).



Gambar 3. Model sistem

Sumber : Hanif (2007:4)

Gambar 3 menunjukkan bahwa sistem atau pendekatan sistem minimal harus mempunyai empat komponen yaitu masukan, pengolahan, keluaran, dan balikan atau *control*. Antara semua komponen tersebut saling berkaitan dan membentuk sebuah kesatuan.

#### b. Pengertian Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bias menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut. Dari uraian tentang informasi ini ada 3 hal penting yang harus diperhatikan disini, yaitu: (1) Informasi merupakan hasil pengolahan data, (2) Memberikan makna atau arti, (3) Berguna atau bermafaat dalam meningkatkan kepastian.

Hanif (2007:5) menyatakan bahwa “informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang”. Selanjutnya, Tata Sutabri (2012:29) menyatakan bahwa” informasi adalah data yang telah diklasifikasi dan diinterpretasi untuk digunakan

dalam proses pengambilan keputusan”. Sedangkan menurut Mc Fadden, dkk (1999) dalam Abdul Kadir (2003:31) beliau mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut.

Sistem dan informasi merupakan dua hal yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dari suatu organisasi, melalui pengembangan sistem yang baik dan pengelolaan informasi yang terarah maka akan membantu sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Kerjasama dari semua komponen sistem informasi akan membantu pengelolaan data sebuah organisasi dengan lebih efektif dan efisien.

### **c. Pengertian Sistem Informasi**

Sistem Informasi menurut Tata Sutabri (2012:46) adalah “ suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan”.

Deni Darmawan (2013:13) menyatakan bahwa “ sistem informasi merupakan kumpulan dari sub-subsistem yang saling berhubungan satu sama lain, dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna. Dan menurut Hall (2001) dalam Abdul Kadir (2003:11) beliau menyatakan

bahwa “sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada pemakai”.

## **2. Defenisi *Website***

Ahmad Wahyudi (2011: 32) menyatakan “website adalah salah satu alat penunjang, sebagai media untuk mendapatkan informasi dan promosi di dunia internet. Profil sekolah, berita pendidikan, berita terkini dan semua hal mengenai sekolah dapat diakses melalui website ini”. Dengan selalu mengupdate informasi – informasi terkini, maka website lembaga pendidikan akan menjadi pusat terminal pengunjung untuk mencari informasi tersebut. Berikut ini beberapa manfaat website, antara lain sebagai berikut :

1) Jarak tidak menjadi masalah Dapat langsung berhubungan secara langsung tanpa mengenal batas propinsi, kota, desa atau Negara, 2) Dapat mengirim pesan sehingga suatu saat di update dapat melihat, 3) Merupakan sarana bisnis yang cepat dan tertarget, 4) Semua orang akan mengenal bisnis dan profil kita, 5) Membuka diri dengan dunia dan 6) Mengenalkan Daerah, Sekolah, Lembaga Pendidikan, Perusahaan atau Usaha kita.

### **a. Unsur-unsur *Website* atau situs**

Menurut Ahmad Wahyudi (2011: 23) “Untuk membangun situs diperlukan beberapa unsur yang harus ada agar situs dapat berjalan

dengan baik dan sesuai yang diharapkan. Unsur-unsur yang harus ada dalam situs antara lain :

1) *Domain Name.*

Domain name atau biasa disebut nama domain adalah alamat permanen situs di dunia internet yang digunakan untuk mengidentifikasi sebuah situs atau dengan kata lain domain name adalah alamat yang digunakan untuk menemukan situs kita pada dunia internet.

2) *Hosting*

*Hosting* dapat diartikan sebagai ruangan yang terdapat dalam harddisk tempat menyimpan berbagai data, *file-file*, gambar dan lain sebagainya yang akan ditampilkan di situs. Besarnya data yang bisa dimasukkan tergantung dari besarnya *hosting* yang disewa atau dipunyai, semakin besar *hosting* semakin besar pula data yang dapat dimasukkan dan ditampilkan dalam situs. *Hosting* juga diperoleh dengan menyewa. Besarnya *hosting* ditentukan ruangan harddisk dengan ukuran MB (*MegaByte*) atau GB (*Giga Byte*). Lama penyewaan *hosting* rata-rata dihitung pertahun. Penyewaan *hosting* dilakukan dari perusahaan-perusahaan penyewa *web hosting* yang banyak dijumpai baik di Indonesia maupun Luar Negri.

### 3) *Scripts/Bahasa Program*

Adalah bahasa yang digunakan untuk menerjemahkan setiap perintah dalam situs pada saat diakses. Jenis *scripts* sangat menentukan statis, dinamis atau interaktifnya sebuah situs. Semakin banyak ragam *scripts* yang digunakan maka akan terlihat situs semakin dinamis, dan interaktif serta terlihat bagus. Bagusnya situs dapat terlihat dengan tanggapan pengunjung serta *frekwensi* kunjungan. Beragam *scripts* saat ini telah hadir untuk mendukung kualitas situs. Jenis jenis *scripts* yang banyak dipakai para designer antara lain HTML (*HyperText Markup Language*), ASP (*Active Server Pages*), PHP (*Personal Home Page*), JSP (*Java Server Page*), *Java Scripts*, *Javaapplets* dan sebagainya. Bahasa dasar yang dipakai setiap situs adalah HTML sedangkan ASP dan lainnya merupakan bahasa pendukung yang bertindak sebagai pengatur dinamis, dan interaktifnya situs.

### 4) *Design Web*

Setelah melakukan penyewaan *domain* dan *hosting* serta penguasaan *scripts*, unsur situs yang paling penting dan utama adalah *design*. *Designweb* sangat menentukan kualitas dan keindahan situs. *Design* sangat berpengaruh kepada penilaian pengunjung akan bagus tidaknya sebuah *website*. Untuk membuat situs biasanya dapat dilakukan sendiri atau menyewa jasa *web designer*.

### 5) *Publikasi*

Keberadaan situs tidak ada gunanya dibangun tanpa dikunjungi atau dikenal oleh masyarakat atau pengunjung internet. Karena efektif tidaknya situs sangat tergantung dari besarnya pengunjung dan komentar yang masuk. Untuk mengenalkan situs kepada masyarakat memerlukan apa yang disebut publikasi atau promosi. *Publikasi* situs di masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti dengan pamlet-pamlet, selebaran, baliho dan lain sebagainya tapi cara ini bisa dikatakan masih kurang efektif dan sangat terbatas. cara yang biasanya dilakukan dan paling efektif dengan tak terbatas ruang atau waktu adalah publikasi langsung di internet melalui *search engine* (mesin pencari, seperti : Yahoo, Google, Search Indonesia, dan sebagainya) Cara publikasi di search engine ada yang gratis dan ada pula yang membayar. Yang gratis biasanya terbatas dan cukup lama untuk bisa masuk dan dikenali di *search engine* terkenal seperti Yahoo atau Google. Cara efektif publikasi adalah dengan membayar, walaupun harus sedikit mengeluarkan akan tetapi situs cepat masuk ke *search engine* dan dikenal oleh pengunjung.

#### **b. Manfaat Website**

*Website* adalah salah satu alat penunjang, sebagai media untuk mendapatkan informasi dan promosi di dunia internet. Profil sekolah,

berita pendidikan, berita terkini dan semua hal mengenai sekolah dapat diakses melalui *website* ini. Apalagi dengan adanya fitur- fitur tambahan yang terdapat dalam *website* ini memungkinkan pihak sekolah dengan para alumni sekolah dan pihak pengunjung dapat saling berinteraksi. Misalnya dengan adanya kotak *shoutbox* (*chatting*), dan buku tamu, menu forum diskusi dan lain sebagainya.

Perkembangan Internet Mengutip pernyataan Bill Gates, Chairman of *Microsoft Corp* dalam Ahmad Wahyudi (2011:32-33), beliau mengatakan “Internet akan menyapu kita seperti sebuah gelombang pasang yang akan menenggelamkan setiap orang yang dilewatinya yang tidak siap untuk hidup dalam sebuah masyarakat informasi. Mungkin interaktifitas tanpa batas yang ditawarkan oleh internet kepada umat manusia yang membuat internet tersosialisasi secara quantum (dengan sangat cepat).

Selain itu, *website* merupakan salah satu indikator *kredibilitas danprestige* (gengsi) suatu lembaga. Dengan memiliki *website*, maka lembaga pendidikan yang bapak pimpin bisa sejajar dengan sekolah lain yang namanya terkenal luas di seluruh Indonesia atau bahkan internasional. Hal ini dikarenakan internet tidak mengenal batas wilayah negara ataupun batas-batas yang lain. Dengan selalu mengupdate informasi – informasi terkini, maka *website* lembaga pendidikan bapak akan menjadi pusat terminal pengunjung untuk mencari informasi tersebut, sehingga secara otomatis sekolah Bapak

akan menjadi terkenal diseluruh Indonesia. Berikut ini beberapa manfaat *website*, antara lain sebagai berikut :

- 1) Jarak tidak menjadi masalah Dapat langsung berhubungan secara langsung tanpa mengenal batas propinsi, kota, desa atau Negara
- 2) Dapat mengirim pesan sehingga suatu saat di update dapat melihat
- 3) Merupakan sarana bisnis yang cepat dan tertarget
- 4) Semua orang akan mengenal bisnis dan profil kita
- 5) Membuka diri dengan dunia
- 6) Mengenalkan Daerah, Sekolah, Lembaga Pendidikan, Perusahaan atau Usaha kita.

#### **4. Ketersediaan Layanan Informasi**

Ketersediaan layanan informasi ditentukan dari kualitas dan nilai dari suatu informasi. layanan informasi pada *website* Universitas Negeri Padang menjadi sesuatu yang penting dalam penentuan kesuksesan atau kegagalan dari sebuah *website*. Tata Sutabri (2012:41) menyatakan kualitas suatu informasi tergantung dari informasi yang dihasilkan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi sebagai berikut:

##### **a. Akurat (*Accurate*)**

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus

jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (noise) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

b. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

c. Relevan (*Relevance*)

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Drs.Zulkifli Amsyah (200:316-319) suatu informasi dikatakan bernilai jika memiliki 5 karakteristik yaitu:

a. Ketelitian

Ketelitian atau akurasi dapat didefinisikan sebagai perbandingan dari informasi yang benar dengan jumlah seluruh informasi yang dihasilkan pada suatu proses pengolahan data tertentu.

b. Ketepatan waktu

Bila informasi diperlukan sewaktu-waktu maka diharapkan informasi tersebut dapat disediakan secepat waktu yang diperlukan. Untuk masalah seperti situasi tersebut keterlambatan informasi akan menyebabkan informasi menjadi tidak berguna.

c. Kelengkapan

Sering kali kegiatan bisnis yang memerlukan pengambilan keputusan secara cepat menjadi tertunda hanya karena kurang lengkapnya informasi yang ada.

d. Ringkas

Karena sering menghadapi masalah kurang lengkapnya informasi, maka sering terjadi dalam penyediaan suatu informasi diupayakan secara berlebihan. Informasinya terlalu rinci, sehingga manajer yang akan mengambil keputusan berdasarkan informasi tersebut akan menjadi bingung. Karena itu informasi yang bernilai adalah informasi yang ringkas dan langsung mengenai sasaran yang diperlukan (*to the point*). Laporan yang diberikan hendaklah ringkas dan jelas, tidak bertele-tele dan berlebihan, baik dalam isi maupun bahasanya.

e. Kesesuaian

Informasi yang bernilai tinggi tentu saja mempersyaratkan pula unsur ke lima yaitu sesuai (relevan). Informasi hendaklah sesuai dengan keperluan pekerjaan ataupun keperluan manajemen. Informasi hendaklah sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Data yang sama sering kali perlu diolah secara berbeda untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan keperluan unit masing-masing.

Menurut MC leod dalam Dr. Deni Dermawan dan Kunkun Nur Fauzi (2013:2) beliau menyatakan suatu informasi yang berkualitas harus mempunyai cirri-ciri sebagai berikut:

a. Akurat

Artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujiannya tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut akurat.

b. Tepat waktu

Artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.

c. Relevan

Artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan ini untuk suatu organisasi maka

informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi diberbagai tingkatan atau bagian yang ada didalam organisasi tersebut.

d. Lengkap

Artinya informasi harus diberikan secara lengkap. Misalnya informasi tentang penjualan yang tidak ada bulannya atau tidak ada fakturnya.

Berdasarkan pakar-pakar ahli terkait ketersediaan layanan informasi maka peneliti menfokuskan penelitian ini menurut pakar MC leod dalam Dr. Deni Dermawan dan Kunkun Nur Fauzi (2013:2) yang menyatakan suatu informasi yang berkualitas harus mempunyai ciri-ciri: akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap.

## **5. Persepsi Pengguna tentang Teknologi Informasi**

Kita senantiasa mengalami dampak berbagai macam stimulus. Apakah sebabnya, kita tidak tenggelam karena jumlah stimulus tersebut berlimpah ruah? Ada sebuah proses internal yang dinamakan persepsi (*perception*), yang bermanfaat sebagai sebuah alat penyaringan (*filter*), dan sebagai sebuah metode untuk mengorganisasikan stimuli, yang memungkinkan kita menghadapi lingkungan. Proses persepsi tersebut menyediakan mekanisme melalui stimuli diseleksi dan dikelompokkan dalam wujud berarti. Akibatnya adalah kita lebih dapat memahami gambaran total tentang lingkungan yang diwakili oleh stimuli tersebut. Salah satu alasan mengapa persepsi demikian penting dalam hal manafsirkan dunia sekeliling kita adalah bahwa kita masing-masing

memperepsi, tetapi memperepsi secara berbeda-beda apa yang dimaksud dengan sebuah situasi ideal.

Herbert (1976) dalam Winardi (2007:46) menyatakan bahwa “pesepsi merupakan proses yang hampir bersifat otomatis dan ia bekerja dengan cara yang hampir serupa pada masing-masing individu, sekalipun demikian, secara tipikal menghasilkan persepsi yang berbeda-beda”. Sedangkan menurut Robbins (1996) dalam Wilson Bogar (2013:40) beliau mengemukakan bahwa persepsi merupakan suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indra mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka.

Davis (1989) dalam Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum (2013:18) disebutkan beberapa model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, di antaranya yang tercatat dalam berbagai literatur dan referensi hasil riset dibidang teknologi informasi adalah seperti *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, dan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna

terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Model TAM yang dikembangkan dari teori psikologis, menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behaviour relationship*). Tujuan model ini adalah untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Secara lebih terinci menjelaskan tentang penerimaan TI dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya TI oleh pengguna (*user*). Model ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu :

a. kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Davis (1989) dalam Wilson Bogar (2013:40) menyatakan bahwa "Persepsi manfaat dirasakan digambarkan sebagai derajat tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sebuah sistem tertentu akan bebas dari usaha". Jika seseorang merasa percaya bahwa menggunakan sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya.

b. kemanfaatan (*usefulness*)

Persepsi manfaat dirasakan digambarkan sebagai "derajat tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya" (Davis, 1989) dalam Wilson Bogar (2013:40). Pentingnya persepsi manfaat dirasakan sebagai salah satu faktor penting penentu penerimaan pemakai berasal dari model penerimaan teknologi, dimana model tersebut mengusulkan persepsi manfaat dirasakan akan mempengaruhi pemakaian TI, dalam berkaitan dengan nilai keluaran.

Kedua variabel ini dapat menjelaskan aspek perilaku pengguna. Kesimpulannya adalah model TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan TI. Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan TI dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Penelitian ini menggunakan 4 (empat) konstruk dari model penelitian TAM yaitu: *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, dan *Actual Usage*.

#### 1. *Perceived Ease of Use*

Davis (1989) dalam Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum (2013:20), *perceived ease of use* sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Definisi tersebut juga didukung oleh Wibowo (2006) dalam Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum (2013:20) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan

sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Davis (1989) dalam Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum (2013:20) menyebutkan indikator yang digunakan untuk mengukur *perceived ease of use* yaitu mudah dipelajari, fleksibel, dapat mengontrol pekerjaan, serta mudah digunakan.

## 2. *Perceived Usefulness*

*Perceived usefulness* didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Davis, 1989 ; Davis, 1993) dalam Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum (2013:20). Disebutkan pula pada Davis et al. (1989) dalam Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum (2013:20), persepsi terhadap kemanfaatan sebagai kemampuan subjektif pengguna di masa yang akan datang di mana dengan menggunakan sistem aplikasi yang spesifik akan meningkatkan kinerja dalam konteks organisasi. Hal serupa juga diungkapkan Shun Wang et al. (2003) dalam Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum (2013:20) bahwa persepsi kemanfaatan merupakan definisi dimana seseorang percaya dengan menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja mereka. Davis (1989) dalam Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum (2013:20), mengkonsepkan bahwa *perceived usefulness* diukur melalui indikator seperti meningkatkan kinerja pekerjaan, menjadikan pekerjaan lebih mudah serta secara keseluruhan teknologi yang digunakan dirasakan bermanfaat.

### 3. *Attitude Toward Using*

Davis (1993) dalam Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum (2013:21), beliau menyatakan *Attitude toward using* dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Widyarini (2005) dalam Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum (2013:21) disebutkan sikap menyatakan apa yang kita sukai dan tidak. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif/cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*).

### 4. *Actual Use*

*Actual system usage* merupakan perilaku nyata dalam mengadopsi suatu sistem. Davis (1989) dalam Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum (2013:21), *actual system usage* didefinisikan sebagai bentuk respon psikomotor eksternal yang diukur oleh seseorang dengan penggunaan nyata. *Actual system usage* dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi (Wibowo, 2006) dalam Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum (2013:21).

Dalam penelitian ini peneliti menfokuskan Penelitiannya menggunakan 4 (empat) konstruk dari model penelitian TAM yaitu: *Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, dan Actual Usage*.

## 6. Kepuasan Menggunakan *Website*

Menurut Supranto (2002:296) menyatakan bahwa “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya”. Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil dalam pelaksanaan suatu tugas tertentu. Menurut Crosby dan Stephens dalam Ahsania,dkk (2010:7) kepuasan pengakses situs adalah “kepuasan/ketidakpuasan atas keseluruhan informasi elektronik yang diberikan pada saat service encounter (interaksi pengakses dengan situs) dalam konteks layanan online”.

Pada penelitian Szymanski dan Hise dalam Ahsania, dkk (2010:7) mengemukakan kepuasan elektronik (kepuasan situs) sebagai keluaran hasil atas persepsi pelanggan pada elemen penghantaran jasa situs ritel online yang meliputi persepsi kenyamanan akses, kelengkapan produk yang ditawarkan, desain situs dan jaminan finansial ketika bertransaksi. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan elektronik atau kepuasan situs dapat dibangun dari kualitas elemen-elemen yang berkenaan dengan layanan situs.

Murine (1988) dalam Supranto (2011:18) beliau membahas pengukuran tingkat mutu perangkat lunak dan membuat daftar 13 faktor mutu perangkat lunak. Faktor ini berorientasi pengguna (*user-oriented*) dan dapat dievaluasi oleh pelanggan. Hayes telah mengutip dimensi sehingga menjadi 10 dimensi, yaitu: 1) Kebenaran (*correctness*), 2) Keandalan (*reliability*), 3) Kemampuan menggunakan (*useability*), 4)

Kemampuan memelihara (*maintainability*), 5) Kemampuan uji (*testability*), 6) Kemudahan mentransfer program (*portability*), 7) Kemampuan interoperasi (*interoperability*), 8)Kemampuan Intra-operasi (*intra-operability*), 9) Keluwesan (*flexibility*), 10) Kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*)

Model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dalam Xiao li (2002:1150) ini menekankan “kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai dari segi 1) Kelengkapan isi (*Content*), 2)Keakuratan (*Accuracy*), 3) Tampilan (*Format*), 4) Kemudahan (*Ease of Use*), 5) Ketepatan (*Timeliness*)

Dari kedua pakar tersebut peneliti menfokuskan indikator pada kepuasan user dengan menggunakan pendapat dari Doll dan Torkzadeh (1988) karena Doll dan Torkzadeh menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang sangat dekat hubungannya dengan adopsi TI.

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Menurut Abdul kadir (2003:86) mengemukakan bahwa “*end-user-computing* merupakan suatu lingkungan yang memungkinkan pemakai secara langsung dapat menyelesaikan sendiri persoalan terhadap kebutuhan informasi”. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Dool

& Torkzadeh, Model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan penggunaan dari sistem. Berikut ini merupakan penjelasan dari setiap dimensi pengukuran kepuasan dari sebuah sistem:

1) *Content* (isi)

Menurut Zulkifli (2000:317) menggambarkan “isi dari sebuah sistem informasi dapat diartikan sebagai kelengkapan dari informasi yang disajikan”. *Content* merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari kelengkapan isi suatu sistem. Beberapa kriteria dari dimensi isi dari sebuah sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Dimensi ini mencakup hal yang berkaitan dengan kelengkapan dari isi *website* sesuai dengan kebutuhan pengguna, tersedianya fitur-fitur yang mendukung proses pelayanan akademik bagi mahasiswa, *website* konsisten / memiliki keseragaman informasi.

2) *Accuracy* (keakuratan)

Zulkifli (2000:316) menyatakan bahwa “akurasi atau ketelitian dapat didefinisikan sebagai perbandingan dari informasi yang benar dengan jumlah seluruh informasi yang dihasilkan pada satu proses pengolahan data tertentu”. Sehingga dari beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli, dimensi *Accuracy* dimaksudkan sebagai

keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi sebuah informasi. Dimensi *accuracy* mencakup pada ketepatan dari data yang dihasilkan oleh *website* tersebut seperti *website* menyediakan informasi yang akurat, integritas dan keutuhan data yang dihasilkan, keterbatasan hak akses pada masing-masing user dan lain sebagainya.

3) *Format* (bentuk)

Format atau bentuk merupakan dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dari sistem informasi atau sistem aplikasi *website* tersebut. Menurut Pressman (2012:459) mengemukakan bahwa “daya tarik dari aplikasi-aplikasi web bisa dilihat dari daya tarik visualnya, terlihat dari tampilan isi, keseimbangan dari teks-teks, grafik-grafik, dan mekanisme navigasinya. Dimensi *Format* menekankan pada tampilan *website* yang ditinjau dari segi tata letak yang teratur, paduan warna yang memenuhi standar estetika, dan *website* juga memiliki standarisasi dalam keseragaman bentuk. Menurut Insap (2004:65) menyatakan bahwa “salah satu kriteria yang harus diperhatikan pada sebuah antarmuka adalah tampilan yang menarik”. Sehingga *format* atau tampilan visual dari sebuah *website* sangat dibutuhkan dalam menarik minat penggunanya.

4) *Easy Of Use* (kemudahan)

Dimensi *easy of use* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan sistem atau biasa dikenal

dengan *user friendly*. Menurut Zulkifli (2000:192) mengatakan bahwa “*user-friendly*, artinya orang dapat menggunakan perangkat lunak aplikasi dengan mudah tanpa memerlukan pelatihan teknis”. Kemudahan dalam penggunaan sistem ini bisa dilihat melalui proses memasukkan data, mengolah data, dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan dengan kata lain tidak menimbulkan kebingungan bagi penggunanya. Kemudahan dalam penggunaan *website* ditunjang dengan beberapa kriteria seperti kemudahan dalam penggunaan *website* supaya tidak menimbulkan kebingungan bagi penggunanya, penggunaan yang konsisten, tersedianya tool pembantu yang memudahkan penggunaan, dan memberikan pesan kesalahan yang lebih informatif untuk memberikan pesan eror yang mudah dipahami oleh pengguna *website*.

Menurut Insap (2004:1) menerangkan bahwa istilah *user friendly* digunakan untuk menunjukkan kemampuan yang dimiliki oleh perangkat lunak yang mudah dioperasikan, dan sejumlah kemampuan lain sehingga pengguna merasan betah dalam mengoperasikan program. Pengguna sebuah program aplikasi yang pemula juga tidak akan mengalami banyak kesukaran untuk mengoperasikan sebuah program aplikasi.

##### 5) *Timeliness* (ketepatan waktu)

Menurut Zulkifli (2000:317) mengemukakan bahwa “ketepatan waktu dari suatu informasi sangat bergantung pada keperluan akan

informasi bersangkutan”. Kemudian menurut Deni dan Fauzi (2013:2) menyatakan bawah “informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan”. Dimensi *timeliness* yaitu dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sebuah sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan. Ketepatan waktu dari sebuah website dapat dilihat dari *respon time* yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan dari pengguna, informasi yang tersedia pada *website up-to-date*, serta tersediannya *shortcut* dalam melakukan proses kerja yang cepat.

Menurut Deni dan Fauzi (2013:2) menerangkan bahwa “tepat waktu artinya adalah informasi yang dibutuhkan oleh pengguna tersedia pada saat informasi tersebut dibutuhkan”. Sehingga dapat dipahami bahwa ketepatan waktu dari sebuah informasi yang dihasilkan oleh *website* harus sesuai waktu yang diinginkan oleh pengguna *website*.

## **B. Kerangka Berfikir**

- a. Hubungan Ketersediaan Layanan informasi dengan Kepuasan Menggunakan *Website*.

Ketersediaan layanan informasi menjadi salah satu faktor yang dapat berguna untuk memprediksi kepuasan pengguna dalam mencari informasi di *website* karena ketersediaan layanan dapat membantu seseorang untuk mencari informasi yang lebih akurat. Semakin tinggi kualitas dalam ketersediaan layanan informasi maka akan semakin tinggi

tingkat kepuasan seseorang terhadap informasi yang diberikan oleh *website* tersebut.

b. Hubungan Persepsi Pengguna terhadap Kepuasan Menggunakan *website*

Persepsi pengguna tentang sesuatu atau mengambil keputusan untuk mencari informasi. pengguna yang mempunyai persepsi yang baik tentang *website* cenderung merasa puas jika mencari informasi melalui *website*. Hal ini disebabkan karena ketidakakuratan informasi yang didapatkan dari sistem manual.

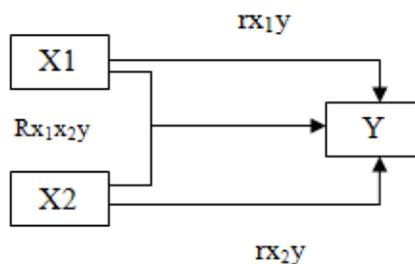
c. Hubungan Ketersediaan layanan informasi dan Persepsi Pengguna terhadap Kepuasan Menggunakan *Website*.

Banyak faktor yang diduga mempunyai hubungan dengan kepuasan menggunakan *website* antara lain ketersediaan layanan informasi dan persepsi pengguna tentang *website*. Ketersediaan dan kualitas layanan informasi yang bagus akan lebih berpengaruh terhadap tingkat kepuasan menggunakan *website* dalam mencari informasi.

Sedangkan dari faktor persepsi pengguna, pengguna yang mempunyai persepsi yang baik tentang kesediaan layanan informasi pada *website*. Cenderung merasa puas mencari informasi dengan menggunakan *website* dibandingkan manual.

Apabila ketersediaan dan kualitas layanan informasi bagus dan mempengaruhi persepsi pengguna tentang layanan informasi yang baik mengarahkan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* sebagai

sumber informasi akan tinggi. Berdasarkan kerangka berpikir di atas, paradigma penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4. Kerangka Konseptual

Keterangan:

X1 : Variabel Ketersediaan Layanan informasi

X2 : Variabel Persepsi pengguna tentang teknologi informasi

Y : Variabel kepuasan menggunakan *website*

$rx_{1y}$  : Kolerasi antara variabel X1 dan Y

$rx_{2y}$  : Korelasi antara variabel X2 dan Y

$Rx_{1x2y}$  : Korelasi antara variabel X1 bersama-sama dengan X2 terhadap Y

### C. Penelitian Relevan

1. Penelitian Ahsania, dkk (2010) yang berjudul “Kualitas Layanan Situs STIESIA dalam Membangun Kepuasan dan Komitmen terhadap Situs (website) STIESIA” menyimpulkan bahwa Hasil uji-t terhadap koefisien jalur pada hubungan ini sebesar 0,360. Persepsi kualitas interaksi situs STIESIA berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIESIA pengakses situs STIESIA. Hasil uji-t terhadap koefisien jalur pada hubungan ini sebesar 0,322. Persepsi kualitas kesiapan pakai dan disain situs STIESIA terhadap kepuasan mahasiswa STIESIA pengakses situs STIESIA. Hasil

uji-t terhadap koefisien jalur pada hubungan ini sebesar 0,288. Hal tersebut menunjukkan bahwa Persepsi kualitas Informasi Situs STIESIA memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan terhadap situs STIESIA.

2. Penelitian Risyad Fauziansyah Budi (2008) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan *Google Scholar* (Studi Pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis)” menyimpulkan bahwa Berdasarkan koefisien regresi secara simultan (bersama-sama) menggunakan Uji F faktor-faktor dari variabel kualitas informasi web, kualitas desain web, dan kualitas penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan deskripsi teori dan kerangka berpikir yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan ketersediaan layanan informasi dengan kepuasan menggunakan *website* Universitas Negeri Padang.
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan persepsi pengguna dengan kepuasan menggunakan *website* Universitas Negeri Padang.
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan ketersediaan layanan informasi dan persepsi pengguna secara bersama-sama dengan kepuasan menggunakan *website* Universitas Negeri Padang

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Ketersediaan Layanan informasi pada *Website* resmi UNP dan kepuasan menggunakan *website* resmi UNP. Hal ini dibuktikan dengan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,906 > 0,195$ ).
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Persepsi pengguna tentang teknologi informasi dan Kepuasan menggunakan *website* resmi UNP, hal ini dibuktikan dengan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,909 > 0,195$ ).
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan Ketersediaan layanan informasi dan Persepsi pengguna tentang Teknologi informasi pada *website* resmi UNP secara bersama-sama dengan kepuasan menggunakan *website* resmi UNP, hal ini dibuktikan dengan koefisien korelasi ( $r_{x_1x_2y}$ ) sebesar 0,864 dan  $r_{tabel}$  dengan  $N = 100$  pada taraf signifikansi 0,05 sebesar 0,195. Hal ini menunjukkan bahwa  $r_{hitung}$  positif dan lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $0,864 > 0,195$ ).

#### B. Saran

1. Kepada pihak penyedia layanan informasi seperti *website* resmi UNP diharapkan mampu memberikan layanan yang memuaskan bagi pengguna yang suka mencari informasi pada *website* dibandingkan manual,

ketersediaan layanan informasi yang baik harus memenuhi syarat-syarat seperti keakuratan informasi yang disediakan, ketepatan waktu pada saat dibutuhkan, informasi harus relevan dan lengkap sesuai kebutuhan pengguna agar layanan informasi menjadi lebih baik.

2. Bagi civitas akademika agar dapat memanfaatkan fasilitas yang diberikan universitas dengan baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul,kadir. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Agus,Irianto. 2004. *Statistik Konsep Dasar,Aplikasi dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana
- Ahsania,dkk. 2010. *Kualitas layanan situs stiesia dalam membangun kepuasan dan komitmen terhadap situs (website) stiesia*. Jurnal.
- Ahmad,wahyudi. 2011. *Pemanfaatan media informasi Pendaftaran peserta kursus Pada lembaga pendidikan kursus sinergi Indonesia berbasis web*. skripsi
- Ahmar, Paramon. 2005. *Peranan Dari Penerapan Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) Terhadap Kepuasan Pegawai (User) Di Kantor Kecamatan – Kabupaten Bandung*. Jurnal.
- Deni,Darmawan & Kunkun Nur Fauzi. 2013. *Sistem Informasi Managemen*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Hanif Al Fatah. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. Jogjakarta : Andi.
- Luh, Putu.2012. *Aplikasi Model TAM terhadap Pengguna Layanan Internet Banking Di kota Denpasar*, Tesis
- Pressman, Roger S. 2012. *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktis Edisi 7Buku 1*. Yogyakarta: Andi
- Risyad,Fauziansyah Budi. 2006. *Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar ( Studi Pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis)*. Jurnal
- Riduwan. 2010. *BelajarMudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. rev.ed. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tata, Sutabri. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Universitas Negeri Padang. 2010. *Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir/Skripsi Universitas Negeri Padang*. Padang
- Wilson, Bogar. 2013. *The Ability of Human Resources in Supporting Regional Autonomy (A Study at Employees in SITARO Regency)*, Jurnal
- Winardi. 2007. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Xiao li, 2002. *Measurement of User Satisfaction With Web-based Information Systems: An empirical study*. Page 1149-1155, Jurnal
- Zulkifli, Amsyah. 2000. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

## Lampiran 1

**Kisi-Kisi Angket Uji Coba Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Parameter	Indikator	Sumber	Pernyataan	
					Positif (+)	Negatif (-)
1.	Ketersediaan layanan informasi	c. Akurat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan.</li> <li>• Informasi mudah dimengerti</li> <li>• Menjadi sumber informasi yang benar oleh civitas akademika</li> <li>• Informasi yang disediakan harus akurat</li> </ul>	Tata Sutabri	1,2,3,4	
		d. Tepat waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem tersebut menyediakan informasi yang <i>up to date</i>.</li> <li>• Cepat dalam menyebarkan informasi</li> <li>• Informasi ada saat dibutuhkan</li> <li>• Bisa diakses dimana saja</li> </ul>		5,6,7,8	
		c. Relevan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna</li> <li>• Informasi menjadi landasan dalam pengambilan keputusan</li> </ul>		9,10,11	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi yang disediakan sesuai dengan harapan dari pengguna</li> </ul>			
		d. Lengkap	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi yang diberikan oleh <i>website</i> sudah lengkap</li> <li>• Fitur-fitur yang disediakan lengkap</li> </ul>		12,13	
2	Persepsi Pengguna	<i>e. Perceived Ease of Use</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi mudah dipahami</li> <li>• <i>Website</i> tersebut jelas dan mudah digunakan</li> <li>• Informasi yang diberikan sulit untuk dimengerti</li> </ul>	Davis	1,2	3
		<i>f. Perceived Usefulness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Website</i> bermanfaat bagi</li> <li>• <i>Efektif</i> dan tepat guna</li> <li>• Menggunakan <i>website</i> pencarian informasi menjadi lambat</li> <li>• Menjawab kebutuhan informasi</li> </ul>		4,5,7	6
		<i>g. Attitude Toward Using</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Website</i> sudah bisa diterima oleh user</li> <li>• <i>Website</i> nyaman untuk digunakan</li> <li>• Menggunakan <i>website</i></li> </ul>		8,9,10	

			merupakan ide yang bagus dalam mencari informasi			
		h. <i>Actual Usage</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyenangkan Menggunakan <i>website</i> untuk keperluan akademik</li> <li>• Sering menggunakan <i>website</i> untuk keperluan akademik</li> <li>• Menggunakan <i>website</i> dapat meningkatkan keberhasilan suatu teknologi informasi</li> </ul>		11,12,13	
3.	Kepuasan terhadap <i>website</i> pengguna	f. <i>Content</i> (isi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Website</i> sudah memberikan informasi yang tepat dan benar</li> <li>• Menyediakan informasi yang konsistensi dan memiliki keseragaman informasi.</li> </ul>	Doll dan Torkzadeh	1,2	
		g. <i>accuracy</i> (keakuratan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• menggunakan <i>Website</i> akurat dalam mencari informasi</li> <li>• Memiliki integritas dan keutuhan data sesuai dengan kebutuhan user</li> </ul>		3,4	
		h. <i>format</i> (bentuk)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan tampilan yang menarik</li> </ul>		5,6,7,8	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keserasian dan perpaduan warna menarik bagi user</li> <li>• Memiliki Tata letak yang rapi</li> <li>• Pilihan font/ typography sudah sesuai standarisasi</li> </ul>		
		<i>i. ease of use</i> (kemudahan penggunaan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem yang digunakan <i>user friendly</i></li> <li>• <i>Website</i> memiliki standarisasi dalam cara penggunaan yang konsisten</li> </ul>	9,10	
		<i>j. timeliness</i> (ketepatan waktu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Website</i> telah memberikan kinerja yang baik</li> <li>• <i>Respon time</i> yang cepat pada website UNP dalam pengaksesannya</li> <li>• Sistem tersebut menyediakan informasi yang <i>up to date</i></li> </ul>	11,12,13	

## Lampiran 2

**ANGKET UJI COBA PENELITIAN**  
**HUBUNGAN KETERSEDIAAN LAYANAN INFORMASI DAN**  
**PERSEPSI PENGGUNA TENTANG TEKNOLOGI INFORMASI**  
**TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN *WEBSITE***  
**(Studi kasus: *Website Resmi Universitas Negeri Padang*)**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Terlebih dahulu penulis mendo'akan semoga responden dalam keadaan sehat wal'afiat dan selalu sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Pada kesempatan ini peneliti meminta bantuan dari responden untuk mengisi angket ini dalam rangka penyelesaian tugas akhir atau skripsi. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan agar responden memberikan jawaban yang sejujurnya, jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya.

**Petunjuk Pengisian Angket**

Responden diminta untuk memberikan pendapat atas pernyataan di bawah ini, berilah tanda ceklis (√) pada salah satu alternatif jawaban yang terdapat dalam pernyataan tersebut.

**Keterangan:**

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

R : Ragu

Contoh:

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya senang menggunakan <i>website</i> UNP		√			

Atas partisipasi dan bantuan responden, peneliti ucapkan terima kasih.

Padang, Januari 2015

Meilani Utami Putri

**Identitas Responden**

No. Angket :

Nim :

Jurusan :

- **Ketersediaan layanan informasi**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	informasi yang dihasilkan oleh <i>website</i> UNP bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan					
2.	Informasi yang dihasilkan oleh <i>website</i> UNP mudah dimengerti oleh <i>user</i>					
3.	<i>Website</i> UNP dapat dijadikan sumber informasi yang benar oleh civitas akademika					
4.	Informasi yang ada pada <i>website</i> UNP sudah akurat dan dapat dipercaya					
5.	<i>Website</i> UNP telah menyediakan informasi yang <i>up to date</i>					
6.	Menggunakan <i>Website</i> UNP lebih cepat dalam melakukan penyebaran informasi					
7.	Informasi yang dibutuhkan penggunaselalu tersedia					
8.	Informasi pada <i>website</i> bisa diakses dimana saja selagi terhubung dengan internet					
9.	Informasi yang ada pada <i>website</i> sesuai dengan kebutuhan pengguna					
10.	informasi pada <i>website</i> UNP dapat dijadikan landasan dalam mengambil keputusan					
11.	Informasi yang disediakan <i>website</i> UNP telah sesuai dengan harapan pengguna					
12.	<i>Website</i> UNP telah memberikan informasi yang lengkap dan rinci					
13.	<i>Website</i> UNP sudah dilengkapi dengan fitur-fitur yang membantu dalam proses pencarian informasi					

- **Persepsi Pengguna (*User*)**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Informasi-informasi yang disediakan pada <i>website</i> UNP mudah dipahami.					
2.	<i>Website</i> UNP mudah digunakan					
3.	informasi yang disediakan <i>website</i> sulit untuk dimengerti oleh pengguna					
4.	<i>Website</i> UNP sangat bermanfaat bagi pengguna					
5.	penggunaan <i>website</i> UNP <i>efektif</i> dan tepat guna sehingga menghemat waktu					
6.	Menggunakan <i>website</i> pencarian informasi menjadi lebih lambat					
7.	<i>Website</i> UNP dapat menjawab kebutuhan informasi pengguna					
8.	<i>Website</i> UNP bisa diterima oleh pengguna					
9.	Lebih nyaman menggunakan layanan <i>website</i> UNP dibandingkan layanan manual dalam mencari informasi					
10.	Menggunakan <i>Website</i> UNP adalah ide yang bagus					
11.	Senang menggunakan <i>website</i> UNP untuk keperluan akademik					
12.	Sering menggunakan <i>website</i> UNP dalam mencari informasi					
13.	Menggunakan <i>website</i> dapat meningkatkan keberhasilan suatu teknologi informasi					

- **Kepuasan Menggunakan *Website***

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	<i>Website</i> UNP menyediakan informasi yang tepat dan benar					
2.	<i>Website</i> UNP menyediakan informasi yang konsisten dan memiliki keseragaman informasi					
3.	Menggunakan <i>website</i> sangat akurat dalam pencarian informasi					

4.	Data dan informasi yang diberikan oleh <i>website</i> UNP memiliki integritas dan keutuhan data sesuai dengan kebutuhan <i>user</i>				
5.	<i>Website</i> UNP memberikan tampilan yang menarik				
6.	<i>Website</i> UNP memiliki keserasian dan perpaduan warna yang indah				
7.	<i>Website</i> UNP memiliki tata letak yang rapi				
8.	Pemilihan <i>font/typography</i> sudah sesuai standarisasi penulisan				
9.	<i>Website</i> UNP dalam pengaksesannya sangat <i>user friendly</i> dan tidak menimbulkan kebingungan				
10.	<i>Website</i> UNP memiliki standarisasi dalam cara penggunaan yang konsisten.				
11.	<i>Website</i> UNP telah memberikan kinerja yang baik dalam melakukan penyebaran informasi				
12.	Tersedianya <i>respon time</i> yang cepat pada <i>website</i> UNP dalam pengaksesannya				
13.	<i>Website</i> UNP selalu menyediakan informasi yang <i>up to date</i>				

## Lampiran 3

**ANGKET PENELITIAN**  
**HUBUNGAN KETERSEDIAAN LAYANAN INFORMASI DAN**  
**PERSEPSI PENGGUNA TENTANG TEKNOLOGI INFORMASI**  
**TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN *WEBSITE***  
**(Studi kasus: *Website Resmi Universitas Negeri Padang*)**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Terlebih dahulu penulis mendo'akan semoga responden dalam keadaan sehat wal'afiat dan selalu sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Pada kesempatan ini peneliti meminta bantuan dari responden untuk mengisi angket ini dalam rangka penyelesaian tugas akhir atau skripsi. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan agar responden memberikan jawaban yang sejujurnya, jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya.

**Petunjuk Pengisian Angket**

Responden diminta untuk memberikan pendapat atas pernyataan di bawah ini, berilah tanda ceklis (√) pada salah satu alternatif jawaban yang terdapat dalam pernyataan tersebut.

**Keterangan:**

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

R : Ragu

Contoh:

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya senang menggunakan <i>website</i> UNP		√			

Atas partisipasi dan bantuan responden, peneliti ucapkan terima kasih.

Padang, Januari 2015

Meilani Utami Putri

**Identitas Responden**

No. Angket :

Nim :

Jurusan :

- **Ketersediaan layanan informasi**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	informasi yang dihasilkan oleh <i>website</i> UNP bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan					
2.	Informasi yang dihasilkan oleh <i>website</i> UNP mudah dimengerti oleh <i>user</i>					
3.	<i>Website</i> UNP dapat dijadikan sumber informasi yang benar oleh civitas akademika					
4.	Informasi yang ada pada <i>website</i> UNP sudah akurat dan dapat dipercaya					
5.	<i>Website</i> UNP telah menyediakan informasi yang <i>up to date</i>					
6.	Menggunakan <i>Website</i> UNP lebih cepat dalam melakukan penyebaran informasi					
7.	Informasi pada <i>website</i> bisa diakses dimana saja selagi terhubung dengan internet					
8.	Informasi yang ada pada <i>website</i> sesuai dengan kebutuhan pengguna					
9.	informasi pada <i>website</i> UNP dapat dijadikan landasan dalam mengambil keputusan					
10.	Informasi yang disediakan <i>website</i> UNP telah sesuai dengan harapan pengguna					
11.	<i>Website</i> UNP telah memberikan informasi yang lengkap dan rinci					
12.	<i>Website</i> UNP sudah dilengkapi dengan fitur-fitur yang membantu dalam proses pencarian informasi					

- **Persepsi Pengguna (*User*)**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Informasi-informasi yang disediakan pada					

	<i>website</i> UNP mudah dipahami.					
2.	<i>Website</i> UNP mudah digunakan					
3.	<i>Website</i> UNP sangat bermanfaat bagi pengguna					
4.	penggunaan <i>website</i> UNP <i>efektif</i> dan tepat guna sehingga menghemat waktu					
5.	<i>Website</i> UNP dapat menjawab kebutuhan informasi pengguna					
6.	<i>Website</i> UNP bisa diterima oleh pengguna					
7.	Lebih nyaman menggunakan layanan <i>website</i> UNP dibandingkan layanan manual dalam mencari informasi					
8.	Menggunakan <i>Website</i> UNP adalah ide yang bagus					
9.	Senang menggunakan <i>website</i> UNP untuk keperluan akademik					
10.	Sering menggunakan <i>website</i> UNP dalam mencari informasi					
11.	Menggunakan <i>website</i> dapat meningkatkan keberhasilan suatu teknologi informasi					

• **Kepuasan Menggunakan *Website***

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	<i>Website</i> UNP menyediakan informasi yang tepat dan benar					
2.	<i>Website</i> UNP menyediakan informasi yang konsisten dan memiliki keseragaman informasi					
3.	Menggunakan <i>website</i> sangat akurat dalam pencarian informasi					
4.	Data dan informasi yang diberikan oleh <i>website</i> UNP memiliki integritas dan keutuhan data sesuai dengan kebutuhan <i>user</i>					
5.	<i>Website</i> UNP memberikan tampilan yang menarik					
6.	<i>Website</i> UNP memiliki keserasian dan perpaduan warna yang indah					
7.	<i>Website</i> UNP memiliki tata letak yang rapi					
8.	<i>Website</i> UNP dalam pengaksesannya sangat <i>user friendly</i> dan tidak menimbulkan kebingungan					

9.	<i>Website</i> UNP memiliki standarisasi dalam cara penggunaan yang konsisten.					
10.	<i>Website</i> UNP telah memberikan kinerja yang baik dalam melakukan penyebaran informasi					

## Lampiran 4

### UJI VALIDITAS KETERSEDIAAN LAYANAN INFORMASI

NO	X1													JUMLAH	total nilai XT2	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
1	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	46	2116
2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	47	2209
3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	36	1296
4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	51	2601
5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	51	2601
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	50	2500
7	4	3	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	43	1849
8	4	3	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	43	1849
9	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	36	1296
10	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	57	3249
11	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	41	1681
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	54	2916
13	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	1764
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	43	1849
15	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	56	3136
16	5	4	4	4	2	2	3	2	3	2	5	3	2	2	41	1681
17	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	44	1936
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	50	2500
19	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	46	2116
20	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	47	2209
21	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	33	1089
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	2704
23	4	5	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	2	2	46	2116
24	4	2	3	3	3	2	5	3	2	3	1	2	1	1	34	1156
25	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	1	1	4	4	43	1849
26	3	2	2	2	2	2	4	2	5	2	3	5	2	2	36	1296
27	1	2	3	3	1	1	5	1	1	3	4	1	3	2	29	841
28	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	40	1600
29	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	55	3025
30	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	47	2209
$\Sigma X$	110	114	116	101	99	94	114	99	100	105	108	94	98	98	1339	61239
															$\Sigma Y$	$\Sigma Y^2$
															1792921	
															$(\Sigma Y)^2$	
$\Sigma X^2$	12100	12996	13456	10201	9801	8836	12996	9801	10000	11025	11664	8836	9604			
rhitung	0.5609	0.6954	0.6325	0.7082	0.7901	0.7376	-0.192	0.7901	0.5533	0.5985	0.4547	0.4963	0.7032			
thitung	3.5849	5.1203	4.3211	5.308	6.8214	5.7806	-1.034	6.8214	3.5145	3.9535	2.7012	3.025	5.2332			
validitas V	V	V	V	V	V	V	D	V	V	V	V	V	V			

Lampiran 5

**UJI VALIDITAS PERSEPSI PENGGUNA**

NO	X2													jumlah	total nilai x <sup>2</sup> 2	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
1	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	54	2916
2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	2209
3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	53	2809
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	54	2916
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	54	2916
6	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	2809
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	2601
8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50	2500
9	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	2601
10	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	54	2916
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	54	2916
12	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	52	2704
13	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	46	2116
14	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	54	2916
15	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	52	2704
16	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	57	3249
17	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	55	3025
18	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	55	3025
19	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	55	3025
20	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	58	3364
21	2	3	4	3	3	5	4	3	5	3	2	5	3	3	45	2025
22	3	2	4	2	4	4	4	2	3	3	5	4	2	2	42	1764
23	2	4	5	4	3	5	2	4	2	4	3	5	4	4	47	2209
24	2	2	5	2	2	3	3	2	4	4	2	1	2	2	34	1156
25	2	4	3	4	4	5	4	3	2	4	4	2	4	2	45	2025
26	1	3	4	3	3	5	2	4	4	5	2	4	3	3	43	1849
27	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	47	2209
28	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	44	1936
29	2	1	4	5	1	5	3	2	4	2	3	3	5	4	40	1600
30	5	1	4	3	4	5	4	2	1	4	3	4	3	4	43	1849
Σx	105	111	114	118	109	124	115	113	120	117	111	117	115	1489	74859	
														ΣY	ΣY <sup>2</sup>	
														2217121		
														(ΣY) <sup>2</sup>		

Σx <sup>2</sup>	11025	12321	12996	13924	11881	15376	13225	12769	14400	13689	12321	13689	13225
rhitung	0.6504	0.7727	-0.228	0.6604	0.567	-0.027	0.5403	0.7759	0.4403	0.3805	0.5796	0.5359	0.6526
thitung	4.5312	6.4403	-1.242	4.6541	3.6421	-0.141	3.3977	6.5082	2.595	2.177	3.7636	3.3586	4.5579
validitas V	V	V	D	V	V	D	V	V	V	V	V	V	V

Lampiran 6

**UJI VALIDITAS KEPUASAN MENGGUNAKAN WEBSITE**

NO	Y													jumlah	total nilai y <sup>2</sup>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
1	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	46	2116
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	46	2116
3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	52	2704
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	53	2809
5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	52	2704
6	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	51	2601
7	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	49	2401
8	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	49	2401
9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	49	2401
10	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	52	2704
11	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	45	2025
12	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	46	2116
13	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	43	1849
14	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	53	2809
15	4	5	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	5	47	2209
16	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	48	2304
17	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	57	3249
18	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	55	3025
19	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	54	2916
20	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	53	2809
21	2	3	1	2	4	3	3	5	2	4	4	4	5	42	1764
22	5	5	3	4	3	1	4	5	3	4	2	3	4	46	2116
23	2	4	2	3	2	4	1	4	4	3	3	4	5	41	1681
24	4	4	4	4	4	4	3	5	4	1	3	3	5	48	2304
25	4	3	4	3	5	2	1	3	3	3	4	4	4	43	1849
26	3	3	3	4	4	5	3	5	3	4	3	5	4	49	2401
27	1	4	2	5	2	3	4	5	5	2	3	5	2	43	1849
28	2	5	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	5	50	2500
29	5	3	5	1	3	1	5	3	3	2	4	5	4	44	1936
30	3	1	3	4	4	4	2	5	3	3	1	4	4	41	1681
Σx	112	113	105	110	115	103	99	117	114	106	111	118	124	1447	70349
														ΣY	ΣY <sup>2</sup>
														2093809	
														(ΣY) <sup>2</sup>	

jmlh x2	12544	12769	11025	12100	13225	10609	9801	13689	12996	11236	12321	13924	15376
r hitung	0.4244	0.4304	0.4086	0.3951	0.5592	0.4459	0.5416	0.0065	0.5813	0.4316	0.4571	0.0427	0.2381
t hitung	2.4801	2.5229	2.3691	2.2762	3.569	2.6358	3.4093	0.0345	3.7805	2.5314	2.7194	0.2262	1.2972
validitas V	V	V	V	V	V	V	V	D	V	V	V	D	D







## Lampiran 10

**TABULASI DATA PENELITIAN KETERSEDIAAN LAYANAN**  
**INFORMASI (X1)**

TABULASI DATA PENELITIAN														80
No. Resp	Alternatif Jawaban X1												jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	4	3	1	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	38
2	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	2	2	38
3	3	4	3	4	1	3	3	2	2	4	5	5	5	39
4	4	3	2	3	3	5	5	5	4	3	3	4	4	44
5	5	3	3	4	4	4	2	4	3	1	2	3	3	38
6	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	38
7	5	1	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	36
8	4	3	2	3	2	1	4	3	4	4	3	4	4	37
9	4	3	4	3	4	3	2	2	4	2	5	5	5	41
10	3	1	2	3	2	3	3	3	5	4	3	5	5	37
11	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	2	3	3	38
12	3	4	3	4	5	4	5	4	3	3	2	4	4	44
13	5	3	4	3	1	2	3	2	2	1	4	5	5	35
14	2	4	5	4	3	4	2	3	3	1	2	4	4	37
15	3	3	4	2	4	2	4	1	3	4	2	3	3	35
16	4	4	4	3	2	3	4	1	4	3	4	2	2	38
17	4	3	4	3	3	4	5	4	1	2	3	3	3	39
18	3	2	4	3	2	1	3	4	4	3	3	3	3	35
19	5	2	3	3	4	1	2	3	4	4	3	4	4	38
20	2	1	2	3	3	4	3	2	2	3	5	3	3	33
21	1	3	4	3	3	4	3	2	1	4	2	3	3	33
22	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	36
23	3	3	4	3	3	3	2	3	4	1	3	3	3	35
24	3	4	4	4	3	4	4	2	5	4	3	3	3	43
25	4	4	1	1	3	1	4	3	4	3	4	4	4	36
26	5	2	3	2	1	2	3	5	3	4	3	4	4	37
27	3	2	4	4	3	4	3	4	5	4	2	5	5	43
28	4	3	4	3	2	2	3	4	3	2	5	4	4	39
29	4	3	4	3	4	4	4	3	3	1	4	3	3	40
30	5	4	3	3	3	1	4	3	4	3	2	2	2	37
31	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	39
32	3	4	4	2	4	3	3	2	3	4	2	3	3	37
33	5	3	2	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	38
34	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	39
35	3	4	5	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	40
36	4	2	2	2	3	3	4	2	3	2	4	3	3	34
37	3	4	5	5	2	3	2	5	2	1	3	2	2	37
38	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	36
39	4	4	1	2	3	2	3	3	2	3	3	5	5	35
40	2	3	4	3	2	3	5	3	4	3	4	5	5	41
41	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	40
42	4	2	4	3	4	3	1	4	3	4	3	3	3	38
43	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	40
44	3	4	5	4	3	1	2	3	4	3	4	2	2	38
45	4	3	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4	4	40
46	3	3	4	5	4	3	4	2	1	3	3	4	4	39
47	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	37
48	2	3	1	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	34
49	5	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	38
50	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	5	4	4	41



## Lampiran 11

**TABULASI DATA PENELITIAN PERSEPSI PENGGUNA TENTANG  
TEKNOLOGI INFORMASI (X2)**

No. Resp	Alternatif Jawaban X2											jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	40
2	4	3	4	3	2	3	4	4	5	4	3	39
3	4	5	3	3	5	4	4	3	2	3	1	37
4	3	4	5	5	5	2	3	2	3	4	3	39
5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	40
6	3	4	3	4	5	4	3	2	3	4	2	37
7	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	37
8	2	4	4	4	5	4	3	2	3	4	5	40
9	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	37
10	3	3	2	3	4	5	4	3	4	3	4	38
11	4	5	3	2	3	3	4	3	4	4	5	40
12	5	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	38
13	2	3	4	5	3	3	3	3	5	4	3	38
14	3	4	3	4	5	4	3	2	3	2	3	36
15	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	36
16	2	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	39
17	5	4	3	3	3	4	5	3	4	4	5	43
18	4	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	36
19	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	37
20	2	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	33
21	2	5	4	3	2	3	2	3	3	3	4	34
22	4	5	4	5	1	3	3	3	2	2	4	36
23	4	4	3	2	1	2	3	4	3	4	5	35
24	4	5	4	5	4	3	4	5	3	2	4	43
25	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	36
26	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	5	38
27	4	5	4	4	2	3	4	5	4	5	4	44
28	2	2	1	5	5	3	5	5	4	3	4	39
29	4	5	5	2	2	2	4	4	3	4	3	38
30	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	37
31	2	3	4	5	4	3	3	4	3	4	5	40
32	4	3	4	5	4	3	4	3	1	3	4	38
33	3	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	39
34	3	4	3	4	3	4	3	4	5	2	4	39
35	4	5	3	4	3	4	3	2	3	4	5	40
36	3	4	5	3	1	4	2	3	3	3	5	36
37	3	4	3	4	3	5	2	2	3	3	4	36
38	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	36
39	4	3	2	3	4	5	4	3	1	3	4	36
40	3	4	4	2	3	4	3	4	5	3	4	39
41	4	5	4	3	4	1	4	3	2	5	4	39
42	2	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	38
43	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	5	40
44	4	3	4	3	2	1	5	4	2	4	5	37
45	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	40
46	4	3	4	5	4	3	4	2	4	1	4	38
47	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	37
48	3	4	3	4	5	2	3	2	3	2	3	34
49	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	5	37
50	4	4	3	4	5	5	2	3	4	5	4	43



## Lampiran 12

**TABULASI DATA PENELITIAN KEPUASAN MENGGUNAKAN *WEBSITE* (Y)**

P <sub>responden</sub>	Y										Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	4	2	4	3	5	5	4	4	4	40
2	3	4	5	4	4	2	2	4	2	3	33
3	4	2	3	4	4	5	4	3	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	39
6	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	37
7	4	2	4	4	3	4	4	5	4	5	39
8	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	38
9	4	2	4	4	5	5	2	3	4	5	38
10	3	4	4	5	4	3	5	3	4	3	38
11	3	5	4	2	3	4	4	5	4	5	39
12	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	44
13	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	38
14	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	38
15	3	2	4	2	4	5	4	3	4	5	36
16	4	2	4	4	3	4	5	3	4	4	37
17	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	41
18	3	4	4	3	5	3	4	3	3	4	36
19	5	5	2	1	2	4	5	4	4	5	37
20	2	3	4	4	4	3	2	3	5	4	34
21	1	2	4	4	3	4	5	3	4	5	35
22	5	4	5	4	3	2	3	4	3	4	37
23	4	5	4	3	4	3	2	3	3	5	36
24	4	5	2	5	4	4	5	4	5	4	42
25	4	5	3	4	4	3	2	3	4	5	37
26	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	38
27	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	43
28	2	3	4	5	4	5	4	4	4	5	40
29	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	39
30	5	2	3	4	4	4	4	3	4	5	38
31	4	5	4	3	1	5	5	4	5	5	41
32	4	5	4	3	2	3	4	4	5	5	39
33	5	4	3	4	2	4	5	4	5	4	40
34	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	40
35	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	39
36	4	3	4	5	4	5	4	3	2	2	36
37	2	4	4	5	5	4	3	3	3	4	37
38	4	5	4	5	3	1	4	2	2	5	35
39	4	3	1	4	5	4	5	3	4	4	37
40	5	4	5	4	5	4	3	2	3	4	39
41	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	42
42	5	4	3	2	4	4	3	4	5	5	39
43	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	40
44	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	38
45	2	5	4	3	4	5	3	4	5	5	40
46	4	5	4	3	4	5	4	3	4	2	38
47	4	5	3	3	3	2	4	4	5	5	38
48	4	3	1	3	3	5	4	3	4	5	35
49	5	4	5	2	2	3	3	4	4	5	37
50	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	42



## Lampiran 13

**Menghitung Validitas Uji Coba Ketersediaan Layanan Informasi (X1)**

Untuk menguji validitas digunakan rumus *PearsonProduct Moment*

dengan langkah-langkah sebagai berikut :

No Resp	x	y	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>	xy
1	5	46	25	2116	230
2	4	47	16	2209	188
3	2	36	4	1296	72
4	4	51	16	2601	204
5	5	51	25	2601	255
6	4	50	16	2500	200
7	4	43	16	1849	172
8	4	43	16	1849	172
9	4	36	16	1296	144
10	4	57	16	3249	228
11	4	41	16	1681	164
12	5	54	25	2916	270
13	3	42	9	1764	126
14	4	43	16	1849	172
15	4	56	16	3136	224
16	5	41	25	1681	205
17	2	44	4	1936	88
18	3	50	9	2500	150
19	4	46	16	2116	184
20	4	47	16	2209	188
21	3	33	9	1089	99
22	4	52	16	2704	208
23	4	46	16	2116	184
24	4	34	16	1156	136
25	3	43	9	1849	129
26	3	36	9	1296	108
27	1	29	1	841	29
28	2	40	4	1600	80
29	5	55	25	3025	275
30	3	47	9	2209	141
	110	1339	432	61239	5025
	$\sum x$	$\sum y$	$\sum x^2$	$\sum y^2$	$\sum xy$

1. Menghitung harga korelasi setiap butir dengan rumus :

$$r = \frac{n \sum X_1 Y - (\sum X_1)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sebagai contoh menghitung korelasi untuk item no 1 sebagai berikut :

$$r = \frac{30.5025 - (110)(1339)}{\sqrt{\{30.432 - (110)^2\} \{30.61239 - (1339)^2\}}}$$

$$r = \frac{150750 - 147290}{\sqrt{(12960 - 12100) \{1837170 - 1792921\}}}$$

$$r = \frac{3460}{6168,80} = 0,560$$

2. Menghitung harga  $t_{hitung}$  setiap butir dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$\begin{aligned} t_{hitung} &= \frac{0.560\sqrt{30-2}}{\sqrt{1-0.560^2}} \\ &= \frac{0.560\sqrt{28}}{\sqrt{1-0.560^2}} \\ &= \frac{2,967}{0,5019} = 6,911 \end{aligned}$$

3. Mencari  $t_{tabel}$  dengan signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan dk = n-2 maka 30-2 = 28 dan diperoleh harga  $t_{tabel} = 1,701$

4. Membuat keputusan dengan membandingkan harga  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

Kaidah keputusan : **Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti valid**

**Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti tidak valid**

karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $6,911 > 1,701$  maka hasil uji coba instrumen dari 13 item, diketahui item yang valid berjumlah 12 item dan gugur 1 item.

## Lampiran 14

### Menghitung Validitas Uji Coba Persepsi Pengguna (X2)

Untuk menguji validitas digunakan rumus *Pearson Product Moment*

dengan langkah-langkah sebagai berikut :

no Resp	x	y	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>	xy
1	4	54	16	2916	216
2	3	47	9	2209	141
3	4	53	16	2809	212
4	4	54	16	2916	216
5	4	54	16	2916	216
6	4	53	16	2809	212
7	4	51	16	2601	204
8	4	50	16	2500	200
9	4	51	16	2601	204
10	4	54	16	2916	216
11	4	54	16	2916	216
12	4	52	16	2704	208
13	3	46	9	2116	138
14	4	54	16	2916	216
15	4	52	16	2704	208
16	4	57	16	3249	228
17	4	55	16	3025	220
18	4	55	16	3025	220
19	4	55	16	3025	220
20	4	58	16	3364	232
21	2	45	4	2025	90
22	3	42	9	1764	126
23	2	47	4	2209	94
24	2	34	4	1156	68
25	2	45	4	2025	90
26	1	43	1	1849	43
27	4	47	16	2209	188
28	4	44	16	1936	176
29	2	40	4	1600	80
30	5	43	25	1849	215
	105	1489	393	74859	5313
	$\sum x$	$\sum y$	$\sum x^2$	$\sum y^2$	$\sum xy$

1. Menghitung harga korelasi setiap butir dengan rumus :

$$r = \frac{n \sum X_1 Y - (\sum X_1)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sebagai contoh menghitung korelasi untuk item no 1 sebagai berikut :

$$r = \frac{30 \cdot 5313 - (105)(1489)}{\sqrt{\{30 \cdot 393 - (105)^2\} \{30 \cdot 74859 - (1489)^2\}}}$$

$$r = \frac{159390 - 156345}{\sqrt{(11790 - 11025)\{2245770 - 2217121\}}}$$

$$r = \frac{3045}{4681,50} = 0,650$$

2. Menghitung harga  $t_{hitung}$  setiap butir dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0.650\sqrt{30-2}}{\sqrt{1-0.650^2}}$$

$$= \frac{0.650\sqrt{28}}{\sqrt{1-0,423}}$$

$$= \frac{3,4394}{0,759} = 4,531$$

3. Mencari  $t_{tabel}$  dengan signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = n-2$  maka  $30-2 = 28$  dan diperoleh harga  $t_{tabel} = 1,701$

4. Membuat keputusan dengan membandingkan harga  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

Kaidah keputusan : **Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti valid**

**Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti tidak valid**

karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,531 > 1,701$  maka hasil uji coba instrumen dari 13 item, diketahui item yang valid berjumlah 11 item dan gugur 2 item.

## Lampiran 15

**Menghitung Reliabilitas Ketersediaan Layanan Informasi (X<sub>1</sub>)**

Langkah-langkah menghitung reliabilitas X<sub>1</sub>:

1. Hitung varians skor tiap item (S<sub>i</sub>) dengan rumus:

$$S_i = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Sebagai contoh untuk item no.1 sebagai berikut :

$$S_i 1 = \frac{432 - \left(\frac{110^2}{30}\right)}{30}$$

$$S_i 1 = \frac{432 - 403,33}{30} = \frac{28,67}{30} = 0,9556$$

Si1	Si2	Si3	Si4	Si5	Si6	Si7	Si8	Si9	Si10	Si11	Si12	Si13
0.9556	0.6933	0.5156	0.5656	0.7433	0.9156	0.36	0.7433	1.0222	0.5167	1.1733	0.9822	0.7956

2. Hitung jumlah varians skor item ( $\sum S_i$ ) dengan rumus sebagai berikut :

$$\sum S_i = S_{i1} + S_{i2} + S_{i3} + \dots + S_n$$

$$\begin{aligned} \sum S_i &= 0,9556 + 0,6933 + 0,5156 + 0,5656 + 0,7433 + 0,9156 + 0,36 + \\ &0,7433 + 1,0222 + 0,5156 + 1,1733 + 0,9822 + 0,7956 = \mathbf{9,6222} \end{aligned}$$

3. Hitung varian total

$$S_t = \frac{\sum Xt^2 - \frac{(\sum Xt)^2}{n}}{n}$$

$$S_t = \frac{61239 - \left(\frac{1339^2}{30}\right)}{30}$$

$$St = \frac{61239 - \left(\frac{1792921}{30}\right)}{30}$$

$$St = \frac{61239 - 59764,03}{30} = 49,16$$

4. Hitung reliabilitas dengan rumus *Alpha*

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t}\right)$$

$$r_{11} = \left(\frac{28}{28-1}\right) \left(1 - \frac{9,6222}{49,16}\right)$$

$$= 1,083 (1 - 0,1957)$$

$$= 1,083 \cdot 0,804 = 0,870$$

#### Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

*Riduwan (2008:138)*

Jika hasil  $r_{11} = 0,870$  dikonsultasikan dengan  $r_{\text{tabel}}$  *Product Moment* dengan  $dk = n - 1 = 30 - 2 = 28$ , dengan batas signifikansi 5%, maka  $r_{\text{tabel}} = 0,367$ . Maka dapat disimpulkan  $r_{11} (0,870) > r_{\text{tabel}} (0,367)$  maka semua data yang dianalisis dengan *Alpha* adalah **Reliabel**, dan berdasarkan rentang interpretasi Nilai  $r_{11} = 0,870$  berada pada rentang 0,80 – 1,000 yang berarti tingkat reliabelnya ”**Sangat Kuat**”.

## Lampiran 16

**Menghitung Reliabilitas Persepsi Pengguna (X<sub>2</sub>)**

Langkah-langkah menghitung reliabilitas X<sub>2</sub>:

1. Hitung varians skor tiap item (Si) dengan rumus:

$$Si = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Sebagai contoh untuk item no.1 sebagai berikut :

$$Si\ 1 = \frac{393 - \frac{(105)^2}{30}}{30}$$

$$Si\ 1 = \frac{393 - 367,5}{30} = \frac{25,5}{30} = 0,85$$

Si1	Si2	Si3	Si4	Si5	Si6	Si7	Si8	Si9	Si10	Si11	Si12	Si13
0.85	1.0767	0.36	0.5956	0.7656	0.3156	0.6056	0.9122	0.9333	0.4233	0.6767	0.7567	0.8722

2. Hitung jumlah varians skor item ( $\sum Si$ ) dengan rumus sebagai berikut :

$$\sum Si = Si1 + Si2 + Si3 + \dots + Sn$$

$$\begin{aligned} \sum Si &= 0,85 + 1,0767 + 0,36 + 0,5956 + 0,7656 + 0,3156 + 0,6056 + 0,9122 \\ &\quad + 0,9333 + 0,4233 + 0,6767 + 0,7567 + 0,8722 = 8,4678 \end{aligned}$$

3. Hitung varian total

$$St = \frac{\sum Xt^2 - \frac{(\sum Xt)^2}{n}}{n}$$

$$St = \frac{74859 - \frac{(1489)^2}{30}}{30}$$

$$St = \frac{74859 - \frac{2217121}{30}}{30}$$

$$S_t = \frac{74859 - 73904,03}{30} = 31,832$$

4. Hitung reliabilitas dengan rumus *Alpha*

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

$$r_{11} = \left( \frac{28}{28-1} \right) \left( 1 - \frac{8,4678}{31,832} \right)$$

$$= 1,083 (1 - 0,2660)$$

$$= 1,083 \cdot 0,7339 = 0,795$$

#### Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

*Riduwan (2008:138)*

Jika hasil  $r_{11} = 0,795$  dikonsultasikan dengan  $r_{\text{tabel}}$  *Product Moment* dengan  $dk = n - 1 = 30 - 2 = 28$ , dengan batas signifikansi 5%, maka  $r_{\text{tabel}} = 0,367$ . Maka dapat disimpulkan  $r_{11} (0,795) > r_{\text{tabel}} (0,367)$  maka semua data yang dianalisis dengan *Alpha* adalah **Reliabel**, dan berdasarkan rentang interpretasi Nilai  $r_{11} = 0,795$  berada pada rentang 0,60 – 0,799 yang berarti tingkat reliabelnya ”**Kuat**”.

## Lampiran 17

**Perhitungan Statistik****A. Ketersediaan Layanan Informasi (X<sub>1</sub>)**

## 1. Mean

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum X}{n} \\ &= \frac{3733}{100} = 37,33\end{aligned}$$

## 2. Median

a. Urutkan data dari kecil ke data yang besar.

b. Kemudian menentukan letak median

$$\begin{aligned}\text{Me} &= \frac{1}{2} (n) \\ &= \frac{1}{2} (100) \\ &= 50 \text{ (data yang ke-50) yaitu } 37\end{aligned}$$

## 3. Modus (yang sering muncul = 38)

## 4. Varians

$$s^2 = \frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n-1} = 10,567$$

## 5. Standar Deviasi

$$s = \sqrt{\text{varian}} = \sqrt{10,567} = 3,251$$

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		37.33
Median		37.00
Mode		38
Std. Deviation		3.251
Variance		10.567
Range		15
Minimum		30
Maximum		45
Sum		3733

## Lampiran 18

**Perhitungan Statistik****B. Persepsi Pengguna (X<sub>1</sub>)**

## 1. Mean

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum X}{n} \\ &= \frac{3743}{100} = 37,43\end{aligned}$$

## 2. Median

a. Urutkan data dari kecil ke data yang besar.

b. Kemudian menentukan letak median

$$Me = \frac{1}{2} (n)$$

$$= \frac{1}{2} (100)$$

$$= 50 \text{ (data yang ke-50) yaitu } 37$$

## 3. Modus (yang sering muncul = 36)

## 4. Varians

$$s^2 = \frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n-1} = 9,783$$

## 5. Standar Deviasi

$$s = \sqrt{\text{varian}} = \sqrt{9,78} = 3,126$$

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		37.43
Median		37.00
Mode		36
Std. Deviation		3.128
Variance		9.783
Range		15
Minimum		30
Maximum		45
Sum		3743

## Lampiran 19

**Perhitungan Statistik****C. Kepuasan menggunakan *Website* (Y)**

## 1. Mean

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum X}{n} \\ &= \frac{3770}{100} = 37,7\end{aligned}$$

## 2. Median

a. Urutkan data dari kecil ke data yang besar.

b. Kemudian menentukan letak median

$$Me = \frac{1}{2} (n)$$

$$= \frac{1}{2} (100)$$

$$= 50 \text{ (data yang ke-50) yaitu } 38$$

## 3. Modus (yang sering muncul = 38)

## 4. Varians

$$s^2 = \frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n-1} = 9,768$$

## 5. Standar Deviasi

$$s = \sqrt{\text{varian}} = \sqrt{9,768} = 3,125$$

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		37.70
Median		38.00
Mode		38
Std. Deviation		3.125
Variance		9.768
Range		15
Minimum		30
Maximum		45
Sum		3770

## Lampiran 20

Tabel Nilai r

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

## Lampiran 21

Tabel t

$\alpha$ untuk Uji Satu Pihak ( <i>one tail test</i> )						
dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	$\alpha$ untuk Uji Dua Pihak ( <i>two tail test</i> )					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA

Jalan Prof. Hamka, Air Tawar 444614 ☎ elektronika@fkip.unp.ac.id  
Site: <http://elektronika.unp.ac.id> & elearning: <http://elearning-eka.unp.ac.id>



No : 017/UN35.1.2.4/AK/2015 5 Januari 2014  
Lamp. :  
Hal : Izin Penelitian  
Kepada : Yth. Bapak Dekan  
FT UNP Padang  
di  
Padang

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian penulisan Skripsi berjudul "Hubungan Ketersediaan Layanan Informasi dan Persepsi Pengguna Tentang Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Menggunakan Website (Studi Kasus : Website Resmi UNP)", yang dilakukan oleh :

Nama : Meilani Utami Putri  
TM/NIM : 2010/55751  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan : Teknik Elektronika

Kami mengharapkan bantuannya agar mahasiswa dapat mengambil data penulisan Skripsi penelitian di UPT. Puskom UNP, pada tanggal 7 Januari s/d 7 Februari 2015.

Demikianlah surat ini disampaikan atas kerjasama yang baik, diucapkan terima kasih.

Ketua,

**Drs. Putra Jaya, MT**  
NIP. 19621020 198602 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS TEKNIK

Jl. Prof. Dr. Hamka, Kampus UNP Air Tawar, Padang 25171  
Telp. (0751) 7055644, 445118 Fax (0751) 7055644, 7065628  
e-mail: info@ft.unp.ac.id Web: http://ft.unp.ac.id



Nomor : 0035 /UN35.1.2/PG/2015  
Hal : Izin Melakukan Penelitian

06 Januari 2015

Yth. Kepala BAAK  
Universitas Negeri Padang  
Padang

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan Skripsi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang yang tersebut di bawah ini :

No	Nama	BP/NIM	Prodi	Jenjang Program
1	Meilani Utami Putri	2010/55751	Pendidikan Teknik Informatika	S1

kami mohon bantuan Saudara dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut di atas, untuk melakukan Penelitian di UPT Puskom UNP, terhitung mulai tanggal 7 Januari s/d 7 Februari 2015.

Judul Skripsi : *"Hubungan Ketersediaan Layanan Informasi dan Persepsi Pengguna Tentang Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Menggunakan Website (Studi Kasus : Website Resmi UNP)"*.

Demikian disampaikan atas bantuan dan kerjasama Saudara, diucapkan terima kasih.

  
 n. Dekan,  
 Pembantu Dekan I  
  
 Dr. Syahril, ST., M.SCE., Ph.D  
 NIP. 19640506 198903 1 002

Tembusan :  
 - Ketua Jurusan Teknik Elektronika FT UNP  
 - Kepala UPT Puskom UNP



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Jl. Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang 25131 Telp. Opr. (0751) 7051260, Fax (0751) 7055628  
E-mail: info@unp.ac.id. Home Page: http://www.unp.ac.id/

Nomor : 0445 /UN35.11/PP/2015  
Hal : *Izin penelitian*

30 Januari 2015

Yth.  
**Pembantu Dekan I FT  
Universitas Negeri Padang  
di P a d a n g**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 0037/UN35.1.2/PG/2015 tanggal 6 Januari 2015, perihal seperti tersebut di atas, dengan ini disampaikan kepada Saudara bahwa kami dapat memberi izin kepada mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **Meilani Utami Putri**  
TM/NIM : **2010/55751**  
Program Studi : **Pendidikan TeknIk Informatika**  
Jenjang Program : **S1**

untuk melakukan pengambilan data di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Negeri Padang mulai tanggal **2 s.d. 13 Februari 2015** mengenai "**Hubungan Ketersediaan Layanan Informasi dan Persepsi Pengguna Tentang Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Menggunakan Website (Studi Kasus: Website resmi UNP)**".

Atas perhatian dan kerjasama Saudara kami sampaikan terima kasih.



Azhan Suwir, S.E.  
NIP 19580306 197903 1 002

- Tembusan:
1. Rektor, sebagai laporan
  2. Ketua Jurusan/ Program Studi PT Informatika
  3. Ka. Puskom
  4. Katubag TU Puskom
  5. Yang bersangkutan.

