

# Analisis Kualitas Layanan Website pada Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo dengan Menggunakan Metode Webqual

Vania Nadhiya Tsary<sup>1</sup>, I Kadek Dwi Nuryana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Teknik Informatika/Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

<sup>1</sup>[vaniatsary16051214004@mhs.unesa.ac.id](mailto:vaniatsary16051214004@mhs.unesa.ac.id)

<sup>2</sup>[dwinuryana@unesa.ac.id](mailto:dwinuryana@unesa.ac.id)

**Abstrak**—Website sangat dibutuhkan pada suatu perusahaan atau organisasi untuk menyediakan pelayanan *online* kepada para pelanggannya. Salah satu organisasi yang memanfaatkan *website* adalah rumah sakit. RSUD Sidoarjo merupakan salah satu rumah sakit yang telah memanfaatkan teknologi informasi dengan penggunaan *website*. RSUD Sidoarjo didirikan pada tanggal 17 Agustus 1956 sebagai tempat pelayanan kesehatan bagi warga Kabupaten Sidoarjo. *Website* RSUD Sidoarjo ini berguna untuk memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang terkait dengan rumah sakit ini. *Website* tersebut juga menyediakan berbagai informasi layanan yang ada di RSUD Sidoarjo. *Website* ini sendiri dikembangkan sejak tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna dan kepercayaan pengguna pada *website* RSUD Sidoarjo. Penelitian ini mengukur kualitas layanan *website* RSUD Sidoarjo menggunakan metode *webqual 4.0* yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *Usability Quality* (kualitas kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan). Kualitas *website* (*Website Quality*) dalam model ini dihubungkan dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan kepercayaan pengguna (*User Trust*) untuk mengetahui bagaimana pengaruhnya. Data yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 154 data yang kemudian diolah menggunakan tool SPSS. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis SEM (*Structural Equation Model*) dengan tool AMOS. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan *website* RSUD Sidoarjo yang terdiri dari *Usability Quality* (kualitas kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna dan kepercayaan pengguna, tetapi untuk kualitas *website* (*Website Quality*) sendiri lebih berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna (*User Trust*) sebesar 93,1% daripada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sebesar 89%.

**Kata Kunci**—Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, Webqual, SEM-AMOS

## I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi setiap individu, pelaku bisnis, dunia pendidikan, dan pemerintahan. Hal tersebut mendorong perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang pesat. Distribusi informasi dan data sudah tidak mengenal batas waktu, tempat, wilayah, dan negara. Semua dapat diakses secara online tanpa dinding pemisah dan dapat dilakukan oleh semua orang asal terkoneksi dengan jaringan internet [1].

Salah satu pemanfaatan internet adalah dengan hadirnya *website*. *Website* merupakan sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, suara, dan lain-lain yang tersimpan dalam sebuah server yang disajikan dalam bentuk *hiperteks* [2]. *Website* memiliki peran penting bagi sebuah organisasi karena dapat memberikan keuntungan seperti dapat menyediakan pelayanan *online* bagi para pelanggannya [3]. Salah satu organisasi yang memanfaatkan *website* adalah rumah sakit.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa [4]. Kepercayaan adalah suatu kesadaran dan perasaan yang dimiliki oleh pelanggan untuk mempercayai sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan [5].

Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo merupakan salah satu rumah sakit yang telah memanfaatkan teknologi informasi dengan penggunaan *website*. Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo didirikan pada tanggal 17 Agustus 1956 sebagai tempat pelayanan kesehatan bagi warga Kabupaten Sidoarjo. *Website* Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo ini berguna untuk memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang terkait dengan Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. *Website* tersebut juga memberikan berbagai informasi layanan yang tersedia pada halaman *website* seperti, menu *Home* untuk menampilkan menu utama pada *website*

tersebut, menu Profil rumah sakit untuk menampilkan sejarah, visi dan misi, serta informasi lain yang terkait dengan profil rumah sakit, menu Pelayanan Kesehatan yang menampilkan informasi beberapa layanan seperti, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan Poli Spesialis, Instalasi Rawat Inap, dan Instalasi Penunjang Medik, lalu ada menu Informasi untuk menampilkan standar pelayanan, berita, artikel dan lain sebagainya, selanjutnya ada menu KSO (Kerja Sama Operasional) yang berisi informasi kerja sama dengan beberapa pihak yang terkait di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo, lalu terdapat menu Dokter Kami untuk mengetahui informasi dokter yang ingin diketahui pengguna *website*, selanjutnya ada menu pengaduan untuk melaporkan pelanggaran yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo, lalu ada menu Hubungi Kami untuk memberikan pertanyaan, kritik, dan saran terkait layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo, terdapat juga menu Layanan Unggulan yang dapat menampilkan informasi layanan unggulan yang terdapat pada Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo seperti Layanan *Home Care*, Instalasi Hemodialisis, Katerisasi Jantung (*Cath Lab*), Klinik Andrologi, dan Klinik Estetik dan Kosmetik, kemudian terdapat menu Layanan Publik, serta menu Informasi Terbaru [6].

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan *website* Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo tersebut. Dalam penelitian ini ditambahkan variabel kepercayaan (*trust*), karena kualitas layanan *website* juga dinilai dapat berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna *website* Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. Berdasarkan penjelasan yang telah disebutkan, maka pada penelitian ini penulis akan menganalisis pengaruh antara dimensi kualitas *website* terhadap tingkat kepuasan dan pengaruh antara dimensi kualitas *website* terhadap tingkat kepercayaan pengguna akhir atau pengunjung *website* tersebut. Penilaian kualitas layanan *website* dilihat dari hubungan variabel kualitas *website* yang berpengaruh pada kepuasan pengguna dan kepercayaan pengguna akan layanan *website*.

## II. METODOLOGI

Model yang digunakan pada penelitian ini adalah model penelitian yang dikembangkan oleh [7] mengenai *Website Quality* karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dari sebuah *website* karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* RSUD Sidoarjo terhadap *user satisfaction*. Model penelitian ini juga dikombinasikan dengan variabel *trust*, sehingga dapat

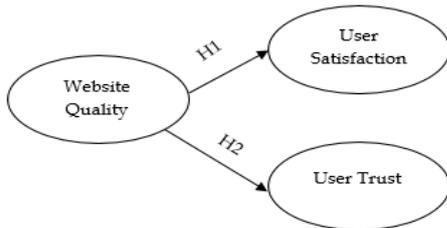
diketahui pula pengaruh kualitas dari sebuah *website* terhadap *user trust*. Untuk dapat melakukan pengukuran kualitas *website*, *webqual* sendiri menggunakan instrumen penelitian yang berasal dari 3 variabel, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.

TABEL I  
INSTRUMEN PENELITIAN

No.	Variabel	Indikator
1.	<i>Usability Quality</i>	Pengguna merasa mudah mengoperasikan <i>website</i> tersebut
		Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
		Pengguna merasa mudah untuk melakukan navigasi dalam <i>website</i>
		Pengguna merasa <i>website</i> mudah digunakan
		<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
		Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>
		<i>Website</i> mengandung kompetensi
		<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
2.	<i>Information Quality</i>	Memberikan informasi yang akurat
		Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
		Memberikan informasi yang tepat waktu
		Memberikan informasi yang relevan
		Memberikan mudah untuk memahami informasi
		Memberikan informasi pada tingkat detail
		Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
3.	<i>Service Interaction Quality</i>	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
		Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
		Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi
		<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi
		<i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas
		<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Organisasi
		Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan disampaikan seperti yang dijanjikan
4.	<i>User Satisfaction</i>	Secara keseluruhan <i>website</i> sudah baik
		<i>Revisit</i>
		Interaksi dengan layanan memuaskan
5.	<i>Trust</i>	Reputasi yang dimiliki <i>website</i>

	Keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan <i>website</i> .
	Manfaat yang ada di dalam <i>website</i> .

Pada Tabel I dapat diketahui instrumen-instrumen pada variabel *Webqual* yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan pada variabel *User Satisfaction* serta variabel *User Trust*. Terdapat 28 Indikator yang akan digunakan untuk pembuatan kuisiener dan pengukuran kualitas website RSUD Sidoarjo terhadap kepuasan dan kepercayaan pengguna.

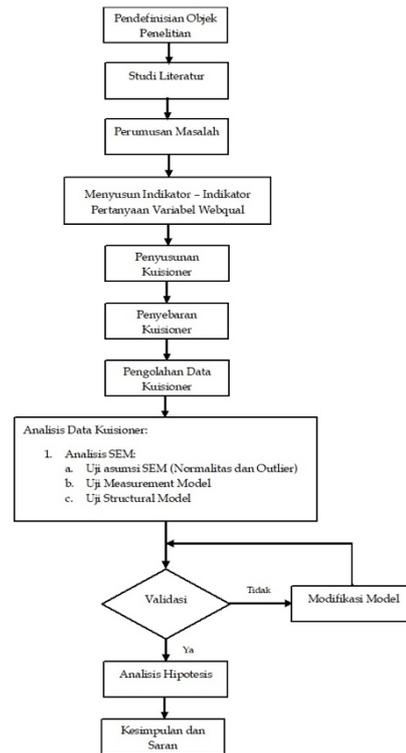


Gbr. 1 Model Hipotesis

Berdasarkan Gbr. 1 terdapat hipotesis yang dikembangkan berdasarkan hubungan tersebut, yaitu:

H1: *Website quality* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction*.

H2: *Website quality* memiliki pengaruh positif terhadap *user trust*.



Gbr. 2 Metode Penelitian

Berdasarkan Gbr. 2 berikut penjelasan mengenai tahapan-tahapan pada metodologi penelitian yaitu, pendefinisian objek penelitian, studi literatur, perumusan masalah, menyusun indikator – indikator pertanyaan variabel webqual, penyusunan kuisiener, penyebaran kuisiener, pengolahan data kuisiener, kemudian analisis data kuisiener menggunakan SEM yang selanjutnya akan dilakukan uji asumsi sem, pengujian pengukuran model (*measurement model*), dan pengujian struktural model (*structural model*). setelah melakukan analisis data menggunakan sem tahap selanjutnya adalah melakukan validasi, lalu modifikasi model, analisis hipotesis, dan tahap yang terakhir pembuatan kesimpulan dan saran.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini melibatkan responden yang sudah pernah mengunjungi Website Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo sebanyak ±154 responden. Responden dipersilahkan untuk memilih salah satu pilihan jawaban yang sesuai atau mewakili pilihan responden untuk mengisi jawaban pada masing – masing item pertanyaan di dalam kuisiener tersebut. Pada penelitian ini menggunakan skala *Likert* dalam menentukan nilai dari masing – masing item pertanyaan. Terdapat 5 point dalam skala *likert* yaitu skala 1 – 5 (sangat tidak setuju – sangat setuju).

A. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS dengan menghitung korelasi dari *Pearson* dengan tingkat signifikansi 0,05 pada pengujian dua arah (*2-tailed*). Responden yang terlibat berjumlah 154 orang. Sebuah pernyataan dari indikator dapat dinyatakan valid apabila *r* hitung lebih besar dari *r* tabel [8], dengan nilai *r* tabel 0,157. Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa semua indikator pertanyaan hasilnya *valid*. Indikator yang *valid* akan tetap digunakan dalam proses pengujian selanjutnya dan dinyatakan bahwa semua indikator *valid* untuk mengukur setiap variabel laten. Sedangkan jika ada indikator yang tidak *valid* maka tidak akan digunakan pada proses pengujian selanjutnya.

B. Uji Reliabilitas

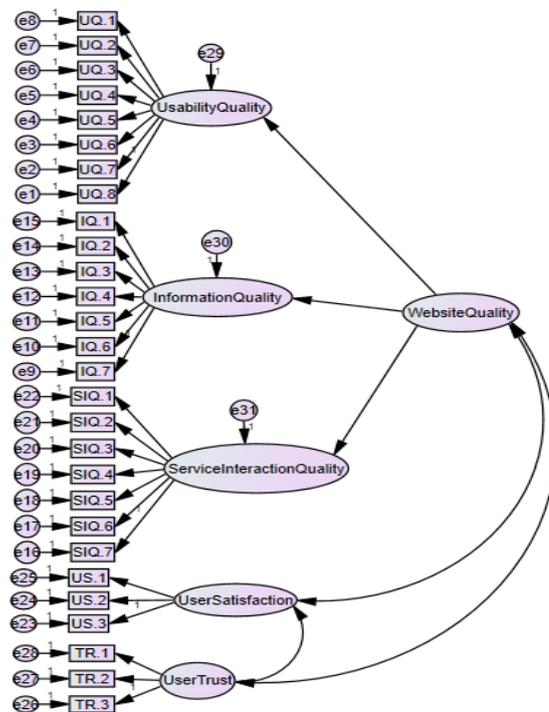
Pada tahap selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk semua indikator yang telah *valid*. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah hasil dari pengukuran dari kuesioner *relative* konsisten. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS. Jika nilai *Cronbach alpha* > 0.70, maka respon dari kuisisioner dapat dinyatakan konsistensi internal yang tinggi dan pertanyaan dapat dikatakan reliabel. Jika nilai *r* hitung > *r* tabel, maka kuisisioner juga dapat dikatakan reliabel. Namun bila nilai *Cronbach Alpha* diantara 0.6 – 0.7 maka tingkat konsistensi masih dapat diterima. Hasil dari perhitungan uji reliabilitas setiap item variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *User Satisfaction*, dan *User Trust* dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan nilai reliabilitas pada setiap variabel menunjukkan koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.6 jadi seluruh variabel dapat dinyatakan reliabel.

C. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu data mengikuti distribusi normal melalui hasil perhitungan uji parametrik *kolmogorov-smirnov* (*one sampel K-S*) [9]. Pada penelitian ini, hasil uji normalitas *kolmogorov-smirnov* diketahui bahwa terdapat 8 *outlier* yang harus dihapus pada data responden yang telah terkumpul sehingga total responden menjadi 146. Diketahui juga nilai signifikansi  $0.200 > 0.05$  maka dapat disimpulkan untuk uji normalitas *webqual* terhadap *user satisfaction* memiliki nilai residual yang berdistribusi normal.

D. Analisis Measurement Model

Pada pembuatan *measurement model* ini menggunakan aplikasi AMOS, dengan cara memasukkan data pada indikator dalam model. Pada Gbr. 3 adalah model *measurement model webqual*.

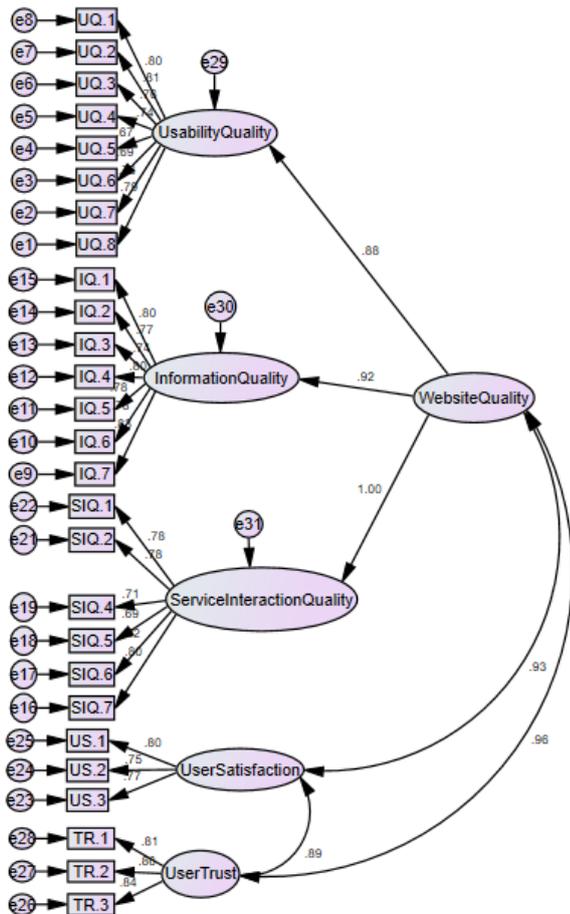


Gbr. 3 Measurement Model

Setelah melakukan pengukuran pada CFA (*Confirmatory Factor Analysis*) setiap indikator ditemukan ada satu yang tidak memenuhi nilai *loading factor* yaitu pada indikator SIQ 3, dimana hanya memiliki nilai *loading factor* yang jauh dari 0,5. Maka dari itu dilakukan pengecekan pada nilai *standardized residual* untuk memastikan apakah indikator SIQ 3 perlu dilakukan penghapusan atau tidak. Saat melihat dan mengamati nilai *Standardized Residual*, cari nilai yang lebih besar dari |2,5| dan lebih besar dari |4,0| [10]. Perlu diperhatikan dan dipertimbangkan untuk dilakukan penghapusan indikator jika nilainya lebih besar dari |2,5| dan perlu diperhatikan juga untuk melakukan penghapusan nilai dengan pasti karena indikator yang memiliki nilai lebih dari |4,0| dapat menyebabkan masalah pada model lain. Nilai *Standardized Residual* dapat diketahui pada Tabel 2, indikator SIQ 3 memiliki nilai -4.107, artinya nilai tersebut lebih dari |4,0|. Sehingga akan dilakukan penghapusan pada indikator SIQ 3.

TABEL II  
 STANDARDIZED RESIDUAL CFA

	TR 1	TR 2	TR 3	US 1	US 2	US 3	SIQ 1	SIQ 2	SIQ 3	UQ 1	UQ 2	UQ 3	UQ 4	UQ 5	UQ 6	UQ 7	UQ 8	
TR 1	0									-0.854	-0.358	0.437	0.416	-0.218	0.331	0.41	0.398	0.815
TR 2	0.288	0								-0.579	-0.286	0.181	0.24	-0.041	0.238	0.342	-0.177	0.814
TR 3	0.144	-0.324	0							-1.018	-0.931	-0.161	-0.175	-0.693	0.033	0.268	-0.643	1.087
US 1	-0.068	0.21	-0.272	0						-2.045	-0.499	-0.152	-0.024	-0.317	-0.237	0.226	-0.893	0.494
US 2	0.337	-0.546	-0.103	0.747	0					0.497	0.061	0.142	0.143	0.855	0.664	0.77	0.555	-0.059
US 3	1.183	-0.323	0.53	-0.441	-0.293	0				0.101	0.549	-0.384	1.488	1.624	-0.061	0.216	0.998	-0.788
SIQ 1	-0.179	-0.516	-0.208	0.142	0.187	0.66	0			0.087	0.484	1.066	0.873	0.275	-0.252	0.289	0.433	0.817
SIQ 2	0.153	1.042	0.181	-0.251	-0.125	-0.19	0.391	0		-0.253	-0.152	1.051	-0.037	1.056	-0.34	0.599	-0.403	-0.561
SIQ 3	-0.062	0.773	0.394	-0.206	-1.57	0.278	0.73	0.349	0	<p>Setelah penghapusan indikator SIQ 3, maka akan dilakukan “calculating/run” kembali pada model untuk menghitung lagi nilai estimasinya yang dapat dilihat pada Gbr. 4.</p>								
SIQ 4	-0.231	0.774	0.249	-0.257	0.883	0.207	-0.241	0.437	-0.436									
SIQ 5	0.447	-0.331	-0.701	0.527	0.8	1.083	-0.462	-0.53	-4.107									
SIQ 6	-0.29	0.136	0.244	0.03	-0.801	0.311	-0.16	-0.587	-0.293									
SIQ 7	-0.398	0.329	-0.15	-1.039	-0.456	-0.227	-0.024	-0.143	-0.242									
IQ 1	-0.209	-0.198	0.229	0.684	0.021	-0.297	-0.394	-0.154	-0.409									
IQ 2	0.36	-0.186	0.631	-0.087	-0.749	-0.142	0.356	0.186	0.832									
IQ 3	0.06	-0.384	-0.08	0.208	-0.509	0.282	-0.893	-1.306	0.859									
IQ 4	-0.547	-0.997	-0.333	0.428	-0.399	-0.654	0.011	-0.393	-1.012									
IQ 5	-0.711	-0.463	0.383	0.102	-0.573	0.474	-0.339	0.56	0.418									
IQ 6	-0.405	-0.063	-0.554	-0.544	-0.69	1.199	-0.076	-0.061	0.961									
IQ 7	0.381	-0.371	0.215	-0.191	-0.181	0.526	-0.02	-0.229	-0.698									



Gbr. 4 Nilai Factor Loading CFA

Pada Gbr. 4 dapat diketahui nilai *factor loading* CFA dan tidak terdapat nilai *factor loading* yang kurang dari 0.5 sehingga tidak perlu dilakukan penghapusan indikator.

1. Uji Kecocokan Model

Didalam uji kecocokan model ada beberapa indeks kecocokan model yang perlu untuk diperhatikan atau diamati. [11] mengelompokkan *Goodness Of Fit Indices* (GOF) atau ukuran-ukuran GOF menjadi 3 bagian, yaitu *absolute fit measures* (ukuran kecocokan absolut), *incremental fit measures* (ukuran kecocokan inkremental), dan *parsimonious fit measures* (ukuran kecocokan parsimoni). Pada bukunya yang berjudul “*Multivariate Data Analysis*” [11] menganjurkan setidaknya terdapat 1 indeks dari kategori *absolute fit* dan *comparative/incremental fit* yang digunakan. Dianjurkan juga untuk menggunakan masing-masing dari kategori indeks kecocokan model yang berjumlah minimal 1 indeks.

Pada penelitian ini, digunakan beberapa indeks kecocokan model yaitu GFI, CMIN/DF, AGFI, CFI, TLI, NFI, dan RMSEA. Dalam hal ini persyaratan penggunaan

minimal 1 indeks pada masing-masing kategori telah terpenuhi. Setelah itu pengujian kecocokan model dengan melakukan “*calculating/run*” pada model yang akan diuji. Nilai indeks kecocokan model pada pengujian pertama dapat diketahui pada Tabel III. Pada uji kecocokan model, model yang digunakan untuk diuji adalah *measurement model* yang telah melalui tahap pengujian CFA.

TABEL III  
NILAI UJI KECOCOKAN MODEL 1

Indeks Kecocokan Model	Nilai Cut Off	Hasil	Keterangan
CMIN/DF	≤2	2,096	Marjinal <i>Fit</i> , mendekati <i>good fit</i>
GFI	≥0,90	0,757	Belum Terpenuhi
AGFI	≥0,80	0,711	Belum Terpenuhi
CFI	≥0,95	0,892	Belum Terpenuhi
NFI	≥0,90	0,813	Belum Terpenuhi
TLI	≥0,95	0,881	Belum Terpenuhi
RMSEA	≤0,08	0,085	Belum Terpenuhi

Pada Tabel III dapat diketahui bahwa pengujian pertama terdapat 1 indeks yang marjinal *fit* dan 6 indeks lainnya belum terpenuhi. Oleh karena itu dilakukan analisis terhadap tabel *modification indices* pada Tabel IV.

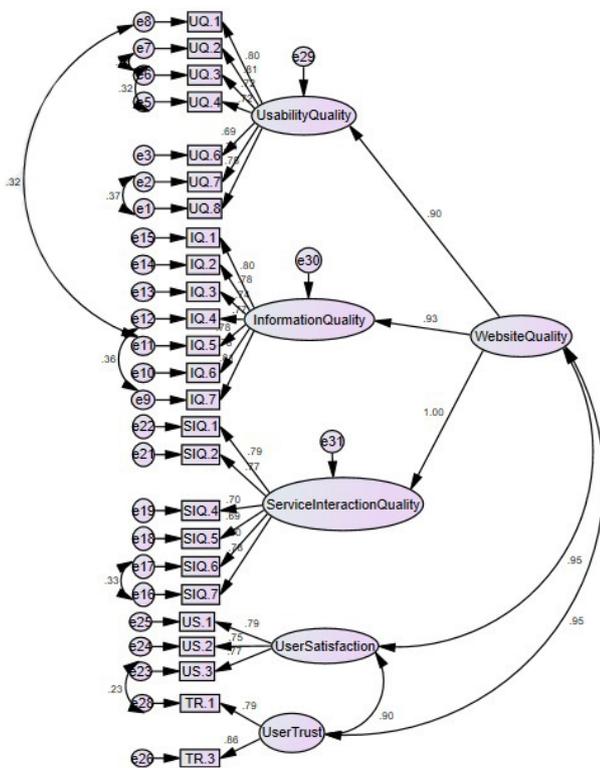
TABEL IV  
MODIFICATION INDICES 1

Korelasi Variabel Error	M.I.	Par
e2 <--> e16	5.122	0.051
e2 <--> e10	5.909	-0.057
e2 <--> e8	5.792	-0.052
e2 <--> e7	7.535	-0.059
e2 <--> e6	4.537	-0.05
e1 <--> e26	5.343	0.047
e1 <--> e24	6.148	0.063
e1 <--> e11	5.953	-0.055
e1 <--> e10	4.836	-0.05
e1 <--> e8	4.527	-0.045
e1 <--> e7	5.096	-0.047
e1 <--> e6	6.191	-0.057
e1 <--> e2	21.430	0.11

Setelah melakukan analisis pada *modification indices*

yang mana analisis ini berguna untuk mengetahui nilai error pada korelasi variabel *error* yang paling besar, sehingga bisa dilakukan penambahan hubungan *error covariance*. Hubungan *error covariance* yang ditambah hanya berlaku pada variabel *error* dari indikator [10]. Jadi dalam hal ini nilai *modification indices* (M.I.) yang paling besar adalah  $e1 \leftrightarrow e2$ , sehingga dalam model pada variabel  $e1 \leftrightarrow e2$  dapat diberi hubungan *covariance*. Setelah variabel  $e1 \leftrightarrow e2$  diberi hubungan *covariance* maka dilakukan “*calculating/run*” kembali pada model tersebut untuk melakukan pengujian selanjutnya.

Dalam hal ini diperlukan 10 kali modifikasi agar *measurement* model dapat mencapai *good fit*. Pada Gbr. 5 merupakan modifikasi ke sepuluh atau terakhir dan dapat diketahui bahwa *measurement model* telah mencapai *good fit*.



Gbr. 5 Hasil Estimasi Measurement Model 10

Pada Gbr. 5 diketahui hasil estimasi model 10 mengalami beberapa pada nilai *factor loading* di beberapa indikatornya, tetapi tidak ada indikator yang perlu dihapus karena nilai *factor loadingnya* masih memenuhi.

TABEL V  
HASIL UJI KECOCOKAN MODEL 10

Indeks Kecocokan Model	Nilai Cut Off	Hasil	Keterangan
CMIN/DF	$\leq 2$	1,652	Terpenuhi
GFI	$\geq 0,90$	0,91	Terpenuhi
AGFI	$\geq 0,80$	0,840	Terpenuhi
CFI	$\geq 0,95$	0,971	Terpenuhi
NFI	$\geq 0,90$	0,911	Terpenuhi
TLI	$\geq 0,95$	0,965	Terpenuhi
RMSEA	$\leq 0,08$	0,053	Terpenuhi

CMIN/DF	$\leq 2$	1,652	Terpenuhi
GFI	$\geq 0,90$	0,91	Terpenuhi
AGFI	$\geq 0,80$	0,840	Terpenuhi
CFI	$\geq 0,95$	0,971	Terpenuhi
NFI	$\geq 0,90$	0,911	Terpenuhi
TLI	$\geq 0,95$	0,965	Terpenuhi
RMSEA	$\leq 0,08$	0,053	Terpenuhi

Pada Tabel V dapat diketahui bahwa hasil dari uji kecocokan indeks model 10 semua indeks kecocokan model telah terpenuhi dan memiliki nilai yang signifikan dan telah memenuhi terhadap nilai *cut off* nya. Sehingga dapat diketahui bahwa *measurement model* telah *good fit*.

## 2. Uji Reliabilitas Model

Untuk mengetahui sejauh mana model dapat diandalkan, maka perlu dilakukan uji reliabilitas model dengan cara melakukan penghitungan untuk mengetahui nilai *Construct Reliability* (CR). Konstruk dengan nilai CR antara 0,6 – 0,7 masih diterima dan masih memiliki reliabilitas yang baik, sedangkan konstruk dengan nilai CR 0,7 atau lebih merupakan konstruk yang reliabilitasnya baik [10]. Konstruk yang memiliki nilai CR yang tinggi atau signifikan dapat dikatakan bahwa semua indikator dari suatu konstruk dapat merepresentasikan konstruk tersebut dengan baik [10]. Dapat diketahui bahwa nilai CR pada konstruk US sebesar 0,796, TR sebesar 0,845, dan WEBQUAL sebesar 0,898 sehingga dapat dikatakan bahwa semua konstruk telah memiliki nilai CR yang baik dan memenuhi, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator dari masing-masing konstruk sudah merepresentasikan konstraknya dengan baik.

## 3. Uji Validitas Model

Didalam uji validitas model ada dua hal yang harus diperhatikan yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan [10].

### a. Validitas Konvergen

Pada uji validitas konvergen, dapat dilakukan dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) adalah  $\geq 0,50$  [11]. Jika nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada sebuah konstruk kurang dari 0,5 dapat dikatakan bahwa banyak terjadi kesalahan dalam indikator atau item daripada nilai *variance* dari konstruk. Dapat diketahui bahwa nilai AVE pada konstruk US sebesar 0,830, TR sebesar 0,831, dan WEBQUAL sebesar 0,945. Nilai *Average Variance*

Extracted (AVE) pada seluruh konstruk memiliki nilai lebih dari 0,5. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh konstruk memiliki validitas konvergen yang baik.

b. Validitas Diskriminan

Untuk mengetahui apakah suatu konstruk memiliki keunikan tersendiri dan berbeda dari konstruk lain maka dari itu dilakukan uji validitas diskriminan, dengan melakukan perhitungan pada *Maximum Squared Shared Variance* (MSV) untuk mengetahui hal tersebut. Untuk melakukan analisis, ada beberapa ketentuan yang perlu diperhatikan dan jika dari ketentuan-ketentuan dibawah ini dapat terpenuhi, maka dapat dikatakan telah lolos uji validitas diskriminan [10]. Ketentuan-ketentuan yang perlu diperhatikan adalah :

- 1)  $AVE > MSV$  [10].
- 2) Akar kuadrat dari  $AVE >$  korelasi antar konstruk [10].

Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada Tabel VI.

TABEL VI  
HASIL UJI VALIDITAS DISKRIMINAN

	AVE	MSV	US	TR	WEBQUAL
US	0,920	0,883	0,959		
TR	0,932	0,846	0,903	0,965	
WEBQUAL	0,958	0,921	0,951	0,953	0,978

Pada Tabel VI dapat diketahui bahwa hasil uji validitas diskriminan diatas pada setiap konstruk memiliki nilai AVE lebih besar dari pada nilai MSV dan juga nilai pada tabel yang berwarna kuning adalah nilai kuadrat dari nilai AVE pada setiap konstruk.

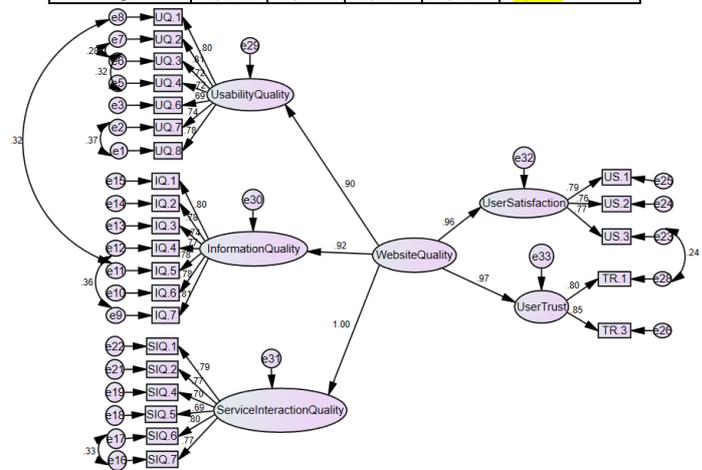
Pada hasil uji validitas diskriminan diatas, nilai  $TR \leftrightarrow US$  sebesar 0,903 dan  $WEBQUAL \leftrightarrow US$  mempunyai nilai sebesar 0,951 yang merupakan nilai korelasi konstruk antara TR dan WEBQUAL terhadap konstruk US. Jadi, nilai akar kuadrat AVE pada US adalah 0,959 yang berarti masih lebih besar dari pada nilai korelasi antar konstraknya yaitu 0,903 dan 0,951. Lalu untuk nilai  $TR \leftrightarrow US$  dan nilai  $WEBQUAL \leftrightarrow TR$  mempunyai nilai sebesar 0,953 yang merupakan nilai korelasi konstruk antara US dan WEBQUAL terhadap konstruk TR. Jadi, nilai akar kuadrat AVE dari TR adalah 0,965 yang artinya masih lebih besar dari nilai korelasi antar konstraknya yang memiliki nilai 0,903 dan 0,953. Lalu nilai  $WEBQUAL \leftrightarrow US$  dan nilai  $WEBQUAL \leftrightarrow TR$  merupakan nilai korelasi antar konstruk US dan TR terhadap WEBQUAL. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai akar kuadrat AVE dari WEBQUAL adalah 0,978 yang artinya nilai tersebut masih lebih besar dari nilai korelasi antar konstraknya 0,951 dan 0,953.

Pada penjelasan yang telah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa semua ketentuan yang berlaku untuk validitas diskriminan telah terpenuhi. Dan setiap konstruk pada model telah merepresentasikan ciri khasnya sendiri sehingga tidak diperlukan untuk melakukan perubahan konstruk.

c. Analisis Structural Model

Dalam hal ini, hipotesis yang sudah dibuat akan melakukan pengujian. Analisis *structural model* berbeda dengan analisis *measurement model*, dimana analisis struktural model menganalisis hubungan antar konstruk eksogen dengan konstruk endogen yang dapat ditandai dengan anak panah satu arah. Berikut ini adalah tahapan untuk mengubah *measurement model* yang sudah *fit* dan sudah *valid* ke dalam struktural model, yaitu [10] :

1. Menghapus hubungan kovarian pada konstruk. Dalam hal ini hubungan kovarian antara  $WEBQUAL \leftrightarrow US$ ,  $WEBQUAL \leftrightarrow TR$ , DAN  $us \leftrightarrow TR$  dihapus [10].
2. Memindahkan konstruk endogen ke bagian kanan untuk memudahkan analisis *path*. Lalu, hubungan antara WEBQUAL dan US serta WEBQUAL dan TR dihubungkan dengan anak panah satu arah [10].
3. Kemudian menambahkan variabel error pada konstruk endogen yaitu US dan TR [10].



Gbr. 6 Hasil Estimasi Struktural Model

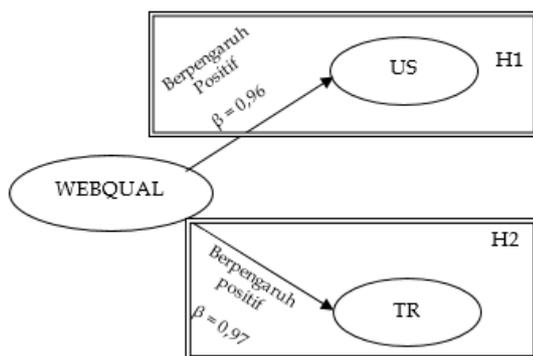
Pada Gbr. 6 dapat diketahui bahwa nilai seluruh *beta coefficient* ( $\beta$ ) pada struktural model diatas telah bernilai positif atau lebih dari 0. Maka dapat dikatakan bahwa *beta coefficient* ( $\beta$ ) signifikan. Selanjutnya dari 3 dimensi/aspek *Website Quality* (WEBQUAL), dimensi/aspek dari *Information Quality* (IQ) dan *Service Interaction Quality* (SIQ) merupakan aspek yang mempunyai peran besar terhadap *Website Quality*, karena memiliki nilai *beta coefficient* ( $\beta$ ) yang paling besar yaitu 0,92 dan 1.

TABEL VII  
UJI KECOCOKAN STRUKTURAL MODEL

Indeks Kecocokan Model	Nilai Cut Off	Hasil	Keterangan
CMIN/DF	$\leq 2$	1,719	Terpenuhi
GFI	$\geq 0,90$	0,881	Marjinal <i>Fit</i> , mendekati <i>good fit</i>
AGFI	$\geq 0,80$	0,838	Terpenuhi
CFI	$\geq 0,95$	0,970	Terpenuhi
NFI	$\geq 0,90$	0,910	Terpenuhi
TLI	$\geq 0,95$	0,962	Terpenuhi
RMSEA	$\leq 0,08$	0,054	Terpenuhi

Pada Tabel VII dapat diketahui bahwa seluruh nilai indeks kecocokan model telah memenuhi atau telah *fit*. Pada GFI dapat diketahui nilainya sangat mendekati *good fit* sehingga tetap dinyatakan baik sehingga tidak perlu dilakukan *modification indices*. Lalu dilakukan analisis *path* berdasarkan hipotesis dengan melihat nilai *beta coefficient* ( $\beta$ ).

Pada hipotesis pertama H1 adalah *Website Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Untuk *beta coefficient* ( $\beta$ ) pada konstruk WEBQUAL  $\rightarrow$  US sebesar 0,96 dan dikatakan bernilai positif karena memiliki nilai yang lebih besar dari 0. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa *Website Quality* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), sehingga H1 telah terpenuhi. Lalu untuk hipotesis kedua H2 adalah *Website Quality* berpengaruh positif terhadap *User Trust*. *Beta coefficient* ( $\beta$ ) pada konstruk WEBQUAL  $\rightarrow$  TR sebesar 0,97 dan dikatakan bernilai positif karena memiliki nilai yang lebih besar dari 0. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa *Website Quality* memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna (*User Trust*), sehingga H2 telah terpenuhi juga. Dibawah ini adalah gambar nilai  $\beta$  pada variabel endogen.



Gbr. 7 Nilai  $\beta$  pada Variabel Endogen

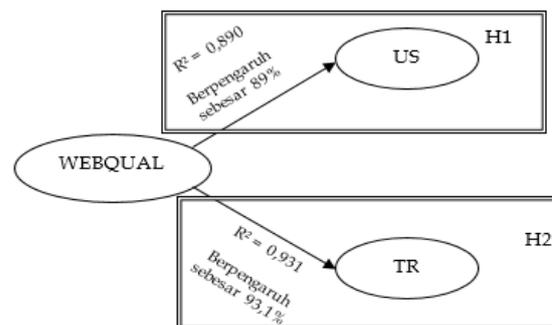
Dalam hal ini hasil *beta coefficient* pada WEBQUAL  $\rightarrow$  US yaitu 0,96 dan *beta coefficient* pada WEBQUAL  $\rightarrow$  TR yaitu 0,97 oleh karena itu WEBQUAL  $\rightarrow$  TR memiliki efek yang sedikit lebih besar dibandingkan dengan WEBQUAL  $\rightarrow$

US. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa *website quality* sedikit memiliki peran yang lebih besar (lebih berperan) pada *User Trust* dibandingkan dengan *User Satisfaction*. Lalu untuk mengetahui besaran pengaruh dari WEBQUAL  $\rightarrow$  US dan WEBQUAL  $\rightarrow$  TR dapat dilakukan pengecekan pada Tabel VIII nilai estimasi  $R^2$  atau *squared multiple correlation*.

TABEL VIII  
NILAI ESTIMASI  $R^2$

Variabel	Estimate
UserTrust	0,931
UserSatisfaction	0,890

Pada Tabel VIII dapat diketahui bahwa WEBQUAL memiliki pengaruh sebesar 0,931 terhadap TR (*User Trust*) dan WEBQUAL memiliki pengaruh sebesar 0,890 terhadap US (*User Satisfaction*). Jika diasumsikan besaran pengaruh sempurna dari variabel eksogen yaitu WEBQUAL dan variabel endogen yaitu US dan TR adalah 100% maka dapat dikatakan bahwa pengaruh dari WEBQUAL terhadap US adalah 89% yang mana sisanya yang berjumlah sebesar 11% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Lalu pengaruh dari WEBQUAL terhadap TR sebesar 93,1% dan sisanya berjumlah sebesar 6,9% merupakan besaran yang dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas website (*Website Quality*) lebih berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna (*User Trust*) daripada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Dibawah ini adalah gambar besaran pengaruh WEBQUAL terhadap US dan TR.



Gbr. 8 Besaran Pengaruh WEBQUAL terhadap US dan TR

#### IV. KESIMPULAN

1. Penelitian ini menggunakan pengujian model dengan pendetakan *two step*, dimana dalam hal ini dilakukan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), setelah itu dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada model, lalu dilakukan pengujian untuk *structural model*. Hasil dari pengujian

model ini pada awalnya didapatkan bahwa model memiliki nilai *goodness of fit* yang kurang baik atau belum memenuhi. Oleh karena itu dilakukan pengamatan pada tabel *modification indices* untuk memberikan hubungan *error covariance* atau melakukan pengamatan pada *standardized residual* untuk melakukan penghapusan pada indikator yang bermasalah dalam model.

2. Penelitian ini melakukan 10 kali modifikasi agar *measurement* model dapat mencapai *good fit*. Selanjutnya melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam uji reliabilitas semua konstruk mulai dari WEBQUAL, US, dan TR memiliki nilai *construct reliability* >0,6, sehingga dapat dikatakan bahwa model telah reliabel. Lalu untuk uji validitas, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada seluruh konstruk memiliki nilai >0,5 dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > *Maximum Squared Shared Variance* (MSV), dan untuk nilai akar kuadrat nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > korelasi antar konstruk. Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa model telah *valid*.
3. Dalam pengujian *structural model*, nilai beta *coefficient* pada *structural model* memiliki nilai yang lebih besar dari 0 sehingga *structural model* telah signifikan dan nilai pada indeks kecocokan model mengindikasikan bahwa untuk keseluruhan model telah *good fit*.
4. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas website (*Website Quality*) yang terdiri dari *Usability Quality* (kualitas kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan kepercayaan pengguna (*User Trust*). Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa hipotesis 1 (H1) dan hipotesis 2 (H2) diterima.
5. Kemudian untuk mengetahui pengaruh dari kualitas website (*Website Quality*), maka dilakukan pengamatan pada nilai R<sup>2</sup>. Dalam hal ini didapatkan hasil untuk kualitas website (*Website Quality*) berpengaruh sebesar 89% terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan kualitas website (*Website Quality*) berpengaruh sebesar 93,1% terhadap kepercayaan pengguna (*User Trust*).

#### V. SARAN

1. Penelitian selanjutnya disarankan dapat melakukan perluasan model untuk mengetahui lebih banyak tentang hal apa yang dapat dipengaruhi oleh kualitas website (*Website Quality*).
2. Perlu adanya penelitian lanjutan pada waktu mendatang seiring dengan perkembangan teknologi yang telah banyak mengalami perubahan khususnya pada kualitas website

(*Website Quality*) agar dikembangkan lagi, sehingga tidak terbatas hanya dengan 3 dimensi atau beberapa indikator saja, melainkan dapat ditambahkan beberapa aspek atau dimensi serta indikator yang dapat mempengaruhi kualitas website (*Website Quality*).

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih saya ucapkan kepada kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan karunianya, terima kasih juga kepada keluarga, teman – teman, pihak Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo, dosen pembimbing, dosen penguji, dan semua pihak yang telah membantu saya hingga sampai tahap ini.

#### REFERENSI

- [1] Warjiyono & Hellyana. 2018. *Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Tegal. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer vol. 5, No. 2 Mei 2018, hlmn. 139-146.
- [2] Simarmata, J. 2010. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [3] Shia, B. C., Mingchih Chen, & Agus David Ramadhan. 2016. *Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on Aliexpress Site in Indonesia)*. American Journal of Industrial and Business Management, 117-128.
- [4] Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran jasa*. Malang: Bayumedia
- [5] Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT fjtgroup cabang Manado)*. Jurnal EMBA, 4(1), 109–119.
- [6] RSUD Kabupaten Sidoarjo, “Home RSUD Kabupaten Sidoarjo”, 2015. [Online]. Available: <http://www.rsd.sidoarjokab.go.id/>. [Diakses 8 Februari 2020]
- [7] Barnes S, Vidgen, R. 2002. *An Integrative Approach to the Assesement of E-Commerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002
- [8] Agustiani, Nurul Huda. 2010. *Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) terhadap Kinerja Individual Dengan Kemudahan Pengguna Sebagai Variabel Moderating*. Tesis Universitas Negeri Semarang.
- [9] Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [10] Nur Ashri, Novia Karunia. 2019. *Analisis Pengaruh Aktivitas Social Media Marketing Terhadap Ekuitas Merek dan Intensi Pembelian Pada PT XYZ Menggunakan Structural Equaiton Modeling* (Skripsi). Departemen Sistem Informasi. Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

- [11] Hair, Joseph F. Jr. et al. 2010. *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. Pearson Education Limited. Harlow. England
- [12] Barnes, S.J. and R.T. Vidgen. 2001. *An Evaluation of Cyber Bookshops: The WebQual Method*. International Journal of Electronic Commerce, Vol. 6: 6-25.
- [13] Barnes, S.J. and R.T. Vidgen. 2001. *Assessing the Quality of Auction Web Sites*. Proceedings of the Hawaii International Conference on Systems Sciences, CD-ROM, Maui, Hawaii, January.
- [14] Barnes, S. J., & Vidgen, R. 2003. *Measuring Website Quality Improvements: A Case Study on The Forum on Strategic Management Knowledge Exchange*. Industrial Management & Data Systems, 297-309.
- [15] Barnes, S.J. and R.T. Vidgen, 2000. *WebQual: An Exploration of Web Site Quality*. Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems, Vol. 1: 298-305, Vienna, July.
- [16] Bricci, L., Fragata, A., & Antunes, J. 2016. *The effects of trust, commitment and satisfaction on customer loyalty in the distribution sector*. Journal of Economics, Business and Management, 4(2), 173–177.
- [17] Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- [18] Hair, et. La. 2006. *Multivariate data analysis.ed. Upper Saddle River, New Jersey, Pearson Education, Inc. Isbn0-13-032929-0*.
- [19] Hidayah, Chaulah Rati. 2019. *Pemodelan Adopsi Teknologi Pada V-Learning (Skripsi)*. Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik: Universitas Negeri Surabaya.
- [20] Likert, R. 1932. *A Technique for The Measurement of Attitudes*. In R. Likert, *A Technique for The Measurement of Attitudes* (pp. 1-55). New York: New York University.
- [21] Permata Alam, Annisa Jarizky. 2019. *Analisis Kesesuaian Teknologi Pembelajaran Virtual Terhadap Lingkungan Sosial Pada Mahasiswa Unesa (Skripsi)*. Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik: Universitas Negeri Surabaya.
- [22] Pratama, Irianto Bunga. 2017. *Analisis Kepuasan Pengguna Pada Situs Gotomalls.Com Menggunakan Metode Webqual Masters Thesis (Tesis)*. Magister Management Technology Institut: Teknologi Sepuluh Nopember.
- [23] Ramadania. 2003. *Kepercayaan dan Komitmen Sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing Dalam Membangun Loyalitas (Tesis)*. Universitas Tanjungpura. Pontianak.
- [24] Santoso, S. 2002. *Analisis SEM menggunakan AMOS*. Jakarta: Gramedia.
- [25] Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [26] Sarwono, Jonathan. 2010. *Pengertian Dasar Structural Equation Modelling (SEM)*. Universitas Kristen Krida Wacana. Jurnal Bisnis Manajemen, Vol . 10, No. 3, September 2010: 173-182.
- [27] Sastika, W. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce Traveloka*, 649-657.
- [28] Waluyo, Minto. 2016. *Mudah Cepat Tepat Penggunaan Tools Amos Dalam Aplikasi (SEM)*. Surabaya. UPN “Veteran” JATIM.
- [29] Werner R. Murhadi. *Pemodelan SEM*. dikutip 19 November 2014 <http://hubla.dephub.go.id/publikasi/.../pemodelan-sem>.
- [30] Wicaksono, B.L., Susanto, A., Winarno, W.W. 2012. *Evaluasi Kualitas Layanan Website PUSDIKLAT BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Perfomance Analysis*. Media Ekonomi & Teknologi Informasi, 19 (1), 21-34.