

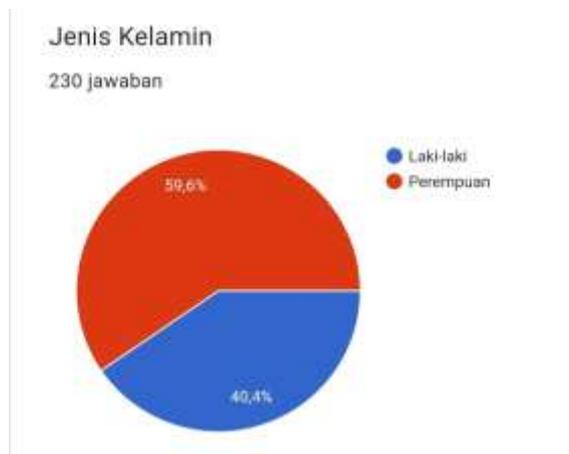
BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 HASIL

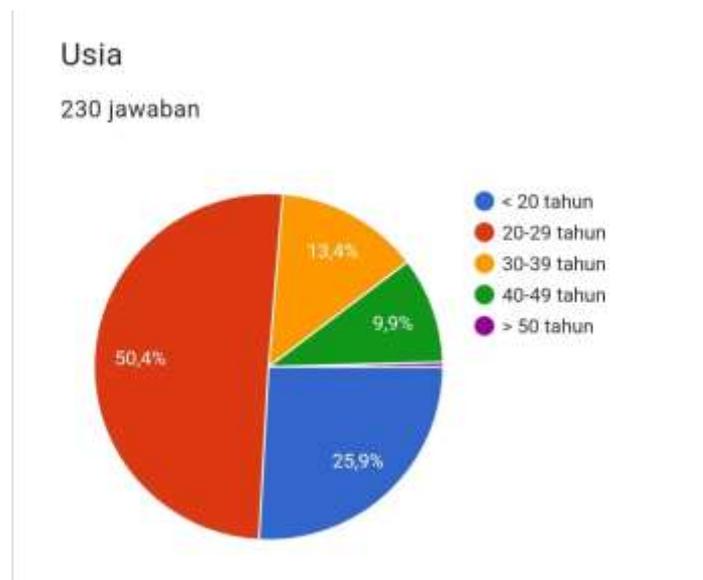
5.1.1 Profil Responden

Data responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan durasi saat mengakses website. Gambar 5.1 merupakan profil responden berdasarkan jenis kelamin.



Gambar 5.1 Data Jenis Kelamin Responden

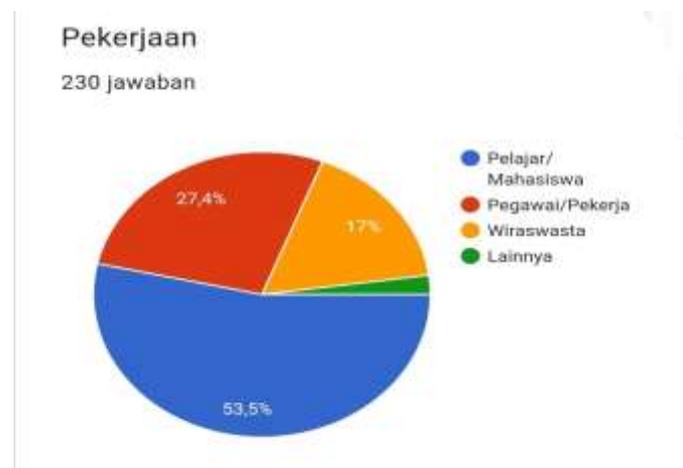
Berdasarkan data pada gambar 5.1, diketahui bahwa dari 230 data responden yang digunakan dalam analisis ini, sebagian besar didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 59,6% dengan jumlah 137 responden, sedangkan sisanya merupakan responden berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 93 responden dengan persentase 40,4%. Gambar 5.2 merupakan profil responden usianya.



Gambar 5.2 Data Usia Responden

Berdasarkan gambar 5.2, menunjukkan bahwa dari 230 data responden yang digunakan dalam analisis ini didominasi oleh responden dengan usia 20-29 tahun dengan persentase 50,4% dengan jumlah 117 responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang berusia <20 tahun dengan persentase 25,9% dengan jumlah 60 responden. Responden dengan usia 30-39 tahun berjumlah 31 responden dengan persentase 13,4%, responden dengan rentang usia 40-49 tahun dengan persentase 9,9% dengan jumlah 23 responden dan responden yang berusia >50 tahun berjumlah 1 responden dengan persentase 0,4%.

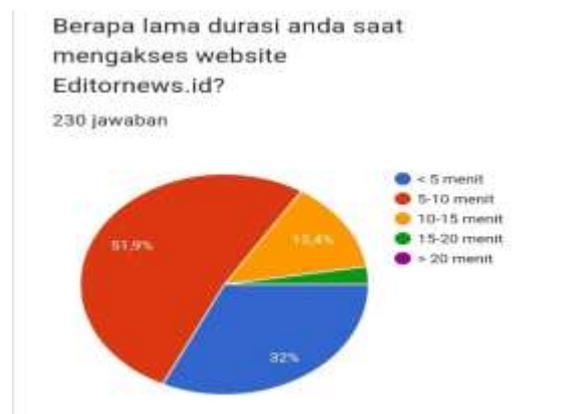
Data responden yang dilihat berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada gambar 5.3.



Gambar 5.3 Data Pekerjaan Responden

Berdasarkan hasil kuesioner responden didominasi oleh pelajar dan mahasiswa dengan persentase 53,5% yang berjumlah 123 responden, diikuti oleh pegawai/ pekerja dengan persentase 27,4% dengan jumlah 63 responden. Selanjutnya responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 39 responden dengan persentase 17% dan pekerjaan lainnya dengan persentase 2,2% dengan jumlah 5 responden.

Data responden berdasarkan lama durasi saat mengakses website Editornews.id dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5.4 Data Lama Durasi Akses Responden

Berdasarkan data diatas rata-rata responden mengakses website selama 5-10 menit dengan persentase 51,9% yang berjumlah 120 responden, selanjutnya dengan durasi <5 menit berjumlah 74 responden dengan persentase 32%. Responden yang mengakses website dengan durasi 10-15 berjumlah 31 responden dengan persentase 13,4% dan durasi 15-20 menit memiliki persentase 2,6% dengan jumlah 6 responden. Sedangkan untuk responden dengan durasi mengakses >20 menit tidak dijumpai.

5.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

5.1.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik instrument digunakan untuk mnegukur konsep yang seharusnya diukur, untuk menguji validitas konstruk yang dilakukan dengan cara mengorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Hasil perhitungan uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas Variabel Usability

Tabel 5.1 Uji Validitas *Usability*

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.811**	.782**	.792**	.832**	.793**	.711**	.909**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230	230
X1.2	Pearson Correlation	.811**	1	.783**	.804**	.811**	.799**	.691**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230	230
X1.3	Pearson Correlation	.782**	.783**	1	.890**	.846**	.774**	.679**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230	230
X1.4	Pearson Correlation	.792**	.804**	.890**	1	.810**	.744**	.656**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230	230
X1.5	Pearson Correlation	.832**	.811**	.846**	.810**	1	.835**	.780**	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230	230
X1.6	Pearson Correlation	.793**	.799**	.774**	.744**	.835**	1	.768**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230	230
X1.7	Pearson Correlation	.711**	.691**	.679**	.656**	.780**	.768**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	230	230	230	230	230	230	230	230
TOTAL	Pearson Correlation	.909**	.901**	.913**	.905**	.939**	.905**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	230	230	230	230	230	230	230	230

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

Berdasarkan pengujian validitas pada variabel *usability* (X1) pada tabel 5.1 didapatkan hasil rhitung > rtabel 0,129 yang menunjukkan bahwa variabel *usability* valid. Nilai signifikansi pada pengujian variabel *usability* < 0.05 yang berarti berpengaruh signifikan. Sehingga dapat disimpulkan semua item pertanyaan pada variabel *usability* (X1) dapat digunakan dan valid.

2. Uji Validitas Variabel *Information Quality*Tabel 5.2 Uji Validitas *Information Quality*

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.871**	.889**	.752**	.818**	.789**	.925**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230
X2.2	Pearson Correlation	.871**	1	.918**	.765**	.812**	.810**	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230
X2.3	Pearson Correlation	.889**	.918**	1	.770**	.831**	.852**	.951**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230
X2.4	Pearson Correlation	.752**	.765**	.770**	1	.801**	.789**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230
X2.5	Pearson Correlation	.818**	.812**	.831**	.801**	1	.867**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230
X2.6	Pearson Correlation	.789**	.810**	.852**	.789**	.867**	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	230	230	230	230	230	230	230
TOTAL	Pearson Correlation	.925**	.935**	.951**	.881**	.925**	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	230	230	230	230	230	230	230

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

Berdasarkan pengujian validitas variabel *information quality* pada tabel 5.2 menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,129) dan nilai signifikan $< 0,005$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada variabel *information quality* valid dan signifikan.

3. Uji Validitas Variabel *Service Interaction Quality*Tabel 5.3 Uji Validitas *Service Interaction Quality*

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X.6	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.809**	.788**	.783**	.655**	.627**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230
X3.2	Pearson Correlation	.809**	1	.917**	.802**	.723**	.617**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230
X3.3	Pearson Correlation	.788**	.917**	1	.832**	.713**	.610**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230
X3.4	Pearson Correlation	.783**	.802**	.832**	1	.770**	.748**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230
X3.5	Pearson Correlation	.655**	.723**	.713**	.770**	1	.812**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	230	230	230	230	230	230	230
X.6	Pearson Correlation	.627**	.617**	.610**	.748**	.812**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	230	230	230	230	230	230	230
TOTAL	Pearson Correlation	.875**	.911**	.908**	.927**	.877**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	230	230	230	230	230	230	230

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

Berdasarkan uji validitas variabel *service interaction quality* (X2) pada tabel 5.3 didapatkan hasil bahwa semua item pernyataan pada variabel *service interaction quality* valid dan signifikan karena nilai rhitung > rtabel dengan rtabel 0,129 dan nilai signifikan < 0,05.

4. Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Tabel 5.4 Uji Validitas Kepuasan Pengguna

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.889**	.831**	.732**	.932**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230
Y2	Pearson Correlation	.889**	1	.882**	.775**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230
Y3	Pearson Correlation	.831**	.882**	1	.787**	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	230	230	230	230	230
Y4	Pearson Correlation	.732**	.775**	.787**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	230	230	230	230	230
TOTAL	Pearson Correlation	.932**	.956**	.941**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	230	230	230	230	230

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

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 5.4 dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel kepuasan pengguna valid dan signifikan hal ini dapat dilihat dari nilai rhitung > rtabel dengan rtabel 0,129 dan nilai signifikan < 0,005.

5. Uji Validitas Total Variabel

Tabel 5.5 Uji Validitas
Correlations

		X1	X2	X3	Y	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.576**	.290**	.439**	.735**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230
X2	Pearson Correlation	.576**	1	.513**	.377**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230
X3	Pearson Correlation	.290**	.513**	1	.430**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	230	230	230	230	230
Y	Pearson Correlation	.439**	.377**	.430**	1	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	230	230	230	230	230
TOTAL	Pearson Correlation	.735**	.832**	.776**	.685**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	230	230	230	230	230

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

Berdasarkan tabel diatas nilai rhitung *usability* (X1) 0,735 > rtabel 0,129 dan nilai signifikan 0,000 < 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *usability* valid dan signifikan. Variabel *information quality* (X2) juga menunjukkan nilai rhitung 0,832 > rtabel 0,129 dan dengan signifikasi 0,000 < 0,005 yang berarti variabel *information quality* juga valid dan signifikan.

Variabel *service interaction quality* (X3) dengan nilai rhitung 0,776 > rtabel 0,129 dan nilai signifikasi 0,000 < 0,005, maka variabel *service interaction quality* valid dan signifikan. Selanjutnya, variabel kepuasan pengguna (Y) dengan nilai rhitung 0,685 > rtabel 0,129 dan nilai signifikasi 0,000 < 0,005 maka variabel kepuasan pengguna valid dan signifikan.

5.1.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.6

Tabel 5.6 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	23

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	230	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	230	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Dari hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,7, sehingga jawaban responden dari variabel penelitian ini reliabel sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

5.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan SPSS, regresi linier berganda didapatkan hasil Tabel 5.7 berikut:

Tabel 5.7 Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.359	1.579		2.128	.034
	USABILITY	.269	.055	.335	4.896	.000
	INFORMATION QUALITY	.012	.052	.017	.229	.819
	SERVICE INTERACTION QUALITY	.200	.040	.324	4.977	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 5.8 diatas dapat dijelaskan melalui model regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 3,359 + 0,269 X_1 + 0,012 X_2 + 0,200 X_3$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta = 3,359. Artinya variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dianggap sama dengan nol.
2. Koefisien regresi *Usability* = 0,269X₁. Artinya jika variabel *Usability* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lainnya dianggap

konstan, maka variabel Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,269.

3. Koefisien regresi *Information Quality* = 0,012X2. Artinya jika variabel *Information Quality* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,012.
4. Koefisien regresi *Service Interaction Quality* = 0,200X3. Artinya jika variabel *Service Interaction Quality* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,200.

5.1.3.1 UJI HIPOTESIS t

Uji T dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% dan nilai t tabel 2,641. Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS didapatkan hasil seperti pada Tabel 5.8 yang hasil pengujian secara parsial sebagai berikut:

Tabel 5.8 Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.359	1.579		2.128	.034
USABILITY	.269	.055	.335	4.896	.000
INFORMATION QUALITY	.012	.052	.017	.229	.819
SERVICE INTERACTION QUALITY	.200	.040	.324	4.977	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

1. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi untuk variabel *Usability*, diperoleh nilai t hitung $4,896 > t$ tabel sebesar 2,614. Dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *usability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil ini, maka H1 diterima.
2. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi untuk variabel *Information Quality*, diperoleh nilai t hitung $0,229 < t$ tabel sebesar 2,614. Dengan nilai signifikan $0,819 > 0,05$ dapat disimpulkan bahwa secara parsial *information quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pen pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, maka H2 ditolak.
3. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi untuk variabel *service interaction quality*, diperoleh nilai t hitung $4.977 > t$ tabel sebesar 2,614. Dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa secara parsial *service interaction quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, maka H3 diterima.

5.1.3.2 Uji Hipotesis f

Uji f berfungsi untuk menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05.

Tabel 5.9 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	328.164	3	109.388	31.245	.000 ^b
	Residual	791.232	226	3.501		
	Total	1119.396	229			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

b. Predictors: (Constant), SERVICE INTERACTION QUALITY, USABILITY, INFORMATION QUALITY

Berdasarkan tabel 5.9 dapat diperoleh nilai F hitung 31,245 > F tabel sebesar 1,872 dengan taraf signifikan sebesar 0,000. Ini menunjukkan bahwa taraf signifikan F hitung lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Artinya bahwa variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima.

5.1.3.3 Koefisien Determinan (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berdasarkan analisis data pada penelitian ini didapatkan nilai koefisien determinasi seperti pada tabel 5.10.

Tabel 5.10 Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.541 ^a	.293	.284	1.87110

a. Predictors: (Constant), USABILITY, SERVICE INTERACTION QUALITY, INFORMATION QUALITY

Berdasarkan tabel diatas nilai R square adalah 0,293% atau 29,3% yang menunjukkan bahwa kemampuan model *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *service interaction quality* (X3) menerangkan variasi variabel kepuasan pengguna (Y) sebesar 29,3% dan sisanya dipengaruhi variabel independen lainnya sebesar 70,7%.

5.2 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis t diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis Pertama menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh *Usability* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (4,896) > t_{tabel} (2,614)$. Sehingga H1 pada penelitian ini diterima dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh

antara variabel *usability* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna website Editornews.id. Hasil analisis pada variabel ini memiliki kesamaan hasil dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Agusti dkk [42] dan penelitian yang dilakukan oleh Faell dkk [43] terhadap website Tribunnews.com dan Portal Berita dan Opini Mojok, kedua penelitian ini menyatakan bahwa kualitas kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan analisis hasil penelitian pada variabel Usability didapatkan dua indikator dengan nilai terbesar yaitu indikator website mudah untuk dipelajari pengoperasiannya dan indikator website memiliki tampilan yang menarik, maka dapat ditingkatkan dengan mempermudah tampilan dan menyederhanakan tampilan website.

2. Hipotesis Kedua menunjukkan hasil pengolahan data berupa nilai signifikansi untuk pengaruh *Information Quality* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna adalah sebesar $0,819 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,229 < \text{nilai } t_{tabel} 2,614$. Sehingga H2 pada penelitian ini ditolak dan dapat disimpulkan bahwa *information quality* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna website Editornews.id. Hasil analisis pada variabel ini sependapat dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Susanti dan Septrisulyiani terhadap kepuasan pengguna Portal Media Online Jogja [44] dan penelitian yang dilakukan oleh Amelia terhadap layanan website BPJS [45], kedua penelitian ini menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap variabel Information Quality didapatkan dua indikator dengan nilai terbesar yaitu indikator website menyampaikan berita yang relevan dan website menyampaikan berita tepat

waktu, maka penyampaian berita dan waktu penyampaian berita harus lebih diperhatikan lagi dan ditingkatkan.

3. Hipotesis Ketiga menunjukkan hasil pengolahan data berupa nilai signifikansi untuk pengaruh *Interaction Service Quality* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,977 > \text{nilai } t_{tabel} 2,614$. Sehingga H3 pada penelitian ini diterima dan dapat disimpulkan bahwa *interaction service quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna website Editornews.id. Hasil analisis pada hipotesis ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia terhadap kualitas layanan website BPJS [45] dan penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya terhadap kualitas layanan website Kementerian Kominfo [47], kedua penelitian ini berpendapat bahwa kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel *Service Interaction Quality* didapatkan dua indikator dengan nilai terbesar yaitu indikator website memiliki citra yang baik dan indikator website dengan mudah menarik minat dan perhatian, maka website harus meningkatkan reputasi yang baik dan tetap menjaga kepercayaan pengguna dalam menyampaikan informasi.

4. Hipotesis Keempat dapat dilihat pada tabel 5.10 pada uji f. berdasarkan hasil nilai signifikansi yang didapat $0,000 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} 31,245 > f_{tabel} 1,872$ dapat disimpulkan bahwa H4 diterima dan dapat diketahui bahwa *Usability, information quality* dan *interaction service quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna. Hasil analisis pada hipotesis ini memiliki kesamaan pendapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Kadar dan Jati yang melakukan penelitian pada kualitas intranet pada agensi X [41]

dan penelitian yang dilakukan oleh Monalisa yang melakukan penelitian terhadap kualitas layanan website UIN Suska Riau [46], kedua penelitian ini menyatakan bahwa variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.