

ANALISIS USABILITY WEBSITE UNIVERSITAS HAMZANWADI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN *USER SATISFACTION MODEL*

Zaenul Amri¹, Muhammad Zamroni Uska², Baiq Desi Dwi Arianti³

^{1,2,3}Program Studi Pendidikan Informatika, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,
Universitas Hamzanwadi

Email : harazukuamry@gmail.com¹, zamroniuska@gmail.com²,
baiqdesidwiaranti@gmail.com³

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: (1) Tingkat *usability website* Universitas Hamzanwadi terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan *user satisfaction model*, (2) model yang dihasilkan oleh Green dan Pearson pada tahun 2010 dengan menggunakan 9 variabel pengukuran diantaranya: *design credibility*, *content*, *interactivity*, *navigability*, *responsiveness*, *download delay*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *user satisfaction*. Penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Hamzanwadi dengan jumlah 3.724 mahasiswa dan jumlah sampel pada penelitian ini adalah 361 mahasiswa menggunakan teknik *cluster sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket dengan skala *likert*. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) dari 9 variabel pengukuran *usability website* Universitas Hamzanwadi hanya 4 variabel yang menyatakan baik dan mampu memenuhi kepuasan pengguna yaitu, variabel *design credibility*, *content*, dan *perceived ease of use* dengan nilai *mean* = 11, dan *interactivity* dengan nilai *mean* = 7, (2) 5 variabel lainnya menyatakan cukup baik dan belum dapat memenuhi kepuasan pengguna yaitu variabel *navigability*, *responsiveness*, *download delay*, *perceived usefulness*, dan *user satisfaction* dengan nilai *mean* = 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan *usability website* Universitas Hamzanwadi belum dapat memenuhi kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Usability, User Satisfaction, User Satisfaction Model*

Abstract

The purpose of this study is to find out: (1) the level usability of the hamzanwadi university website for user satisfaction by using the user satisfaction model, (2) model produced by Green and Pearson 2010 with 9 variables measurement including: design credibility, content, interactivity, navigability, responsiveness, download delay, perceived usefulness, perceived ease of use, user satisfaction. This type of research is quantitative by using survey method. The population of this study is all students of Faculty of Teacher Training and Education (FKIP) Hamzanwadi University with the numbers of 3724 students and the numbers of samples in this study were 361 students using cluster sampling technique. Data collection techniques in this study using a questionnaire with likert scale. The technique used to analyze the data is descriptive statistics. The result of this study shows that (1) from 9 variable measurement of usability of website of Hamzanwadi University only 4 variables that stated good and able to fulfill user satisfaction there are, design credibility variable, content, and perceived ease of use with mean value = 11, and interactivity with value mean = 7, (2) 5 other variables are enough and have not able to meet user satisfaction there are, variable navigationability, responsiveness, download delay, perceived usefulness, and user satisfaction with mean value = 10. So it can be concluded that the overall usability of the website of Hamzanwadi University has not can meet user satisfaction.

Keyword: *Usability, User Satisfaction, User Satisfaction Model*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi pada saat ini sudah berkembang begitu pesat mulai dari bidang pendidikan, kesehatan, hiburan, sumber informasi, dan lain sebagainya. Terbukti dari data survey oleh APJII (Asosiasi penyelenggara jasa internet Indonesia) pada tahun 2016 pengguna internet mencapai 132,27 juta atau setara dengan 51,7% terhadap populasi yang 256,2 juta jiwa. Dari survei tersebut dapat dilihat sebagian besar penduduk Indonesia telah menggunakan internet sebagai sarana untuk mencari informasi, salah satunya pada media *website*.

Website adalah kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*). Salah satu poin penting dalam membangun aplikasi berbasis *web* adalah yang berkaitan dengan perancangan desain antar muka. Aplikasi yang akan dibangun harus memiliki tampilan antar muka yang mudah digunakan *user-friendly*. Pembuatan suatu sistem informasi harus dilakukan dengan memperhatikan faktor kemudahan penggunaan (*usability*) (Krisnayani, 2016).

Usability berasal dari kata *usable* yang berarti dapat digunakan dengan baik. Semakin baik nilai *usability*-nya maka *website* tersebut akan semakin mudah digunakan (Arsyitahadi, 2014). *International Organization for Standardization* (ISO) mendefinisikan *usability* adalah sejauh mana suatu produk dapat dibuat dan digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan dengan efektifitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks penggunaan yang ditentukan (Rioz, 2014). Selain itu *usability* dapat diartikan sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs *web* sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat (Krisnayani, 2016).

Banyak perguruan tinggi yang memanfaatkan *website* sebagai media untuk menyalurkan informasi kepada mahasiswa berupa informasi perkuliahan, jadwal perkuliahan dan informasi tentang lembaga tersebut, salah satunya adalah Universitas Hamzanwadi. Dengan adanya *website* Universitas Hamzanwadi, diharapkan dapat membantu mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan informasi dalam mengikuti semua kegiatan perkuliahan. Namun dalam penggunaannya masih terdapat permasalahan didalamnya. salah satunya, Semenjak beralih status dari STKIP Hamzanwadi menjadi Universitas Hamzanwadi, banyak sekali perubahan-perubahan yang ada didalamnya: mulai dari informasi yang disajikan, gambar atau tampilan yang masih terlihat biasa-biasa saja dan ada halaman (*hyperlink*) yang tidak tersambung dengan halaman berikutnya. Dari permasalahan tersebut sampai saat ini belum pernah dilakukannya evaluasi *usability* pada *website* Universitas Hamzanwadi terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan *user satisfaction model*.

Berdasarkan paparan di atas, perlu dilakukannya analisis pada aspek *usability* terhadap kepuasan pengguna pada *website* Universitas Hamzanwadi demi tercapainya tujuan organisasi sesuai dengan apa yang diharapkan. Beberapa peneliti telah menggunakan dan bahkan mengembangkan suatu model untuk mengukur tingkat *usability* terhadap kepuasan pengguna, salah satunya adalah *user satisfaction model* yang diperkenalkan pertama kali oleh Green dan Pearson pada tahun 2009, penelitian ini menganalisis *usability* pada dua *website* perdagangan elektronik terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan 5 aspek pengukuran *usability website* yaitu, *easy of navigation*, *customization*, *download delay*, *content*, dan *satisfaction* (Green dan Pearson, 2009). Selanjutnya pada tahun 2010 Green dan Pearson mengembangkan lagi penelitiannya untuk menganalisis *usability* situs *web* di lingkungan perdagangan elektronik B2C terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan

9 aspek pengukuran yaitu, *design credibility, content, interactivity, navigability, responsiveness, download delay, perceived usefulness, perceived ease of use, user satisfaction* (Green dan Pearson, 2010). Pada penelitian kali ini akan mencoba menggunakan 9 variabel pengukuran *usability website* yang dihasilkan oleh Green dan Pearson pada tahun 2010 pada skala yang lebih kecil yaitu untuk mengukur tingkat *usability website* Universitas Hamzanwadi terhadap kepuasan pengguna.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Penelitian survei adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui fenomena, dan juga untuk menentukan kesamaan status dengan cara membandingkannya dengan standar, norma atau kriteria yang sudah ditentukan (Arifin, 2012:42). Penelitian ini bersifat deskriptif dimana penelitian ini dirancang untuk memperoleh informasi tentang status gejala untuk menetapkan sifat suatu situasi pada waktu penyelidikan dan biasanya penelitian deskriptif tidak diarahkan untuk menguji hipotesis (Furchan, 2011:451).

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Hamzanwadi dan waktu yang dipergunakan dalam penelitian ini 5 bulan yang dimulai pada bulan februari - juni 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Hamzanwadi yang berjumlah 3.724, sampel pada penelitian ini adalah 361 subyek penelitian.

Pada penelitian ini digunakan 9 variabel untuk mengukur tingkat *usability website* Universitas Hamzanwadi terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan *user satisfaction model* yang dihasilkan oleh Green dan Pearson (2010). Diantaranya: variabel *design credibility, content, interactivity, navigability, responsiveness, download delay, perceived usefulness, perceived ease of use, user satisfaction*. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner dengan menggunakan skala *skala likert*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi dalam bentuk penyajian data tabel dan grafik, mencari nilai rata-rata, modus, dan standar deviasi untuk mendeskripsikan variabel dalam suatu distribusi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Deskripsi data dari masing-masing variabel meliputi skor rata-rata, modus, standar deviasi, yang bisa dilihat pada Tabel 4.1 di bawah ini.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Penelitian Masing-Masing Variabel

Variabel	DC	C	I	N	R	DD	PU	PE	US
Mean	11	11	7	10	10	10	10	11	10
Modus	12	10	6	11	9	9	9	12	9
Standar deviasi	2,06	1,98	1,39	1,92	2,14	2,30	1,93	2,18	2,08

Keterangan :

DC = *Design Credibility*

C = *Content*

I = *Interactivity*

N = *Navigability*

R = *Responsiveness*

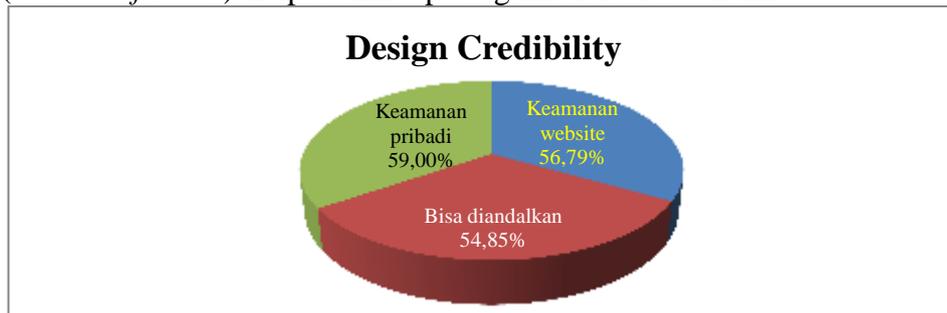
DD = *Download Delay*

PU = *Perceived Usefulness*

PEU = *Perceived Ease of Use*

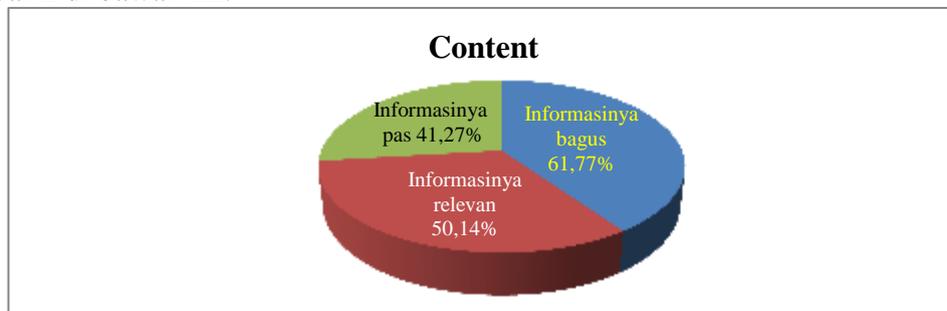
US = *User satisfaction*

Berdasarkan hasil deskripsi data variabel menunjukkan bahwa *Design Credibility* memiliki nilai rata-rata $X = 11$ termasuk kategori baik dengan kriteria $10 < X \leq 12$, selain itu persentase hasil tanggapan responden pada variabel *design credibility* dari masing-masing indikator adalah 56,79% menyatakan setuju bahwa *web* ini aman, 54,85% menyatakan setuju bahwa *website* ini bisa diandalkan, dan 59,00% menyatakan setuju bahwa *website* ini menyediakan keamanan pribadi yang bagus. Sehingga *website* Universitas Hamzanwadi pada variabel *design credibility* memiliki *website* yang aman, *website* yang bisa diandalkan, dan juga menyediakan keamanan pribadi yang baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *design credibility website* Universitas Hamzanwadi sudah mampu memenuhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Hasil Persentase Tanggapan Responden Pada Variabel *Design Credibility*

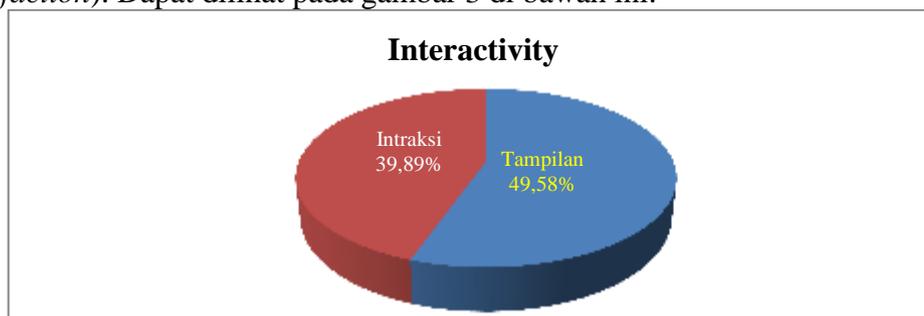
Berdasarkan hasil deskripsi data variabel menunjukkan bahwa *Content* memiliki nilai rata-rata $X = 11$ termasuk kategori baik dengan kriteria $10 < X \leq 12$, selain itu persentase hasil tanggapan responden pada variabel *content* dari masing-masing indikator adalah 61,77% menyatakan setuju bahwa informasi yang disajikan bagus, 50,14% menyatakan setuju bahwa informasi yang disajikan relevan, dan 41,27% menyatakan setuju bahwa informasinya pas dengan apa yang diinginkan pengguna. Sehingga *website* Universitas Hamzanwadi pada variabel *content* memiliki informasi yang disajikan bagus dan relevan, namun pada informasi yang diinginkan pengguna kurang pas dengan informasi yang disajikan pada *website*, seperti: informasi beasiswa, informasi penyelenggaraan *toefl* untuk mahasiswa, pengumuman tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh kampus kurang diperbarui (*up to date*). Walaupun persentase secara indikator menyatakan informasi yang diinginkan pengguna belum pas, namun secara keseluruhan variabel *content* termasuk ke dalam kategori baik, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *content website* Universitas Hamzanwadi sudah dapat memenuhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2. Hasil Persentase Tanggapan Responden Pada Variabel *Content*

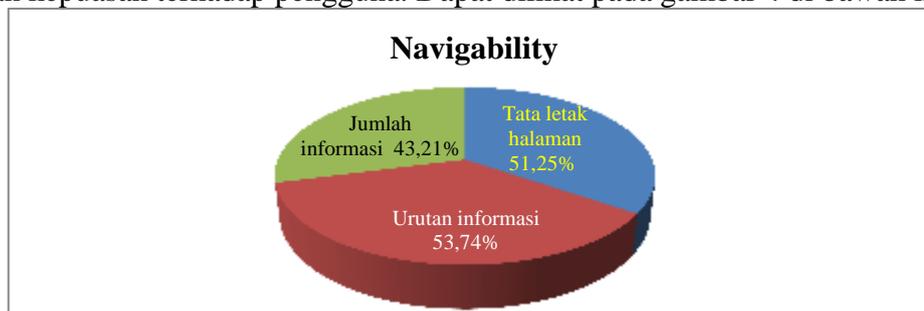
Berdasarkan hasil deskripsi data variabel menunjukkan bahwa *Interaktivitiy* memiliki nilai rata-rata $X = 7$ termasuk kategori baik dengan kriteria $6,65 < X \leq 7,95$, selain itu persentase hasil tanggapan responden pada variabel *interaktivitiy* dari masing-masing

indikator adalah 49,58% menyatakan setuju bahwa situs *web* menawarkan tampilan yang bagus, 39,89% menyatakan setuju bahwa *web* menyediakan interaksi yang signifikan bagi pengguna. Sehingga *website* Universitas Hamzanwadi pada variabel *interactivity* memiliki tampilan yang ditawarkan bagus, namun pada interaksi yang di sediakan oleh *website*, seperti kemampuan untuk menyesuaikan tampilan *website* dan konten situs *website* belum sepenuhnya dapat memberi kemudahan berinteraksi bagi pengguna atau interaksi yang disediakan kurang signifikan bagi pengguna. Walaupun persentase secara indikator menyatakan interaksi yang disajikan belum signifikan, namun secara keseluruhan variabel *interactivity* termasuk dalam kategori baik, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *interactivity website* Universitas Hamzanwadi sudah dapat memenuhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3. Hasil Persentase Tanggapan Responden Pada variabel *Interactivity*

Berdasarkan hasil deskripsi data variabel menunjukkan bahwa *Navigability* memiliki nilai rata-rata $X = 10$ termasuk kategori cukup baik dengan kriteria $8 < X \leq 10$, selain itu persentase hasil tanggapan responden pada variabel *navigability* dari masing-masing indikator adalah 51,25% menyatakan setuju bahwa keseragaman tata letak pada halaman *website* bagus, 53,74% menyatakan setuju bahwa urutan informasi yang diperoleh jelas, 43,21% menyatakan setuju bahwa jumlah informasi yang ditampilkan di layar memadai. Sehingga *website* Universitas Hamzanwadi pada variabel *navigability* memiliki keseragaman halaman dan urutan informasi yang diperoleh bagus, namun pada jumlah informasi yang ditampilkan di layar kurang memadai seperti, kolom indek pengumuman dan kolom indeks video. Walaupun persentase secara indikator menyatakan keseragaman tata letak pada halaman bagus dan urutan informasi yang diperoleh jelas, namun secara keseluruhan menyatakan variabel *navigability* termasuk dalam kategori cukup baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *navigability website* Universitas Hamzanwadi belum dapat memenuhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). *Responsiveness* memiliki nilai rata-rata $X = 10$ termasuk kategori cukup baik dengan kriteria $8 < X \leq 10$, sehingga belum mampu memberikan kepuasan terhadap pengguna. Dapat dilihat pada gambar 4 di bawah ini.



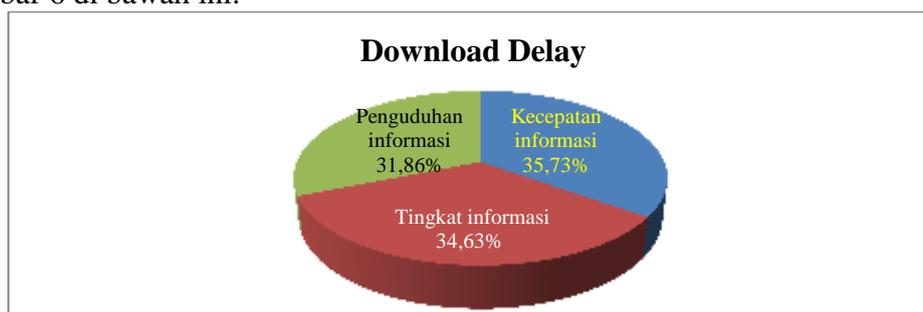
Gambar 4. Hasil Persentase Tanggapan Responden Pada Variabel *Navigability*

Berdasarkan hasil deskripsi data variabel menunjukkan bahwa *Responsiveness* memiliki nilai rata-rata $X = 10$ termasuk kategori cukup baik dengan kriteria $8 < X \leq 10$, selain itu persentase hasil tanggapan responden pada variabel *responsiveness* dari masing-masing indikator adalah 41,00% menyatakan setuju bahwa menyediakan mekanisme umpan balik untuk pertanyaan dan kekhawatiran pengguna, 35,73% menyatakan setuju bahwa situs ini menawarkan dukungan kepada masalah dan kesalahan yang muncul, 43,49% menyatakan setuju bahwa situs ini mencegah pengguna melakukan kesalahan. Sehingga *website* Universitas Hamzanwadi pada variabel *responsiveness* memiliki mekanisme umpan balik yang kurang baik, dukungan kepada masalah yang muncul dan mencegah pengguna dalam melakukan kesalahan juga kurang baik. Dapat diidentifikasi bahwa pada *website* Universitas Hamzanwadi belum menyediakan umpan balik bagi pengguna seperti kolom komentar, kritikan dan saran atas pertanyaan dan kekhawatiran pengguna pada *website* universitas hamzanwadi. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness website* Universitas Hamzanwadi belum dapat memenuhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dapat dilihat pada gambar 5 di bawah ini.



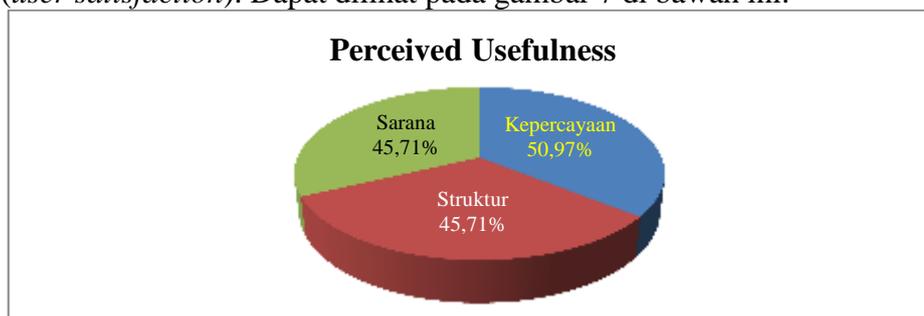
Gambar 5. Hasil Persentase Tanggapan Responden Pada Variabel *Responsiveness*

Berdasarkan hasil deskripsi data variabel menunjukkan bahwa *Download Delay* memiliki nilai rata-rata $X = 10$ termasuk kategori cukup baik dengan nilai $8 < X \leq 10$, selain itu persentase hasil tanggapan responden pada variabel *download delay* dari masing-masing indikator adalah 35,73% menyatakan setuju bahwa kecepatan *website* saat menyediakan informasi cepat, 34,63% menyatakan setuju bahwa tingkat informasi yang ditampilkan dengan cepat, 31,86% menyatakan setuju bahwa ketepatan waktu penguduhan informasi pada *website* tepat. Sehingga *website* Universitas Hamzanwadi pada variabel *download delay* memiliki kecepatan menyediakan informasi, tingkat informasi yang ditampilkan dan ketepatan waktu penguduhan informasi pada *website* kurang baik. Dapat diidentifikasi bahwa pada *website* Universitas Hamzanwadi dari koneksi internet yang disediakan lambat sehingga kecepatan informasi yang ditampilkan tidak sesuai dengan persepsi pengguna mengenai kecepatan waktu akses yang sebenarnya pada situs *website* yang memuat informasi atau berita. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *download delay website* Universitas Hamzanwadi belum dapat memenuhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dapat dilihat pada gambar 6 di bawah ini.

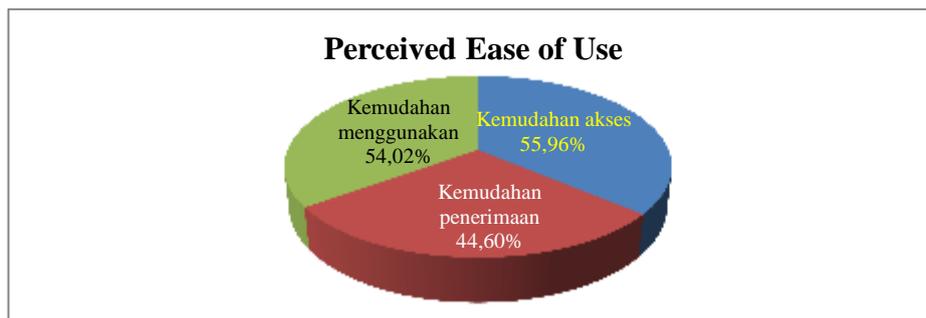


Gambar 6 Hasil Persentase Tanggapan Responden Pada Variabel *Download Delay*

Berdasarkan hasil deskripsi data variabel menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* memiliki nilai rata-rata $X = 10$ termasuk kategori cukup baik dengan kriteria $8 < X \leq 10$, selain itu persentase hasil tanggapan responden pada variabel *perceived usefulness* dari masing-masing indikator adalah 50,97% menyatakan setuju bahwa kepercayaan pengguna terhadap *website* baik, 45,71% menyatakan setuju bahwa struktur *website* bagus, 45,71% menyatakan setuju bahwa sarana *website* bagus. Sehingga *website* Universitas Hamzanwadi pada variabel *perceived usefulness* memiliki kepercayaan pengguna terhadap *website* baik, namun pada struktur dan sarana *website* kurang baik. Dapat diidentifikasi bahwa *website* Universitas Hamzanwadi dalam bentuk penyajian informasinya kurang teratur, dan banyak informasi-informasi kurang memadai yang diinginkan pengguna seperti data jumlah mahasiswa, jumlah tenaga pengajar dan jumlah staf atau pekerja yang ada di Universitas Hamzanwadi. Walaupun persentase secara indikator menyatakan kepercayaan pengguna terhadap *website* baik, namun persentase secara keseluruhan menyatakan variabel *perceived usefulness* termasuk dalam kategori cukup baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived usefulness website* Universitas Hamzanwadi belum dapat memenuhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dapat dilihat pada gambar 7 di bawah ini.

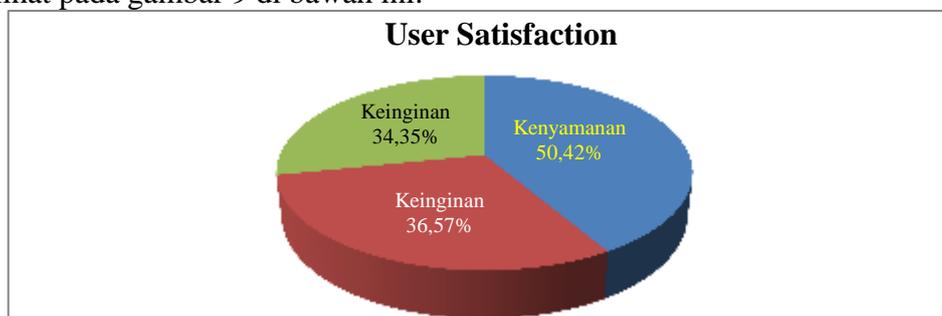
Gambar 7. Hasil Persentase Tanggapan Responden Pada Variabel *Perceived Usefulness*

Berdasarkan hasil deskripsi data variabel menunjukkan bahwa *Perceived Ease Of Use* memiliki nilai rata-rata $X = 11$ termasuk kategori baik dengan kriteria $10 < X \leq 12$, selain itu persentase hasil tanggapan responden pada variabel *perceived ease of use* dari masing-masing indikator adalah 55,96% menyatakan setuju bahwa kemudahan akses *website* mudah, 44,60% menyatakan setuju bahwa kemudahan penerimaan terhadap *website* mudah, 54,02% menyatakan setuju bahwa kemudahan saat menggunakan *website* mudah. Sehingga *website* Universitas Hamzanwadi pada variabel *perceived ease of use* untuk kemudahan akses dan kemudahan menggunakan *website* baik, namun kemudahan penerimaan terhadap *website* kurang baik. Dapat diidentifikasi bahwa *website* Universitas Hamzanwadi dari segi tampilan gambar, *font* judul halaman dan warna pada halaman kurang bagus. Walaupun persentase secara indikator menyatakan kemudahan penerimaan terhadap *website* kurang baik, namun secara keseluruhan menyatakan variabel *perceived ease of use* termasuk dalam kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use website* Universitas Hamzanwadi sudah dapat memenuhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dapat dilihat pada gambar 8 di bawah ini.



Gambar 8. Hasil Persentase Tanggapan Responden Pada Variabel *Perceived Ease of Use*

Berdasarkan hasil deskripsi data variabel menunjukkan bahwa *User Satisfaction* memiliki nilai rata-rata $X = 10$ termasuk kategori cukup baik dengan dengan $8 < X \leq 10$, selain itu, hasil tanggapan responden 50,42% menyatakan setuju, bahwa kenyamanan pada saat mengakses *website* nyaman, 36,57% menyatakan setuju bahwa kesenangan pada saat mengakses *website* merasa senang, 34,35% menyatakan setuju bahwa keinginan untuk terus mengakses *website* sangat ingin. Sehingga *website* Universitas Hamzanwadi pada variabel *user satisfaction* memiliki kenyamanan pada saat mengakses *website* baik, namun pada kesenangan dan keinginan untuk terus mengakses *website* kurang baik. Dapat diidentifikasi bahwa *website* Universitas Hamzanwadi memiliki beberapa halaman-halaman yang belum bisa dibuka atau *error* seperti: digital library, Eprints, dunia kampus dan fasilitas kampus, sehingga dirasa kurang merasa senang saat mengakses dan kurang ingin untuk terus mengakses *website*. Walaupun persentase secara indikator menyatakan nyaman saat menggunakan *website*, namun secara keseluruhan variabel *user satisfaction* termasuk dalam kategori cukup baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *user satisfaction website* Universitas Hamzanwadi belum dapat memenuhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dapat dilihat pada gambar 9 di bawah ini.



Gambar 9. Hasil Persentase Tanggapan Responden Pada Variabel *User Satisfaction*

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis *usability website* Universitas Hamzanwadi terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan 9 variabel pengukuran diantaranya: *design credibility*, *content*, *interactivity*, *navigability*, *responsiveness*, *download delay*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *user satisfaction*, menunjukkan bahwa, dari 9 variabel pengukuran hasil tanggapan responden terdapat 4 variabel yang menyatakan baik dan mampu memenuhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yaitu, pada variabel *design credibility*, *content*, dan *perceived ease of use* dengan nilai rata-rata $X = 11$ pada kriteria $10 < X \leq 12$, dan *interactivity* dengan nilai rata-rata $X = 7$ pada kriteria $6,65 < X \leq 7,95$. Sedangkan 5 variabel lainnya memiliki hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik dan belum dapat memenuhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yaitu, variabel *navigability*,

responsiveness, *download delay*, *perceived usefulness*, dan *user satisfaction* dengan nilai rata-rata $X = 10$ pada kriteria $8 < X \leq 10$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan *usability website* Universitas Hamzanwadi belum dapat memenuhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

REFERENSI

- APJII. (2016, november 05). *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*. Retrieved maret 06, 2018, from asosiasi penyelenggara jasa internet indonesia: <http://apji.or.id>
- Arifin, Z. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru* (2 ed.). Bandung: Rosdakarya.
- Arsyitahadi, H., A. (2014). Analisis *usability website* akademik perguruan tinggi di indonesia menggunakan metode electree, grey Relational analysis, dan weighted product model. *Skripsi*. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Green, D. T., & Pearson, M. J. (2010). Integrating Website Usability With the Electronic Commerce Acceptance Model. *Behavior & Information Technology* , 30 (2), 181-199.
- Grenn, D. T., & Pearson, J. M. (2009). The examination of two website usability instrumens for use in b2ce-commerce organization . *Journal of Computer Information System*, 19-32
- Krisnayani, P., Arthana, I. K., & Darmawiguna, I. G. (2016). ANALISA Usability pada Website Undiksha dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Karmapati*, 5 (2), 1-10.
- Rioz, A. D., Garcia, V. A., Rey, M. E., & Bonillo, M. (2010). Usability: a critical analisys and a taxonomy. *International Journal of Human Computer Intraction* , 26 (1), 53-74.