

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI PADA MEDIA SOCIAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL

P. Arindra Pratama¹, Andri Wijaya, S.Kom., M.T.I²

¹Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Katolik Musi Charitas

Jl. Bangau No. 60

Telp. (0711) 366320

²Dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Katolik Musi Charitas

Jl. Bangau No. 60

Telp. (0711) 366320

E-mail: paskalisarindra@gmail.com, andri0907@gmail.com

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas layanan informasi pada media sosial terhadap kepuasan pengguna dengan metode *E-S-Qual* yang mengacu kepada empat variabel yaitu *Efficiency* (Efisiensi), *System Availability* (Ketersediaan Sistem), *Fulfillment* (Pemenuhan) dan variabel *Privacy* (Pribadi). Responden yang dilibatkan dalam penelitian adalah Siswa/siswi SMA Xaverius 3 Palembang, dengan jumlah responden 100 siswa/siswi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Kuesioner dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian dilakukan pengujian asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Dalam menganalisis seberapa besar pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda. Uji hipotesis dilakukan dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *Efficiency* (X1), *System Availability* (X2), *Fulfillment* (X3) dan variabel *Privacy* (X4) berpengaruh signifikan/positif terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) secara simultan (bersama-sama) maupun secara parsial (terpisah).

Kata Kunci: Kualitas layanan, *E-S-Qual* (*E-Core-Service Quality scale*), media sosial.

Abstract - This study aims to provide an overview of the quality of information services on social media to user satisfaction with the *ES-Qual* method which refers to four variables namely *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment* and *Privacy* variables (Personal). Respondents involved in the study were Xaverius 3 Palembang High School students, with 100 respondents. The sampling technique uses *simple random sampling*. The questionnaire in this study was tested using validity and reliability tests, then classical assumptions were tested, namely normality test, multicollinearity test, autocorrelation test and heteroscedasticity test. In analyzing how much influence the dependent variable has on the independent variable in this study uses a multiple linear regression test. Hypothesis testing is done by t test, F test and coefficient of determination (R^2). The results of this study indicate that the *Efficiency* (X1), *System Availability* (X2), *Fulfillment* (X3) and *Privacy* (X4) variables have a significant / positive effect on the *User Satisfaction* (Y) variables simultaneously (together) or partially (separately).

Keywords: Service quality, *E-S-Qual* (*E-Core-Service Quality scale*), social media.

I. PENDAHULUAN

Layanan informasi merupakan aspek yang penting dalam menyediakan informasi kepada pengguna. Kualitas layanan informasi yang baik memerlukan teknologi informasi yang efisien untuk meningkatkan (mengoptimalkan) kualitas sebuah institusi. Penerapan teknologi tersebut diantaranya dengan pembuatan akun-akun resmi media sosial yang berguna untuk mengembangkan sebuah institusi dalam melayani komunikasi dan penyedia informasi baik untuk pribadi maupun institusi dan tidak terkecuali bagi SMA Xaverius 3 Palembang. Sebuah kualitas layanan informasi media sosial yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan *perceived value*. *Perceived value* merupakan sebuah penilaian keseluruhan yang diberikan oleh konsumen terhadap kegunaan dari suatu produk yang konsumen terima berdasarkan persepsi konsumen tentang apa yang konsumen terima dan apa yang diberikan oleh produk tersebut (Zeithaml, 1988).

Pengguna layanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu siswa-siswi SMA Xaverius 3 Palembang. Dibutuhkan usaha dari masing-masing pengguna (individu), agar pengguna mendapatkan layanan berupa informasi-informasi yang dibutuhkan yang telah disediakan oleh media sosial SMA Xaverius 3 Palembang, dalam hal ini pihak internal sekolah. Terdapat beberapa unsur-unsur yang sebaiknya dipenuhi untuk menentukan suatu kualitas sebuah media sosial masuk dalam kategori baik, jika layanan tersebut dapat menjadi sarana untuk berbagai informasi yang cepat dan dapat dipercaya isi informasinya, selain itu juga dapat menjadi sarana komunikasi antara pihak pengelola (sekolah) dengan penggunanya (siswa-siswi) yang dapat menambah nilai manfaat khususnya bagi komunitas onlinenya.

Informasi-informasi yang disediakan melalui media sosial merupakan bentuk layanan alternatif yang dapat digunakan sebagai media komunikasi dua arah antara pihak sekolah (penyedia layanan) dengan siswa-siswi (pengguna) yang ingin mendapatkan informasi lebih dari setiap postingan

yang telah diberikan oleh pihak sekolah melalui website. Adapun tujuan dibuatnya layanan pada media sosial adalah untuk mempermudah penyebaran informasi yang diberikan oleh sekolah kepada siswa/siswinya agar siswa/siswi dapat mengetahui informasi baik pada saat di sekolah maupun di luar sekolah. Pihak sekolah juga mempunyai penilaian bahwa siswa/siswi pada jaman ini lebih menyukai dan lebih sering menggunakan media sosial, inilah yang menjadikan dasar pihak sekolah (pihak pengelola) lebih cenderung memperbaharui informasinya melalui media sosial dibandingkan pada website sekolah.

Dalam kurun waktu tertentu informasi akademik sekolah diterbitkan melalui surat edaran resmi sekolah yang ditujukan untuk pemberitahuan kepada orangtua murid. Dengan adanya layanan informasi melalui media sosial, pengguna (siswa-siswi) juga mendapatkan layanan berupa berita, pengumuman, agenda sekolah maupun informasi-informasi seputar sekolah yang disajikan lebih menarik. Dalam pengelolaan media sosial, terdapat hambatan untuk memposting jadwal mata pelajaran (seluruh tingkatan kelas) karena pada praktiknya setelah sekolah mengeluarkan jadwal mata pelajaran yang pertama, masih terjadi perubahan sebanyak 2 kali apabila satu jadwal mata pelajaran berubah maka akan berpotensi mengubah jadwal mata pelajaran lainnya, sehingga hal ini masih menjadi sebatas rencana yang belum dapat di realisasikan sehingga mengurangi konten yang ada terutama dalam informasi akademik, kemudian pembagian tugas para admin masih tumpang tindih dalam hal pengelolaan media sosial sekolah. Pada media sosial SMA Xaverius 3 Palembang, selama ini belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas layanan informasi pada media sosial yang dimiliki sekolah serta dirasakan perlu adanya suatu pengukuran kualitas layanan informasi agar dapat lebih dioptimalkan lagi, yang dapat digunakan sebagai umpan balik kepada pihak pengelola media sosial.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan informasi online, yaitu *E-S-QUAL*. Metode *E-S-QUAL* merupakan sejauh mana layanan (website) memfasilitasi efisien dan efektif dalam hal belanja, pembelian, pengiriman produk dan jasa (Zeithaml, *et al.*, 2002). Metode ini juga telah dikembangkan dari penelitian yang dilakukan oleh (Kim, *et al.*, 2014) menghasilkan modifikasi variabel (item-item) yang ada, agar tepat dan sesuai digunakan untuk menilai dan memastikan bahwa layanan elektronik pada media sosial terutama dalam hal pengiriman informasi online dapat terus berjalan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dibutuhkan sebuah pengukuran kualitas layanan informasi sejauh mana penerapan teknologi informasi, khususnya media sosial yang digunakan oleh pihak sekolah dalam hal penyebaran informasi.

II. STUDI PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, *et al.* (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan sebagai keseluruhan evaluasi dari layanan perusahaan melalui perbandingan kinerja perusahaan dengan harapan umum pelanggan tentang bagaimana perusahaan harus bertindak.

2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup pengalaman pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri (Seddon dan Kiew, 1994 dalam Dewi, *et al.*, 2013).

2.3 Media Sosial

Istilah media sosial tersusun dari dua kata, yakni “media” dan “sosial”. “Media” diartikan sebagai alat komunikasi. Sedangkan kata “sosial” diartikan sebagai kenyataan sosial bahwa setiap individu melakukan aksi yang memberikan kontribusi kepada masyarakat (Laughey, 2007; McQuail, 2003 dalam Mulawarman, *et al.*, 2017).

2

2.4 E-S-Qual (*E-Core-Service Quality scale*)

Menurut Parasuraman, *et al.* (2005) E-S-Qual merupakan metode inti yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sistem elektronik. Model E-S-Qual juga dapat dilakukan untuk mengukur kualitas sistem pelayanan seperti E-Government. Dalam penelitian Zeithaml, *et al.* (2000) dimensi E-S-Qual memiliki 11 kategori berdasarkan persepsi fitur Website yakni *Reliability, Responsiveness, Access, Flexibility, Ease of navigation, Efficiency, Assurance/trust, Security/privacy, Price knowledge, Site aesthetics, Customization/personalization*.

Menurut Kim, *et al.* (2014) dalam penelitian yang berjudul “*A Proposed Scale for Measuring the Quality of Social Media Services: An E-S-QUAL Approach*” menghasilkan modifikasi item E-S-Qual sebagai berikut:

1. **Efficiency**, didefinisikan sebagai kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan layanan.
2. **System Availability**, didefinisikan sebagai fungsi teknis yang benar dari platform.
3. **Fulfillment**, didefinisi sebagai sejauh mana janji layanan tentang pengiriman informasi yang akurat dan dapat diandalkan terpenuhi.
4. **Privacy**, didefinisikan sebagai sejauh mana platform aman dan melindungi informasi pengguna.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di SMA Xaverius 3 Palembang. Waktu yang dibutuhkan kurang lebih antara bulan September 2018 – Januari 2019.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh siswa-siswi SMA Xaverius 3 Palembang yang menerima dan menggunakan layanan informasi dari media sosial sekolah, dengan jumlah 754 siswa/siswi (Tahun Pelajaran 2018/2019). Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

3.4 Variabel Penelitian

3.4.1 Variabel Independen

Variabel independen (variabel bebas) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel X1 adalah dimensi *Efficiency*.
2. Variabel X2 adalah dimensi *System Availability*.
3. Variabel X3 adalah dimensi *Fulfillment*.
4. Variabel X4 adalah dimensi *Privacy*.

3.4.2 Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) dalam penelitian ini yaitu Variabel Y adalah dimensi *User Satisfaction*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pembagian kuesioner kepada responden. Kuesioner pada penelitian ini diadopsi dari Kim, *et al.* (2014) dalam penelitian yang berjudul “*A Proposed Scale for Measuring the Quality of Social Media Services: An E-S-QUAL Approach*” dan penelitian yang dilakukan oleh Sukmajati (2014) yang berjudul “*Pengukuran Kualitas Website Dengan Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus Pada Website PT. Roda Express Sukses Mandiri)*”.

Tabel 3.1

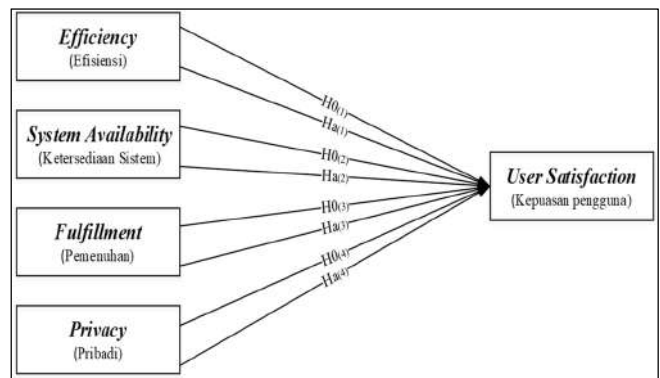
Daftar Pertanyaan Kuesioner

No	Pertanyaan
Variabel Independen (X)	
Variabel <i>Efficiency</i>	
1	Layanan ini memudahkan untuk menemukan informasi sekolah yang saya butuhkan.
2	Layanan ini memudahkan untuk mendapatkan informasi sekolah.
3	Layanan ini memungkinkan saya untuk mendapatkan informasi sekolah dengan cepat.
4	Postingan sekolah di media sosial diatur dengan baik.
5	Situs media sosial sekolah memuat/menampilkan halamannya dengan cepat.
6	Informasi sekolah di situs media sosial mudah dimengerti.
7	Situs media sosial sekolah, memungkinkan saya untuk mendapatkan informasi sekolah dengan cepat.
8	Pengelola memposting informasi sekolah di media sosialnya telah bekerja dengan baik.
Variabel <i>System Availability</i>	
9	Situs media sosial selalu tersedia untuk layanan ini.
10	Situs media sosial sekolah meluncur (tampil) dan langsung berjalan.
11	Situs media sosial ini tidak <i>crash</i> /rusak.
12	Halaman di media sosial sekolah tidak membeku (tidak merespon) setelah saya memasukkan komentar saya.
Variabel <i>Fulfillment</i>	
13	Layanan ini memberikan informasi yang tepat waktu.
14	Layanan ini memberikan tanggapan untuk pertanyaan saya dalam jangka waktu yang sesuai.
15	Dengan cepat memberikan informasi yang saya cari.
16	Layanan ini memberikan informasi yang ingin saya terima.
17	Layanan ini memiliki informasi tentang apa yang sedang terjadi di sekolah.
18	Layanan ini memang benar memberikan informasi yang sesuai.
19	Layanan ini memberikan informasi yang akurat.
Variabel Pribadi (<i>Privacy</i>)	
20	Sekolah tidak membagikan informasi tentang perilaku saya (menelusuri halaman, mengklik tautan, dll.) Di akun media sosialnya dengan orang lain.
21	Sekolah tidak membagikan informasi pribadi saya di media sosial dengan situs lain.

22	Situs media sosial sekolah melindungi informasi tentang data pribadi saya.
Variabel Dependen (Y)	
Variabel <i>User Satisfaction</i>	
23	Anda menyukai tampilan media sosial sekolah.
24	Anda menyukai pelayanan yang ada pada media sosial sekolah.
25	Anda senang bertukar informasi di media sosial sekolah.
26	Anda tidak menunggu lama ketika masuk ke media sosial sekolah.
27	Petugas/pengelola selalu online untuk melayani pengguna.
28	Informasi yang disediakan media sosial sekolah sangat bermanfaat bagi anda.
29	Media sosial sekolah bisa diakses dengan menggunakan gadget apapun (misal : Smartphone iPhone, Android, Komputer Tablet, dll).

3.6 Hipotesis Penelitian

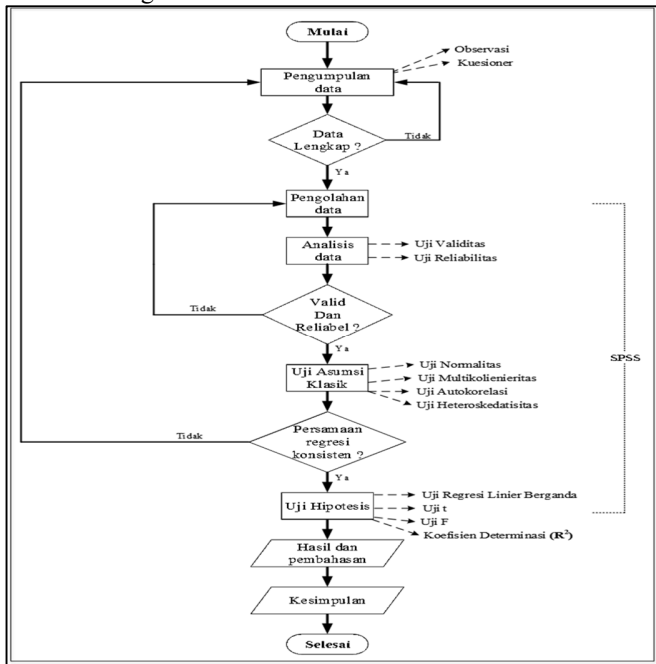
Adapun gambar hipotesis penelitian yang digunakan seperti Gambar 3.1



Gambar 3.1 Hipotesis Penelitian

1. *Efficiency* terhadap *User Satisfaction*
 $H_{0(1)}$: Variabel *Efficiency* tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap *User Satisfaction*.
 $H_{a(1)}$: Variabel *Efficiency* berpengaruh signifikan/positif terhadap *User Satisfaction*.
2. *System Availability* terhadap *User Satisfaction*
 $H_{0(2)}$: Variabel *System Availability* tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap *User Satisfaction*.
 $H_{a(2)}$: Variabel *System Availability* berpengaruh signifikan/positif terhadap *User Satisfaction*.
3. *Fulfillment* terhadap *User Satisfaction*
 $H_{0(3)}$: Variabel *Fulfillment* tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap *User Satisfaction*.
 $H_{a(3)}$: Variabel *Fulfillment* berpengaruh signifikan/positif terhadap *User Satisfaction*.
4. *Privacy* terhadap *User Satisfaction*
 $H_{0(4)}$: Variabel *Privacy* tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap *User Satisfaction*.
 $H_{a(4)}$: Variabel *Privacy* berpengaruh signifikan/positif terhadap *User Satisfaction*.

3.7 Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data

Item pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dalam penelitian ini yang berisikan pertanyaan tentang identitas responden tentang karakteristik responden yang mengisi kuesioner.

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

Tabel 4.1

Karakteristik Kelas Responden

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
valid X	35	35.0	35.0
XI	32	32.0	67.0
XII	33	33.0	100.0
Total	100	100.0	

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah siswa/siswi yang paling banyak yaitu siswa/siswi yang berstatus kelas X sebanyak 35 orang dengan persentase berjumlah 35%.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

Tabel 4.2

Karakteristik Jurusan Responden

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
valid MIPA	37	37.0	37.0
IPS	63	63.0	100.0
Total	100	100.0	

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak yaitu siswa/siswi yang berjurusan IPS sebanyak 63 orang dengan persentase 63%.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3

Karakteristik Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	--------------------

valid Laki-Laki	48	48.0	48.0
Perempuan	52	52.0	100.0
Total	100	100.0	

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak yaitu siswa/siswi yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang dengan persentase 52%.

4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.2.1 Uji Validitas

4.2.1.1 Uji Validitas Variabel Efficiency

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Variabel Efficiency

Kode	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Ef 1	.652	0.1966	Valid
Ef 2	.728	0.1966	Valid
Ef 3	.741	0.1966	Valid
Ef 4	.677	0.1966	Valid
Ef 5	.660	0.1966	Valid
Ef 6	.457	0.1966	Valid
Ef 7	.639	0.1966	Valid
Ef 8	.708	0.1966	Valid

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator dari variabel Efficiency yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai r hitung yang lebih besar dari 0.1966 maka dapat dinyatakan valid.

4.2.1.2 Uji Validitas Variabel System Availability

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Variabel System Availability

Kode	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
SA 9	.773	0.1966	Valid
SA 10	.777	0.1966	Valid
SA 11	.778	0.1966	Valid
SA 12	.627	0.1966	Valid

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator dari variabel System Availability yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai r hitung yang lebih besar dari 0.1966 maka dapat dinyatakan valid.

4.2.1.3 Uji Validitas Variabel Fulfillment

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel Fulfillment

Kode	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
F 13	.632	0.1966	Valid
F 14	.648	0.1966	Valid
F 15	.816	0.1966	Valid
F 16	.750	0.1966	Valid
F 17	.607	0.1966	Valid
F 18	.695	0.1966	Valid
F 19	.734	0.1966	Valid

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator dari variabel Fulfillment yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai r hitung yang lebih besar dari 0.1966 maka dapat dinyatakan valid.

4.2.1.4 Uji Validitas Variabel Privacy

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel Privacy

Kode	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
P 20	.833	0.1966	Valid

P 21	.848	0.1966	Valid
P 22	.721	0.1966	Valid

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator dari variabel *Privacy* yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai r hitung yang lebih besar dari 0.1966 maka dapat dinyatakan valid.

4.2.1.5 Uji Validitas Variabel *User Satisfaction*

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel *User Satisfaction*

Kode	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
US 23	.633	0.1966	Valid
US 24	.707	0.1966	Valid
US 25	.649	0.1966	Valid
US 26	.723	0.1966	Valid
US 27	.717	0.1966	Valid
US 28	.666	0.1966	Valid
US 29	.610	0.1966	Valid

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator dari variabel *User Satisfaction* yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai r hitung yang lebih besar dari 0.1966 maka dapat dinyatakan valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Efficiency</i>	.810	Reliabel
<i>System Availability</i>	.699	Reliabel
<i>Fulfillment</i>	.819	Reliabel
<i>Privacy</i>	.715	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	.792	Reliabel

Hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

4.3 Pengujian Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel independennya variabel dependennya mempunyai distribusi normal ataukah tidak.

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.60669687
	Absolute	.068
Most Extreme Differences	Positive	.040
	Negative	-.068
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan Tabel 4.10, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar ,200 lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.3.2 Uji Multikolonieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independennya.

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
TEf	.640	1.564
TSA	.682	1.467
TF	.532	1.878
TP	.884	1.131

Berdasarkan Tabel 4.11 diperoleh hasil perhitungan nilai *Tolerance* menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0.10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Demikian juga dengan hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

4.3.3 Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1.847

Berdasarkan hasil Tabel 4.12 didapatkan nilai DW sebesar 1.847, nilai hasil yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikan 5%, dengan jumlah sampel 100 (n) dan jumlah variabel independen 4 (k=4), karena hasil nilai DW 1.847 lebih besar dari batas atas (du) 1.7582 dan kurang dari 4 - 1.7582 (4 - du), maka dapat disimpulkan bahwa tidak bisa menolak H0 yang menyatakan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif atau dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

4.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.
1 (Constant)	.018
TEf	.460
TSA	.877
TF	.137
TP	.239

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari Tabel 4.13 menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang memiliki nilai signifikansi di atas tingkat kepercayaan 5%

(0.05). jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya Heteroskedastisitas.

4.4 Pengujian Regresi Linier Berganda

Pada pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah ada pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis dari regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14
Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	
1 (Constant)	4.204	3.022	.168
TEf	.261	.083	.002
TSA	.219	.124	.081
TF	.271	.083	.002
TP	.360	.177	.045

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda diperoleh melalui SPSS yaitu $Y' = 4.204 + 0.261X1 + 0.219X2 + 0.271X3 + 0.360X4 + e$, menunjukkan variabel *Efficiency* memberikan nilai koefisien 0.261 dengan probabilitas signifikansi 0.002, variabel *System Availability* memberikan nilai koefisien 0.219 dengan probabilitas signifikansi 0.081, variabel *Fulfillment* memberikan nilai koefisien 0.271 dengan probabilitas signifikansi 0.002 dan variabel *Privacy* memberikan nilai koefisien 0.360 dengan probabilitas signifikansi 0.045.

Pada tabel di bawah ini merupakan hasil dari pengujian menggunakan SPSS untuk memberikan interpretasi koefisien korelasinya, berikut merupakan hasil pengujiaanya:

Tabel 4.15
Hasil Interpretasi Koefisien Korelasi

Model	R
1	.703 ^a

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R sebesar 0.703. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan (tingkat hubungan) yang kuat antara variabel independennya terhadap variabel dependennya.

4.5 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independennya mempengaruhi variabel dependennya. Adapun hasil pengujian koefisien determinasi yaitu pada tabel berikut:

Tabel 4.16
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Model	Adjusted R Square
1	.473

Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.473 atau 47,3% menandakan bahwa variabel kepuasan pengguna media sosial SMA Xaverius 3 Palembang yang dapat dijelaskan oleh variabel *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment* dan variabel *Privacy* sebesar 47,3% dan sisanya 52.7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini.

4.6 Pengujian Hipotesis

4.6.1 Uji t

Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independennya terhadap variabel dependennya secara parsial

(terpisah), dengan $df = 100 - 2 = 98$, dan menggunakan tingkat kesalahan 0.05 (5%) diperoleh nilai t tabel sebesar 1.66055. berikut hasil perhitungan menggunakan SPSS:

Tabel 4.17
Hasil Pengujian t

Model	t
1 (Constant)	1.391
TEf	3.143
TSA	1.767
TF	3.246
TP	2.036

Berdasarkan hasil Tabel 4.17, variabel dapat dikatakan berpengaruh apabila nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, berikut merupakan hasilnya:

Tabel 4.19
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pertanyaan	Hasil
H0(1)	Nilai t hitung untuk variabel <i>Efficiency</i> (Efisiensi) 3.143 > nilai t tabel 1.660.	Ditolak
H0(2)	Nilai t hitung untuk variabel <i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem) 1.767 > nilai t tabel 1.660.	Ditolak
H0(3)	Nilai t hitung untuk variabel <i>Fulfillment</i> (Pemenuhan) 3.246 > nilai t tabel 1.660.	Ditolak
H0(4)	Nilai t hitung untuk variabel <i>Privacy</i> (Pribadi) 2.036 > nilai t tabel 1.660.	Ditolak

Dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dengan hipotesis H0 ditolak atau dengan kata lain variabel independennya berpengaruh signifikan/positif terhadap variabel dependennya.

4.6.2 Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) dengan variabel independennya terhadap variabel dependennya, dengan $df1 = 4 - 1 = 3$ dan $df2 = 100 - 2 = 98$ pada tingkat signifikansi 0.05 (5%), sehingga diperoleh nilai F tabel sebesar 2.70 :

Tabel 4.20
Hasil pengujian F

Model	F
1 Regression	23.199
Residual	
Total	

Berdasarkan hasil pengujian Tabel 4.20, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 23.199 dengan nilai sig .000. Dimana $F_{hitung} (23.199) > F_{tabel} (2.70)$ maka hipotesis H0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel independennya berpengaruh signifikan/positif terhadap variabel dependennya.

4.7 Pembahasan

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *Efficiency* (Efisiensi), *System Availability* (Ketersediaan Sistem), *Fulfillment* (Pemenuhan) dan variabel *Privacy* (Pribadi) terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan pengguna) media sosial SMA Xaverius 3 Palembang. Berikut ini merupakan tampilan mengenai media sosial SMA Xaverius 3 Palembang yaitu:



Gambar 4.1 Halaman Beranda Facebook SMA Xaverius 3 Palembang



Gambar 4.2 Halaman Instagram SMA Xaverius 3 Palembang

Hasil pengujian karakteristik responden berdasarkan kelas, yang berpartisipasi dalam mengisi kuesioner yang dibagikan yaitu siswa/siswi yang berstatus kelas X sebanyak 35% atau 35 orang. Berdasarkan jurusan siswa/siswi yang berpartisipasi dalam mengisi kuesioner yang dibagikan yaitu siswa/siswi dengan jurusan IPS sebanyak 63% atau 63 orang, hal ini juga dipengaruhi jumlah murid dan kelas IPS lebih banyak dibandingkan dengan jumlah murid dan kelas MIPA. Dan berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak berpartisipasi dalam mengisi kuesioner adalah perempuan yaitu sebanyak 52% atau 52 orang (siswa/siswi).

Setelah dilakukan pengujian secara parsial (terpisah) dapat diketahui bahwa pada variabel *Efficiency* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* media sosial SMA Xaverius 3 Palembang, ini dikarenakan layanan informasi secara *online* yang diberikan oleh pihak sekolah kepada siswa/siswinya, sesuai dengan kebutuhan siswa/siswi dalam hal kemudahan, kecepatan dan pengelolaan layanan. Dalam hal kemudahan siswa/siswi dengan mudah untuk mencari maupun mendapatkan informasi-informasi yang diposting, kemudian dalam hal kecepatan juga menjadi aspek pendukung informasi yang didistribusikan dan diposting pada media sosial dengan segera tampil juga pada saat dibutuhkan maupun dicari dan dalam hal pengelolaan pihak sekolah telah bekerja dengan sebaik-baiknya dalam menjaga informasi yang akan maupun telah beredar di media sosialnya tetap *up to date* sehingga informasi yang berupa pengumuman, berita maupun hal-hal lainnya tersampaikan kepada siswa/siswi SMA Xaverius 3 dengan baik. Hal ini dilihat dari hasil yang didapatkan t_{hitung} 3.143 lebih besar dari t_{tabel} 1.660 dan hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Syamsi Ekowati.

Pada variabel *System Availability* secara parsial (terpisah) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, hal ini dipengaruhi karena layanan yang ada dapat menjalankan tugasnya (secara teknis) dengan benar dan sesuai dengan perintah dari pengguna saat pengguna (siswa/siswi) menggunakan layanan media sosial SMA Xaverius 3

Palembang. Hal ini dilihat dari hasil yang didapatkan t_{hitung} 1.767 lebih besar dari t_{tabel} 1.660 dan hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Syamsi Ekowati.

Pada variabel *Fulfillment* secara parsial (terpisah) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, hal ini dapat terlihat dari kinerja pengelola layanan dalam mendistribusikan informasi pada media sosial yang dimiliki sekolah dengan tepat waktu, akurat dan dapat dipercaya kebenaran informasi yang telah ada di laman media sosial SMA Xaverius 3 Palembang. Hal ini dilihat dari hasil yang didapatkan t_{hitung} 3.246 lebih besar dari t_{tabel} 1.660 dan hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Syamsi Ekowati.

Pada variabel *Privacy* secara parsial (terpisah) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, hal ini terlihat pengguna (siswa/siswi) merasa puas selama menggunakan layanan informasi media sosial yang di kelola oleh sekolah, ini disebabkan juga karena media sosial SMA Xaverius 3 Palembang, dikelola sesuai dengan konten pendidikan yang berkaitan dengan internal sekolah yang dibutuhkan oleh siswa/siswi SMA Xaverius 3 Palembang. Hal ini dilihat dari hasil yang didapatkan t_{hitung} 2.036 lebih besar dari t_{tabel} 1.660 dan hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Syamsi Ekowati.

Sedangkan untuk pengujian secara simultan (bersama-sama) didapatkan variabel *Efficiency* (X1), *System Availability* (X2), *Fulfillment* (X3) dan variabel *Privacy* (X4) berpengaruh signifikan/positif terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) media sosial SMA Xaverius 3 Palembang. Hal ini dilihat dari hasil yang didapatkan F_{hitung} 23.199 lebih besar dari F_{tabel} 2.70 dan hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Syamsi Ekowati serta penelitian Ali Arifin.

Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.473 atau 47,3% menandakan bahwa variabel *User Satisfaction* media sosial SMA Xaverius 3 Palembang yang dapat dijelaskan oleh variabel *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment* dan variabel *Privacy* sebesar 47,3% dan sisanya 52.7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini.

V. KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran yang dilakukan terhadap kepuasan pengguna media sosial SMA Xaverius 3 Palembang maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas layanan informasi media sosial SMA Xaverius 3 Palembang sudah dapat dikatakan baik karena telah memenuhi standar variabel *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment* dan variabel *Privacy* yang telah mempengaruhi kepuasan pengguna (siswa/siswi SMA Xaverius 3 Palembang).
2. Dalam hal merespon kolom komentar yang diberikan oleh pengguna masih kurang responsif ditanggapi pihak admin, terlihat pada jawaban responden "Sangat Setuju" dalam pertanyaan "Halaman di situs ini tidak membeku (tidak merespon) setelah saya memasukkan komentar saya" mendapatkan hasil terkecil di dalam variabel *System Availability*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A., Kusyanti, A. dan Mursityo, Y. T. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan E-S-Qual dan E-Recs-Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSMNet Bank Syariah Mandiri)*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Volume 2 Nomor 4, April 2018. Malang.
- Dewi, S.A.N.T dan Dwirandra, A. 2013. *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah Di Kota Denpasar*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Volume 4 Nomor 1. Bali.
- Ekowati, N. S., Kusyanti, A. & Rokhmawati, R. I. 2018. *Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan E-S-Qual dan E-Recs-Qual*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Volume 2 Nomor 2, Februari 2018. Malang.
- Kim, H. M. & Nitecki, D. A. 2014. *A Proposed Scale for Measuring the Quality of Social Media Services: An E-S-QUAL Approach*. Proceedings of the American Society for Information Science and Technology Volume 51 Nomor 1, 2014.
- Mulawarman dan Nurfitri, A. D. 2017. *Perilaku Pengguna Media Sosial beserta Implikasinya Ditinjau dari Perspektif Psikologi Sosial Terapan*. Buletin Psikologi Volume 25 Nomor 1, 2017. Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc.* Journal of retailing, Volume 64 Nomor 1, April 1988.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Malhotra, A. 2005. *E-S-QUAL : A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. Journal of Service Research Volume 7 Nomor 3, Februari 2005.
- Sukmajati, G. K. 2014. *Pengukuran Kualitas Website Dengan Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus Pada Website PT. Roda Express Sukses Mandiri)*. Undergraduate thesis STIKOM. Surabaya.
- Zeithaml, V. A. 1988. *Consumer Perception of s Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence*. Journal of Marketing Volume 52 Nomor 3, Juli 1988.
- Zeithaml, V. A. 2000. *Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn*. Journal of the Academy of Marketing Science Volume 28 Nomor 1, Desember 2000.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. dan Malhotra, A. 2002. *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*. Journal of the Academy of Marketing Science Volume 30 Nomor 4, Oktober 2002.

Indonesia. Saat ini bekerja sebagai Dosen Tetap di Universitas Katolik Musi Charitas, Fakultas Sains dan Teknologi pada program studi Sistem Informasi dan koordinator Jurnal Sistem Informasi (JuSiTik). Adapun bidang keahlian saat ini adalah Analisis Perancangan Sistem Informasi dan Audit Sistem Informasi.

PENULIS



P. Arindra Pratama lahir di Palembang pada tanggal 17 bulan Mei tahun 1996. Lulus SMA tahun 2014 di SMA Xaverius 3 Palembang, saat ini mahasiswa aktif program studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Katolik Musi Charitas.



Andri Wijaya, S.Kom., M.T.I lahir di Baturaja pada tanggal 9 bulan Juli tahun 1984. Mendapatkan gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada tahun 2006 dari STMIK Global Informatika MDP, kemudian menyelesaikan pendidikan S2 pada tahun 2011 di Universitas Indonesia Fakultas Ilmu Komputer Program Magister Teknologi Informasi, Jakarta,