

PENGARUH KUALITAS WEBSITE TRIBUNNEWS.COM TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

THE EFFECT OF TRIBUNNEWS.COM WEBSITE QUALITY ON USER SATISFACTION WITH WEBQUAL 4.0 METHOD

Reinaldy Agusti¹, Dr. Maya Ariyanti S.E., M.M.², M. Yudha Febrianta S.T., M.M.³

Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom

reinaldyagusti@student.telkomuniversity.ac.id, ariyanti@telkomuniversity.ac.id,
yudha@io.telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Tribunnews merupakan salah satu situs berita online di Indonesia dan merupakan situs berita online nomor satu di Indonesia. pada penelitian ini kondisi yang dialami oleh Tribunnews.com mengalami penurunan pengunjung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dimensi webqual yaitu usability, information quality, dan service interaction quality Tribunnews.com pada kepuasan pengguna. Variabel independen pada penelitian ini adalah usability, information quality, dan service interaction quality sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna.

Metode pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 385 pengguna Tribunnews.com. Teknik analisa data yang dilakukan adalah dengan analisis deskriptif dan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan sebuah hasil yaitu usability, information quality, dan service interaction quality berpengaruh positif kepada kepuasan pengguna Tribunnews.com secara simultan maupun secara parsial.

Kata Kunci: *Webqual, Usability, Information Quality, Kepuasan Pengguna.*

Abstract

Tribunnews is one of the online news sites in Indonesia and is the number one online news site in Indonesia. in this study the conditions experienced by Tribunnews.com experienced a decrease in visitors.

The purpose of this study was to determine whether there is an effect of the webqual dimension, namely usability, information quality, and Tribunnews.com service interaction quality on user satisfaction. The independent variables in this study are usability, information quality, and service interaction quality, while the dependent variable in this study is user satisfaction.

The method in this research uses quantitative methods. The data collection technique used was through distributing questionnaires with the number of respondents as many as 385 Tribunnews.com users. The data analysis technique used is descriptive analysis and multiple linear regression.

Based on the results of hypothesis testing, it was found that a result, namely usability, information quality, and service interaction quality, has a positive effect on Tribunnews.com user satisfaction simultaneously and partially.

Keyword: *Webqual, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction.*

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi dewasa ini telah menunjukkan kemajuan yang sangat pesat. Kehadirannya telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang berkembang dengan pesat adalah teknologi informasi dan komunikasi. Tercatat pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan di tahun 2018 lalu. Berdasarkan hasil studi Polling Indonesia yang bekerja sama dengan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia tumbuh 10,12%. Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) mengungkapkan, bahwa dari total populasi sebanyak 264 juta jiwa penduduk Indonesia, ada sebanyak 171,17 juta jiwa atau sekitar 64,8% yang sudah terhubung ke internet. Angka ini meningkat dari tahun 2017 saat angka penetrasi internet di Indonesia tercatat sebanyak 54,86%, dengan

presentase sebesar 7% pengguna internet menggunakan internet untuk membaca berita online[3]. Nielsen Indonesia menyatakan bahwa di Indonesia, saat ini pembaca media digital sudah lebih banyak ketimbang media cetak. Jumlah pembeli koran terus merosot karena masyarakat beranggapan bahwa informasi seharusnya bisa didapat secara gratis [4]. Salah satu manfaat besarnya penggunaan internet ini disadari oleh pelaku surat kabar salah satunya adalah Tribunnews, Tribunnews membuat sebuah situs resmi yaitu tribunnews.com.

Tribunnews.com adalah situs berita dikelola PT Tribun Digital Online, Divisi Koran Daerah Kompas Gramedia (*Group of Regional Newspaper*). Berkantor pusat di Jakarta, situs berita ini menyajikan berita-berita nasional, regional, internasional, olahraga, ekonomi dan bisnis, serta seleb dan *lifestyle* [8]. Namun Tribunnews mengalami penurunan pengunjung. Pada Juli 2019, pengunjung tribunnews.com tercatat mencapai 293.500.000. Pada bulan berikutnya turun ke angka 275.000.000 pada Agustus 2019, di Bulan September kembali turun ke angka 247.000.000, di Bulan Oktober turun ke angka 244.000.000, di Bulan November turun ke angka 237.000.000, dan di Bulan Desember terjadi peningkatan yang tidak signifikan ke angka 241.000.000 pengunjung. Walaupun tribunnews.com merupakan situs berita online nomor satu di Indonesia tetapi dalam segi *average visit duration*, *pages per visit*, tribunnews kalah dari salah satu pesaingnya yaitu detik.com [10].

Menurut Tjiptono, Kualitas website sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri [7]. Tarigan menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas suatu website maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna, semakin tinggi kepuasan pengguna akan mempengaruhi seseorang untuk mengunjungi suatu website [6]. Menurut Barnes dan Vidgen, webqual ialah sebuah instrumen untuk menilai kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi jasa (*service interaction quality*) dari website [1].

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas website (*usability*, *information quality*, *service interaction quality*) tribunnews terhadap kepuasan penggunaannya.

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1 Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler & Keller Manajemen pemasaran merupakan seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul [5]. Menurut Sunyoto, pemasaran adalah kegiatan manusia yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan langganan melalui proses pertukaran dan pihak pihak yang berkepentingan dengan perusahaan [11].

2.2 Website

Website menurut Sibero adalah suatu sistem untuk menampilkan gambar, teks, multimedia dan lainnya pada jaringan internet yang berkaitan dengan dokumen sebagai medianya. Secara terminology, website adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada dalam World Wide Web (WWW) di internet [10]

2.3 Kualitas

Kualitas menurut American Society for Quality dalam Heizer & Render adalah fitur dan karakteristik produk dan jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat [2]. Sedangkan menurut Heizer dan Render kualitas merupakan kemampuan barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan [2]. Menurut Kotler dan Keller, kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan, profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan [5]. Barnes dan Vidgen menyatakan bahwa Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual yang dimulai sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaanya. Webqual 4.0 terdiri atas tiga dimensi, yaitu Information Quality, Service Interaction Quality, Usability Quality [1].

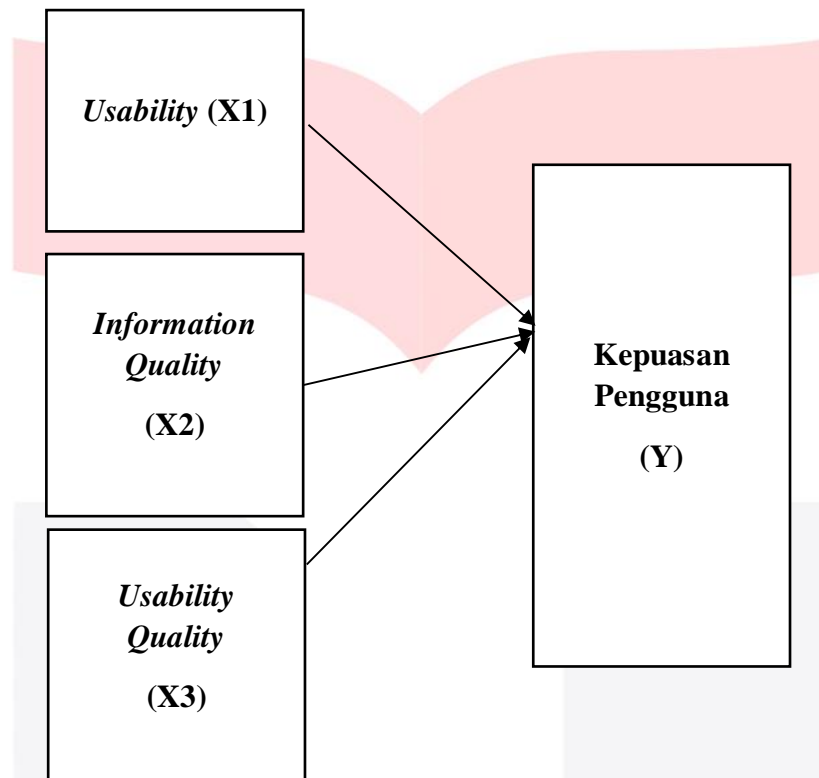
2.4 Webqual

Menurut Tjiptono, kualitas website sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri [7]. Tarigan menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas suatu website maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna, semakin tinggi kepuasan pengguna akan mempengaruhi seseorang untuk mengunjungi suatu website [6]. Webqual ialah sebuah instrumen untuk menilai kegunaan, informasi, dan kualitas interaksi jasa dari website. Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa [1].

2.4 Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler & Keller, kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas atau senang [5].

2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. H1 Usability berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. H2 Information Quality berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. H3 Service Interaction Quality berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2.6 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan pengamatan secara cross sectional. Objek penelitian ini adalah website Tribunnews.com. Alat pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala ordinal dengan menggunakan metode Likert dengan 4 skala. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Jawa Barat yang mengetahui dan pernah mencari informasi di website Tribunnews. Dimana jumlah populasi pengunjung website Tribunnews tidak diketahui dengan pasti jumlahnya. Teknik sampling yang dipakai dalam penelitian ini adalah non-probability sampling. Karena jumlah populasi pengunjung dari website tidak diketahui dengan pasti jumlahnya, maka digunakan rumus Bernouli untuk mendapatkan sampel minimum dan didapatkan hasil sebesar 384,16 yang kemudian dibulatkan menjadi 385 responden untuk digunakan dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung website Tribunnews yang pernah mengakses berita atau informasi dari website Tribunnews.

3. Pembahasan Hasil Penelitian

3.1 Tanggapan Responden terhadap *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, hasil tanggapan responden mengenai *usability* ialah sebesar 78.46% masuk kedalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna website Tribunnews sudah merasa cukup dengan *usability* dari website Tribunnews. Namun adapula pengguna website Tribunnews yang merasa *usability* dari website Tribunnews belum sesuai atau belum cukup. Dari 8 indikator variabel *usability*, indikator yang memiliki presentase paling rendah yaitu indikator 5, “website Tribunnews memiliki tampilan yang menarik” sebesar 69.15%. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan dari website Tribunnews kurang menarik bagi responden, ini tentunya harus menjadi bahan perhatian bagi pihak Tribunnews untuk melakukan evaluasi dalam tampilan websitenya.

Information quality berada pada kategori baik dengan presentase sebesar 78.41%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna website Tribunnews sudah merasa cukup dengan *information quality* dari website Tribunnews. Namun adapula pengguna website Tribunnews yang merasa *information quality* dari website Tribunnews belum sesuai atau belum cukup. Dari 7 indikator variabel *information quality*, indikator yang memiliki presentase paling rendah yaitu indikator 2, “website Tribunnews menyediakan informasi yang dapat dipercaya” sebesar 78,11%. Hal ini menunjukkan bahwa responden tidak sepenuhnya percaya pada informasi yang ada di website Tribunnews.

Service interaction quality berada pada kategori baik dengan presentase sebesar 76.06%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna website Tribunnews sudah merasa cukup dengan *service interaction quality* dari website Tribunnews. Namun adapula pengguna website Tribunnews yang merasa *service interaction quality* dari website Tribunnews belum sesuai atau belum cukup. Dari 5 indikator variabel *service interaction quality*, indikator yang memiliki presentase paling rendah yaitu indikator 2, “saya merasa aman dalam memberikan informasi pribadi pada website Tribunnews” sebesar 73,31%. Hal ini menunjukkan bahwa responden tidak sepenuhnya merasa aman dalam memberikan informasi pribadi pada website Tribunnews.

Kepuasan pengguna berada pada kategori baik dengan presentase sebesar 74.13%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna website Tribunnews sudah merasa cukup puas dengan yang apa yang ada didalam website Tribunnews. Namun adapula pengguna website Tribunnews yang merasa belum cukup puas dengan apa yang ada didalam website Tribunnews. Dari 3 indikator variabel kepuasan pengguna, indikator yang memiliki presentase paling rendah yaitu indikator 3, “saya akan lebih sering mengunjungi website tribunnews” sebesar 68,57%. Hal ini menunjukkan bahwa tribunnews harus mengevaluasi websitenya agar pelanggan lebih sering mengunjungi websitenya.

3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		385
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98863894
Most Extreme Differences	Absolute	.045
	Positive	.045
	Negative	-.039
Test Statistic		.045
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.5, diketahui bahwa nilai signifikansi data yang telah diolah adalah lebih besar dari 0.05, yaitu 0.061. Hal ini menunjukkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusikan normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.568	.349		1.625	.105		
	Usability	.081	.020	.181	3.938	.000	.391	2.555
	Information Quality	.057	.025	.115	2.261	.024	.321	3.116
	Service Interaction Quality	.333	.029	.586	11.507	.000	.321	3.117

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa variabel *usability* memiliki nilai toleransi sebesar 0.391 dan VIF sebesar 2.555, sedangkan variabel *information quality* memiliki nilai toleransi sebesar 0.321 dan VIF sebesar 3.116, kemudian variabel *service interaction quality* memiliki nilai toleransi sebesar 0.321 dan VIF sebesar 3.117. Dari ketiga variabel tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas karena nilai toleransi dari ketiga variabel tersebut diatas 0.10 dan VIF dibawah 10.00.

3.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.568	.349		1.625	.105		
	Usability	.081	.020	.181	3.938	.000	.391	2.555
	Information Quality	.057	.025	.115	2.261	.024	.321	3.116
	Service Interaction Quality	.333	.029	.586	11.507	.000	.321	3.117

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Hasil persamaan regresi linier berganda diatas menunjukkan bahwa:

1. Nilai konstanta = 0.568
2. Nilai koefisien regresi *usability* (X1) adalah sebesar 0.081 yang menunjukkan setiap kenaikan satu satuan dari kompensasi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.081.
3. Nilai koefisien regresi *information quality* (X2) adalah sebesar 0.057 yang menunjukkan setiap kenaikan satu satuan dari kompensasi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.057.
4. Nilai koefisien regresi *service interaction quality* (X3) adalah sebesar 0.333 yang menunjukkan setiap kenaikan satu satuan dari kompensasi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.333.

3.4 Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4. Uji Parsial (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	810.520	3	270.173	274.259	.000 ^b
	Residual	375.324	381	.985		
	Total	1185.844	384			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability, Information Quality

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel, dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} (274.259) > F_{tabel} (2.628)$. Pengujian hipotesis simultan F juga dapat diketahui dengan membandingkan nilai signifikansi. Dari tabel diketahui bahwa nilai signifikansi adalah 0.000, maka nilai signifikan $(0.000) < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5. Uji Simultan (Uji t)

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.568	.349		1.625	.105		
	Usability	.081	.020	.181	3.938	.000	.391	2.555
	Information Quality	.057	.025	.115	2.261	.024	.321	3.116
	Service Interaction Quality	.333	.029	.586	11.507	.000	.321	3.117

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 4. mengenai hasil pengujian t yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari *usability* yang diperoleh ialah sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak karena nilai $t_{hitung} (3.938) > t_{tabel} (2.250)$ atau nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga hipotesis yang diterima ialah *usability* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Begitupun dengan nilai signifikansi dari *information quality* yang memperoleh nilai sebesar 0,024. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak karena nilai $t_{hitung} (2.261) > t_{tabel} (2.250)$ atau nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,024 < 0,05$. Sehingga hipotesis yang diterima ialah *information quality* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna Tribunnews. Begitupun dengan nilai signifikansi dari *service interaction quality* yang memperoleh nilai sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak karena nilai $t_{hitung} (11.507) > t_{tabel} (2.250)$ atau nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga hipotesis yang diterima ialah *service interaction quality* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna Tribunnews.

3.5 Koefisien Determinasi

Tabel 6. Uji Simultan (Uji F)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.683	.681	.99252

a. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability, Information Quality

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 5 menunjukkan bahwa nilai R Square atau R² ialah sebesar 0.683 atau dalam presentasi sebesar 68.3%. Hal ini menunjukkan bahwa usability, information quality, dan service interaction quality berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 68.3%. Sedangkan 31.7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi penelitian ini.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna pada website tribunews, terhadap 385 orang responden yang merupakan pengguna website tribunews, dapat diambil beberapa kesimpulan berdasarkan bagian pertanyaan penelitian. Dari kesimpulan ini diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Usability berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan hasil t_{hitung} (3.938) > t_{tabel} (2.250) atau nilai signifikan (0.000) < 0.05, dengan demikian hipotesis kesatu (H1) diterima.
2. Information quality berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan hasil t_{hitung} (2.261) > t_{tabel} (2.250) atau nilai signifikan (0.024) < 0.05, dengan demikian hipotesis kedua (H2) diterima.
3. Service interaction quality berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan hasil t_{hitung} (11.507) > t_{tabel} (2.250) atau nilai signifikan (0.000) < 0.05, dengan demikian hipotesis ketiga (H3) diterima.

5. Saran

Berdasarkan kesimpulan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan masukan untuk Tribunews, yaitu:

5.1 Saran Untuk Perusahaan

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dari 8 indikator variabel *usability*, indikator yang memiliki presentase paling rendah yaitu indikator 5, “website Tribunews memiliki tampilan yang menarik” sebesar 69.15%. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan dari website Tribunews kurang menarik bagi responden, ini tentunya harus menjadi bahan perhatian bagi pihak Tribunews untuk melakukan evaluasi dalam tampilan websitenya, bisa dengan memperbaiki desain website yang lebih *simple* serta kekinian agar lebih memudahkan penggunaannya dan menambah daya tarik.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dari 7 indikator variabel *information quality*, indikator yang memiliki presentase paling rendah yaitu indikator 2, “website Tribunews menyediakan informasi yang dapat dipercaya” sebesar 78,11%. Hal ini menunjukkan bahwa responden tidak sepenuhnya percaya pada informasi yang ada di website Tribunews. Ini tentunya harus menjadi bahan perhatian bagi pihak Tribunews untuk melakukan evaluasi dalam penyajian informasinya dengan menyampaikan informasi yang akurat, tepat, dan terpercaya.
3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dari 5 indikator variabel *service interaction quality*, indikator yang memiliki presentase paling rendah yaitu indikator 2, “saya merasa aman dalam memberikan informasi pribadi pada website Tribunews” sebesar 73,31%. Hal ini menunjukkan bahwa responden tidak sepenuhnya merasa aman dalam memberikan informasi pribadi pada website Tribunews. Ini tentunya harus menjadi bahan perhatian bagi pihak Tribunews untuk melakukan penyampaian atau sosialisasi kecil tentang keamanan data pribadi pelanggan yang diberikan kepada Tribunews.
4. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dari 3 indikator variabel kepuasan pengguna, indikator yang memiliki presentase paling rendah yaitu indikator 3, “saya akan lebih sering mengunjungi website tribunews” sebesar 68,57%. Hal ini menunjukkan bahwa tribunews harus mengevaluasi websitenya agar pelanggan lebih sering mengunjungi websitenya.

5.2 Saran Untuk Peneliti

Berikut ini adalah keterbatasan yang dapat disarankan untuk penelitian selanjutnya. Pada penelitian ini hanya berfokus pada satu wilayah yaitu Jawa Barat, oleh karena itu penelitian selanjutnya perlu dilakukan dengan cakupan yang lebih luas seperti seluruh wilayah di Indonesia. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan teknik analisis lain seperti analisis jalur (*path analysis*) atau analisis SEM (*Structural Equation Model*). Selain itu juga hanya satu variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan pengguna, sehingga penelitian ini dimasa depan harus mengikuti studi efek lebih banyak variabel yang dapat digunakan seperti loyalitas pelanggan.

Daftar Pustaka

- [1] Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2005). Data Triangulation in Action: Using Comment Analysis to Refine Web Quality Metrics. *Journal of European Conference on Information Systems*.
- [2] Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan* (11ed). Jakarta: Salemba Empat.
- [3] Kasyfi, H. (2019, Mei 16). APJII: Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tembus 171 Juta Jiwa. Retrieved Februari 3, 2020, from Kompas.com: <https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa>
- [4] Katadata.co.id. (2017, Desember 7). Nielsen: Pembaca Media Digital Sudah Lampau Media Cetak. Retrieved Februari 5, 2020, from Katadata.co.id: <https://katadata.co.id/berita/2017/12/07/nielsen-pembaca-media-digital-sudah-lampau-media-cetak>
- [5] Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th Edition ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- [6] Tarigan, J. (2008). User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). *Jurnal Akutansi dan Keuangan*. Vol 10, 34-47.
- [7] Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [8] Tribunnews.com. (2020). About Us: Tribunnews.com. Retrieved Februari 3, 2020, from Tribunnews.com: <https://www.tribunnews.com/about>
- [9] Sibero, A. F. (2013). *Web Programming Power Pack*. Yogyakarta: MediaKom.
- [10] Similarweb.com. (2019, Desember). Traffic Overview Tribunnews.com. Retrieved Februari 5, 2020, from <https://www.similarweb.com/website/tribunnews.com>
- [11] Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Buku Seru.