Analisis Pengaruh *Website The Bandha* Terhadap Kepuasan Pengguna Pada *The Bandha Hotel & Suites*

I Komang Gede Wirajana Prabawa¹⁾, I Gusti Ayu Desi Saryanti²⁾, Ni Wayan Cahya Ayu Pratami³⁾

Bisnis Digital¹⁾, Sistem Informasi^{2),3)}

Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali

Denpasar, Indonesia

200050107@stikom-bali.ac.id¹⁾, desi@stikom-bali.ac.id²⁾, ayu_pratami@stikom-bali.ac.id³⁾

Abstrak

The Bandha Hotel & Suites merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di kawasan pariwisata Bali. Untuk mengetahui kualitas kepuasan pengguna *Website The Bandha Hotel & Suites* dalam menyebarluaskan dan mempromosikan kepada wisatawan yang mengunjungi Bali. Hasil dari penelitian kali ini dapat diketahuinya kekurangan dari *Website The Bandha Hotel & Suites* yang kemudian dapat digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan *Website* dan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif pengambilan sampel berdasarkan rumus Lemeshow karena jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terbatas Berdasarkan dengan hasil penelitian, diketahui bahwa dariketiga Variabel Independen yaitu *Ussability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* yang memiliki pengaruh positif signifikan yaitu Variabel *Ussability* dengan nilai signifikansi 0,000 dan *Service Interaction Quality* dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Sedangkan Variabel *Information Quality* berpengaruh secara positif tidak signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,060. Besaran variasi yang diberikan oleh variabel *Ussability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* sebesar 74%.

Kata kunci: *Website*, *Hotel*, *Pariwisata*, *Kepuasan Pengguna*.

1. Pendahuluan

Bali merupakan salah satu ikon pariwisata Indonesia yang dikenal secara luas oleh dunia. Bali menjadi salah satu destinasi wisata karena memiliki potensi alam yang sangat indah seperti, danau, gunung, hutan hijau, lautan dengan beragam jenis pasir mulai dari pasir putih hingga pasir hitam. Selain keindahan alam yang memukau, Bali juga memiliki kebudayaan yang masih terjaga dengan baik sehingga, para wisatawan yang mengunjungi Bali tidak hanya dapat menikmati keindahan alamnya tetapi juga keberagaman budaya yang sangat unik. Adanya keselarasan yang terjadi antara keindahan alam dan kebudayaan menjadikan Bali salah satu destinasi pariwisata yang indah dan unik yang menjadi incaran banyaknya wisatawan baik lokal maupun mancanegara.

The Bandha Hotel & Suites merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di kawasan pariwisata Legian, Bali, tepatnya di Jl. Padma Utara Jl. Raya Legian, Legian, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361 dan saat ini *The Bandha Hotel & Suites* di Kelola oleh Putra Mas Group (PMG) Bali. *The Bandha Hotel & Suites* merupakan salah satu hasil dari pemanfaatan potensi dan peluang akan tingginya minat wisatawan untuk mengunjungi Bali dengan cara membangun sarana dan prasarana yang paling utama dibutuhkan oleh para wisatawan. “Bandha” memiliki arti sumber kemakmuran dan harmoni, terletak di tepi pantai Legian

Metode WebQual 4.0 digunakan untuk menilai kualitas *Website* dan mengukur persepsi pengguna. Metodenya terbagi menjadi tiga kategori utama, yaitu Usability (kemudahan penggunaan), Information Quality (kualitas informasi), dan Interaction Quality (kualitas interaksi). Usability berkaitan dengan seberapa baik desain situs tersebut, Information Quality mengacu pada mutu konten yang disajikan di situs, sedangkan Interaction Quality menilai kualitas interaksi yang dirasakan pengguna saat menjelajahi situs dengan lebih rinci. WebQual 4.0 sangat cocok digunakan dalam penelitian karena metode WebQual 4.0 ini digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas *Website* berdasarkan persepsi pengguna[1]

Perkembangan teknologi membawa pengaruh besar ke dalam kehidupan saat ini serta hadirnya internet membuat pekerjaan dapat semakin mudah dilakukan. Berbagai perubahan muncul akibat kemajuan zaman yang dapat memicu adanya perubahan dan perbaikan di berbagai bidang khususnya pada bidang teknologi dan informasi. Salah satu media penyampaian informasi dengan memanfaatkan jejaring internet yang cukup populer adalah penggunaan *Website*. *Website* dapat memberikan informasi dengan cara yang beragam, mulai dari gambar, video, artikel atau berita, hingga link yang merujuk kepada *Website* lainnya.

Berdasarkan dengan permasalahan tersebut, dilakukannya penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Website Thebandha Terhadap Kepuasan Pengguna Pada The Bandha Hotel & Suites” untuk mengetahui kualitas *Website The Bandha Hotel & Suites* dalam menyebarluaskan dan mempromosikan kepada wisatawan yang mengunjungi Bali. Hasil dari penelitian kali ini dapat diketahuinya kekurangan dari *Website The Bandha Hotel & Suites* yang kemudian dapat digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan *Website* dan meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini pada Website TheBandha milik The Bandha Hotel & Suites yang bertempat di Jl. Padma Utara Jl. Raya Legian, Legian, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361.. Data yang digunakan pada penelitian kali ini yaitu data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dari perhitungan menggunakan rumus *Lemeshow* karena jumlah populasi yang tidak diketahui[2]. Penelitian ini dilengkapi dengan tiga variabel bebas yaitu *Usability* (X1), *Information Quality* (X2) dan *Interaction Quality* (X3) dan satu variabel terikat yaitu *User Satisfaction* (Y). Analisis yang digunakan yaitu Analisis Regresi Linier Berganda.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan pengujian yang digunakan untuk membuktikan tingkat ketepatan alat ukur atau instrumen yang digunakan dalam mendapatkan data. Instrumen yang valid akan mempunyai tingkat validitas yang tinggi. Begitu pula sebaliknya, instrumen yang tidak valid akan mempunyai validitas yang rendah[3]. Ketentuan nilai r memiliki hasil antara -1 dan 1 yang mana $r = -1$ melambangkan korelasi negative sempurna. $r = 0$ yang berarti tidak ada korelasi dan $r = +1$ mengartikan korelasinya sangat kuat. Dengan jumlah 100 responden maka, nilai dari *Degree of Freedom* (derajat kebebasan) yaitu $n - 2$ sama dengan 98, dengan itu nilai r -tabel yang didapatkan sebesar 0,1966.

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika nilai Cronbach Alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika nilai Cronbach Alpha antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika nilai Cronbach Alpha 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika nilai Cronbach Alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika nilai Cronbach Alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Ussability (X1)</i>	0,81	RELIABEL
<i>Information Quality (X2)</i>	0,807	RELIABEL
<i>Service Interaction Quality (X3)</i>	0,794	RELIABEL
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,826	RELIABEL

3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi dianggap baik atau normal jikalau memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Normal yang dimaksud mempunyai arti distribusi data yang normal[5].

3.4 Uji Multikolinieritas

Nilai korelasi yang dapat ditoleransi dalam uji multikolinieritas adalah 70 persen atau 80 persen (0,7 atau 0,8) Dari hasil uji multikolinieritas[6]. Pada Pengujian, ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan tolerance. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dalam regresi dapat dilihat dari besaran VIF (Variance Infalition Factor) dan tolerance. Jika VIF < 10 dan nilai Tolerance > 10 maka, dapat dikatakan bahwa regresi terbebas dari multikoLinieritas[7].

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.205	.967		
	X1	.393	.103	.259	3.865
	X2	.334	.103	.268	3.728
	X3	.210	.110	.209	4.782

a. Dependent Variable: Y1

3.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas akan dilakukan menggunakan Uji koefisien korelasi Spearman. Kriteria pengujian adalah jika nilai signifikansi $> \alpha = 0.05$, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 3 Uji Koefisien Korelasi Spearman

		Correlations				
		X1	X2	X3	Unstandardized Residual	
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.782**	.833**	.159
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.114
		N	100	100	100	100
	X2	Correlation Coefficient	.782**	1.000	.803**	.145
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.151
		N	100	100	100	100
	X3	Correlation Coefficient	.833**	.803**	1.000	.164
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.102
		N	100	100	100	100
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	.159	.145	.164	1.000
		Sig. (2-tailed)	.114	.151	.102	.
		N	100	100	100	100

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

Pada pengujian menggunakan Korelasi Spearman didapatkan hasil signifikansi pada Variabel Usability (X1) sebesar 0,114, Variabel Information Quality (X2) sebesar 0,151 dan Variabel Service Interaction Quality (X3) sebesar 0,102. Maka dari itu, seluruh signifikansi yang didapatkan oleh masing-masing variabel berdasarkan dengan uji Korelasi Spearman lebih besar dari 0,05 sehingga data pada penelitian kali ini dapat dikatakan terbebas dari heteroskedastisitas.

3.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen[8]. Regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh variable bebas (independent) terhadap variable terikat (dependent).

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a	
		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	1.205	.967
	X1	.393	.103
	X2	.334	.103
	X3	.210	.110

a. Dependent Variable: Y1

Persamaan Regresi Linier Berganda:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

$$Y = 1,205 + 0,393 X_1 + 0,334 X_2 + 0,210 X_3$$

Dari persamaan regresi linier berganda pada penelitian kali ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Konstanta yang didapatkan sebesar 1,205 yang memiliki arti jika nilai dari *Ussability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* sama dengan nol maka nilai dari *User Satisfaction* pada *Website The Bandha Hotel and Suite* sebesar 1,205.
2. Nilai Koefisien Regresi dari Variabel *Ussability* sebesar 0,393. hal tersebut berarti *Ussability* memiliki pengaruh secara positif terhadap *User Satisfaction* pada *Website The Bandha Hotel and Suite*.
3. Koefisien regresi yang didapatkan Variabel *Information Quality* sebesar 0,334 yang berarti semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan oleh *The Bandha Hotel and Suite* melalui *Website* dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya secara positif.
4. Koefisien Regresi Variabel *Service Interaction Quality* senilai 0,210. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Service Interaction Quality* berpengaruh secara positif terhadap *User Satisfaction* pada *Website The Bandha Hotel and Suite*.

3.7 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Analisis ini dilakukan dengan dasar bandingan antara signifikan t dengan signifikan 0,05.

Tabel 5 Hasil Uji T

		Coefficients ^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.205	.967		1.246	.216
	X1	.393	.103	.384	3.816	.000
	X2	.334	.103	.322	3.249	.002
	X3	.210	.110	.213	1.904	.060

a. Dependent Variable: Y1

Berdasarkan nilai signifikansi uji T pada tabel di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Variabel *Ussability* (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. sehingga dapat diketahui bahwa variabel *Ussability* berpengaruh secara signifikan terhadap Variabel *User Satisfaction*.
2. Variabel *Information Quality* (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwasannya Variabel *Information Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap Variabel *User Satisfaction*.
3. Variabel *Service Interaction Quality* (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,060 > 0,05$. Hasil tersebut menyatakan bahwa Variabel *Service Interaction Quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Variabel *User Satisfaction*.

3.8 Uji F

Nilai signifikansi yang didasarkan pada tabel ANOVA sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga, berdasarkan dengan dasar pengambilan Keputusan yang telah ditetapkan maka didapatkan kesimpulan *Ussability* (X1), Variabel *Information Quality* (X2) dan Variabel *Service Interaction Quality* (X3) berpengaruh secara simultan terhadap Variabel *User Satisfaction* (Y).

Tabel 6 Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	294.478	3	98.159	94.914	.000 ^b
	Residual	99.282	96	1.034		
	Total	393.760	99			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

3.9 Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien Koefisien Determinasi dilihat pada kolom Adjusted R Square (R2) yaitu sebesar 0.740 yang menandakan besarnya variasi keseluruhan yang diberikan *Ussability* (X1), Variabel *Information Quality* (X2) dan Variabel *Service Interaction Quality* (X3) terhadap Pengambilan *User Satisfaction* (Y) sebesar 74% sedangkan 26% lainnya dipengaruhi oleh variasi variabel diluar penelitian

Tabel 7 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.748	.740	1.017
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				
b. Dependent Variable: Y1				

3.10 Pembahasan

3.10.1 Konten dan kualitas informasi *The Bandha Hotel & Suites* yang disajikan di *Website TheBandha* terhadap kepuasan pengguna

Dari keseluruhan proses analisis yang telah dilakukan maka didapatkan hasil bahwa Information Quality dari Website *The Bandha Hotel & Suites* mendapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,334 yang berarti bahwa Information Quality akan memberikan peningkatan secara positif terhadap User Satisfaction apabila nilainya meningkat. Hasil uji hipotesis pada uji T mendapatkan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ yang berarti Information Quality juga berpengaruh secara signifikan terhadap User satisfaction di Website *The Bandha Hotel & Suites*.

3.10.2 Peforma *Website The Bandha Hotel & Suites* terhadap kepuasan pengguna

Dari keseluruhan proses analisis yang telah dilakukan maka didapatkan hasil bahwa *Ussability* dari *Website The Bandha Hotel & Suites* mendapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,393 yang berarti bahwa jika nilai dari *Ussability* meningkat maka akan memberikan peningkatan secara positif terhadap User. Hasil uji hipotesis pada uji T mendapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti *Ussability* juga berpengaruh secara signifikan terhadap User satisfaction di Website *The Bandha Hotel & Suites*.

3.10.3 Pengaruh *Website The Bandha Hotel & Suites* terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan dengan hasil penelitian, diketahui bahwa dariketiga Variabel Independen yaitu *Ussability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* yang memiliki pengaruh positif signifikan yaitu Variabel *Ussability* dengan nilai signifikansi 0,000 dan *Service Interaction Quality* dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Sedangkan Variabel *Information Quality* berpengaruh secara positif tidak signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,060. Besaran variasi yang diberikan oleh variabel *Ussability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* sebesar 74%.

4. Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil dan pembahasn pada bab sebelumnya, maka didapatkan kesimpulan pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut.

1. Konstanta yang didapatkan sebesar 1,205 yang memiliki arti jika nilai dari *Ussability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* sama dengan nol maka nilai dari *User Satisfaction* pada *Website The Bandha Hotel and Suite* sebesar 1,205.
2. Nilai Koefisien Regresi dari Variabel *Ussability* sebesar 0,393 dan nilai Uji T dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ hal tersebut berarti *Ussability* memiliki pengaruh secara positif signifikan terhadap *User Satisfaction* pada *Website The Bandha Hotel and Suite*.
3. Koefisien regresi yang didapatkan Variabel *Information Quality* sebesar 0,334 dan hasil Uji T didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ yang berarti semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan oleh *The Bandha Hotel and Suite* melalui *Website* dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya secara positif dan berpengaruh secara signifikan.
4. Koefisien Regresi Variabel *Service Interaction Quality* senilai 0,210 dan nilai Uji T mendapatkan hasil signifikansi sebesar $0,060 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Service Interaction Quality* berpengaruh secara positif tidak signifikan terhadap *User Satisfaction* pada *Website The Bandha Hotel and Suite*.
5. Keseluruhan variabel Independen yaitu *Ussability* (X1), Variabel *Information Quality* (X2) dan Variabel *Service Interaction Quality* (X3) berpengaruh secara simultan terhadap Pengambilan *User Satisfaction* (Y) dengan besaran variasi yang diberikan yaitu sebesar 74% yang mana 26% diantaranya dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

Daftar Pustaka

- [1] "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pada Semen Padang Hospital (Sph) Menggunakan Metode Webqual 4.0".

- [2] “Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik ... - Slamet Riyanto, Aglis Andhita Hatmawan - Google Buku.” Accessed: Sep. 01, 2023. [Online]. Available: [https://Books.Google.Co.Id/Books?Id=W2vxdwaaqbaj&Printsec=Copyright&Hl=Id#V=Onepage&Q&F=False](https://books.google.co.id/books?id=W2vxdwaaqbaj&printsec=copyright&hl=id#v=onepage&q&f=false)
- [3] “R. Ulfa, ‘Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan,’ Al-Fathonah: Jurnal Pendidikan Dan Keislaman, Vol. 1, No. 1, 2021.”.
- [4] F. Yusup Program Studi Tadris Biologi And F. Tarbiyah Dan Keguruan, “Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif,” *Januari-Juni*, Vol. 7, No. 1, Pp. 17–23, 2018.
- [5] F. Yusup Program Studi Tadris Biologi And F. Tarbiyah Dan Keguruan, “Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif,” *Januari-Juni*, Vol. 7, No. 1, Pp. 17–23, 2018.
- [6] “Firdiyansyah I, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam,’ *Jurnal Elektronik Rekaman*, Vol. 1, No. 1, 2017.”.
- [7] G. Mandias, Y. Septiawan, And M. J. Bojoh, “Kenny Roz, ‘Analisis Pengaruh Website Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0,’ *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 8, No. 1, Pp. 41–49, 2020.,” *Cogito Smart Journal |*, Vol. 7, No. 2, P. 2021.
- [8] J. Fisika, F. Matematika, D. Ilmu, And P. Alam, “Regresi Linier Berganda Disusun Oleh : I Made Yuliara,” 2016.