



PENGARUH KEGUNAAN, INFORMASI, LAYANAN INTERAKSI, USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE DETIK.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0, USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN EIGHT GOLDEN RULES

Muhamad Amirlulah Syaputra

Program Magister Manajemen Sistem Informasi
Universitas Gunadarma Jakarta, Indonesia

ma.syaputra21@gmail.com

Received: October 24, 2021. **Revised:** November 03, 2021. **Accepted:** November 04, 2021. **Published:** December 02, 2021. **Issue Period:** Vol.5 No.2 (2021), Page 274-293

Abstrak: Detik.com adalah salah satu website portal berita yang memiliki kunjungan terbanyak kedua di Indonesia pada awal-awal merebaknya pandemic Covid-19. Website Detik.com mendukung tampilan mobile dan desktop sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses detik.com tanpa takut mengalami keterbatasan gadget atau device. Di saat minim informasi tentang Covid-19 website Detik.com diharapkan traffic pengunjung meningkat tetapi data statistik website Detik.com menurut www.similarweb.com mengalami penurunan setelah bulan Maret 2020, maka penilaian dari kinerja website Detik.com sangat perlu dilakukan. Penilaian ini untuk mengetahui apakah website Detik.com sudah memberikan kepuasan kepada pengguna. Berdasarkan dari penelitian ini bahwa yang harus difokuskan untuk peningkatan kualitas informasi, kualitas user interface dan kualitas user experience. Maka penulis melakukan upaya penelitian dengan menggunakan metode Webqual, User Experience Questionnaire (UEQ) serta Eight Golden Rules serta pendekatan kuantitatif-deskriptif. Hasilnya antara lain kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, kualitas user interface dan kualitas user experience mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Webqual, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, user interface, user experience

Abstract: Detik.com is one of the news portal websites that had the second most visits in Indonesia in the early days of the Covid-19 pandemic. The website Detik.com supports mobile and desktop display making it easier for users to access detik.com without fear of experiencing gadget or device limitations. While there is minimal information about Covid-19 websites Detik.com it is expected that visitor traffic increases but website statistics Detik.com according to www.similarweb.com decrease after March 2020, then the assessment of website performance Detik.com is very necessary. This assessment is to find out if the website Detik.com has provided satisfaction to users. Detik.com has given satisfaction to the user. Based on this research that should be focused on improving the quality of information, the



DOI: 10.52362/jisicom.v5i2.613

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



quality of user interface and the quality of user experience. So the authors conducted research efforts using the Webqual method, User Experience Questionnaire (UEQ) and Eight Golden Rules as well as quantitative-descriptive approaches. The results include usability quality, information quality, quality of service interaction, quality of user interface and quality of user experience has a positive influence on the level of user satisfaction.

Keywords: Webqual, information quality, service interaction quality, user interface, user experience.

I. PENDAHULUAN

Indonesia memiliki penduduk 273.574.081 jiwa atau 3.5% dari total populasi dunia dan menduduki peringkat 4 penduduk terbanyak di dunia menurut worldometers.info pada tahun 2020. Berdasarkan laporan terbaru wearesocial.com pada tahun 2020 disebutkan bahwa ada 175,4 juta pengguna internet. Dibandingkan tahun sebelumnya, ada kenaikan 17% atau 25 juta pengguna internet di negeri ini. Dalam penggunaan internet di Indonesia di antaranya menggunakan mobile phone (96%), smartphone (94%), non-smartphone mobile phone (21%), laptop atau computer desktop (66%), tablet (23%), konsolgame (16%), hingga virtual reality device (5,1%) dan rata-rata waktu penggunaan internet penduduk Indonesia mencapai 7 jam 59 menit. Website portal berita adalah salah satu sarana media untuk mendapatkan informasi berita yang terbaru (up to date) dan berperan penting dalam penyebaran informasi kepada masyarakat..

Media massa memiliki peran untuk dapat memperbaiki hingga memperparah permasalahan yang ada. Tidak sedikit orang yang akhirnya menyadari bahwa menurut media 'bad news is a good news' (Puspitasari, 2016). Untuk menarik minat pembaca salah satu strategi yang dilakukan menggunakan judul artikel yang sensasional dan mencolok sehingga timbul rasa penasaran pembaca sehingga ingin mengklik tautan tersebut atau disebut dengan clickbait. Namun tidak dipungkiri penggunaan judul berita clickbait ini cukup sukses dikarenakan adanya 'curiosity gap'. Curiosity gap merupakan kata lain dari kesenjangan yang hilang di mana penggunaan clickbait akan membuat pembaca merasa penasaran dan tertarik untuk membuka tautan tersebut demi menjawab keingintahuan pembaca (Kompas:2018).

Jika penggunaan metode click bait dilakukan pada sebuah website portal berita tanpa mementingkan kualitas informasi atau isi berita yang tidak relevan dan pembaca merasa tertipu maka jurnalis tersebut melanggar kode etik jurnalistik pasal 1 yang berbunyi "Wartawan Indonesia bersikap independen, menghasilkan berita yang akurat, berimbang, dan tidak beritikad buruk" (tirto.id:2016). Dampak penggunaan clickbait di antaranya penurunan kualitas informasi, meningkatnya komersialisasi media dan menurunnya industri media konvensional.

Semakin meningkatnya pertumbuhan internet di Indonesia maka semakin cepat aliran informasi kepada masyarakat sehingga mengharuskan para jurnalis mendapatkan berita secara cepat dan akurat untuk menjaga kualitas portal berita selalu terbaru (up to date) dan dapat dipercaya. Detik.com adalah salah satu website portal berita yang memiliki kunjungan terbanyak, berdasarkan hasil survei pada similarweb.com, website portal berita detik.com menduduki peringkat kedua sebagai website portal berita terbanyak dikunjungi setelah tribunnews.com. Website Detik.com mendukung tampilan mobile dan desktop sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses detik.com tanpa takut mengalami keterbatasan gadget atau device.

Pada tahun 2020 di tengah situasi pandemi Covid-19 yang mengubah tatanan kehidupan seluruh masyarakat dunia. Indonesia memasuki era new normal yang artinya adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal namun dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19 (Dandy Bayu Bramasta: 2020). Penyebaran Covid-19 di Indonesia dimulai dari bulan Maret dan kurva penularan Covid-19 terus meningkat pada bulan-bulan selanjutnya hingga mengakibatkan masyarakat Indonesia mengubah kebiasaan untuk mengurangi penularan Covid-19 salah satunya yaitu WFH (Work From Home). Di awal-awal merebaknya kasus positif Covid-19 yang menggemparkan dunia, masih jarang sekali informasi tentang Covid-19 yang beredar di Indonesia. Detik.com menjadi salah satu jalaran media online yang mula-mula memberitakan Covid-19 baik yang terjadi di Tiongkok maupun negara lainnya. Media online bisa dikatakan





sebagai episentrum penyebaran informasi yang paling cepat untuk mendapatkan informasi tentang Covid-19. Tak heran bila pada awal-awal isu tentang corona telah masuk di Indonesia mengakibatkan pengunjung Detik.com meningkat.

Namun demikian pengunjung Detik.com terlihat mengalami penurunan setelah bulan Maret 2020, maka penilaian dari kinerja website Detik.com sangat perlu dilakukan. Penilaian ini untuk mengetahui apakah website Detik.com sudah memberikan kepuasan kepada pengguna. Terdapat berbagai macam metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas sebuah website. Iman S (2012) dalam Jurnal Penelitian Iptek-Kom, Vol.14 No.1 menyatakan Web Qual 4.0 adalah salah satu metode yang digunakan dalam penelitian ini. Web Qual merupakan salah satu metode atau pengukuran kualitas website berdasarkan pengguna akhir. Anif Kurniawan Nugroho, Puspita Kencana Sari (2016). Bersama-sama ketiga sub variable yang terdapat dalam webqual 4.0 yaitu usability, information quality, dan service interaction dapat mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan. Candra Budi Susila (2020) dalam Jurnal Analisis User Interface Pada Website Stainu Pacitan Menggunakan Metode Eight Golden Rules menyatakan Berdasarkan hasil analisis user interface pada website STAINU Pacitan yang dilakukan kepada 50 responden menggunakan prinsip 8 aturan-aturan emas atau eight golden rules didapatkan kesimpulan bahwa rata-rata responden menyatakan baik. Ni Komang Suastini, I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, I Putu Satwika (2018) juga menyimpulkan penelitian analisa ini untuk mengetahui level user experience dan menggali persepsi pengguna terhadap system. Di mana menunjukkan bahwa dengan penggunaan User Experience Questionnaire (UEQ) mempengaruhi ketertarikan pengguna untuk menggunakan system Demans.

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Iman S (2012), Widya swastika (2016), Candra Budi Susila (2020) dan Ni Komang Suastini, I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, I Putu Satwika (2018) dapat disimpulkan kualitas website berdasarkan Webqual 4.0 (kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi), kualitas user interface, kualitas user experience dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan meningkatkan kinerja Detik.com pada celah itulah penulis mencoba menganalisis bagaimana kualitas website Detik.com terhadap kepuasan pengguna dari hasil pengolahan data yang dikumpulkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar pengaruh kegunaan (usability), kualitas Informasi (information quality), kualitas interaksi (interaction service quality) dan kualitas User Interface dan kualitas User Experience terhadap kepuasan pengguna sehingga hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan saran, usulan (teknis ataupun manajerial) dalam mengembangkan website Detik.com menjadi lebih baik lagi sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

II. MATERIAL DAN METODE

A. Berita

Konsep berita dideskripsikan secara beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Secara umum berita, didefinisikan sebagai informasi baru atau informasi mengenai sesuatu yang sedang terjadi, disajikan lewat bentuk cetak, siaran, Internet, atau dari mulut ke mulut kepada orang ketiga atau orang banyak. Laporan berita merupakan tugas profesi wartawan, saat berita dilaporkan oleh wartawan laporan tersebut menjadi fakta terkini yang dipilih secara sengaja oleh redaksi pemberitaan/media untuk disiarkan dengan anggapan bahwa berita yang terpilih dapat menarik khalayak banyak karena mengandung unsur-unsur berita. Berita bagi seseorang adalah keterangan mengenai suatu peristiwa atau isi pernyataan seseorang yang menurutnya perlu diketahui untuk mewujudkan filsafat hidupnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa berita merupakan sebuah pemberitahuan yang mengungkap tentang sebuah kejadian atau hal yang terjadi pada waktu tertentu. Definisi dari Sumadiri dalam bukunya Jurnalistik Indonesia menjelaskan: "Berita adalah laporan tercepat mengenai fakta atau ide terbaru yang benar, menarik dan penting bagi sebagian besar khalayak, melalui media berkala seperti surat kabar, radio, televisi, atau media online internet." (2011:65)

Karena berita adalah laporan fakta yang ditulis oleh seorang jurnalis, maka objek beritanya adalah fakta. Dan fakta dalam jurnalistik dikenal dalam beberapa kriteria, yaitu: (a) Peristiwa, adalah suatu kejadian yang baru terjadi, artinya kejadian itu hanya sekali terjadi. (b) Kasus, adalah merupakan kejadian yang tidak selesai setelah peristiwa terjadi. Maksudnya kejadian tersebut meninggalkan kejadian selanjutnya, satu peristiwa





menimbulkan peristiwa berikutnya. Maka kejadian demi kejadian tersebut disebut dengan kasus. (c) Fenomena, adalah merupakan suatu kasus yang ternyata tidak terjadi hanya pada batas tertentu, artinya kasus tersebut sudah mewabah, terjadi di mana-mana.

Berita sendiri memiliki banyak klasifikasi yakni: Pertama, Straightnews atau sering disebut sebagai berita langsung merupakan bentuk penulisan berita yang paling sederhana. Straightnews hanya dengan menyajikan unsur 4W yaitu what, who, when, dan where, sehingga tulisan tersebut dapat langsung menjadi berita. Karena hal tersebut, maka bentuk penyajiannya disusun sedemikian rupa sehingga pembaca dapat mengetahui pesan utama yang terkandung dalam berita tanpa perlu membaca seluruh isi berita. Pola penulisan straightnews sering dipakai oleh media-media massa yang memiliki masa edar harian. Straightnews sangat terikat dengan unsur kebaruan (aktualitas), sehingga suatu fakta dapat ditulis dalam bentuk straightnews apabila : (1) Informasi atau berita tersebut berisi tentang peristiwa bukan merupakan fenomena atau kasus. Kejadian yang hanya terjadi sekali, bukan kejadian yang terjadi secara berkelanjutan. Contohnya kecelakaan lalu lintas, kejahatan, pergantian pejabat negara, dan sebagainya. (2) Informasi atau berita tersebut penting untuk segera diketahui masyarakat. (3) Informasi atau berita tersebut baru dan aktual. Jenis berita Straightnews dipilih lagi menjadi dua macam yakni Hard News, yaitu berita yang memiliki nilai lebih dari segi aktualitas dan kepentingan dan Soft News, merupakan berita pendukung.

Kedua, Depth News atau berita mendalam, dikembangkan dengan pendalaman hal-hal yang ada di bawah suatu permukaan. Depth News dikembangkan dari berita yang sudah ada. Pendalaman berita dilakukan dengan cara mencari informasi tambahan dari narasumber atau fakta-fakta yang ada sebelumnya. Depthnews disebut berita mendalam karena laporan yang hendak diberitakannya memiliki nilai berita yang berat, baik dari segi fakta, penggalian data, dan dampaknya kepada masyarakat umum. Disebut berita mendalam, karena proses penggalian datanya memerlukan perencanaan, persiapan matang, dan analisa yang mendalam. Depthnews seringkali lebih panjang, karena mengungkapkan informasi secara tuntas. Depthnews biasanya disajikan dalam bentuk laporan khusus. Ada beberapa karakter depthnews, yaitu: (a) Unsur berita yang ditekankan adalah why (mengapa peristiwa terjadi) dan how (bagaimana peristiwa itu terjadi). Sowhat (apa yang akan terjadi kemudian) digunakan untuk mendekatkan berita pada kebenaran prediksi lebih lanjut dari suatu peristiwa yang tengah terjadi. (b) Deskripsi berita analitis dan mengungkapkan banyak fakta penting sebagai pendukung. (c) Struktur berita yang digunakan adalah balok tegak. Karena itu di setiap bagian berita mengandung inti peristiwa. Sehingga, membaca sebagian paragraf saja tidak dapat memahami atau mendapatkan informasi secara utuh. Karenanya, seluruh bagian berita depthnews merupakan satu kesatuan utuh.

Ketiga, Investigation News adalah berita yang dikembangkan berdasarkan penelitian atau penyelidikan dari berbagai sumber. Berita ini ditulis berdasarkan hasil penyelidikan wartawan sebagaimana halnya polisi melakukan penyelidikan dan penyidikan sebuah kasus. Investigationnews berisi fakta yang membongkar kasus kriminal atau penyelewengan yang merugikan kepentingan publik, misalnya keterlibatan oknum pejabat atau petugas dalam kasus pembalakan liar, kebakaran hutan, atau kasus korupsi. Investigationnews berupaya untuk mengungkapkan hal-hal tersembunyi dibalik suatu kejadian, sehingga seringkali dalam melakukan penelusuran informasi dan penyelidikan untuk berita ini, jurnalis harus bertindak seperti intel dan dapat mempertaruhkan nyawanya. Investigationnews didasarkan pada dugaan adanya pelanggaran yang ditutupi kalangan tertentu. Kode etik membolehkan wartawan menyembunyikan identitas dan penggunaan kamera tersembunyi dalam melakukan liputan investigatif.

Keempat, Interpretative News adalah berita yang dikembangkan dengan pendapat atau penelitian penulisan atau reporter yang bersangkutan. Interpretativenews dikembangkan dari straightnews dengan tambahan komentar dan penilaian dari reporter atau narasumber yang berkompeten. Jenis berita ini merupakan gabungan antara fakta dengan opini atau penilaian reporter atau narasumber. Interpretativenews adalah jenis berita yang mulai dikenal oleh kalangan wartawan ketika Curtis D. MacDougall dari NorthwesternUniversity, Amerika Serikat, menulis buku berjudul InterpretativeReporting tahun 1938. Interpretativenews disebutkan sebagai berita yang ditulis dengan memasukkan interpretasi (tafsiran) sehingga terdapat analisis dari reporter. Dalam interpretativenews, seorang reporter juga menjelaskan inti dan latar belakang masalah. Interpretativenews ditulis karena informasi yang didapat dari narasumber dirasa kurang jelas atau tidak lengkap isi dan maksudnya.





Kelima, Opinion News, yakni berita mengenai pendapat seseorang, biasanya pendapat para cendekiawan, sarjana, ahli, atau pejabat, mengenai suatu hal, peristiwa dan sebagainya. Opinionnews berisi pendapat, pernyataan, atau komentar yang memberitakan pernyataan narasumber seperti pidato, konferensi pers, atau ucapan pejabat, pengamat, atau pembuat berita. Berita yang berisi pernyataan presiden, menteri, pengamat, gubernur, artis tentang suatu masalah adalah contoh berita opini. Penulisan berita opini biasanya dimulai dengan pernyataan (statementlead) atau teras kutipan (quotionlead) dengan mengedepankan ucapan yang isinya dianggap paling penting atau paling menarik. Sebagai tanda bahwa berita tersebut adalah berita opini, biasanya pada judul dicantumkan nama narasumber, diikuti titik dua, lalu berisi kutipan pernyataan atau kesimpulan pernyataan yang paling menarik.

B. Media Online

Media adalah saluran atau alat, sedangkan online adalah istilah bahasa dalam internet yang artinya sebuah informasi yang dapat diakses di mana saja selama ada jaringan internet. Asep Syamsul M. Romli (2012) mengartikan media online sebagai berikut Media online (online media) adalah media massa yang tersaji secara online di situs web (website) internet. Menurut buku Jurnalistik Terapan yang ditulis oleh Syarifudin Yunus (2010: 27) mengatakan, media online yaitu media internet, seperti website, blog, dan lainnya yang terbit/tayang di dunia maya, dapat dibaca dan dilihat di internet. Media online merupakan pemain baru dalam kancah pers Indonesia, menurut beberapa sumber media online di Indonesia telah tumbuh sejak tahun 1994.

Perkembangan media terutama pengguna internet yang tumbuh pesat mulai tahun 1990-an, dikenal sebuah program yang disebut www, atau World Wide Web. Perkembangan komunikasi yang semakin pesat menyebabkan kebutuhan informasi yang meningkat. Media digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan, meneruskan atau menyebarkan informasi kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya media terutama media online yang berbasis internet ikut serta dalam perkembangan komunikasi. Media online adalah sebuah organisasi yang menyebarkan informasi yang berupa produk berupa pesan yang bisa mempengaruhi berbentuk virtual.

Dalam buku Online News and the Public karya Salwen dijelaskan bahwa komunikasi melalui media online adalah sebagai berikut: “Di seluruh dunia, surat kabar online dan media berita online lainnya tumbuh pesat selama beberapa tahun terakhir. Karena sebagian besar surat kabar tidak terdapat secara online sebelum kemunculan worldwide web, yang mengambil keuntungan dari kemudahan penggunaan dan ketersediaan umum. Hasilnya adalah ekspansi cepat dari berita online.” (2006:6). Sedangkan dalam buku Online Journalism karya Hall memperkuat keberadaan media online sebagai penguat ormasi, yaitu : “Abad sekitar cetak, telah dibuat usang oleh media baru dan semakin tidak relevan dengan kehidupan banyak pembaca. Ada beberapa saran bahkan surat kabar dan majalah dapat benar-benar digantikan oleh penyampaian informasi berbasis internet system.” (1992:3) Dengan penjelasan diatas banyak bermunculan media baru untuk pemenuhan informasi bukan hanya surat kabar dan majalah namun melalui sebuah media online sebagai salurannya untuk menyampaikan pesan kepada komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu berbasis internet.

C. Website

Website merupakan kumpulan halaman yang menampilkan informasi data, teks, gambar, data animasi, suara, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun yang bersifat dinamis dan membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink). Website adalah kumpulan halaman pada domain World Wide Web (WWW) di internet yang dibuat dengan tujuan tertentu dan saling berhubungan serta dapat diakses secara luas melalui suatu homepage menggunakan sebuah browser.

Menurut para ahli website adalah kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait. Web terdiri dari page atau halaman, dan kumpulan halaman yang dinamakan homepage. Homepage berada pada posisi teratas, dengan halaman-halaman terkait berada di bawahnya. Biasanya setiap halaman di bawah homepage disebut childpage, yang berisi hyperlink ke halaman lain dalam web (Gregorius, 2000:30).

Website merupakan fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dokumen pada website disebut dengan web page dan link dalam website memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu page ke page lain (hypertext), baik di antara page yang disimpan dalam server yang sama





maupun server di seluruh dunia. Pages diakses dan dibaca melalui browser seperti Netscape Navigator, Internet Explorer, MozillaFirefox, Google Chrome dan aplikasi browser lainnya (Hakim Lukmanul, 2004). Website adalah suatu metode untuk menampilkan informasi di internet, baik berupa teks, gambar, suara maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (link) satu dokumen dengan dokumen lainnya (hypertext) yang dapat diakses melalui sebuah browser (Yuhefizar (1998).

Website dibuat pada tahun 1991 dan merupakan hasil usaha pengembangan yang dilakukan di CERN di Swiss oleh Tim Berners-Lee, dan tujuan awal membuat website adalah untuk memudahkan para peneliti di tempatnya bekerja ketika akan bertukar atau melakukan perubahan informasi. CERN mengumumkan bahwa website mulai dapat digunakan secara gratis oleh publik tepatnya pada tanggal 30 April 1993.

Website merupakan tempat di internet yang dapat dikunjungi oleh siapa saja dan pada waktu kapan saja. Jumlah pengguna internet yang terus bertambah di era digital ini menuntut sebuah instansi atau perusahaan untuk memiliki website. Karena di dalam website dapat mencakup banyak hal, berupa pengumuman dan pemberitahuan, memberikan pelayanan, jual beli online, berbagi foto dan berkomunikasi melalui forum hanya dengan koneksi internet.

D. Website Berita Online Detik.com

Website berita online adalah laporan mengenai suatu peristiwa atau kejadian yang dikemas oleh media dan dipublikasikan dalam bentuk berita di sebuah halaman web. Menurut Hall dal bukunya Online Journalism menjelaskan bahwa berita online memiliki pengertian yaitu: “Berita online adalah jurnalisme seperti yang telah dipahami secara historisnya dikemas ulang atau muncul radikal bentuk.” (1992:4). Pernyataan di atas menunjukan bahwa berita online adalah proses pengemasan ulang dalam sebuah berita yang melalui saluran berupa media online. Tanpa mengubah dari pengertian berita tersebut.

Detik.com merupakan salah satu portal web yang berisi berita dan artikel online di Indonesia. Detik.com berdasarkan situs statshow.com memiliki jumlah dailyvisitors selama tahun 2019 rata-rata sebanyak 2,122,504 visitors dan merupakan situs berita online yang paling banyak diakses oleh masyarakat Indonesia. Detik.com juga termasuk di dalam the top 100 most popular websites world wide dengan menduduki peringkat ke 83 di dunia. Berbeda dari beberapa situs berita online berbahasa Indonesia lainnya yang memiliki edisi cetak, Detik.com hanya mempunyai edisi online dan menggantungkan pendapatan dari bidang iklan. Detik.com didirikan oleh Budiono Darsono, Yayan Sopyan, Abdul Rahman, dan Didi Nugrahadhi dan mulai dapat diakses pada 30 Mei 1998. Kemudian mulai online dengan sajian lengkap pada 9 Juli 1998 dan akhirnya ditetapkan menjadi hari lahir Detik.com.

Menu tampilan pada Website Detik.com secara garis besar terdiri dari 12 yakni: (1) Beranda (Home) Merupakan halaman utama dari website berita online Detik.com yang berisi pilihan kategori berita, berita utama, berita yang sedang populer, dan hastag berita yang sedang populer; (2) detikNews, Menu ini berisi pada berbagai berita kejadian atau peristiwa yang sedang terjadi di Indonesia, daerah, dan mancanegara. Menyanya antara lain: Berita Utama, Daerah, Internasional, Fokus, Kolom, BlakBlakan, Pro Kontra, Infografis, Foto, Video dan Indeks; (3) detikFinance, Menu ini berisi tentang informasi mengenai bisnis, usaha, saham dan berita-berita tentang ekonomi. Menyanya antara lain: Ekonomi Bisnis, Finansial, Infrastruktur, Properti, Energi, Industri, Fintech, Infografis, Loker, dan Indeks; (4) detikHot, Menu ini berisi tentang informasi mengenai selebriti Indonesia dan selebriti dunia, musik dan movie yang sedang populer; (5) detiki-Net, menu ini berisi tentang informasi mengenai teknologi, gadget, dan berbagai informasi mengenai internet. Menyanya antara lain: Berita, Gadget, Tips&Trick, Games, Klinik Net, Fotostop, Ngopi, Inet Grafis, Foto Inet, Video Inet, dan Indeks; (6) detikSport, menu ini berisi tentang informasi seputar pelbagai cabang olahraga. Menu yang dapat diakses yaitu MotoGP, Raket, Formula 1, Basket, Sepakbola, Sport Lain, Foto Sport, Infografis, About The Game, dan Indeks; (7) detikOto, Menu ini berisi berita dan informasi mengenai otomotif. Menyanya antara lain: Berita, Mobil, Motor, Modifikasi, Tips&Trick, Komunitas, Ototest, Oto Galeri, dan Indeks; (8) detikTravel, Menu ini berisi berita dan informasi mengenai tempat wisata dan informasi travel lainnya. Menyanya antara lain: Travel News, Destinations, Photo, D'Traveler, Muslim Traveler, Video, dan Index; (9) detikFood, Menu ini berisi informasi tentang tempat makan dan kuliner yang sedang terkenal atau direkomendasikan. Menyanya antara lain:





Resep. Tempat Makan, Kabar Kuliner, Infografis, Anak, Sehat, Galeri, Video, dan Indeks; (10) detikHealth, Menu ini berisi berita dan informasi tentang dunia kesehatan. Menyonya antara lain: Berita Sehat, Diet, Konsultasi, Kebugaran, Seks Sehat, TrueStory, Foto, Asah Otak, Video, Infografis, dan Indeks; (11) Wolipop, Menu ini berisi informasi tentang dunia fashion dan gaya hidup. Menyonya antara lain: Fashion, Hijab, Beauty, Relationship, Living, Work& Money, Horoscope, dan Indeks; (12) Indeks, menu ini untuk melihat berbagai pilihan berita berdasarkan urutan alphabet.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data berupa angka-angka hasil dari kuesioner untuk mengukur Kualitas Kegunaan (Usability Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). Alat analisis yang digunakan antara lain metode WebQual 4.0, penilaian user interface, penilaian user experience dan analisis pertanyaan sebagai pendekatan kuantitatif. Tahapan penelitian pengukuran kualitas Website Detik.com menggunakan metode WebQual 4.0, penilaian user interface dan penilaian user experience.

WebQual merupakan satu atau teknik pengukuran kualitas situs berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada WebQual tersebut dikembangkan dengan metode Quality Function Development (QFD), yang bermakna: Terstruktur dan proses disiplin yang memberikan makna untuk mengidentifikasi dan membawa suara customer melalui tiap-tiap tahap dari produk dan atau pengembangan pelayanan dan penerapannya. Webqual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada empat dimensi yaitu: (1) Kualitas Pengguna (Usability dari human computer interaction) Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. (Barnes dan Vidgen; 2002 di dalam Tarigan, 2008). (2) Kualitas Informasi dari penelitian sistem informasi (Information Quality) Information Quality adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. (Barnes dan Vidgen; 2002 di dalam Josua Tarigan, 2008). (3) Kualitas Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi (Interaction Quality) adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati. (4) Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) Kepuasan pengguna meliputi penilaian kualitas dari keseluruhan atribut. penilaian yang dilakukan secara keseluruhan untuk kualitas website.

Penilaian User Interface merupakan penilaian pada bagian dari sistem computer interaktif yang berkomunikasi langsung dengan pengguna. UI sendiri sudah semakin berkembang dengan porsi atau bagian yang lebih besar dari perangkat lunak pada sistem computer karena semakin pesatnya orang yang menggunakan computer.(A. Ralston, E.Reilly and D. Hemmendinger , 2000). Dalam bukunya yang berjudul "Designing The User Interface", Ben Shneiderman (1986) mengemukakan 8 golden rules principle. Yakni sebuah aturan yang menetapkan interface agar dapat menyempurnakan implementasi dalam hal berinteraksi pada manusia. Beberapa poin-poin yang terdapat dalam 8 golden rules yakni: (1) Strive For Consistency: Konsisten terhadap jenis, ukuran, dan spasi font merupakan hal yang terpenting untuk membuat sebuah aplikasi yang mempunyai nilai yang baik; (2) Cater to universal: usability Mengenali kebutuhan user yang beragam dan memudahkan dalam melakukan perubahan konten. Mencari perbedaan user pemula dan user ahli, rentang usia, keterbatasan, kemampuan fisik, perbedaan teknologi merupakan panduan dalam merancang interface; (3) Offer Informative Feedback: Aplikasi yang baik selalu memberikan timbal balik ketika terjadi sesuatu di dalam aplikasi itu sendiri. Sehingga memudahkan user harus melakukan apa dan harus bagaimana; (4) Design Dialogs To Yield Closure: Aplikasi yang baik juga harus mempunyai suatu perbedaan suatu tampilan yang dimana bisa memberi tahu pengunjung sedang melakukan apa; (5) Prevent errors: Aplikasi yang bisa memberikan solusi kepada para user ketika user melakukan kesalahan tergolong kepada aplikasi yang baik; (6) Permit Easy Reversal Of Actions: Di dalam sebuah aplikasi harus adanya fasilitas untuk user bisa mengedit atau menghapus tindakan yang sudah dilakukan sebelumnya; (7) Support Internal Locus Of Control : Aplikasi perlu memiliki fasilitas untuk pengguna atau user agar dapat dengan bebas bernavigasi dan mengubah informasi akun yang





dimilikinya sesuai dengan yang dikehendaki; (8) Reduce Short Term Memory Load : Keterbatasan manusia dalam mengolah informasi dalam memori jangka pendek membutuhkan antarmuka (interface) yang sederhana dan mengurangi pergerakan window.

UEQ banyak dilakukan dengan beberapa tujuan yaitu untuk membandingkan level user experience antara dua produk, menguji user experience suatu produk, dan menentukan area perbaikan (Schrepp, 2015). Berbeda dengan kuesioner pada umumnya, setiap pertanyaan UEQ termasuk evaluasi pengukuran dibagi menjadi enam skala (aspek) dengan 26 item (atribut) yaitu: (1) Attractiveness: seberapa menarik suatu produk secara persepsi keseluruhan; (2) Perspicuity: seberapa mudah suatu produk digunakan; (3) Efficiency: seberapa cepat pengguna menyelesaikan tugas; (4) Dependability: apakah interaksinya dapat dikendalikan oleh pengguna? Stimulation: seberapa baik suatu produk memotivasi pengguna; (5) Novelty: seberapa inovatif suatu produk.

Tahapan penelitian ini secara garis besar dibagi menjadi tiga yakni; dimulai dari kajian awal yang meliputi kajian Pustaka, penelitian terdahulu, model konseptual dan hipotesis, variable penelitian, penjabaran indicator dan perancangan kuesioner. Tahapan kedua meliputi pengumpulan data yang terdiri dari pemilihan jenis dan sumber data, metode analisis data, populasi dan sampel serta penyebaran kuesioner. Tahapan ketiga adalah pengolahan dan analisis data meliputi: Uji validitas, uji reabilitas analisis linear berganda, uji t dan uji f.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dan pengolahan data diperoleh dari kuesioner yang telah diberikan kepada responden dengan 43 indikator dari variable X yang terdiri dari kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, kualitas user interface, kualitas user experience dan 8 indikator dari variable Y yaitu kepuasan pengguna, kemudian setiap pertanyaan agar dapat diberikan bobot penilai maka penelitian ini menggunakan skala likert. Penjelasan bobot nilai setiap pertanyaan telah ditentukan dengan metode skala likert. Karakteristik populasi dalam penelitian diambil dari konsumen yang pernah menggunakan website Detik.com. Sampel penelitian ini menggunakan Purposive sampling karena dapat diketahui dengan tepat pengguna website Detik.com. pertimbangan tertentu dalam penentuan sampel yang telah ditetapkan dalam penelitian ini diantaranya masyarakat Indonesia diatas umur 18 tahun, memiliki pendidikan akhir SMA dan pengguna mengakses Detik.com minimal 2 kali sehari.

Pengolahan data menggunakan SPSS 26 meliputi: Uji Validitas yang dilakukan dengan Teknik korelasi momen Produk Person dengan mengkorelasikan setiap butir pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variable laten yaitu kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas interaksi layanan (X3) dan kepuasan pengguna (X4) melalui software SPSS 26. Dasar pengambilan keputusan uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi. Item kuesioner dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel dengan nilai n = jumlah sampel dan df = (n-2). Jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang telah ditentukan maka item kuesioner bias dikatakan valid dan sebaliknya jika nilai korelasi korelasi lebih kecil .Selanjutnya uji reliabilitas menggunakan koefisien realibilitas Cronbach Alpha's, dengan menggunakan batasan 0.60 yang dengan tingkat keandalan yang baik. Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dimensi WebQual 4.0 yang terdiri dari kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna website Detik.com. Persamaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

$$Y=b_1 X_1+b_2 X_2+b_3 X_3+b_4 X_4+b_5 X_5+e$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan pengguna
A	= Konstanta
b ₁ ,b ₂ ,b ₃	= Koefisien Regresi
X ₁	= Kualitas Kegunaan
X ₂	= Kualitas Informasi
X ₃	= Kualitas Interaksi Layanan
X ₄	= Kualitas User Interface
X ₅	= Kualitas User Experience
e	= Error

Uji regresi parsial (Uji T) berfungsi untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variabel dependen. Dalam pengujian penelitian ini



menggunakan tingkat signifikansi 0,05, penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria: Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima, artinya tidak berpengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Sedangkan Uji koefisien regresi (Uji F) dipakai untuk melihat apakah signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel dependen, serta mengetahui apakah persamaan regresi yang akan dibuat dapat dipakai atau tidak untuk memprediksi variabel dependennya, maka digunakan uji Anova. Uji Anova membandingkan antara nilai F hitung dengan F tabel. Apabila F hitung $> F$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan apabila F hitung $< F$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

IV. PEMBAHASAN DAN HASIL

A. Pemetaan Responden

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, 442 kuesioner yang didapatkan dan hanya 300 kuesioner yang akan digunakan yang memenuhi kriteria umur di atas 17, pendidikan terakhir SMA dan frekuensi akses detik.com minimal 2 kali dalam sehari. Kriteria yang diambil dari data responden yaitu, usia responden, jenis kelamin, frekuensi akses detik perhari, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

Tabel 1 Rentang Usia Pengakses Detik.com

Usia	Jumlah	Persentase
17-25	50	16.6%
26-30	97	32.3%
31-35	84	28%
26-40	40	13.3%
>40	29	9.6%

Dari 300 kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa usia responden dengan usia 17 sampai 25 tahun sebanyak 16.6% atau 50 responden, usia 26 sampai 30 sebanyak 32.3% atau 97 responden, usia 31 sampai 35 sebanyak 28% atau 84 responden, usia 36 sampai 40 sebanyak 13.3% atau 40 responden dan usia diatas 40 tahun sebanyak 9.6% atau 29 responden.

Tabel 2 Jenis Kelamin Pengakses Detik.com

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	169	56.3%
Wanita	131	43.6%

Dari 300 kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jenis kelamin pria sebanyak 56.3 atau 169 dan jenis kelamin wanita sebanyak 43.6% atau 131 responden.

Tabel 3 Frekuensi Pengguna Mengakses Detik.com

Frekuensi	Jumlah	Persentase
-----------	--------	------------



DOI: 10.52362/jisicom.v5i2.613

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

akses		
2	49	16.3%
3	100	33.3%
4	72	24%
5	44	14.6%
>5	35	11.6%

Dari 300 kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa frekuensi akses detik.com 2 kali perhari sebanyak 16.3% atau 49 responden, 3 kali perhari sebanyak 33.3% atau 100 responden, 4 kali perhari sebanyak 24% atau 72 responden frekuensi akses detik.com lebih dari 5 kali perhari sebanyak 11.6% atau 35 responden.

Tabel 4 Pendidikan Terakhir Pengakses Detik.com

Pendidikan akhir	Jumlah	Persentase
SMA	83	27.6%
D3	56	18.6%
S1	123	41%
S2	29	9.6%
S3	9	3%

Dari 300 kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa yang mengakses detik.com dengan pendidikan terakhir SMA sebesar 27.6% atau 83 responden, D3 sebesar 18.6% atau 56 responden, S1 sebesar 41% atau 123 responden, S2 sebesar 9.6% atau 29 responden dan S3 sebesar 3% atau 9 responden.

Tabel 5 Pekerjaan Pengakses Detik.com

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
ASN	31	10.3%
Karyawan Swasta	148	49.3%
Mahasiswa/Pelajar	55	18.3%
Wiraswasta	53	17.6%
BUMD	2	0.6%
BUMN	1	0.3%
Honorer	1	0.3%
Ibu Rumah Tangga	9	3%

Dari 300 kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa yang mengakses detik.com dengan pekerjaan ASN sebesar 10.3% atau 31 responden, Karyawan Swasta sebesar 49.3% atau 148 responden, Mahasiswa atau Pelajar sebesar 18.3% atau 55 responden, Wiraswasta sebesar 17.6% atau 53 responden, BUMD

sebesar 0.6% atau 2 responden, BUMN sebesar 0.3% atau 1 responden, Honorer sebesar 0.3% atau 1 responden dan Ibu Rumah Tangga sebesar 3% atau 9 responden.

B. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan Software SPSS versi 26. Pertama, uji validitas kualitas kegunaan, didapatkan nilai $n=300$ (jumlah kuesioner yang digunakan) dan $df = 300-2=298$, dengan menggunakan tingkat signifikan 5% dan diperoleh r tabel 0.0113. Hasil dari korelasi pada baris Pearson Corellation dari tiap kolom kegunaan bahwa korelasi P1 sampai P8 memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel sebesar 0.0113 dan dapat disimpulkan item kuesioner tersebut valid. Sedangkan hasil Cronbach Alpha kualitas kegunaan menunjukan angka 0.746 yang di mana $0.806 > 0.6$ (Cronbach Alpha) dan dapat dinyatakan indikator pada kualitas kegunaan adalah reliabel.

Kedua, pada uji validitas kualitas informasi. Didapatkan nilai $n=300$ (jumlah kuesioner yang digunakan) dan $df = 300-2=298$, dengan menggunakan tingkat signifikan 5% dan diperoleh r tabel 0.0113. Hasil dari korelasi pada baris Pearson Corellation dari tiap kolom kegunaan bahwa korelasi P9 sampai P15 memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel sebesar 0.0113 dan dapat disimpulkan item kuesioner tersebut valid. Begitupun pada uji realibilitas kualitas informasi. Hasilnya Cronbach Alpha kualitas informasi menunjukan angka 0.751 yang di mana $0.784 > 0.6$ (Cronbach Alpha) dan dapat dinyatakan indikator pada kualitas informasi adalah reliabel.

Ketiga, pada uji validitas kualitas interaksi layanan. Didapatkan nilai $n=300$ (jumlah kuesioner yang digunakan) dan $df = 300-2=298$, dengan menggunakan tingkat signifikan 5% dan diperoleh r tabel 0.0113. Hasil dari korelasi pada baris Pearson Corellation dari tiap kolom kegunaan bahwa korelasi P16 sampai P21 memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel sebesar 0.0113 dan dapat disimpulkan item kuesioner tersebut valid. Begitupun pada uji reabilitasnya, Hasilnya Cronbach Alpha kualitas interaksi layanan menunjukan angka 0.736 yang di mana $0.736 > 0.6$ (Cronbach Alpha) dan dapat dinyatakan indikator pada kualitas interaksi layanan adalah reliabel.

Keempat, Uji Validitas User Interface. Didapatkan nilai $n=300$ (jumlah kuesioner yang digunakan) dan $df = 300-2=298$, dengan menggunakan tingkat signifikan 5% dan diperoleh r tabel 0.0113. Hasil dari korelasi pada baris Pearson Corellation dari tiap kolom kegunaan bahwa korelasi P22 sampai P29 memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel sebesar 0.0113 dan dapat disimpulkan item kuesioner tersebut valid. Begitupun pada Uji Reabilitas Kualitas User Interface. Hasilnya Cronbach Alpha kualitas user interface menunjukan angka 0.643 yang di mana $0.643 > 0.6$ (Cronbach Alpha) dan dapat dinyatakan indikator pada kualitas user interface adalah reliabel

Kelima, Uji Validitas User Experience. Didapatkan nilai $n=300$ (jumlah kuesioner yang digunakan) dan $df = 300-2=298$, dengan menggunakan tingkat signifikan 5% dan diperoleh r tabel 0.0113. Hasil dari korelasi pada baris Pearson Corellation dari tiap kolom kegunaan bahwa korelasi P28 sampai P40 memiliki nilai korelasi yang lebih bxsar dari r tabel sebesar 0.0113 dan dapat disimpulkan item kuesioner tersebut valid. Begitupun pada Uji Reabilitas Kualitas User Experince. Hasilnya Cronbach Alpha kualitas user experience menunjukan angka 0.830 yang dimana $0.729 > 0.6$ (Cronbach Alpha) dan dapat dinyatakan indikator pada kualitas user experience adalah reliabel.

Keenam, Uji Validitas Kepuasan Pengguna. Didapatkan nilai $n=300$ (jumlah kuesioner yang digunakan) dan $df = 300-2=298$, dengan menggunakan tingkat signifikan 5% dan diperoleh r tabel 0.0113. Hasil dari korelasi pada baris Pearson Corellation dari tiap kolom kegunaan bahwa korelasi P28 sampai P40 memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel sebesar 0.0113 dan dapat disimpulkan item kuesioner tersebut valid. Begitupun Uji Reabilitas Kepuasan Pengguna. Hasilnya Cronbach Alpha kepuasan pengguna menunjukan angka 0.792 yang di mana $0.792 > 0.6$ (Cronbach Alpha) dan dapat dinyatakan indikator pada kepuasan pengguna adalah reliabel.

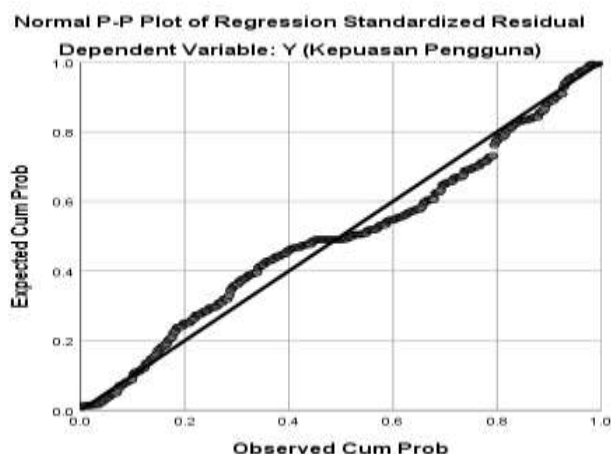
C. Uji Asumsi

Pada uji asumsi penelitian ini dilakukan 4 uji asumsi yaitu uji normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas dan uji linearitas. Pertama, Uji Normalitas hasilnya dapat dilihat pada output hasil regresi pada gambar 4.1 di bawah ini:



DOI: 10.52362/jisicom.v5i2.613

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Gambar 1 Uji Asumsi


Dari gambar 1 diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa residual tersebut telah normal.

Kedua, hasil penelitian uji multikolinearitas dapat diketahui nilai tolerance dari ke 5 variabel lebih dari 0.1 dan VIF kurang dari 10, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

Tabel 7 : Koefisien

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.736	1.449		1.889	0.060		
	X1 (Kegunaan)	-0.080	0.090	-0.074	-0.888	0.375	0.270	3.709
	X2 (Informasi)	0.371	0.082	0.295	4.536	0.000	0.440	2.273
	X3 (Interaksi Layanan)	0.107	0.068	0.077	1.584	0.114	0.792	1.263
	X4 (User Interface)	0.184	0.086	0.148	2.141	0.033	0.388	2.574
	X5 (User	0.217	0.063	0.326	3.464	0.001	0.210	4.761

Experience)							
-------------	--	--	--	--	--	--	--

Ketiga, hasil dari uji heteroskedastisitas menggunakan glejser pada tabel 4.19 bahwa variable X1, X2, X3, X4 dan X5 memiliki nilai signifikansi > 0.05 . Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas atau persamaan regresi karena memenuhi asumsi heteroskedastisitas glejser dengan menggunakan software SPSS versi 26.

Keempat, Hasil dari Uji Linearitas Kualitas Kegunaan pada tabel 4.20 dapat diketahui signifikansi pada baris Linearity sebesar 0.000 dan dapat disimpulkan bahwa jika nilai Linearity lebih kecil dari 0.05 maka artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel Kualitas Kegunaan (X1) dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y). Hasil dari Uji Linearitas Kualitas Informasi pada tabel 4.21 dapat diketahui signifikansi pada baris Linearity sebesar 0.000 dan dapat disimpulkan bahwa jika nilai Linearity lebih kecil dari 0.05 maka artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel Kualitas Informasi (X2) dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y). Hasil dari Uji Linearitas Kualitas Interaksi Layanan pada tabel 4.22 dapat diketahui signifikansi pada baris Linearity sebesar 0.000 dan dapat disimpulkan bahwa jika nilai Linearity lebih kecil dari 0.05 maka artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel Kualitas Interaksi Layanan (X3) dengan Kepuasan Pengguna (Y). Hasil dari Uji Linearitas User Interface pada tabel 4.23 dapat diketahui signifikansi pada baris Linearity sebesar 0.000 dan dapat disimpulkan bahwa jika nilai Linearity lebih kecil dari 0.05 maka artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel User Interface (X4) dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y). Hasil dari Uji Linearitas User Experience pada tabel 4.24 dapat diketahui signifikansi pada baris Linearity sebesar 0.000 dan dapat disimpulkan bahwa jika nilai Linearity lebih kecil dari 0.05 maka artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel User Experience (X5) dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y).

D. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasilnya regresi linear berganda menggunakan software spss versi 26 dan output dari perhitungan regresi linear berganda akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 8: Model Summary

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.674 ^a	0.454	0.445	3.069	1.733

Pada output tabel summary dapat disimpulkan bahwa: Pertama, R adalah korelasi berganda, yaitu korelasi antara 2 atau lebih variabel independen terhadap variable dependen. Nilai R berkisar 0 sampai 1, jika nilai R mendekati 1 maka hubungan makin erat dan dapat disimpulkan bahwa angka R yang didapat adalah 0.674 artinya korelasi antara variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, kualitas user interface dan kualitas interaksi layanan memiliki hubungan yang erat terhadap variabel dependen atau kepuasan pengguna. Kedua, Adjusted R Square yang didapat adalah 0.454 yang artinya nilai ini menunjukkan sumbangan variabel independent terhadap variabel dependen. Ketiga, Standart Error of the Estimate yang didapat sebesar 3.069



DOI: 10.52362/jisicom.v5i2.613

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi kepuasan pengguna sebesar 3.069. Keempat, Durbin-Watson (DW) yang didapat sebesar 1.733 jika nilai DW berada diantara -2 sampai 2 ($-2 < DW < 2$) maka dapat diartikan tidak terjadi gejala autokorelasi.

Tabel 9: Tabel Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2300.562	5	460.112	48.863	.000 ^b
	Residual	2768.434	294	9.416		
	Total	5068.997	299			

Pada output table 4.26 anova menghasilkan nilai F hitung sebesar 48.863 dengan signifikansi sebesar 0.000. Jika signifikansi kurang dari 0.05 maka ada pengaruh bersamaan antara variabel independent terhadap variabel dependen.

Tabel 10: Tabel *Regression Coefficient*

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.736	1.449		1.889	0.060		
	X1 (Kegunaan)	-0.080	0.090	-0.074	-0.888	0.375	0.270	3.709
	X2 (Informasi)	0.371	0.082	0.295	4.536	0.000	0.440	2.273
	X3 (Interaksi Layanan)	0.107	0.068	0.077	1.584	0.114	0.792	1.263
	X4 (User Interface)	0.184	0.086	0.148	2.141	0.033	0.388	2.574

X5 (User Experience)	0.217	0.063	0.326	3.464	0.001	0.210	4.761
----------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Dapat diketahui Output Regression Coefficient pada table 4.27 maka persamaan regresi linear berganda yakni

$$Y=2.734+(-0.080)X1+0.371X2+0.107X3+0.184X4+ 0.217X5$$

Pertama, Nilai konstanta(a) adalah 2.734 yang artinya nilai kepuasan pengguna adalah sebesar 2.734 jika tidak ada penambahan nilai kualitas kegunaan ($X1=0$), tidak ada penambahan nilai kualitas informasi ($X2=0$), tidak ada penambahan nilai kualitas interaksi layanan ($X3=0$), tidak ada penambahan nilai user interface ($X4=0$) dan tidak ada penambahan nilai user experience ($X5=0$). Kedua, Variabel kualitas kegunaan ($X1$) mempunyai koefisien regresi nilai sebesar -0.080 artinya setiap peningkatan nilai kualitas kegunaan ($X1$) sebesar 1 poin maka akan mengalami penurunan kepuasan pengguna (Y) nilai sebesar 0.080 dan sebaliknya, setiap penurunan kualitas kegunaan ($X1$) sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.080 dengan asumsi variable lain bernilai tetap. Ketiga, Variabel kualitas informasi ($X2$) mempunyai koefisien regresi sebesar 0.371 artinya setiap peningkatan nilai kualitas informasi ($X2$) sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.371 dan sebaliknya, setiap penurunan kualitas informasi ($X2$) sebesar 1 poin maka akan menurunkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.371 dengan asumsi variable lain bernilai tetap. Keempat, Variabel kualitas interaksi layanan ($X3$) mempunyai koefisien regresi sebesar 0.107 artinya setiap peningkatan nilai kualitas interaksi layanan ($X3$) sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.107 dan sebaliknya, setiap penurunan kualitas interaksi layanan ($X3$) sebesar 1 poin maka akan menurunkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.107 dengan asumsi variable lain bernilai tetap. Kelima, Variabel user interface ($X4$) mempunyai koefisien regresi sebesar 0.184 artinya setiap peningkatan nilai user interface ($X4$) sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.184 dan sebaliknya, setiap penurunan user interface ($X4$) sebesar 1 poin maka akan menurunkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.184 dengan asumsi variable lain bernilai tetap. Keenam, Variabel kualitas user experience ($X5$) mempunyai koefisien regresi sebesar 0.217 artinya setiap peningkatan nilai kualitas interaksi layanan ($X5$) sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.217 dan sebaliknya, setiap penurunan kualitas interaksi layanan ($X5$) sebesar 1 poin maka akan menurunkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.217 dengan asumsi variable lain bernilai tetap.

E. Uji T dan Uji F

Pertama Uji T. Hasilnya Uji T menggunakan software spss versi 26 dan output dari software spss pada tabel 4.28:

Tabel 11: Tabel *Regression Coefficient*

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.736	1.449		1.889	0.060		
	X1 (Kegunaan)	-0.080	0.090	-0.074	-0.888	0.375	0.270	3.709

X2 (Informasi)	0.371	0.082	0.295	4.536	0.000	0.440	2.273
X3 (Interaksi Layanan)	0.107	0.068	0.077	1.584	0.114	0.792	1.263
X4 (User Interface)	0.184	0.086	0.148	2.141	0.033	0.388	2.574
X5 (User Experience)	0.217	0.063	0.326	3.464	0.001	0.210	4.761

Berdasarkan tabel 4.28 maka dapat disimpulkan: Pertama, Pengaruh kualitas kegunaan (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y). H0: Variabel kualitas kegunaan (usability quality) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

H1: Variabel kualitas kegunaan (usability quality) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

Berdasarkan tabel 4.28 Output Regression Coefficients menunjukkan nilai t hitung variable kualitas kegunaan sebesar -0.888 dan nilai signifikansi sebesar 0.060. T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi $0.05/2=0.025$ dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$ (n adalah jumlah data k adalah jumlah variable independen) atau $300-5-1=294$ dan didapatkan t tabel sebesar 1.968. Dapat diketahui t hitung sebesar $-0.888 < 1.968$ dan signifikansi $0.060 > 0.05$ maka H0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variable kualitas kegunaan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Kedua, Pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y). H0: Variabel kualitas informasi (information quality) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). H1: Variabel kualitas informasi (information quality) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (usersatisfaction). Berdasarkan tabel 4.28 Output Regression Coefficients menunjukkan nilai t hitung variable kualitas informasi sebesar 4.536 dan nilai signifikansi sebesar 0.000. T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi $0.05/2=0.025$ dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$ (n adalah jumlah data k adalah jumlah variable independen) atau $300-5-1=294$ dan didapatkan t tabel sebesar 1.968. Dapat diketahui t hitung sebesar $4.536 > 1.968$ dan signifikansi $0.000 < 0.05$ maka H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variable kualitas informasi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Ketiga, Pengaruh kualitas interaksi layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y). H0: Variabel kualitas interaksi layanan (service interaction quality) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). H1: Variabel kualitas interaksi layanan (service interaction quality) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Berdasarkan tabel 4.28 Output Regression Coefficients menunjukkan nilai t hitung variable kualitas interaksi layanan sebesar 1.584 dan nilai signifikansi sebesar 0.114. T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi $0.05/2=0.025$ dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$ (n adalah jumlah data k adalah jumlah variable independen) atau $300-5-1=294$ dan didapatkan t tabel sebesar 1.968. Dapat diketahui t hitung sebesar $1.536 < 1.584$ dan signifikansi $0.114 > 0.05$ maka H0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variable kualitas interaksi layanan (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Keempat, Pengaruh user interface (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y). H0: Variabel user interface tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). H1: Variabel user interface berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

Berdasarkan tabel 4.28 Output Regression Coefficients menunjukkan nilai t hitung variable kualitas kegunaan sebesar 2.141 dan nilai signifikansi sebesar 0.033. T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi $0.05/2=0.025$ dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$ (n adalah jumlah data k adalah jumlah variable independen) atau $300-5-1=294$ dan didapatkan t tabel sebesar 1.968. Dapat diketahui t hitung sebesar $2.141 > 1.968$ dan signifikansi $0.033 < 0.05$ maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variable user interface (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Kelima, Pengaruh user experience (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y). H_0 : Variabel user experience tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). H_1 : Variabel user experience berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Berdasarkan tabel 4.28 Output Regression Coefficients menunjukkan nilai t hitung variable user experience sebesar 3.464 dan nilai signifikansi sebesar 0.001. T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi $0.05/2=0.025$ dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$ (n adalah jumlah data k adalah jumlah variable independen) atau $300-5-1=294$ dan didapatkan t tabel sebesar 1.968. Dapat diketahui t hitung sebesar $3.464 > 1.968$ dan signifikansi $0.001 < 0.05$ maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel user experience (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

F. Uji F

Hasilnya Uji F menggunakan software spss versi 26 dan output dari software spss Regression Coefficient pada tabel 4.29:

Tabel 12: Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4375.826	5	875.165	44.801	.000 ^b
	Residual	5743.090	294	19.534		
	Total	10118.917	299			

Untuk hipotesis yang akan diajukan yakni H_0 : Variabel kualitas kegunaan (usability quality), variabel kualitas informasi (information quality), variable kualitas interaksi layanan (service quality interaction), variable user interface dan variable user experience secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). H_1 : Variabel kualitas kegunaan (usability quality), variabel kualitas informasi (information quality), variable kualitas interaksi layanan (service quality interaction), variable user interface dan variable user experience secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Untuk melakukan uji F dengan signifikansi 0.05 dengan nilai df_1 (jumlah variable-1) =5 dan nilai df_2 (n-k-1) atau $300-5-1=294$ (n adalah jumlah data, k adalah jumlah variable independen) hasil yang diperoleh F tabel adalah sebesar 2.244. Dapat diketahui bahwa F hitung $44.801 > F$ tabel 2.244 maka H_0 ditolak. Kesimpulan perhitungan di atas maka kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, user interface dan user experience secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dari 6 variabel yang terdiri dari kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, user interface dan user experience dan kepuasan pengguna kecenderungan responden memilih setuju pada penelitian ini hal ini diketahui dari frekuensi jawaban responden yang mencapai 48.3% atau 7360 yang memilih setuju, diikuti oleh tidak setuju sebesar 23.09% atau 3513, kemudian sangat setuju memiliki persentase 22 % atau 3348 dan sangat tidak setuju memiliki persentase 6.5% atau 992.



Berdasarkan hasil analisis seluruh uji dan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa: Pertama, secara parsial variable kualitas kegunaan (X1), kualitas interaksi layanan (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Kedua, secara parsial variable kualitas informasi (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Berdasarkan kode etik jurnalistik Pasal 1 wartawan Indonesia bersikap independen, menghasilkan berita yang akurat, berimbang, dan tidak beritikad buruk. Christiany Juditha (2013) Salah satu syarat berita adalah harus objektif (akurat, fairness, lengkap serta netral dan berimbang). Namun meski, kenyataannya pemberitaan di media massa, seringkali terkesan tidak objektif karena adanya kepentingan-kepentingan yang melatar belaknginya. Ada empat hal yang wajib dipenuhi yaitu kecepatan, kedalaman informasi, kepercayaan dan hiburan. Namun demikian menjaga kualitas informasi sangat penting dalam sebuah website portal berita.

Ketiga, Secara parsial variable user interface (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y). Alfian Nurlifa, Sri Kusumadewi, Kariyam (2014), user interface sistem merupakan hal yang penting dalam kesuksesan sebuah sistem sehingga dari pernyataan tersebut user interface adalah salah satu bagian penting dalam sebuah sistem informasi (penghubung system dengan pengguna).

Keempat, secara parsial variabel user experience (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal ini senada dengan hasil penelitian Ni Komang Suastini, I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, I Putu Satwika (2018), bahwa analisa untuk mengetahui level user experience dan menggali persepsi pengguna terhadap sistem Dimana menunjukkan bahwa dengan penggunaan User Experience Questionnaire (UEQ) mempengaruhi ketertarikan pengguna untuk menggunakan sebuah system, berdasarkan penelitian diatas bahwa user experience sangat berperan penting untuk mempengaruhi pengguna untuk menggunakan sebuah system.

Kelima, kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, user interface dan user experience secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sehingga diharapkan untuk pengelola website Detik.com agar dapat lebih memperhatikan keseluruhan kualitas website yang terdiri dari kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, user interface dan user experience agar dapat mempertahankan atau meningkatkan kepuasan pengguna website dan lebih memperhatikan bagian kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kualitas user experience. Diharapkan Detik.com mampu meningkatkan kualitas informasi mengenai berita yang ditayangkan sehingga tidak menimbulkan HOAX.

Dalam upaya meningkatkan kualitas informasi diharapkan penggunaan clickbait pada judul berita/artikel tidak mengurangi kualitas informasi sesuai dengan kode etik jurnalistik pasal 1. Untuk meningkatkan kualitas user experience diharapkan detik.com memberikan sesuatu yang tidak dimiliki oleh pesaing seperti personalisasi berita pengguna dan memberikan berita rekomendasi (kanal berita yang paling sering dikunjungi baik login maupun nonlogin) terhadap pengguna. Pun demikian Detik.com diharapkan lebih efisien lagi terhadap navigasi menu pemilihan kanal berita tampilan desktop, pada tampilan dekstop jika scroll kebawah maka pengguna harus mengklik menu terlebih dahulu lalu klik kanal yang dipilih. Detik.com harus memberikan navigasi menu pemilihan kanal yang lebih efisien dengan cara jika pengguna scroll kebawah maka menu kanal yang ada diatas tidak menutup dan tetap mengikuti pengguna.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pengolahan dan analisis data sebanyak 300 responden untuk mengukur kepuasan pengguna Detik.com menggunakan metode WebQual 4.0, User Experience Questionnaire (Ueq) Dan Eight Golden Rules yang terdiri dari kualitas kegunaan (usability quality), kualitas informasi (information quality) serta kualitas layanan interaksi (service interaction quality), kualitas user interface dan kualitas user experience terhadap kepuasan pengguna. Dan dapat ditarik kesimpulan yang akan dijabarkan yakni: Pertama, kualitas kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Detik.com. Kedua, kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Detik.com. Ketiga, kualitas interaksi layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Detik.com. Keempat, kualitas user interface mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Detik.com. Keenam, kualitas kegunaan, kualitas





informasi, kualitas interaksi layanan, kualitas user interface dan kualitas user experience mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

REFERENSI

- [1] Alfian Nurlifa, Sri Kusumadewi, Kariyam (2014). Analisis Pengaruh User Interface Terhadap Kemudahan Penggunaan Sistem Pendukung Keputusan Seorang Dokter. Yogyakarta.
- [2] Anif Kurniawan Nugroho, and Puspita Kencana Sari. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0.
- [3] Asep Syamsul M. Romli. (2012). Jurnalistik Online: Panduan Mengelola Media Online. Bandung. Nuansa Cendikia.
- [4] Azwar, S. (2011). Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [5] Barnes, S., and Vidgen, R. (2003). 'Measuring Web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange'. Industrial Management + Data Systems. 103, 5/6, ProQuest pg. 297.
- [6] Christiany Juditha. (2013). Akurasi Berita dalam Jurnalisme Online. Makassar.
- [7] D. M. Schrepp. (2015). User Experience Questionnaire Handbook [Online]. Available At <http://www.ueq-online.org/> [Accessed 28 Juli 2020].
- [8] Gregorius, Agung. (2000). Desain Web Interaktif Dengan Frontpage 2000 dan Dreamweaver 4. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [9] Hakim, Lukmanul and Uus Musalini. 2004. Cara Cerdas Menguasai Layout, Desain dan Aplikasi Web. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [10] Hall, Jim. (1992). Online Journalism a Critical Primer, London: Pluto Press. Hal:3.
- [11] Hoeta Soehoet. (2002). Dasar-dasar Jurnalistik. Hal:11.
- [12] Imam S., 2012, Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Jurnal Penelitian Iptek-Kom, Vol. 14 No.1.
- [13] Jonathan, Sarwono. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [14] Martadipura. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Sikap Bahasa
- [15] Ni Komang Suastini, I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, I Putu Satwika (2018). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Website Distro Management System (Dimans). Denpasar. Hal:143
- [16] Nurul Qomariyah. (2016). KODE ETIK JURNALISTIK [online]. Available At <https://tirto.id/kode-etik-jurnalistik-8Nb> [Accessed 25 Juli 2020].
- [17] Pullinger, D, A. Bailin. (2010). Reporting on progress: Central government websites 2009/10. Central Office of Information, London.





e-ISSN : 2597-3673 (Online) , p-ISSN : 2579-5201 (Printed)

Vol.5, No.2, Desember 2021

Journal of Information System, Informatics and Computing

Website/URL: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom>

Email: jisicom@stmikjayakarta.ac.id , jisicom2017@gmail.com

- [18] Ralston, E. Reilly and D. Hemmendinger. (2000). User Interface, in Encyclopedia of Computer Science, Fourth Edition. London: Nature Publishing Group.
- [19] Regina Jachinta. (2020). Penggunaan Clickbait Pada Portal Berita Online Medan.tribunnews.com [online]. Available At <https://www.kompasiana.com/regina62467/5bbb73d6677ffb44930ae5d2/penggunaan-clickbait-pada-portal-media-online-medan-tribunnews-com>[Accessed 25 Juli 2020].
- [20] Rifda Faticha Alfa Aziza, Yahya Taufiq Hidayat (2019). Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Tokopedia Menggunakan Metode Heuristics Evaluation. Yogyakarta.
- [21] Salwen, Garrison and Driscoll. (2006). Online News and the Public, London: Lawrence Erlbaum Associates (LEA). Hal:6
- [22] Shafira Viski Izabal Ismiarta Aknuranda, Hannifah Muslimah Az-Zahra. (2018). Evaluasi dan Perbaikan User Experience Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Focus Group Discussion (FGD) pada Situs Web FILKOM Apps Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
- [23] Shneiderman B. (1998). Designing The User Interface: Strategic For Effective HCI. 3 rd Edition. Addison Wesley.
- [24] Similarweb (2020). Traffic Overview Detik.com [online]. Available At <https://www.similarweb.com/website/detik.com/>[Accessed 25 Juli 2020].
- [25] Sumadiria, AS Haris. (2011). Jurnalistik Indonesia: Menulis Berita dan Feature Panduan Praktis Jurnalis Profesional. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- [26] Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- [27] Yuhefizar. (1998). Desain Web Dengan Microsoft Front Page 97. Penerbit Wahana Komputer. Yogyakarta.
- [28] Yunus, Syarifudin. (2010). Jurnalistik Terapan. Bandun. Ghalia Indonesia. Hal:27.



DOI: 10.52362/jisicom.v5i2.613

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).