

# PENGARUH KUALITAS GRUP FACEBOOK TERHADAP KEPUASAN BAGI PENGGUNA

Lusa Indah Prahartiwi<sup>1</sup>, Arfhan Prasetyo<sup>2</sup>, Lestari Yusuf<sup>3</sup>

*Abstract—Community needs for information, instant access and the community is an important factor of life of all people. It makes a lot of people are looking for way stobe come more efficient communication process. One of the technologies in terms of communication is the creation of asocial network. One of the social networking sites are very popularis Facebook. Through facebook users can interact with other users either individually or in groups. For user interaction with the group, the developerscreated a facebook features facebook group. The number of people who join a facebook group because of these features has the qualities that make people interested and keento join thegroup.End-user satisfactioncanbe used as onemeasure of the success of this facebook feature. This studyused quantitative methods with simple linear regression analysis. Respondents who serve asresearch object numbered 34people. Based on the correlation coefficient, normality testand test of significance, the variable quality of the facebook group as avery strong influence positive and significant impacton user satisfaction*

*Intisari—* Kebutuhan masyarakat akan informasi, akses cepat dan komunitas menjadi faktor penting dari kehidupan semua orang. Hal itu yang membuat banyak orang mencari cara agar proses komunikasi menjadi lebih efisien. Salah satu teknologi dalam hal komunikasi adalah terciptanya sebuah jejaring sosial. Salah satu situs jejaring sosial yang sangat terkenal adalah Facebook. Melalui facebook pengguna dapat berinteraksi dengan pengguna lain baik secara individu maupun kelompok. Untuk interaksi pengguna dengan kelompok, pihak pengembang facebook menciptakan fitur grup facebook. Banyaknya orang yang bergabung ke dalam sebuah grup facebook tentu dikarenakan fitur tersebut memiliki kualitas yang membuat orang berminat dan tertarik bergabung ke dalam sebuah grup. Kepuasan pengguna akhir dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan dari fitur facebook ini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisa regresi linier sederhana. Responden yang dijadikan sebagai objek penelitian berjumlah 34 orang. Berdasarkan koefisien korelasi, uji normalitas dan uji signifikansi, variabel kualitas grup facebook mempunyai pengaruh yang sangat kuat positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata kunci** : Kualitas, Kepuasan, Regresi Linier Sederhana

Kebutuhan manusia untuk berinteraksi satu dengan lainnya membuat banyak orang mencari cara agar proses komunikasi menjadi efisien. Salah satu teknologi dalam hal komunikasi adalah terciptanya sebuah jejaring sosial yang sangat terkenal yaitu Facebook..

Facebook diciptakan oleh Mark Zuckerberg pada tahun 2004 sementara dia adalah seorang mahasiswa di Harvard. Pada awalnya didirikan untuk digunakan oleh mahasiswa Harvard saja dan diperpanjang menjadi digunakan oleh universitas lain dan siswa sekolah pada tahun 2005 dan akhirnya dibuka untuk umum pada tahun 2006. Facebook saat ini menjadi salah satu situs yang paling sering dikunjungi di internet dengan lebih dari 845 juta pengguna aktif bulanan dan tersedia di lebih dari 70 bahasa. [8].

Melalui facebook kita dapat berinteraksi dan berbagi data dengan pengguna lainnya, baik secara personal maupun secara kelompok. Untuk menentukan apakah sistem informasi itu memang diperlukan dan dapat digunakan sebagaimana mestinya, maka permasalahan yang perlu dipertimbangkan antara lain adalah kepuasan pengguna dalam menggunakan teknologi informasi tersebut menurut Choe dalam Baridwan dan Hanum (2007). Bentuk sistem informasi dalam penelitian ini yakni berupa grup facebook.

## II. KAJIAN LITERATUR

### 1. *Webqual Theory*

*Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya [15]. Pada penelitian ini, indikator dalam pengukuran kualitas grup facebook disusun berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2006) [11].

### 2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya [1]. Menurut Wilkie (1990) dalam Tjiptono (2004:24) kepuasan didefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen

<sup>1, 2, 3</sup> Jurusan Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta, Jln. Kramat Raya No. 25 Jakarta Pusat DKI Jakarta (telp: 021-31908575fax:021-31908565;e-mail: [lusaindah@gmail.com](mailto:lusaindah@gmail.com); [arfhan.afp@bsi.ac.id](mailto:arfhan.afp@bsi.ac.id); [lestari.lyf@bsi.ac.id](mailto:lestari.lyf@bsi.ac.id)

suatu produk atau jasa. Peneliti menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Amru et al, yaitu kepuasan secara menyeluruh dan rekomendasi.

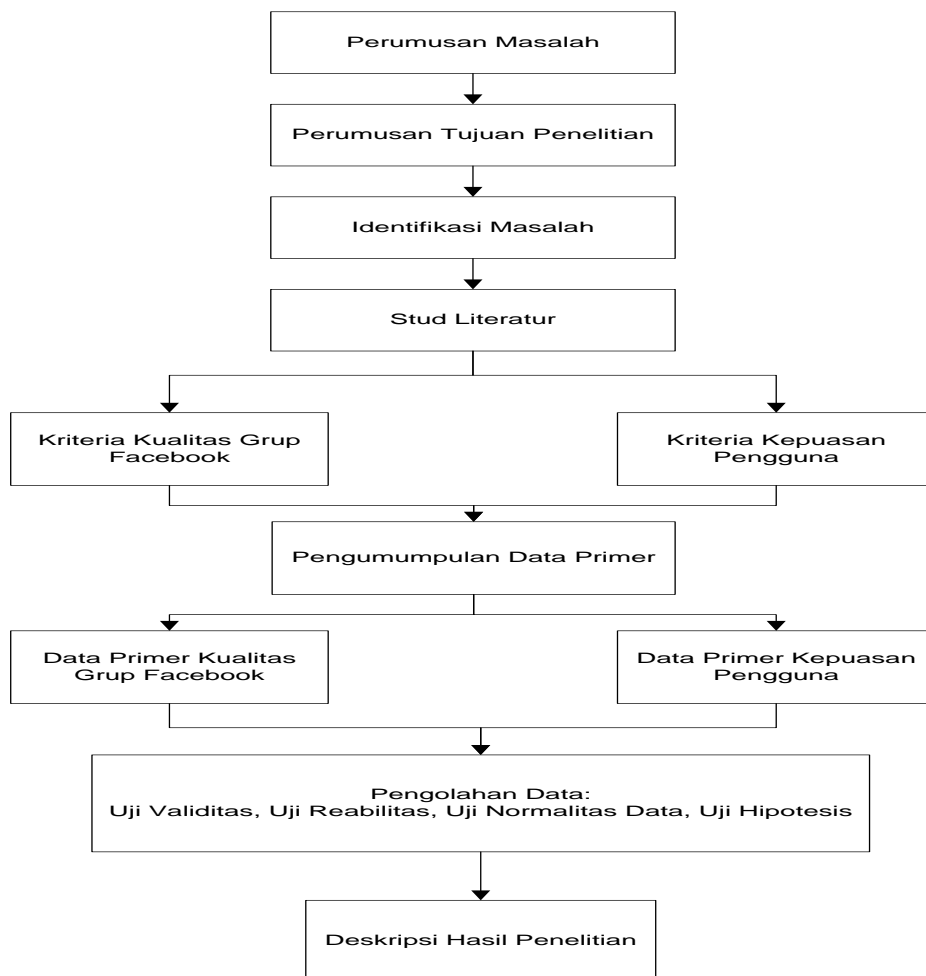
### 3. Grup Facebook

Grup facebook merupakan salah satu fitur yang disediakan facebook. Pengguna facebook dapat membuat suatu grup atau bergabung menjadi anggota grup, kelompok atau komunitas. Biasanya grup ini dibentuk berdasarkan kesamaan hobi, aktivitas, organisasi, sekolah atau lainnya. Grup menyediakan ruang tertutup bagi sekelompok kecil orang untuk mengkomunikasikan minat yang sama. Grup dapat dibuat oleh siapa saja. Selain

pengaturan terbuka, pengaturan yang lebih pribadi tersedia untuk grup. Pada grup rahasia dan tertutup, kiriman hanya terlihat oleh anggota grup. pengguna juga dapat menyesuaikan privasi grup untuk mengharuskan anggota disetujui atau ditambahkan terlebih dahulu oleh pengurus. Setelah grup mencapai ukuran tertentu, sebagian fitur akan dibatasi. Pada grup, anggota menerima pemberitahuan secara default apabila ada kiriman dari anggota grup. Anggota grup dapat berpartisipasi dalam obrolan, mengunggah foto ke album bersama, bekerja sama dalam dokumen grup, dan mengundang semua teman anggota ke acara grup.

## III. METODE PENELITIAN

### 1. Tahap Penelitian



GbrIII.1. Tahapan Penelitian

## 2. Instrument Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang dibuat dengan menggunakan *closed questions*. Dengan menggunakan *closed question*, responden dapat dengan cepat dan mudah menjawab kuesioner, sehingga data dari kuesioner dapat dengan cepat dianalisis secara statistik. Kuesioner dibuat menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif dengan skor 5-1. Hasil kuesioner berupa data, akan disimpan dalam format *excel* dan

langsung digunakan sebagai data mentah untuk analisa dengan *software* SPSS. Dalam penyusunan pertanyaan kuesioner dibuat beberapa kriteria yang berasal dari teori-teori yang ada dan ditunjang oleh penelitian yang pernah dilakukan. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diteliti, yaitu: kualitas grup facebook dan kepuasan penggunaannya. Berikut indikator dari variabel-variabel penelitian yang digunakan sebagai pertanyaan kuesioner:

**Tabel III. 2.** Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Pertanyaan	Variabel Indikator
Kualitas	1. Situs <i>website</i> grup facebook mudah dipelajari untuk dioperasikan.	X1
	2. Saya menemukan situs yang mudah digunakan	X2
	3. Situs <i>website</i> grup facebook memiliki tampilan yang menarik	X3
	4. Situs <i>website</i> grup facebook menciptakan pengalaman positif bagi saya	X4
	5. Situs <i>website</i> grup facebook menyediakan informasi yang dipercaya	X5
	6. Situs <i>website</i> grup facebook menyediakan informasi yang tepat waktu	X6
	7. Situs <i>website</i> grup facebook menyediakan informasi yang relevan	X7
	8. Situs <i>website</i> grup facebook menyajikan informasi dalam format yang sesuai	X8
Kepuasan	1. Saya merasa puas terhadap situs <i>website</i> grup facebook	Y1
	2. Saya akan merekomendasikan situs <i>website</i> grup facebook kepada teman-teman saya	Y2

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dari kuisinoer tersebut dapat diberi skor seperti tabel di bawah ini:

Tabel III. 3  
Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### 3. Metode Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode kuantitatif sebagai metode penelitian ini, dengan analisa regresi linier sederhana sebagai penyelesaiannya.

Untuk mendapatkan data-data yang dapat menunjang penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Penelitian dilakukan secara langsung, yaitu dengan datang langsung ke salah satu warnet yang ada di Bekasi, kemudian menyebarkan kuisioener kepada beberapa responden.

b. Studi Pustaka

Penulis mendapatkan data yang bersifat teoritis yang berhubungan dengan skripsi ini, yang diperoleh dengan cara mempelajari jurnal-jurnal penelitian, bahan kuliah, internet dan sumber-sumber lain untuk dijadikan sebagai bahan referensi untuk acuan.

c. Angket(Kuisioener)

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” [4].

## IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Data Demografi Responden

Data profil responden yang menjadi obyek penelitian ini pada dasarnya diklasifikasikan berdasarkan umur, jenis kelamin, lama pengguna

menggunakan grup facebook. Responden yang menjawab kuesioner sebanyak 34 orang. Data lengkap mengenai profil responden yang menjadi obyek penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel IV. 1  
Profil Responden Penelitian

Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase
<b>Umur:</b>		
> 18 thn	26	76.47%
<= 18 thn	8	23.53%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100 %</b>
<b>Jenis Kelamin:</b>		
Perempuan	18	52.94%
Laki-laki	16	47.06%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100 %</b>
<b>Lama menggunakan Grup Facebook</b>		
> 5 thn	15	44.12%
<= 5 thn	19	55.88%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Kuesioner Juli 2014

Pada tabel profil responden penelitian terlihat bahwa umur dari responden penelitian didominasi oleh responden berumur diatas 18 tahun sebesar 76.47 %, dan 23.53% didominasi oleh responden yang berumur dibawah 18 tahun.

Untuk jenis kelamin responden ternyata perempuan sedikit lebih mendominasi dalam penggunaan grup facebook yakni dengan persentase 52.94%. Pada tabel profil responden dapat dilihat bahwa lama menggunakan atau lama mengenal grup facebook ini sebesar 55.88% adalah di bawah 5 tahun, karena kebanyakan pengguna mulai mengenalnya pada usia pra remaja, dan akan terus bertambah seiring dengan bertambahnya usia responden yang kebanyakan masih remaja

## 2. Uji Validitas Instrumen

Menurut Ghozali dalam Beladin dan Dwiyanto (2013:5) uji validitas (uji kevalidan) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner.

**Tabel IV. 2**  
*Output Correlations*

		Skor A	Skor B	Skor C	Skor D	Skor E	Skor F	Skor G	Skor H	Skor I	Skor J	Total Skor
Skor A	Pearson Correlation	1	.742**	.471**	.407*	.333	.322	.437**	.270	.301	.462**	.552**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.017	.054	.063	.010	.122	.083	.006	.001
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Skor B	Pearson Correlation	.742**	1	.452**	.482**	.269	.201	.477**	.344*	.262	.418*	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.004	.125	.255	.004	.046	.134	.014	.001
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Skor C	Pearson Correlation	.471**	.452**	1	.551**	.692**	.511**	.688**	.531**	.623**	.651**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.005	.007		.001	.000	.002	.000	.001	.000	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Skor D	Pearson Correlation	.407*	.482**	.551**	1	.419*	.747**	.525**	.764**	.827**	.787**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.017	.004	.001		.014	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Skor E	Pearson Correlation	.333	.269	.692**	.419*	1	.674**	.834**	.599**	.582**	.647**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.054	.125	.000	.014		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Skor F	Pearson Correlation	.322	.201	.511**	.747**	.674**	1	.601**	.795**	.771**	.728**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.063	.255	.002	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Skor G	Pearson Correlation	.437**	.477**	.688**	.525**	.834**	.601**	1	.718**	.609**	.726**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.010	.004	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Skor H	Pearson Correlation	.270	.344*	.531**	.764**	.599**	.795**	.718**	1	.816**	.756**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.122	.046	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Skor I	Pearson Correlation	.301	.262	.623**	.827**	.582**	.771**	.609**	.816**	1	.882**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.083	.134	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Skor J	Pearson Correlation	.462**	.418*	.651**	.787**	.647**	.728**	.726**	.756**	.882**	1	.909**
	Sig. (2-tailed)	.006	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Total Skor	Pearson Correlation	.552**	.542**	.799**	.829**	.788**	.820**	.849**	.854**	.871**	.909**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34

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

Berdasarkan tabel IV. 2 dapat dianalisis bahwa yang menjadi responden adalah  $n = 34$ , dengan taraf signifikan sebesar 5%, sehingga nilai  $r_{(0,05,34-2)}$  pada *table product moment* = 0,349. Hasil uji validitas data menunjukkan semua butir pertanyaan valid, karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

### 3. Uji Reliabilitas

Untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan, maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach*. Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian realbel atau tidak. Koefisien *Alpha Cronbach* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60.

Tabel IV. 3  
*Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	10

Dari Tabel IV. 3, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel, karena nilai  $r_{11} = 0,931 > 0,6$ .

### 4. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas data adalah Metode Kolmogorov-Smirnov

Tabel IV. 4  
*Tests of Normality*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Total Skor	.174	34	.011	.865	34	.001

Dari table IV. 4 nilai  $D_{hitung} = 0,174$ . Sedangkan dari tabel Kolmogorov-Smirnov nilai  $D_{tabel} = 0,152$ . Karena  $D_{hitung} = 0,174 > D_{tabel} = 0,152$ , maka keputusannya data berdistribusi normal.

### 5. Koefisien Korelasi

Tabel IV. 5  
*Output Koefisien Korelasi*

		Kualitas Grup Facebook	Kepuasan Pengguna
Kualitas Grup Facebook	Pearson Correlation	1	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	34	34
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	34	34

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

Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS, dapat disimpulkan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel X (Kualitas Grup Facebook) dengan variabel Y (Kepuasan Pengguna) adalah sebesar  $r = 0.853$ . Nilai korelasi sebesar ini sangat kuat positif. Hubungan bersifat positif artinya terjadi hubungan searah antara variabel X dan Y. Bila kualitas grup facebook semakin baik, maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat.

### 6. Koefisien Determinasi

$$\begin{aligned} KD &= (r)^2 \times 100\% \\ &= (0.853)^2 \times 100\% \\ &= 0.728 \times 100\% \\ &= 72,76\% \end{aligned}$$

Sumbangan (kontribusi) pengaruh variabel X (kualitas grup facebook) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna) adalah sebesar 72,76%, sedangkan 27,24% ditentukan oleh variabel lain.

### 7. Analisa Regresi Linier Sederhana

Tabel IV. 7  
*Descriptive Statistics*

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pengguna	7.88	1.805	34
Kualitas Grup Facebook	30.68	5.050	34

Tabel IV. 8  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.476	1.024		-1.442	.159
Kualitas Grup Facebook	.305	.033	.853	9.262	.000

Berdasarkan tabel IV.7 Jumlah responden yang menjadi sampel 34 orang. Rata-rata kepuasan pengguna sebesar 7,88 dengan standar deviasi sebesar 1,805. Dengan standar deviasi sebesar 1,805, artinya jika dijumlahkan dengan rata-rata kepuasan pengguna 7,88/orang, maka kepuasan pengguna akan berkisar antara  $7,88 \pm 1,805$ . Kualitas grup facebook rata-rata 30,68 dengan standar deviasi sebesar 5,050

Sedangkan Tabel IV. 8 menunjukkan bahwa model persamaan regresi untuk memperkirakan kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh kualitas grup facebook adalah:  $Y = -1,476 + 0,305 X$ . Dimana Y adalah kepuasan pengguna, sedangkan X adalah kualitas grup facebook.

## 8. Uji Linieritas

Tabel IV. 8  
ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	78.316	1	78.316	85.784	.000 <sup>a</sup>
Residual	29.214	32	.913		
Total	107.529	33			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Grup Facebook

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Nilai  $f_{hitung}$  dari tabel *anova* sebesar 85,78 dan nilai  $f_{tabel}$  dari tabel  $F_{(0,05)(1, 34-2)} = F_{(0,05)(1, 32)} = 4,15$ . Karena  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$ , maka model regresi linier sederhana dapat digunakan dalam memprediksi kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh kualitas grup facebook.

## 9. Uji Signifikan

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}} = \frac{0,853\sqrt{34-2}}{\sqrt{1-(0,853)^2}} = \frac{4,825}{0,522} = 9,24$$

$$t_{tabel} = t_{(\alpha/2)(n-2)} = t_{(0,05/2)(34-2)} = t_{(0,025)(32)} = 2,037$$

Karena  $t_{hitung} = 9,24$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 2,037$  maka dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas grup facebook dengan kepuasan pengguna.

## V KESIMPULAN

Dari hasil analisis data yang dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut:

- Berdasarkan analisis hubungan (koefisien korelasi), baik secara manual maupun menggunakan SPSS, dapat disimpulkan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel X (Kualitas Grup Facebook) dengan variabel Y (Kepuasan Pengguna) adalah sebesar  $r = 0,853$ . Nilai korelasi sebesar ini sangat kuat positif. Hubungan bersifat positif artinya terjadi hubungan searah antar variabel X dan Y. Bila kualitas grup facebook semakin baik, maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Sumbangan (kontribusi) pengaruh variabel X (kualitas grup facebook) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna) adalah sebesar 72,76%, sedangkan 27,24% ditentukan oleh variabel lain.
- Hasil pengujian signifikansi (Korelasi Pearson Product Moment) didapat nilai  $t_{hitung} = 9,24$ , dengan taraf signifikansi 5% maka nilai  $t_{tabel} = 2,037$ . Karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, sehingga  $H_a$  diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas grup facebook dengan kepuasan pengguna

## REFERENSI

- [1] Kotler Philip. 2005. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian, Jilid Dua. Jakarta: Erlangga.
- [2] Silalahi, Ulber. 2006. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Unpar Press.
- [3] Siregar, Syofian. 2013. Statistik Parameter Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17. Jakarta: Bumi Aksara
- [4] Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:AlfaBeta
- [5] Suyanto, Bagong. 2007. Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan (Sutinah, ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- [6] Tjiptono Fandy. 2004. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- [7] Umar, Husein. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- [8] Alhomod, Sami M dan Mohd Mudasir Shafi. 2012. Facebook as a tool to Enhance Team Based Learning. Saudi Arabia. International Journal of Advanced Computer Science and Applications, Vol. 3, No. 12, 2012.

- [9] Amru et al.2007. Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Online. Jurnal Manajemen dan Agribisnis, Vol. 4 No. 2 Oktober 2007: 67-80.
- [10] Baridwan, Zaki dan Latifah Hanum. 2007. Kualitas dan Efektifitas Sistem Informasi Berbasis Komputer. Malang. TEMA, Vol 8, No 2, September 2007.
- [11] Barnes, Stuart J dan Richard T. Vidgen. 2006. Data triangulation and web quality metrics: A case study in e-government. United Kingdom. Information & Management 43 (2006) 767-777.
- [12] Beladin, Muhammad Igor dan Bambang Munas Dwiyanto. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Sepeda Motor Merek Yamaha Dari Kalangan Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang. Semarang: Diponegoro Journal of Management Vol. 2 Nomor 2, 2013:1-10.
- [13] Nurlinda. 2013. Pengaruh Customer Satisfaction Strategy terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen. Jakarta. Forum Ilmiah Volume 10 Nomer 2, Mei 2013.
- [14] Riana, Dwiza dan Arfhan Prasetyo. 2009. Perancangan dan Pengukuran Kualitas Web terhadap bertransaksi bisnis bagi pengguna wanita. Jakarta. Proceeding International Seminar Information Technology IT for Pride And Wealth of Nation ISSN 2086-0927
- [15] Sanjaya, Iman. 2012. Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. Jurnal Penelitian IPTEK-KOM Volume 14, No. 1, Juni 2012



Lusa Indah Prahartiwi. Bekasi 15 Juni 1991. Tahun 2013 lulus dari Program Diploma Tiga (DIII) Jurusan Komputerisasi Akuntansi AMIK BSI Bekasi. Tahun 2014 lulus dari Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta.



Arfhan Prasetyo, Jakarta 27 Januari 1984. Tahun 2008 menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Sistem Informasi, STMIK Nusa Mandiri. Tahun 2011 menyelesaikan pendidikan S2 Program Studi Management Information System, Program Pascasarjana STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Jabatan fungsional akademik Asisten Ahli di AMIK BSI Bogor. Aktif menulis di beberapa jurnal dan sebagai pembicara dalam seminar.