SAIN TEKOM
ISSN 2088-1770 (Print)
ISSN 2503-3247 (Online)
Vol. 14 No.2 (2024) 233-245

JURNAL
SAINTEKOM
Sains, Teknologi, Komputer, dan Manajemen

Analisis Kualitas Sistem Informasi Layanan pada PT. Inti Jasa Kreatif Menggunakan Metode *Webqual* 4.0

Nuryani Mawar Putri[1], *Yuni Eka Achyani[2]
[1,2)]Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
Jl. Raya Jatiwaringin No.2 Jakarta Timur
Email: [1]nuryanimawarputri1991@gmail.com, [2]yuni.yea@nusamandiri.ac.id

ABSTRACT

PT Inti Jasa Kreatif is an Event Organizer company that relies heavily on the quality of information systems to maintain smooth operations, efficiency, and client satisfaction. This company uses websites to convey business information. To improve the quality of design and user interaction, PT Inti Jasa Kreatif uses the WebQual 4.0 method in analyzing website quality. This study will analyze the quality of the service information system www.intijasakreatif.co.id with a focus on the aspects of usability, informativeness, and trustworthiness, measuring client needs and satisfaction with services using the Webqual 4.0 method. The Webqual 4.0 method is a method developed to measure the quality of web-based services with the data used being the respondents of the questionnaire that has been distributed. The data collection method uses primary data in the form of questionnaires distributed to 102 respondents. Based on data processing, it can be seen that in the validity test of variable X1 (Usability Quality) the results show that variable X1 correlates with the potential quality of website usability that respondents find it easy to use the website application. From the results above, the author concludes that variable X1 has more influence than variables X2 and X3 on user satisfaction.

Keywords: quality analysis; webqual 4.0 method; SPSS; website

ABSTRAK

PT Inti Jasa Kreatif adalah perusahaan Event Organizer yang sangat bergantung pada kualitas sistem informasi untuk menjaga kelancaran operasional, efisiensi, dan kepuasan klien. Perusahaan ini memanfaatkan website untuk menyampaikan informasi bisnis. Untuk meningkatkan kualitas desain dan interaksi pengguna, PT Inti Jasa Kreatif menggunakan metode WebQual 4.0 dalam menganalisis kualitas website. Penelitian ini akan menganalisis kualitas sistem informasi layanan www.intijasakreatif.co.id dengan fokus pada aspek *usability*, *informativeness*, dan *trustworthiness*, mengukur kebutuhan dan kepuasan klien terhadap pelayanan menggunakan Metode Webqual 4.0. Metode *Webqual 4.0* merupakan metode yang dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan berbasis web dengan data yang dipakai adalah responden kuesioner yang telah disebar. Metode Pengumpulan data menggunakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden berjumlah 102 orang. Berdasarkan pengolahan data dapat diketahui bahwa pada Uji validitas variabel X1 (*Usability Quality*) didapatkan hasil bahwa variabel X1 berkorelasi dengan potensi kualitas kegunaan website bahwasannya responden merasa mudah menggunakan aplikasi website.Dari hasil diatas maka penulis membuat kesimpulan bahwa variabel X1 lebih berpengaruh dibandingkan dengan variabel X2 dan X3 pada *user satisfaction.*

Kata kunci : analisis kualitas; metode webqual 4.0; SPSS; *website*

Diterima Redaksi: 5-8-2024 | Selesai Revisi: 2-9-2024 | Diterbitkan Online: 30-9-2024

1. PENDAHULUAN

Kualitas layanan memberikan insentif bagi pelanggan untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan perusahaan. Koneksi emosional semacam itu memungkinkan perusahaan untuk secara lebih spesifik memahami harapan dan aspirasi konsumen. Dampaknya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang bernilai dan menyenangkan serta menghindari atau meminimalisasi pengalaman yang kurang berkesan ataupun kurang menyenangkan (Bahari & Basalamah, 2019).

Media website saat ini mulai digunakan oleh berbagai organisasi, termasuk perguruan tinggi, perusahaan, bahkan pemerintahan atau kantoran, website ini sendiri merupakan representasi pemilik website di dunia maya. Oleh karena itu pemilik website perlu memperhatikan kualitas website, karena dapat memberikan gambaran dari kualitas pemilik website (Warat & Zuraidah, 2023).

Keberadaan *website* yang berkualitas tinggi sangat menentukan keberhasilan dalam proses bisnis. Karena website berfungsi sebagai saluran utama dalam promosi perusahaan dan membangun citra reputasi dan *merk*, sehingga penting untuk memastikan bahwa *website* memenuhi standar kualitas tertentu agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang optimal dan efektif.

Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat berinteraksi langsung dengan pelanggan (Achyani & Saputra, 2023). Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang pelanggan inginkan. Dalam kasus ini pada dunia bisnis yang menjual jasa, kualitas layanan sangatlah penting karena kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan (Atmadjati, 2018).

Kualitas sistem informasi yang dimiliki oleh PT Inti Jasa Kreatif menjadi krusial dalam memastikan kelancaran operasional, efisiensi, dan kepuasan klien. Dalam konteks ini, penelitian mengenai analisis kualitas

DOI: https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i2.739
Lisensi: CC BY-SA 4.0 | Copyright © 2024, Penulis

sistem informasi layanan di PT Inti Jasa Kreatif menjadi sangat relevan dan penting untuk dilakukan. PT Inti Jasa Kreatif menggunakan *website* dalam memberikan informasi bisnis yang dijalankan. Sehingga pada masalah ini PT Inti Jasa Kreatif menggunakan metode *webqual 4.0* dalam menganalisis kualitas *website* guna untuk meningkatkan kualitas desain dan interaksi pengguna. Webqual merupakan salah satu cara untuk mengukur kualitas dari website berdasarkan instrumen penelitian yang dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu: *usability, information quality, dan service interaction* (Pinontoan et al., 2019). Sehingga penting bagi PT Inti Jasa Kreatif untuk melakukan evaluasi dan pembaharuan guna memastikan *website* tetap relevan, fungsional, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pengunjung serta tujuan bisnis ini.

Jurnal penelitian yang dibuat oleh Indah Purwandani dan Nurfia Oktaviani Syamsiah meneliti tentang pengembangan layanan sarana pendidikan online pada *website e-learning* untuk menunjang aktivitas pembelajaran jarak jauh yang memunculkan permasalahan tentang bagaimana cara pengukuran pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna (Purwandani & Syamsiah, 2021).

Jurnal yang dibuat oleh Irma Salamah, website LMS Polsri belum pernah melakukan penelitian tentang analisis kualitas layanan terhadap website nya, yang membuat manajemen tidak bisa mengetahui apakah website LMS polsri yang dibangun apakah sudah memiliki kualitas yang baik atau tidak bagi penggunanya. Sehingga permasalahan yang muncul adalah kualitas website LMS Polsri belum memiliki kualitas yang baik bagi para penggunanya (Salamah et al., 2020)

Jurnal yang ditulis oleh Frandika Septa dan Rusydi Umar dalam judul Analisis kepuasan pengguna sistem informasi *E-Government* menggunakan metode webqual 4.0 bahwasannya layanan suatu Lembaga pemerintah terhadap Masyarakat perlu dilakukan analisis untuk mengetahui kualitas website SIMSARPRAS berdasarkan penggunaannya. Penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa secara parsial dan simultan seluruh dimensi dari metode WebQual 4.0 mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dari

DOI: https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i2.739
Lisensi: CC BY-SA 4.0 | Copyright © 2024, Penulis

website SIMSARPRAS (Septa & Umar, 2019).

2. METODE

Dalam penelitian analisis kualitas sistem informasi ini, penulis menggunakan metode webqual 4.0 dan menggunakan menggunakan metode kuantitatif dengan mengimplementasikan sebuah angket atau kuesioner. Website yang akan di adalah website milik PT Inti Jasa Kreatif. Pada tahapan penelitian ini, penulis memulai dari sebuah proses *input* sebuah data kedalam *website* yang buat untuk membantu proses dalam mengolah data.

Salah satu cara untuk melakukan analisis terhadap bagaimana kualitas layanan yang terdapat dalam suatu *website* adalah dengan menggunakan metode WebQual. WebQual merupakan suatu metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas dari suatu website. Metode WebQual yang digunakan dalam penelitian ini adalah Webqual 4.0. Instrumen penelitian yang terdapat dalam WebQual 4.0 dikategorikan menjadi empat dimensi yaitu :

1. *Usability*,
2. *Information Quality*,
3. *Interaction Quality*, dan
4. *Overall Impression*

WebQual bisa memberikan hasil nilai yang akurat untuk menguji kualitas suatu website (Frederick et al., 2023).

Guna mendapatkan sampel yang diinginkan, peneliti menggunakan rumus Slovin, yakni:Rumus ini biasanya digunakan dalam situasi di mana ukuran sampel yang mencukupi dengan tingkat kesalahan sekitar 10% atau 0.1 Dari data populasi yang diperoleh oleh peneliti, sekitar 4.275 orang yang telah menggunakan jasa ini pada tahun 2022-2024, sehingga:

$n = (N / (1 + N(e)^2)$

$n = (4.275 / (1 + 4.275 (10/100)^2)$

$n = (4275 / 43,75)$

$n = 97,7142857143$

Jika dibulatkan menjadi 98, maka kesimpulannya yaitu jumlah pengambilan sampel minimum sebesar 98 responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid

DOI: https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i2.739
Lisensi: CC BY-SA 4.0 | Copyright © 2024, Penulis

berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Arsi & Herianto, 2021). Sebanyak 102 instrumen berdasarkan jumlah responden yang akan divalidasi mencakup 25 pertanyaan dan akan dilakukan perhitungan koefisien korelasi, yaitu product moment pearson. Sebagai acuan dasar pengambilan keputusan berikut pedoman signifikansi dan derajat hubungan dalam uji validitas. Untuk mencari nilai r tabel yaitu dengan df =(N-2), hasilnya yang diperoleh yaitu 102-2=100. Dengan demikian, nilai r tabel yang didapat yaitu 0.195

Correlations

		UQ1	UQ2	UQ3	UQ4	UQ5	UQ6	UQ7	UQ8	Usability
UQ1	Pearson Correlation	1	.613**	.519**	.400**	.229*	.332**	.430**	.084	.733**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	.021	<.001	<.001	.399	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
UQ2	Pearson Correlation	.613**	1	.515**	.297**	.271**	.411**	.264**	.224*	.721**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.002	.006	<.001	.007	.023	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
UQ3	Pearson Correlation	.519**	.515**	1	.589**	.308**	.417**	.400**	.229*	.793**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	.002	<.001	<.001	.021	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
UQ4	Pearson Correlation	.400**	.297**	.589**	1	.358**	.286**	.393**	.135	.699**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.002	<.001		<.001	.004	<.001	.175	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
UQ5	Pearson Correlation	.229*	.271**	.308**	.358**	1	.247*	-.115	.408**	.548**
	Sig. (2-tailed)	.021	.006	.002	<.001		.012	.251	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
UQ6	Pearson Correlation	.332**	.411**	.417**	.286**	.247*	1	.169	.245*	.611**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.004	.012		.089	.013	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
UQ7	Pearson Correlation	.430**	.264**	.400**	.393**	-.115	.169	1	-.219*	.469**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.007	<.001	<.001	.251	.089		.027	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
UQ8	Pearson Correlation	.084	.224*	.229*	.135	.408**	.245*	-.219*	1	.413**
	Sig. (2-tailed)	.399	.023	.021	.175	<.001	.013	.027		<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Usability	Pearson Correlation	.733**	.721**	.793**	.699**	.548**	.611**	.469**	.413**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 1. Hasil Uji Validitas X1

Gambar 1 dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan variabel X1 memiliki korelasi yang signifikan dengan skornya, karena nilai korelasinya lebih dari 0,195. yaitu UQ(1) 0,733, UQ(2) 0,721, UQ(3) 0,793, UQ(4) 0,699, UQ(5) 0,548, UQ(6) 0,611, UQ(7) 0,469, UQ(8) 0,413. Dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05 yaitu UQ(1) 0,001, UQ(2) 0,001, UQ(3) 0,001, UQ(4) 0,001, UQ(5) 0,001, UQ(6) 0,001, UQ(7) 0,001, UQ(8) 0,001. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terkait dengan variabel *Usability Quality* (X1) dianggap valid dan berkorelasi sempurna.

		IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	Information
IQ1	Pearson Correlation	1	.577**	.013	.461**	.429**	.571**	.572**	.807**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.900	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
IQ2	Pearson Correlation	.577**	1	-.029	.378**	.369**	.496**	.417**	.739**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.775	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
IQ3	Pearson Correlation	.013	-.029	1	.161	-.126	.018	.275**	.274**
	Sig. (2-tailed)	.900	.775		.107	.208	.857	.005	.005
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
IQ4	Pearson Correlation	.461**	.378**	.161	1	.335**	.323**	.514**	.662**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.107		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
IQ5	Pearson Correlation	.429**	.369**	-.126	.335**	1	.373**	.333**	.596**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.208	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
IQ6	Pearson Correlation	.571**	.496**	.018	.323**	.373**	1	.441**	.713**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.857	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
IQ7	Pearson Correlation	.572**	.417**	.275**	.514**	.333**	.441**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.005	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
Information	Pearson Correlation	.807**	.739**	.274**	.662**	.596**	.713**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.005	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

IBM SPSS Statistics Process

Gambar 2. Hasil Uji Validitas X2

Gambar 2 dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan memiliki korelasi yang signifikan dengan skornya, karena nilai korelasinya lebih dari 0,195. yaitu IQ(1) 0,807 , IQ(2) 0,739, IQ(3) 0,274, IQ(4) 0,662, IQ(5) 0,596, IQ(6) 0,713, IQ(7) 0,760,. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terkait dengan variabel *Information Quality* (X2)

DOI: https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i2.739
Lisensi: CC BY-SA 4.0 | Copyright © 2024, Penulis

dianggap valid dan berkorelasi kuat dan sempurna.

		SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5	SIQ6	SIQ7	S_IQ
SIQ1	Pearson Correlation	1	.386**	.240*	.146	.178	.234*	.383**	.542**
	Sig. (2-tailed)		<,001	.015	.143	.074	.018	<,001	<,001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
SIQ2	Pearson Correlation	.386**	1	.362**	.231*	.259**	.334**	.187	.599**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	.019	.009	<,001	.060	<,001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
SIQ3	Pearson Correlation	.240*	.362**	1	.500**	.450**	.483**	.065	.711**
	Sig. (2-tailed)	.015	<,001		<,001	<,001	<,001	.513	<,001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
SIQ4	Pearson Correlation	.146	.231*	.500**	1	.632**	.510**	-.006	.712**
	Sig. (2-tailed)	.143	.019	<,001		<,001	<,001	.953	<,001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
SIQ5	Pearson Correlation	.178	.259**	.450**	.632**	1	.622**	-.122	.726**
	Sig. (2-tailed)	.074	.009	<,001	<,001		<,001	.223	<,001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
SIQ6	Pearson Correlation	.234*	.334**	.483**	.510**	.622**	1	.040	.758**
	Sig. (2-tailed)	.018	<,001	<,001	<,001	<,001		.687	<,001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
SIQ7	Pearson Correlation	.383**	.187	.065	-.006	-.122	.040	1	.326**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.060	.513	.953	.223	.687		<,001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102
S_IQ	Pearson Correlation	.542**	.599**	.711**	.712**	.726**	.758**	.326**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	

Gambar 3. Hasil Uji Validitas X3

Gambar 3 dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan memiliki korelasi yang signifikan dengan skornya, karena nilai korelasinya lebih dari 0,195 yaitu SIQ(1) 0,542 , SIQ(2) 0,599, SIQ(3) 0,711, SIQ(4) 0,712, SIQ(5) 0,726, SIQ(6) 0,758 dan SIQ(7) 0,326 Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terkait dengan variabel *Service Interaction Quality* (X3) dianggap valid dan berkorelasi sempurna.

Correlations

		OVL1	OVL2	OVL3	OVL_ALL
OVL1	Pearson Correlation	1	.417**	.425**	.743**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001
	N	102	102	102	102
OVL2	Pearson Correlation	.417**	1	.674**	.855**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001
	N	102	102	102	102
OVL3	Pearson Correlation	.425**	.674**	1	.857**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001
	N	102	102	102	102
OVL_ALL	Pearson Correlation	.743**	.855**	.857**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	102	102	102	102

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

Gambar 4. Hasil Uji Validitas Y

Gambar 4 dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan memiliki korelasi yang signifikan dengan skornya, karena nilai korelasinya lebih dari 0,195 yaitu OVL(1) 0,743, OVL(2) 0,855, OVL(3) 0,857, Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terkait dengan variabel *Service Interaction Quality* (X3) dianggap valid dan berkorelasi sempurna.

3.2. Uji Reliabilitas

Setelah menjalani uji validitas, langkah berikutnya adalah uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah suatu hal yang bisa dipercaya atau suatu keadaan bisa dipercaya, uji reliabilitas memiliki fungsi yaitu mengetahui tingkatan konsistensi dari sebuah angket yang dipakai oleh peneliti, sehingga angket tersebut bisa diandalkan untuk mengukur variabel penelitian meskipun dilakukan secara berkali-kali menggunakan angket dan kuesioner yang sama (Arsi &Herianto, 2021). Hal ini dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah terbukti valid. Pengujian reliabilitas ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, dimana rentang nilai dari jawaban yang diperoleh harus memiliki koefisien alpha (α) yang lebih besar dari 0.6.

DOI: https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i2.739
Lisensi: CC BY-SA 4.0 | Copyright © 2024, Penulis

Variabel X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.776	8

Variabel X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.767	7

Variabel X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.744	7

Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.755	3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.904	25

Gambar 5. Nilai *Cronbach's Alpha* pada uji reliabilitas Semua *Variabel*

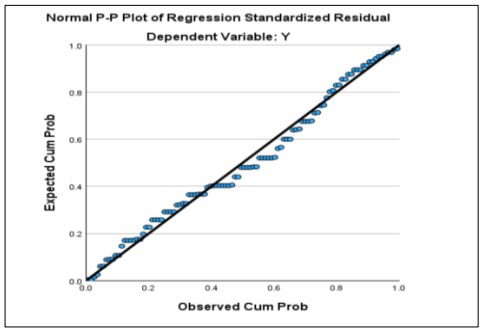
Melihat pada Gambar maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner online yang telah disebarkan oleh peneliti dinyatakan reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

3.3. Uji Normalitas Data

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Dalam statistik, uji Kolmogorov-Smirnov (uji K-S atau uji KS) adalah tes *non parametrik* dari persamaan kontinu, distribusi probabilitas satu dimensi yang dapat digunakan untuk membandingkan sebuah sampel dengan distribusi probabilitas referensi (uji K-S satu sampel), atau untuk membandingkan dua buah sampel (uji K-S dua sampel).Dinamai setelah *Andrey Kolmogorov* dan *Nikolai Smirnov*.Tes Kolmogorov-Smirnov dapat berfungsi sebagai uji *goodness of fit*, dalam kasus khusus pengujian normalitas distribusi (Quraisy, 2020) sampel Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Dasar pengambilan Keputusannya yaitu:

a) Jika nilai signifikansi < 0,05 artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

b) Jika nilai signifikansi > 0,05 artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y



Gambar 6. Grafik Regresi Standar Residual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			102
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.24024622
Most Extreme Differences	Absolute		.085
	Positive		.085
	Negative		-.051
Test Statistic			.085
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.068
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[d]	Sig.		.067
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.060
		Upper Bound	.073

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1314643744.

Gambar 7.Uji Normalitas dengan *Kologorov-Smirnov Test*

DOI: https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i2.739
Lisensi: CC BY-SA 4.0 | Copyright © 2024, Penulis

Berdasarkan uji normalitas *Kologorov-Smirnov Test* didapatkan hasil nilai signifikansi sebesar 0,68 > dari 0,05. Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal.

3.4. Uji Homogenitas

Uji homogenitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu varian data dari dua atau kelompok bersifat homogen atau heterogen. untuk menganalisis data dari kuesioner. Kriteria pengujian homogenitas adalah:

a) Nilai *sig (P. Value) Based on Mean*< 0,05 berkesimpulan varian data tidak homogen atau uji homogenitas tidak terpenuhi
b) Nilai sig *(P.Value) Based on mean*> 0,05 berkesimpulan varian data homogenitas terpenuhi dan hasilnya dapat dicermati pada tabel yang disajikan di bawah.

Tests of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
X1	Based on Mean	.614	6	95	.719
	Based on Median	.646	6	95	.693
	Based on Median and with adjusted df	.646	6	92.004	.693
	Based on trimmed mean	.636	6	95	.701

Gambar 8. Hasil Uji Homogenitas variabel X1 (Usability Quality)

Berdasarkan hasil pengujian pada gambar diatas di peroleh nilai signifikan 0.719 yang berarti nilainya >0,05, maka dapat disimpulkan pada variabel X1 terhadap Y adalah nilai homogenitas yang terpenuhi.

Tests of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
X2	Based on Mean	3.420	6	95	.004
	Based on Median	2.379	6	95	.035
	Based on Median and with adjusted df	2.379	6	69.663	.038
	Based on trimmed mean	3.286	6	95	.006

Gambar 9. Hasil Pengujian Homogenitas Variabel X2 (Quality Information)

Berdasarkan hasil pengujian pada gambar diatas diperoleh nilai signifikan 0.004 yang berarti nilainya < 0,05, maka dapat disimpulkan pada variabel X1 terhadap Y adalah nilai homogenitas yang belum terpenuhi.

Tests of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
X3	Based on Mean	1.292	6	95	.268
	Based on Median	1.130	6	95	.351
	Based on Median and with adjusted df	1.130	6	77.983	.353
	Based on trimmed mean	1.329	6	95	.252

Gambar 10. Hasil Pengujian Homogenitas Variabel X3 (Service Interaction Quality)

Berdasarkan hasil pengujian pada gambar diatas diperoleh nilai signifikan 0.268 yang berarti nilainya >0,05, maka dapat disimpulkan pada variabel X1 terhadap Y adalah nilai homogenitas yang sudah terpenuhi.

Tests of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Nilai	Based on Mean	3.587	2	303	.029
	Based on Median	3.633	2	303	.028
	Based on Median and with adjusted df	3.633	2	298.011	.028
	Based on trimmed mean	3.607	2	303	.028

Gambar 11. Hasil uji Homogenitas 3 Variabel

DOI: https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i2.739
Lisensi: CC BY-SA 4.0 | Copyright © 2024, Penulis

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signififikasi homogenitas 3 variabel *based on mean* adalah <0,05. Yang artinya ada perbedaan secara siginifikan antara variabel X1,X2 dan X3.

3.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik regresi linier berganda. Dengan analisis data terhadap 3 (tiga) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dalam penelitian ini variabel bebas terdiri dari *Usability Quality* (X1), *Information Quality (*X2), dan *Service Interaction Quality* (X3), sedangkan variabel terikat adalah *Overall Impression/User Satisfaction* (Y). Gambar menunjukkan hasil keluaran dari regresi linier berganda pada penelitian ini

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.254	1.405		.893	.374
	X1	.126	.057	.258	2.206	.030
	X2	.273	.066	.446	4.134	<.001
	X3	-.008	.062	-.013	-.122	.903

a. Dependent Variable: Y

Gambar 2. Hasil Pengolahan nilai Regresi Linear berganda variabel X terhadap variabel Y

Keluaran pada gambar diatas menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

Y= 1.254+0.126+0.273+ (-0.008)Dengan penjelasan sebagai berikut:

a) Nilai konstanta (α) sebesar 1.254 adalah nilai dari X1,X2 dan X3 bernilai satu (1)
b) Koefisien regresi pada X1 sebesar 0,126 yang mengartikan jika setiap ada perubahan pada variabel X1, maka akan merubah nilai kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,126.
c) Koefisien regresi pada X2 sebesar 0,273 yang mengartikan jika setiap ada perubahan pada variabel X2, maka akan merubah nilai kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,273.
d) Koefisien regresi pada X3 sebesar -0,008 yang mengartikan jika setiap ada perubahan pada variabel X3, maka akan merubah nilai kepuasan pengguna (Y) sebesar -0,008.

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan pengguna dengan mengetahui koefisien determinasi yang ditunjukkan pada Gambar 13.

DOI: https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i2.739
Lisensi: CC BY-SA 4.0 | Copyright © 2024, Penulis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639[a]	.408	.390	1.213

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

Gambar 13. Hasil Pengolahan nilai Determinasi

Dapat dijelaskan bahwa nilai R atau nilai korelasi dari hasil penelitian ini sebesar 0,639. Dan nilai R square atau koefisien determinasi sebesar 0,408 atau 40,8% yang mengartikan bahwa 3 (tiga) variabel bebas X1, X2 dan X3 mampu menjelaskan variabel terikat Y sebesar 40,8%, dan sisanya sebesar 59,2% dijelaskan oleh variabel lainnya diluar *WebQual 4.0* penelitian ini.

3.6. Uji F Simultan

Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh *usability, information quality,* dan *service interaction* secara keseluruhan terhadap kepuasan pengguna *website.* Analisis melibatkan perbandingan antara F hitung dan F tabel. Jika nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, dapat disimpulkan bahwa variasi dalam *usability, information quality,* dan *service interaction* memiliki dampak signifikan pada variasi kepuasan pengguna website.

Dasar pengambilan keputusannya adalah :

a) Jika nilai sig <0,05 maka secara simultan terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
b) Jika nilai sig >0,05 maka secara simultan tidak terdapat variabel X terhadap variabel Y

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99.263	3	33.088	22.487	<.001[b]
	Residual	144.198	98	1.471		
	Total	243.461	101			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Gambar 14.Hasil Uji F Simultan

Untuk mencari F tabel, maka harus mencari N1 dan N2, dengan nilai n merupakan jumlah responden dan k merupakan jumlah seluruh variabel. Maka:

N1 = 4-1=3 (df=N1=k -1)

N2 = 102-3=98 (df=N2=n-k-1)

F tabel = 2,70

F hitung: 22,487

Maka hasilnya yaitu F hitung > F tabel Jika F hitung lebih besar dari pada F tabel, maka dikatakan ada pengaruh secara simultan. Dilihat dari nilai sig sebesar 0.001^{b}< 0.05, itu berarti menunjukan bahwa setiap variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Y.

3.7. Uji T Parsial

Uji T digunakan untuk menentukan apakah secara individual kegunaan, kualitas informasi, dan

DOI: https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i2.739
Lisensi: CC BY-SA 4.0 | Copyright © 2024, Penulis

kualitas interaksi pelayanan memiliki dampak yang signifikan atau tidak pada variabel kepuasan pengguna. Berikut pada gambar yang akan ditampilkan hasil uji T.

Dasar Pengambilan keputusannya yaitu :

a) Jika nilai sig <0,05 atau nilai hitung > t-tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
b) Jika nilai sig >0,05 atau nilai hitung < t-tabel maka tidak terdapat variabel X terhadap variabel Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.254	1.405		.893	.374
	X1	.126	.057	.258	2.206	.030
	X2	.273	.066	.446	4.134	<,001
	X3	-.008	.062	-.013	-.122	.903

a. Dependent Variable: Y

Gambar 15.Hasil Uji T Parsial

Jika t hitung lebih besar dari t tabel, maka dikatakan berpengaruh. Pada gambar IV. ditampilkan nilai variabel kualitas kegunaan (X_1) mempunyai nilai t hitung sebesar 2.206. Nilai t tabel merupakan standar dalam mengambil keputusan pada hipotesis, dapat dicari dengan menentukan nilai df. Untuk mencari nilai df, didapatkan rumus yaitu df=n-k, n Jumlah responden dan k merupakan jumlah seluruh variabel. Dalam penelitian ini, maka df=n-k, df=102-4=98. Didapatkan nilai t tabel pada signifikansi 0.05 yaitu 2.694

Pada penelitian ini terdapat hipotesis:

a) H_0 = Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna.
b) H_1 = Terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas kegunaan terhadap kepuasaan pengguna.

Dari hasil analisis menunjukan nilai t hitung < t tabel (2.206 < 2.694) dan Sig = 0.030 (sig < 0.05). Disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maknanya yaitu terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna.

4. KESIMPULAN

Hasil uji T parsial menunjukan nilai t hitung > t tabel (2.206 < 2.694) dan Sig = 0.030 (sig < 0.05). Disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maknanya yaitu terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil analisis menunjukan nilai t hitung > t tabel (4.134 > 2.694) dan Sig = 0.001 (sig < 0.05). Disimpulkan H_0 ditolak dan H_2 diterima. Maknanya yaitu terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil analisis menunjukan nilai t hitung 0.112 < 2,694) dan Sig = 0.903 (sig > 0.05).

DOI: https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i2.739
Lisensi: CC BY-SA 4.0 | Copyright © 2024, Penulis

Disimpulkan H_0 diterima dan H_3 ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas interaksi pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil diatas maka penulis membuat Kesimpulan bahwa variabel X1 dibandingkan dengan variabel X2 dan X3 sangat memberikan pengaruh hasil terbesar pada User Satisfaction.

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa keempat variabel webqual yaitu usability, information quality, dan service interaction quality dan variabel pelengkap user satisfaction pada website PT Inti Jasa Kreatif berada pada kategori yang "Cukup Baik" dengan nilai kepuasan pada kategori cukup.

Hasil evaluasi pada penelitian memberikan masukan bagi PT Inti Jasa kreatif untuk dapat memperbaiki kualitas website, kualitas kemudahan layanan, informasi dan interaksi layanan yang sudah ada. Dengan di rencanakan pembaharuan berupa pengkinian informasi yang *update*, membuat kategori layanan, dan menambahkan halaman diskusi ataupun testimoni guna untuk memberikan kepercayaan yang kuat bagi pengguna atau *customer*. Untuk memberikan daya tarik bagi customer maka perlu dilakukan kembali analisis kualitas website yang diperlukan inovasi atau strategi yang berkesinambungan terutama pada bagian informasi yang perlu dilakukan secara terus menerus sesuai dengan kebutuhan berkala.

DAFTAR PUSTAKA

Achyani, Y. E., & Saputra, Y. H. (2023). Quality Analysis of the BNI Mobile Banking Application for Customers Using Webqual 4.0. *Jurnal Paradigma*, *25*, 20-30. https://doi.org/https://doi.org/10.31294/p.v25i1.1723

Arsi, A., & Herianto, H. (2021, Januari 19). Langkah-langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS. 1-8. https://doi.org/https://doi.org/10.31219/osf.io/m3qxs

Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.

Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019, Maret). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, *6*(1), 11-21. https://doi.org/https://doi.org/10.33096/jmb.v6i1.155

Frederick, A. E., Safitri, L., & Go, F. (2023). Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Kerja

DOI: https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i2.739
Lisensi: CC BY-SA 4.0 | Copyright © 2024, Penulis

Praktek Dan Skripsi Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sekolah Tinggi Teknologi Indonesia Tanjungpinang). *Jurnal Desain dan Analisis Teknologi, 2*(2), 176-186. https://doi.org/10.58520/jddat.v2i2.36

Pinontoan, M. S., Rachmat, A., & Delima, R. (2019). Penerapan Metode Waterfall Dan Webqual 4.0 Pada Pengembangan Website Dealer Asa Mandiri Motor. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, 5*, 201-211. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.28932/jutisi.v5i2.1729

Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021, Juli). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi, 9*(3), 300-306. https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129

Quraisy, A. (2020, Juli). Normalitas Data Menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov dan Saphiro-Wilk (Studi Kasus Penghasilan Orang Tua Mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika Unismuh Makassar). *J-HEST: Journal of Health, Education, Economics, Science, and Technology, 3*, 7-11. https://doi.org/10.36339/jhest.v3i1.42

Salamah, I., Lindawati, F. M., & Kusumanto, R. (2020, Mei). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Digit, 10*(1), 1-10. https://doi.org/10.51920/jd.v10i1.151

Septa, F., & Umar, R. (2019, Oktober). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Government Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Website Simsarpras Kementerian Agama). *Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi, 3*(2), 127-135. https://doi.org/https://doi.org/10.46880/jmika

Warat, A., & Zuraidah, E. (2023). Analisa Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan. *Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer, 4*(2), 841-853. https://doi.org/10.30865/klik.v4i2.1079

DOI: https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i2.739
Lisensi: CC BY-SA 4.0 | Copyright © 2024, Penulis