
**ANALISIS KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
MENGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0**

Riama Sibarani

Prodi Sistem Informasi, Universitas Satya Negara Indonesia

riama.sibarani@usni.ac.id

Correspondent author: riama.sibarani@usni.ac.id

Tgl. Diterima	Tgl. Revisi	Tgl. Disetujui	Tgl. Terbit
23 Agustus 2024	26 Agustus 2024	2 September 2024	13 September 2024

Abstract

Satya Negara Indonesia University has utilized its website as a service platform for disseminating information to the academic community. However, no research has yet analyzed the website's quality from the perspective of user satisfaction. This study aims to evaluate the website using the WebQual 4.0 method, focusing on usability, information quality, and interaction quality, and their impact on user satisfaction. The research involves formulating hypotheses, testing instruments, collecting primary data, and performing statistical analyses, including validity, reliability, normality, correlation, and regression tests. Results indicate that usability is the most significant factor influencing user satisfaction. Improvements in information and interaction quality are recommended to enhance overall website quality and user satisfaction further.

Keywords : Website, Pengguna, Webqual

Abstrak

Universitas Satya Negara Indonesia telah memanfaatkan website sebagai sarana informasi bagi civitas academica. Namun, belum ada penelitian yang menganalisis kualitas website dari perspektif kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0, yang mencakup variabel usability, information quality, dan interaction quality terhadap kepuasan pengguna. Penelitian melibatkan pengujian instrumen, pengumpulan data primer, serta analisis statistik seperti uji validitas, reliabilitas, normalitas, korelasi, dan regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terutama dipengaruhi oleh usability, sementara information quality dan interaction quality masih perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kualitas website dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Website, Pengguna, Webqual

PENDAHULUAN

Kualitas website merupakan aspek krusial yang harus diperhatikan oleh sebuah institusi, karena website mencerminkan citra institusi tersebut di dunia maya. Untuk menilai kualitas sebuah website, diperlukan pengukuran yang didasarkan pada persepsi pengguna. Sebuah website adalah salah satu bentuk teknologi informasi untuk mendapatkan informasi secara mudah dalam waktu singkat[2].

Teknologi informasi merupakan alat yang digunakan untuk mengolah, memproses, mengakses, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data untuk menghasilkan informasi berkualitas yang bermanfaat bagi kebutuhan pribadi, bisnis, maupun pemerintahan. Informasi tersebut memiliki peran strategis dalam mendukung pengambilan keputusan. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi adalah website, yang memungkinkan pengguna mendapatkan informasi dengan mudah dan cepat.

Universitas Satya Negara Indonesia adalah salah satu perguruan tinggi yang memanfaatkan website untuk menyediakan layanan informasi terbaik, terutama bagi mahasiswanya. Layanan ini diwujudkan melalui pengembangan website resmi Universitas Satya Negara Indonesia yang dapat diakses di <https://usni.ac.id>. Pelayanan berbasis web memerlukan dukungan kualitas layanan yang optimal, karena selain kualitas produk, kualitas layanan sangat penting untuk memastikan kepuasan pengguna dan menjaga loyalitas mahasiswa. Selain itu, dengan semangat transformasi USNI BARU, universitas harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna yang mengharapakan layanan yang prima.

Model WebQual 4.0 digunakan untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan pengalaman pengguna akhir (end user). Model ini mencakup empat variabel yang terdiri dari tiga variabel utama dan satu variabel tambahan. Variabel Utama: usability (kegunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (kualitas interaksi layanan). Variabel ditambahkan variabel dependen berupa user satisfaction (kepuasan pengguna secara keseluruhan). Pengukuran data menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner googleform. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website Universitas Negara Indonesia menggunakan Model WebQual 4.0. Fokus penelitian adalah mengidentifikasi pengaruh dan signifikansi masing-masing variabel independen (kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna). Penelitian ini juga mengevaluasi pengaruh variabel independen secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi untuk evaluasi dan pengembangan lebih lanjut terhadap website Universitas Satya Negara Indonesia sehingga mampu memberikan layanan yang lebih baik bagi seluruh pengguna.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Webqual 4.0

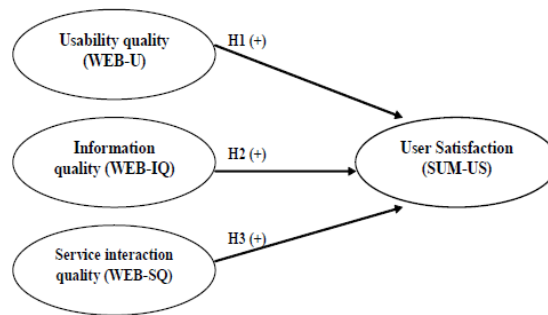
Metode ini dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen berdasarkan pada konsep Quality. WebQual adalah versi terbaru dari metode Servqual yang biasa dipakai untuk mengukur kualitas suatu layanan (Rismayani & Soetikno, 2020). WebQual merupakan instrumen yang dirancang khusus untuk mengevaluasi kualitas suatu website, dengan fokus pada kegunaan informasi dan interaksi layanan yang ditawarkan (Stuart & Richard, 2013). WebQual adalah metode yang telah dikembangkan sejak tahun 1998 untuk mengukur kualitas website. Metode ini merupakan hasil pengembangan dari metode ServQual yang lebih umum. Seiring berjalannya waktu, WebQual telah mengalami beberapa revisi dan perbaikan untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna (Widyaningsih, 2019). Webqual didasarkan pada penelitian di tiga variabel, yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Webqual 4.0 adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website dari sudut pandang pengguna. Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, seperti kuesioner, untuk mengumpulkan data persepsi pengguna (Sinuraya et al., 2019). Indikator dari masing-masing variabel, yaitu:

Function Deployment (QFD). Webqual 4.0 memiliki 3 (tiga) variabel, yaitu:

- a. Usability adalah mutu atau kualitas yang terkait dengan website, mulai dari tampilan, kemudahan dalam navigasi, peletakan informasi, kesesuaian tampilan dengan jenis website. Desain yang menarik dan juga kemudahan dalam menggunakan menjadi penunjang bagi pengguna website untuk mengakses dan mengunjungi website secara intens[5].
- b. Kualitas informasi bisa dilihat dari pantas atau tidaknya informasi yang ditampilkan di website, apakah informasi yang disajikan dapat dipercaya dan memiliki akurasi yang tepat. Information Quality merupakan mutu dari konten yang terdapat dalam website dan kepantasan informasi tersebut untuk disajikan kepada pengguna.
- c. Kualitas interaksi adalah mutu dari interaksi layanan yang diterima oleh pengguna ketika mengakses website yang terwujud dalam bentuk kepercayaan dan empati[5]. Variabel kualitas interaksi layanan ini berkaitan dengan kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi website yang baik, memudahkan proses komunikasi, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, serta memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa janji yang disampaikan akan ditepati. Variabel ini juga merupakan persepsi pengguna terhadap semua proses layanan yang dapat diselesaikan secara online serta sarana interaksi alternatif yang keamanannya lebih baik

2. Analisis Kualitas Website

- a. Kualitas
Menurut Dorothea (2004), kualitas harus mencakup keseluruhan aspek, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi bahan baku hingga barang jadi, sedangkan kualitas proses mencakup aktivitas produksi pada perusahaan manufaktur dan layanan pada perusahaan jasa. Kualitas perlu dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga terciptanya output untuk pelanggan [1].
- b. Website
Rahmat (2010) mendefinisikan website sebagai kumpulan halaman web dalam sebuah domain yang menyajikan informasi. Sebuah website terdiri dari berbagai halaman yang saling terhubung [2]. Simarmata dalam Dina, dkk. (2013), menjelaskan bahwa website adalah sistem yang menyajikan informasi berupa teks, gambar, suara, dan lainnya, yang disimpan di server internet dalam bentuk hypertext. Umumnya, informasi ini ditulis dalam format HTML. Interaksi dalam website terdiri dari tiga tahap: permintaan, pemrosesan, dan jawaban [3].
- c. Kualitas Website
Hyejeong dan Niehm dalam Puspitasari, dkk. (2013), menyebutkan bahwa dimensi kualitas website terdiri dari lima aspek: 1) Informasi: mencakup kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurasi, dan relevansi. 2) Keamanan: meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan. 3) Kemudahan: mencakup kemudahan penggunaan, pemahaman, dan kecepatan akses. 4) Kenyamanan: mencakup daya tarik visual, emosional, serta desain yang kreatif dan atraktif. 5) Kualitas Pelayanan: meliputi kelengkapan layanan online dan layanan pelanggan
Kualitas website yang bagus bisa dinilai dari penggunaannya, yaitu seberapa banyak penggunaannya yang merasa nyaman dan aman dengan semua fitur yang ada di website tersebut sehingga membuat penggunaannya kembali mengunjungi website tersebut. Menurut penelitian-penelitian sebelumnya, kualitas website dibagi menjadi 5 dimensi yaitu : Informasi, yakni dimensi yang meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, keakuratan, dan relevansi dari konten yang ada di dalam website tersebut., Keamanan, yaitu dimensi yang meliputi kepercayaan dan privasi., Kemudahan, yaitu dimensi yang meliputi kemudahan pengoperasian, kemudahan untuk dimengerti, dan kecepatan., Kenyamanan, yaitu dimensi yang meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif., Kualitas pelayanan, yaitu dimensi yang meliputi kelengkapan secara online dan customer service. Hal ini dapat dilihat pada model Webqual 4.0 seperti yang diilustrasikan dalam gambar berikut:

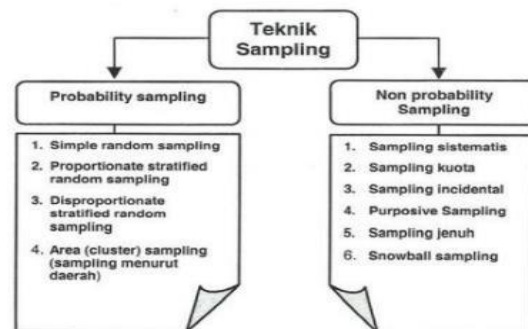


Gambar 1. Model Webqual 4.0
(Sumber: Sanjaya, 2012)

Pengguna yang merasa puas terhadap kualitas suatu website cenderung memiliki persepsi positif terhadap sistem informasi tersebut. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi-dimensi Webqual dapat memprediksi tingkat kepuasan pengguna serta niat mereka untuk menggunakan kembali website

3. Populasi dan Sampel Penelitian

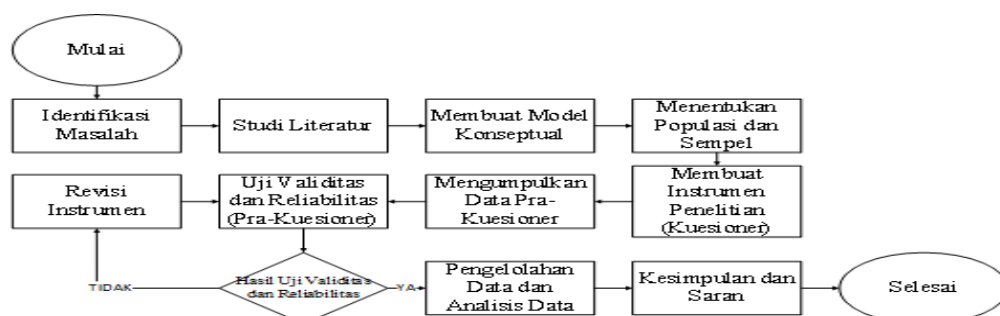
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Satya Negara Indonesia. Sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel ditarik untuk dapat mengambil kesimpulan yang nantinya akan digeneralisasi terhadap populasi. Penarikan sampel merupakan proses pemilihan sejumlah elemen dari populasi. Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik Sampling dalam penelitian ini adalah purposive sampling random sampling dengan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat presisi 0,05. Terdapat dua metode dasar dalam penarikan sampel



METODE PENELITIAN

1. Alur Penelitian

Alur Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini dijelaskan pada gambar dibawah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif universitas Satya Negara Indonesia.

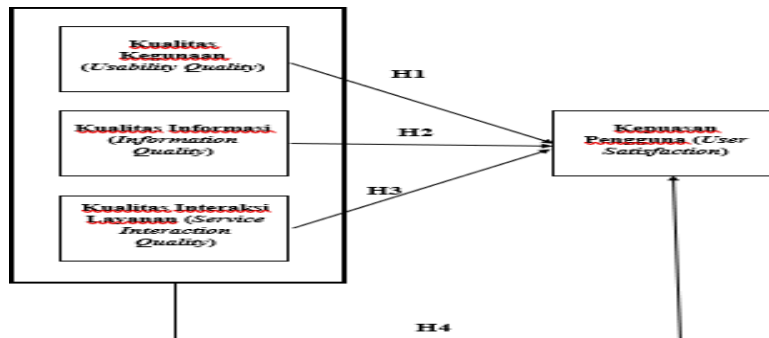


Gambar 2. Alur Penelitian

2. Tahapan Penelitian

a. Model Konseptual

Pada tahap ini peneliti menentukan model konseptual yang digunakan dalam penelitian yang mengacu pada studi literatur serta identifikasi masalah yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Model konseptual yang digunakan oleh peneliti terdiri dari 3 variabel independen yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality), serta 1 variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (user satisfaction). Berikut adalah tahapan konseptual



Gambar 3. Model Konseptual

Model konseptual pada gambar 3 menjelaskan hipotesis sebagai berikut :

- H1** : Kualitas Kegunaan (Usability Quality) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction).
- H2** : Kualitas informasi (Information Quality) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction)
- H3** : Kualitas Interaksi layanan (Service Interaction Quality) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction).
- H4** : Kualitas Kegunaan, Kualitas informasi, Kualitas Interaksi layanan (Service Interaction Quality) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction)

3. Sample

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Teknik simple random sampling ini digunakan untuk pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu[10].

Jumlah responden ditentukan dengan menggunakan Teknik Slovin, dengan tingkat error sebesar 5% dan didapatkan sampel sebanyak 400 responden. Dalam penelitian ini digunakan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus slovin menurut [13] yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

N = jumlah Populasi,

n = jumlah sample

e = tingkat presisi atau margin error (0,05)

dengan rumus Slovin diperoleh sample sebanyak : 383 jumlah populasi 766 mahasiswa aktif semester ganjil TA 2024-2025, setelah jumlah sampel diperoleh, tahap selanjutnya adalah menyusun instrument.

4. Penusunan Instrumen

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari 25 pertanyaan yang meliputi usability (8 instrumen), information quality (7 instrumen), service interaction quality (7 instrumen), user satisfaction (3 instrumen). Dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Sumber	Kode	Indikator
Kegunaan (<i>Usability</i>)	Webqual 4.0 (Barnes and Vidgen 2002)	U1	Menurut saya website Universitas Satya Negara Indonesia mudah dipelajari dan dioperasikan
		U2	Interaksi dengan <i>website</i> sangat jelas dan mudah di pahami
		U3	Menurut saya <i>website</i> Universitas Satya Negara Indonesia mudah dinavigasi
		U4	Menurut saya <i>Website</i> Universitas Satya Negara Indonesia mudah digunakan
		U5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
		U6	<i>Website</i> memiliki design yang sesuai
		U7	<i>Website</i> memiliki informasi yang berguna
		U8	<i>Website</i> memberikan pengalaman positif untuk saya
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)		IQ1	<i>Website</i> mengandung informasi yang akurat
		IQ2	<i>Website</i> mengandung informasi yang dapat dipercaya
		IQ3	<i>Website</i> memberikan informasi dengan tepat waktu
		IQ4	<i>Website</i> memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan
		IQ5	<i>Website</i> memberikan informasi yang mudah dipahami
		IQ6	<i>Website</i> memberikan informasi dengan detail
		IQ7	<i>Website</i> menampilkan informasi dengan format yang sesuai
Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)		LQ1	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
		LQ2	Saya merasa aman ketika melakukan aktivitas di dalam website
		LQ3	Saya merasa aman dalam menyampaikan data pribadi
		LQ4	Website Universitas Satya Negara Indonesia Memberikan ruang untuk personalisasi
		LQ5	Terdapat suasana komunitas dalam Website (diskusi/bertukar pendapat)
		LQ6	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi (memberikan feedback) ke pihak pengembang website Universitas Satya Negara Indonesia
		LQ7	Saya merasa yakin bahwa pelayanan pada website akan baik sesuai dengan yang dijanjikan
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)		KP1	Saya merasa puas menggunakan website Universitas Satya Negara Indonesia
		KP2	Saya akan mengunjungi lagi website Universitas Satya Negara Indonesia
		KP3	Saya akan merekomendasikan website Universitas Satya Negara Indonesia kepada pihak lain

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Proses pengujian validitas instrumen dilakukan menggunakan suatu aplikasi statistik SPSS melalui analisis hubungan antara nilai r -tabel terhadap nilai r -hitung (pearson correlation). Jika nilai r -hitung lebih besar dari nilai t -tabel, maka instrumen yang disusun bersifat valid[2].

Untuk mengetahui nilai dari r -tabel dapat ditentukan melalui dua pendekatan, yang pertama adalah df (degree of freedom) dan yang kedua adalah dengan menentukan jumlah responden. Pada penelitian ini nilai r -tabel didapatkan melalui pendekatan dengan menentukan jumlah responden. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

-Jika r hitung $>$ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

-Jika r hitung $<$ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) atau r hitung negatif, maka instrument atau item- item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Adapun hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 2. Uji Validitas

Kode	r hitung	r tabel	Sig.	Ket
UI1	0.659	0.114	0.000	Valid
U2	0.594	0.114	0.000	Valid
U3	0.584	0.114	0.000	Valid
U4	0.659	0.114	0.000	Valid
U5	0.759	0.114	0.000	Valid
U6	0.668	0.114	0.000	Valid
U7	0.784	0.114	0.000	Valid
U8	0.867	0.114	0.000	Valid
IQ1	0,731	0.114	0.000	Valid
IQ2	0,773	0.114	0.000	Valid
IQ3	0.799	0.114	0.000	Valid
IQ4	0.873	0.114	0.000	Valid
IQ5	0.784	0.114	0.000	Valid
IQ6	0.778	0.114	0.000	Valid
IQ7	0.789	0.114	0.000	Valid
LIQ1	0.731	0.114	0.000	Valid
LIQ2	0.773	0.114	0.000	Valid
LIQ3	0.774	0.114	0.000	Valid
LIQ4	0.807	0.114	0.000	Valid
LIQ5	0.796	0.114	0.000	Valid
LIQ6	0.803	0.114	0.000	Valid
LIQ7	0.745	0.114	0.000	Valid
KPQ1	0.789	0.114	0.000	Valid
KPQ2	0.746	0.114	0.000	Valid
LIQ3	0.806	0.114	0.000	Valid

2. Hasil Uji Reliabilitas

Koefisien Alpha Cronbach memberikan ukuran reliabilitas internal dari instrumen pengukuran. Semakin tinggi nilai Alpha Cronbach (mendekati 1), semakin tinggi konsistensi internal item-item dalam skala. Biasanya, nilai Alpha Cronbach di atas 0,6., Jika nilai Cronbach's lebih besar dari 0,60 maka instrumen-instrumen yga dirancang bersifat reliable artinya instrument-instrumen dapat digunakan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap permasalahan. Rentang nilai Alpha Cronbach's adalah alfa $<$ 0.05 reliabilitas rendah, jika $0,05 < \alpha < 0,07$ reliabilitas moderat, jika $\alpha > 0,07$ maka reliabilitas mencukupi, jika $\alpha > 0,80$ maka reliabilitas kuat, jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna. jika α semakin kecil maka item instrumen tidak baik untuk digunakan. Hasil uji reliabilitas webqual disajikan pada table 3.

Table 3. Uji Reabilitas

Varibel	Cronbach's Alpha	Keterangan
usability	0,806	terbukti reliabel
Information Quality	0,829	terbukti reliabel
Service Interaction Quality	0,835	terbukti reliabel
User Satisfaction	0,774	terbukti reliabel

3. Uji Regresi Linear Berganda

Model regresi berganda diperoleh dari hasil output SPP sebagai berikut :

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.252	.332		-3.770	.000		
Kegunaan	.037	.013	.215	2.846	.005	.777	1.287
Kualitas Informasi	.052	.013	.304	4.029	.000	.779	1.284
Kualitas Interaksi Pelayanan	.075	.013	.446	5.867	.000	.768	1.302

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel diatas, dapat ditentukan persamaan regresi linier bergandanya yaitu: $Y = a \text{ (constant)} + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$, artinya $Y = -1.252 + 0.037 X_1 + 0.052 X_2 + 0.075 X_3$.

Berdasarkan persamaan diatas dapat menunjukkan bahwa :

Koefisien regresi dari semua variabel bebas menunjukkan nilai yang positif dengan nilai kualitas kegunaan (0.037), nilai kualitas informasi (0.052), nilai kualitas interaksi pelayanan (0.075). Data tersebut menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai hubungan yang searah/positif terhadap variabel terikatnya.

Dari ketiga variabel bebas yang memberi pengaruh dominan adalah variabel kualitas interaksi pelayanan dengan koefisien regresinya sebesar 0.075

4. Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan melalui dua tahap, yaitu uji korelasi Pearson dan uji korelasi berganda.

Uji korelasi Pearson dilakukan untuk mengukur tingkat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara parsial. Pada tahap ini, pengujian dilakukan terhadap variabel-variabel berikut: usability dengan user satisfaction, information quality dengan user satisfaction, serta service interaction quality dengan user satisfaction. Adapun hasil uji korelasi Pearson untuk hubungan antara masing-masing variabel independen dan variabel dependen adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Pearson Variabel Usability Dengan User Satisfaction

Correlations			
Usability	Pearson Correlation		Usability
	Sig. (2- tailed)		US
	N		
	383		383
User Satisfaction	Pearson Correlation		Usability
	Sig. (2- tailed)		US
	N		
	383		383

Berdasarkan Tabel 4, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji korelasi antara variabel usability dan user satisfaction adalah 0,000.

Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan atau korelasi antara variabel usability dan user satisfaction. Nilai Pearson Correlation yang tercantum pada Tabel 4. sebesar 0,877 menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki derajat hubungan yang sangat kuat, mendekati korelasi sempurna

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Pearson Variabel Information Quality Dengan User Satisfaction

Correlations		IQ	US
Information Quality	Pearson Correlation	1	0.838
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	383	383
User Satisfaction	Pearson Correlation	0.838	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	383	383

Berdasarkan Tabel 5, nilai signifikansi uji korelasi antara variabel information quality dan user satisfaction adalah 0,000.

Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, hal ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan atau korelasi antara variabel information quality dan user satisfaction. Selain itu, nilai Pearson Correlation yang tercantum pada Tabel 5 sebesar 0,838 menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki derajat hubungan yang sangat kuat, mendekati korelasi sempurna.

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Pearson Variabel Service Interaction Quality Dengan User Satisfaction

Correlations		SIQ	US
Service Interaction Quality	Pearson Correlation	1	0.834
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	383	383
User Satisfaction	Pearson Correlation	0.834	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	383	383

Berdasarkan Tabel 6, nilai signifikansi uji korelasi antara variabel service interaction quality dan user satisfaction adalah 0,000.

Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan atau korelasi antara variabel service interaction quality dan user satisfaction. Selain itu, nilai Pearson Correlation yang tercantum pada Tabel 6. sebesar 0,834 menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki derajat hubungan yang sangat kuat, mendekati korelasi sempurna.

Tabel 7. Hasil Tabel Uji Kolerasi Berganda

R	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
0.870	0.7708	487,856	3	380	0.000

Hasil uji korelasi berganda menunjukkan bahwa nilai signifikansi antara variabel independen dan variabel dependen adalah 0,000. Karena nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan atau korelasi antara variabel independen dan variabel dependen berdasarkan pengujian korelasi berganda.

Berdasarkan seluruh hasil uji korelasi, baik korelasi parsial (Pearson Correlation) maupun korelasi simultan atau berganda (Multiple Correlation), nilai signifikansi yang diperoleh selalu lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel independen memiliki hubungan atau korelasi yang signifikan dengan variabel dependen.

Secara rinci, tingkat keeratan hubungan ditunjukkan oleh nilai Pearson Correlation sebagai berikut:

1. Hubungan antara variabel usability dan user satisfaction memiliki nilai Pearson Correlation sebesar 0,837, yang menunjukkan hubungan sangat kuat mendekati sempurna.

2. Hubungan antara variabel information quality dan user satisfaction memiliki nilai Pearson Correlation sebesar 0,838, yang juga menunjukkan hubungan sangat kuat mendekati sempurna.
3. Hubungan antara variabel service interaction quality dan user satisfaction memiliki nilai Pearson Correlation sebesar 0,834, yang menunjukkan hubungan sangat kuat mendekati sempurna.
4. Secara simultan atau berganda, hubungan antara variabel independen dan variabel dependen memiliki nilai Pearson Correlation sebesar 0,870, yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat mendekati sempurna.

5. Uji Hipotesis (uji-t dan uji-f)

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu uji-t dan uji-f.

Pendekatan uji-t dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, dengan hasil sebagai berikut:

- a. Variabel usability memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction.
 - b. Variabel information quality memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction.
 - c. Variabel service interaction quality memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction.
- Sementara itu, pendekatan uji-f dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel usability, information quality, dan service interaction quality secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction.

Berikut ini disajikan tabel hasil uji hipotesis antara variabel independen dan variabel dependen menggunakan pendekatan uji-t dan uji-f:

Tabel 8. Uji Hipotesis (uji-t dan uji-f)

Model	Sum of Squares	Df	F	Sig.
Regression	1.951.778	3	487,856	0.000
Residual	570.046	380		
Total	2.521.824	383		

Model	B	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	-1,252		-1.033	0.302
Usability	0,037	0.379	8.719	0.000
Information Quality	0.052	0.204	4.433	0.000
Service Interaction Quality	0.075	0.349	8.204	0.000

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel usability, information quality, dan service interaction quality adalah 0,000.

Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (secara parsial) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan juga didasarkan pada perbandingan nilai t-hitung dengan t-tabel. Sebuah variabel dinyatakan berpengaruh apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$. Berdasarkan Tabel 8 nilai t-hitung untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut: a). Variabel usability memiliki t-hitung sebesar 8,719, b). Variabel information quality memiliki t-hitung sebesar 4,433, dan , c). Variabel service interaction quality memiliki t-hitung sebesar 8,204.

Adapun nilai t-tabel dalam penelitian ini adalah 1,96482. Dengan demikian, karena t-hitung dari masing-masing variabel lebih besar daripada t-tabel, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen yang diuji secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Hasil uji hipotesis (uji-f) menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel independen terhadap variabel dependen adalah 0,000.

Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari usability (kegunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (kualitas layanan interaksi) memiliki hubungan yang signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap variabel dependen, yaitu user satisfaction (kepuasan pengguna). Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H1, H2, H3, dan H4, baik secara parsial maupun simultan, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan atau penurunan nilai variabel independen akan berkorelasi langsung dengan nilai variabel dependen.

Penelitian ini menegaskan bahwa pengembang Website Universitas Satya Negara Indonesia perlu memberikan perhatian khusus pada variabel usability, information quality, dan service interaction quality dalam pengembangan maupun evaluasi website untuk meningkatkan kepuasan pengguna (user satisfaction).

Selain itu, berdasarkan analisis dan pengujian data yang dilakukan, peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya difokuskan pada identifikasi faktor-faktor atau atribut yang menjadi prioritas dalam pengembangan Website Universitas Satya Negara Indonesia. Peneliti juga merekomendasikan penerapan pendekatan dengan metode yang berbeda dari webqual 4.0 atau mengkombinasikan 2 metode yg berbeda dan saling berintegrasi untuk mendukung proses keberlanjutan penelitian dan membantu dalam menentukan strategi pengembangan yang lebih terarah.

DAFTAR PUSTAKA

I Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, p. 300, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129

B. V. Sopaheluwakan, dkk, "Analisis Kualitas Website Universitas Negeri Semarang Menggunakan Model Webqual 4.0", *JATI*, Vol.8, no.4, p. 5607, 2024

H. Kim and L. S. Niehm, "The Impact of Website Quality on Information Quality, Value, and Loyalty Intentions in Apparel Retailing," *Journal of Interactive Marketing*, vol. 23, no. 3. pp. 221–233, 2009. doi: 10.1016/j.intmar.2009.04.009.

N. A. Oktarini Saputri dan Alvin, "Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method", *Journal of Information Systems and Informatics* Vol. 2, No. 1, March 2020 e-ISSN: 2656-4882 p-ISSN: 2656-5935

David R. Anderson, Dennis J. Sweeney, dan Thomas A. Williams, "Statistics for Business and Economics"

Paul Newbold, William L. Miller, dan Betty Thorne, "Statistics for Business and Economics"

Douglas A. Lind, William G. Marchal, dan Samuel A. Wathen, "Basic Statistics in Business and Economics",

David P. Doane and Lori E. Seward, "Applied Statistics in Business and Economics", 7th ed. McGraw Hill, 2022