

Analisis Pengaruh Kualitas Website AdminPMB BSI-Group Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0

¹Rino Ramadan

Universitas Bina Sarana Informatika
Jakarta, Indonesia
rino.rim@bsi.ac.id

Abstrak

Kepuasan pengguna merupakan hal terpenting yang menjadi tolak ukur bagi perusahaan. Universitas Bina Sarana Informatika khususnya unit sistem informasi divisi informasi publik ingin meningkatkan kualitas pengelola website PMB-BSI Group yang sudah ada agar pengguna lebih puas dan banyak melakukan kegiatan pengelolaan data melalui website [pmb.bsi.ac.id / pmb-adm](http://pmb.bsi.ac.id/pmb-adm), namun selama ini mereka belum mengetahui kekurangan dari website pmb.bsi.ac.id/pmb-adm, sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui kualitas website dan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi hubungan kepuasan pengguna dengan dimensi Webqual 4.0. Kualitas website secara keseluruhan pmb.bsi.ac.id/pmb-adm berdasarkan nilai R² (Adjusted R Square) memberikan kontribusi 47,4% terhadap kepuasan pengguna. Kualitas interaksi dan kualitas informasi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,250 dan 0,126 berdasarkan tabel koefisien regresi keluaran. Kualitas kegunaan memberikan pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,041 berdasarkan tabel koefisien regresi keluaran.

Kata Kunci— Kepuasan; Webqual; Website; Adjusted R Square; Coefficients; Regression.

I. PENDAHULUAN

Frekuensi penggunaan internet saat ini semakin berkembang pesat. Hal tersebut mendorong pertumbuhan aplikasi berbasis website yang semakin meningkat. Banyak pengembang yang muncul menyediakan jasa dalam melakukan proses development aplikasi berbasis website. Tidak jarang, terdapat beberapa pengembang yang tidak tepat guna dalam melakukan proses pengembangan aplikasi tersebut karena proses pengembangan tidak didasarkan kepada kepuasan dari para pengguna. Kepuasan merupakan salah satu instrument penting dalam melakukan pengembangan aplikasi berbasis website. Hal tersebut merupakan poin penting yang dijadikan tolak ukur pengembang aplikasi untuk memperbaiki kinerja dan daya guna aplikasi di masa yang akan mendatang. Dengan mengedepankan

tingkat kepuasan, pengembang lebih tepat sasaran dalam melakukan proses pengembangan. Dibandingkan harus melakukan proses improvisasi tetapi proses tersebut tidak bisa melakukan optimalisasi penggunaan aplikasi tersebut.

Universitas Bina Sarana Informatika (UBSI) adalah salah satu pelaku usaha yang bergerak dalam bidang pendidikan tinggi di Indonesia. UBSI mengelola beberapa fakultas, antara lain : Fakultas Teknologi Informasi (FTI), Fakultas Komunikasi dan Bahasa (FKB), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), dan Fakultas Teknik (FT). Sebagai institusi pendidikan yang besar, UBSI tentu memiliki banyak aplikasi dalam menunjang seluruh proses kegiatan akademik dan aktifitas lain yang berkaitan. Salah satunya proses pengelolaan data mahasiswa

baru di bagian administrator, atau para pengembang sering menyebut hal tersebut dengan istilah “Backend”

Sistem Informasi – Divisi Informasi Publik (SI- DIP) merupakan salah satu unit kerja pada Divisi Informasi Publik Universitas Bina Sarana Informatika (DIP UBSI) yang melakukan proses support sistem informasi berbasis aplikasi website dalam melakukan pengolahan data penerimaan mahasiswa baru. Terkadang proses support system tersebut memerlukan target capaian berdasarkan tingkat kepuasan pengguna untuk melakukan proses pengembangan. Hal tersebut dilakukan agar proses pengembangan tepat guna dalam proses pengembangannya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, dibutuhkan sebuah wadah untuk menampung aspirasi pengguna terhadap kinerja aplikasi pada nantinya. Hal tersebut digunakan sebagai acuan dalam penerapan proses pengembangan, dalam proses penelitian ini penulis lebih mengarahkan pada proses penilaian kinerja aplikasi dari sisi kepuasan pengguna. Dimana tingkatan kepuasan tersebut di bagi kedalam 4 instrument, yaitu kepuasan dari sisi kualitas kegunaan, kualitas interaksi, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Penulis memberikan rumusan masalah penting dalam penelitian, yaitu “Bagaimana model webqual 4.0 dapat melakukan penilaian terhadap kepuasan pengguna “WEBSITE ADMINISTRATOR PMB BSI-GROUP” dari segi kualitas interaksi, kualitas informasi, dan kualitas kegunaan?.”

Tujuan penelitian adalah mengkaji tingkat kepuasan pengguna “WEBSITE ADMINISTRATOR PMB BSI-GROUP” dimana kepuasan tersebut adalah mengetahui pengaruh kualitas dari segi interaksi, informasi, dan kegunaan terhadap kepuasan pengguna pada website administrator pmb bsi-group.

Bidang pelayanan akademik tentu sangat luas dan kompleks, untuk itu penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada penerapan model webqual

4.0 untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna batasan tersebut adalah data yang dikumpulkan dan diolah merupakan data yang diambil berdasarkan hasil kuesioner yang telah di input oleh responden, dimana responden tersebut adalah pengguna website administrator pmb bsi-group dan di penelitian ini, penulis mendistribusikan kuesioner menggunakan sebuah modul tambahan di dalam aplikasi website administrator pmb bsi-group.

Penggunaan model webqual 4.0 pada penelitian ini digunakan sebagai penunjang dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap kepuasan para

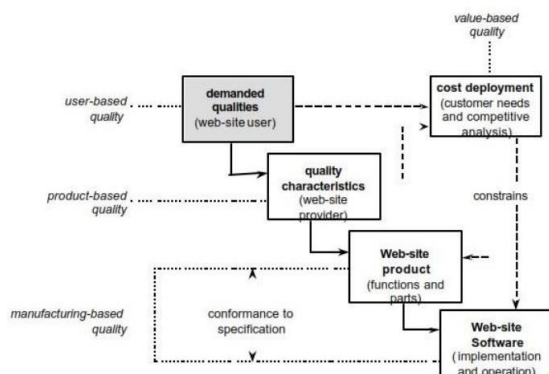
pengguna aplikasi website administrator pmb bsi-group. Metode webqual 4.0 melakukan pembagian instrument pada setiap butir kuesioner yang akan di distribusikan kepada responden. Sehingga dari setiap butir kuesioner yang diberikan kepada responden arah dan tujuan dapat terlihat jelas mengarah kepada instrumen yang mana, dan proses pengolahan akan semakin terarah dan akurat.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Webqual 4.0

Menurut Barnes dan Vidgen dalam Widya Sastika Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual ini merupakan pengembangan dari Servqual yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. Webqual ini berbasis pada Quality Function Deployment (QFD).

Gambar 2.1. Quality Function Deployment Website



Sumber : Barnes & Vidgen dalam Widya Sastika(Sastika, 2016)

Webqual telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan butir-butir pertanyaannya. Webqual telah digunakan untuk mengukur kualitas website UK Business School, toko buku online dan website pemerintahan. Pengembangan Webqual telah mencapai versi 4.0, pada versi Webqual 1.0, Webqual hanya kuat pada information quality, dimensinya adalah ease of use, experience, information, communication dan integration, alternatif pada webqual 1.0 diujikan dengan metode pilot kuisioner sebelum diujikan pada populasi yang lebih besar dan dengan 24 pertanyaan untuk menguji kualitas situs UK Business school dengan mengikuti standar dari QFD.

Pada Webqual 2.0 dilakukan perbaikan pada persepektif interaction dan mengalami perubahan yang signifikan alternatif webqual 1.0 dan mulai dilakukan perbandingan dengan Servqual, diujikan pada domain toko buku online Amazon, Blackwells dan Internet bookshop dan menghasilkan bahwa tingkat interaktif dari web mempengaruhi pembelian melalui internet.

Pada Webqual 3.0 dimensinya adalah web information quality (accurate, timely, reliable), web interaction quality (good reputation, safe to transact, personal data secure, will deliver as promise) site design quality (easy to navigate, attractive appearance, project a sense of competency) tes dilakukan pada beberapa domain lelang online.

Pada Webqual 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan usability dari human computer interaction. Persepsi pengguna terdiri dari dua bagian yaitu persepsi layanan yang diterima (aktual) dan tingkat harapan (ideal), website yang bermutu dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal yang rendah.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, Webqual 4.0 disusun berdasarkan tiga area utama yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi dan usability. Barnes & Vidgen pada tahun 2003 dalam Widya Sastika pada tahun 2016 mendefinisikannya sebagai berikut: (Sastika, 2016)

1. Kualitas Informasi

Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up to date, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

2. Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

3. Kualitas Usability

Kualitas usability meliputi kemudahan website untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan website, interface yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

Selain itu dimensi dari webqual 4.0 berasal dari banyak System Information Assesment, ini berarti

Webqual mempunyai fondasi yang kuat seperti Servqual Parasuraman atau user satisfaction model oleh Bailey. Berikut adalah tabel pertanyaan dari Webqual beserta sumber pendukung pertanyaan dari Webqual 4.0.(Sastika, 2016)

2.2 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.(Sugiyono, 2016)



2.3 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila operasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. (Sugiyono, 2016)

2.4 Teknik Penarikan Sampel

Teknik sampling menurut (Sugiyono, 2016) adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.

1. Probability Sampling Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.
2. Simple random sampling Dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.
3. Proportionate stratified random sampling Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.
4. Disproportionate stratified random sampling. Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.
5. Cluster sampling Teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas.
6. Nonprobability Sampling Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

2.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Gujarati yang dikutip oleh Ghazali dalam Haslinda dan Jamaluddin M, analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas) dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dihitung menggunakan komputer dengan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Analisis linier berganda digunakan untuk menguji lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Rumus analisis linier berganda yaitu : (Haslinda; Muhammad, 2016)

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = kinerja organisasi

A = Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi Perencanaan anggaran

β_2 = Koefisien Regresi Evaluasi Anggaran X_1 = Variabel independen perencanaan anggaran

X_2 = Variabel independen evaluasi anggaran e = Error term yaitu tingkat kesalahan penduga dalam penelitian

2.6 Statistical Product and Service Solution SPSS

Menurut Yul Yunazwin Nazaruddin di bukunya, SPSS merupakan sebuah program komputer yang digunakan untuk membuat analisis statistika. SPSS dipublikasikan oleh SPSS Inc.

SPSS (Statistical Package for the Social Sciences atau Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) versi pertama dirilis pada tahun 1968, diciptakan oleh Norman Nie, seorang lulusan Fakultas Ilmu Politik dari Stanford University, yang sekarang menjadi Profesor Peneliti Fakultas Ilmu Politik di Stanford dan Profesor Emeritus Ilmu Politik di University of Chicago.



SPSS digunakan oleh peneliti pasar, peneliti kesehatan, perusahaan survei, pemerintah, peneliti pendidikan, organisasi pemasaran, dan sebagainya. Selain analisis statistika, manajemen data (seleksi kasus, penajaman file, pembuatan data turunan) dan dokumentasi data (kamus metadata ikut dimasukkan bersama data) juga merupakan fitur-fitur dari software dasar SPSS. (Nazaruddin, 2014)

2.7 Tinjauan Studi

Agustin Setyorini dalam penelitiannya yang berjudul “Analisa Pengukuran Kualitas Layanan Website Fakultas Teknik Universitas Janabadra Menggunakan Metode WebQual” peneliti melakukan penelitian dengan

menggunakan tiga dimensi, yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Hasil dari penelitian tersebut menghasilkan beberapa kesimpulan, diantaranya adalah dari kemudahan penggunaan website Fakultas Teknik Universitas Janabadra sudah baik. Kemudahan kualitas informasi website Fakultas Universitas

Janabadra sudah baik, namun perlu peningkatan untuk penyampaian informasi agar lebih up to date dan lebih tepat waktu. Kualitas interaksi website Fakultas Teknik Universitas Janabadra sudah baik, hanya perlu peningkatan pada aspek interaksi dengan Fakultas Teknik dan informasi yang disajikan harus lebih bisa menyakinkan pengguna. Dimensi Kemudahan penggunaan merupakan faktor yang lebih menonjol dibanding dengan aspek lainnya. (Setiyorini, 2018)

Agnes Manik, Irma Salamah dan Eka Susanti dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Metoda WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Sriwijaya” peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan tiga dimensi, yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut menghasilkan beberapa kesimpulan, diantaranya adalah kualitas kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Secara bersamaan kualitas kegunaan, informasi dan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. (Manik, Salamah, & Susanti, 2017)

Ridho Pamungkas dan Saifullah dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0” peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan empat dimensi, yaitu kualitas informasi, kualitas kegunaan, layanan interaksi, dan kualitas layanan secara keseluruhan. Hasil dari

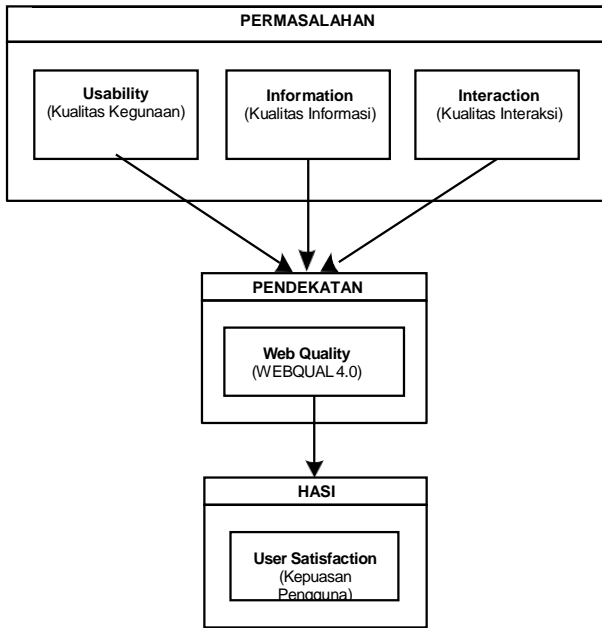
penelitian tersebut menghasilkan beberapa kesimpulan, diantaranya adalah analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas website Prodi SI UNIPMA dengan menggunakan metode WebQual diperoleh bahwa variabel yang paling mempengaruhi dalam kepuasan adalah Information Quality dengan besar nilai 14,131. Dibawah Information Quality ada interaction Quality dengan besar nilai 11,719. Selanjutnya Overall Impression dengan nilai 7,192 dan yang terkecil Usability dengan nilai 2,266. Dilihat dari nilai yang terkecil adalah variabel Usability, maka dapat diperoleh rekomendasi untuk website Prodi SI UNIPMA peningkatan Usability atau dimensi kegunaan Sistem Informasi terhadap mahasiswa. (Pamungkas & Saifullah, 2019)

Widya Sastika dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce Traveloka” peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan 4 dimensi, yaitu kegunaan, kualitas informasi, interaksi pelayanan, dan keseluruhan. Hasil dari penelitian tersebut menghasilkan beberapa kesimpulan, diantaranya pengaruh variable x yaitu website quality dengan menggunakan metode webqual 4.0 terhadap variable y yaitu keputusan pembelian pada website e-commerce Traveloka adalah signifikan. Kemudian pengaruh variable x yaitu website quality dengan menggunakan metode webqual 4.0 terhadap variable y yaitu keputusan pembelian pada website e-commerce Traveloka adalah signifikan. (Sastika, 2016)

2.8 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan permasalahan dan kebutuhan yang telah dijelaskan sebelumnya terbentuklah kerangka pemikiran yang menjadi dasar dari penelitian.





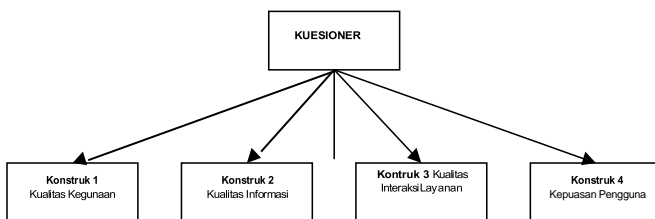
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Data, Metode, dan Instrumen Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan langsung dari responden menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner dibuat menggunakan modul tambahan di aplikasi sehingga dapat diisi oleh responden dengan cepat karena proses input kuesioner dilakukan di dalam aplikasi. Kuesioner terdiri dari dua komponen halaman yang dibagi menjadi satu halaman yang berisi informasi nip dan nama responden dan kedua halaman tentang kualitas <https://pmb.bsi.ac.id/pmb-adm> yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan tentang kepuasan pengguna <https://pmb.bsi.ac.id/pmb-adm>.

Dalam melakukan perancangan kuesioner sebagai instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Supaya kuesioner yang digunakan layak untuk dihitung, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Untuk desain konstruk kuesioner yang akan digunakan, dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Konstruk Kuesioner

Terdapat empat konstruk yang akan digunakan dalam kuesioner. Konstruk yang telah dibuat harus didefinisikan ke dalam sebuah konsep yang akan menjelaskan fungsi dari keseluruhan konstruk yang digunakan dalam pembuatan kuesioner. Berikut ini adalah penjabaran mengenai konstruk yang digunakan dalam pembuatan kuesioner evaluasi terhadap aplikasi website <https://pmb.bsi.ac.id/pmb-adm> dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

1. **Konstruk Kualitas Kegunaan**
 Konstruk ini dibuat untuk mengetahui kualitas yang terkait dengan desain situs website <https://pmb.bsi.ac.id/pmb-adm>.
2. **Konstruk Kualitas Informasi**
 Konstruk ini dibuat untuk mengetahui kualitas isi situs, kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna.
3. **Konstruk Kualitas Interaksi Layanan**



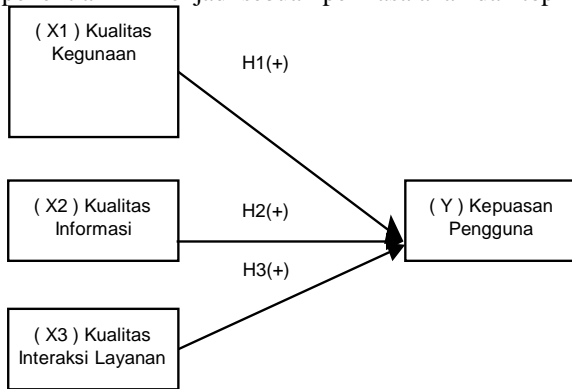
Konstruk ini dibuat untuk mengetahui kualitas interaksi layanan yang dialami pengguna saat mereka menggali lebih dalam ke dalam situs, yang diwujudkan oleh kepercayaan dan empati.

4. Konstruk Kepuasan Pengguna

Konstruk ini dibuat untuk mengetahui pendapat atau persepsi pengguna tentang faktor spesifik dari aplikasi komputer.

3.2 Pemodelan

Tahapan dari pemodelan adalah, memilih suatu model dari penelitian terdahulu yang kemudian dikembangkan pada penelitian ini menjadi sebuah permasalahan dan topik pembahasan yang dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Pemodelan

Penilaian kualitas layanan website dilihat dari hubungan variabel kategori untuk mengetahui kualitas website yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap website <https://pmb.bsi.ac.id/pmb-adm>, sehingga secara langsung berdampak pada keinginan pengguna untuk lebih sering mengunjungi website. Hipotesis yang akan diusulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Kualitas kegunaan mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan pengguna.
- H2 : Kualitas informasi mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan pengguna.
- H3 : Kualitas interaksi layanan mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan pengguna.

3.3 Rancangan Kuesioner

| Variabel | Deskripsi Indikator | Pernyataan |
|----------|---------------------|--|
| Kualitas | Mudah dipelajari | Saya Merasa Mudah Untuk Mempelajari Pengoperasian Website |
| | | Saya Berinteraksi Dengan Website Yang Jelas Dan Mudah Dipahami |
| | | Saya Merasa Mudah Untuk Bernavigasi/Menelusuri Website |
| | Mudah dioperasikan | Saya Merasa Mudah Website Untuk Digunakan |



| | | |
|----------|--------------------------------------|---|
| kegunaan | Tampilan yang menarik | <i>Website</i> Memiliki Tampilan Yang Menarik |
| | Tampilan situs yang sesuai | Desain <i>Website</i> Sudah Sesuai Dengan Desain Sistem Informasi |
| | Situs tampak meyakinkan dan kompeten | <i>Website</i> Memiliki Kompetensi Yang Baik |
| | Memberikan pengalaman positif | <i>Website</i> Dapat Memberikan Pengaruh/Pengalaman Positif Bagi Saya |



| | | |
|----------------------------------|--|---|
| Kualitas informasi | Menyediakan informasi yang akurat | <i>Website</i> Memberikan Informasi Yang Akurat |
| | Menyediakan informasi yang dapat dipercaya | <i>Website</i> Memberikan Informasi Terpercaya |
| | Menyediakan informasi yang tepat waktu | Informasi Yang Disajikan <i>Website</i> UP To Date |
| | Menyediakan informasi yang relevan | <i>Website</i> Memberikan Informasi Yang Relevan Dengan Apa Yang Saya Butuhkan |
| | Menyediakan informasi yang mudah dimengerti | <i>Website</i> Memberikan Informasi Yang Mudah Dipahami |
| | Menyediakan informasi pada tingkat detail yang tepat | <i>Website</i> Memberikan Informasi Yang Lengkap Dan Terperinci |
| | Menyediakan informasi yang sesuai format | Informasi Yang Disajikan <i>Website</i> Dalam Format Yang Sesuai |
| Kualitas interaksi layanan | Memiliki reputasi yang baik | <i>Website</i> Mempunyai Reputasi Yang Baik |
| | | Saya Merasa Yakin Bahwa Semua Informasi Dan Layanan Dalam <i>Website</i> Berjalan |
| | Keamanan informasi pribadi | Saya Merasa Aman Saat Berinteraksi Dengan <i>Website</i> |
| | | <i>Website</i> Sangat Menjaga Informasi Pribadi Saya |
| | Menciptakan rasa personalisasi | <i>Website</i> Memberikan Ruang Untuk Personalisasi Bagi Pengguna |
| | Menyampaikan rasa komunitas | <i>Website</i> Memberikan Ruang Untuk Komunitas |
| Mudah untuk berkomunikasi dengan | <i>Website</i> Memberikan Kemudahan Pada | |



| | | |
|-------------------|---|--|
| | manajemen atau <i>customer service</i> | Saya untuk berkomunikasi dengan pihak terkait |
| Kepuasan pengguna | <i>Accuracy</i> (Keakuratan Informasi) | Secara keseluruhan <i>Website</i> berjalan dengan baik |
| | <i>Content</i> (Isi situs) | Saya akan mengunjungi <i>Website</i> kembali |
| | <i>Ease to use</i> (Kemudahan penggunaan) | Saya senang berinteraksi dengan <i>Website</i> |

Perancangan pernyataan dalam kuesioner diambil dari indikator dalam variabel penelitian ini yang telah ditentukan berdasarkan pada kajian teori dan studi empirik yang dilakukan oleh peneliti terdahulu. Terdapat 21 indikator dari variabel x yang terdiri dari kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan tiga indikator dari variabel y yaitu kepuasan pengguna. Dari seluruh indikator yang berjumlah 24 indikator, akan dijabarkan menjadi 25 pernyataan dalam kuesioner. Rancangan kuesioner berdasarkan penjabaran indikator yang telah ditentukan dapat dilihat pada Tabel 3.1.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

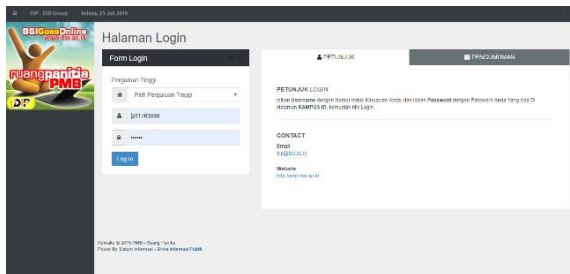
4.1 Gambaran Umum Website

Divisi Informasi Publik merupakan sebuah divisi di BSI Group yang menangani proses penerimaan mahasiswa baru. Proses tersebut terdiri dari proses penerimaan dari segi front-end dan proses pengelolaan dari segi back-end.

Dari segi back-end Divisi Informasi Publik BSI Group memiliki website pengeola data yaitu <https://pmb.bsi.ac.id/pmb-adm> sebagai sarana dan prasarana dalam mengelola data penerimaan mahasiswa baru dalam menunjang kegiatan penerimaan mahasiswa baru. Website pengelola data adalah suatu media yang berfungsi sebagai sarana komunikasi/penyampaian informasi dan pengelolaan semua data yang berhubungan dengan kegiatan penerimaan mahasiswa baru.

Berikut merupakan tampilan halaman login dan halaman utama:

Gambar 4.1 Halaman Login





Gambar 4.2 Halaman Utama

4.2 Gambaran Umum Responden Dan RekapKuesioner

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan email kepada email official kampus untuk melakukan pengisian kuesioner berdasarkan 118 data sampel yang diperlukan. Hasil data yang telah terkumpul adalah 312 data kuesioner yang diambil dari data kuesioner yang telah di input.

Tabel 4.1 Kualitas Kegunaan

| No | Indikator | Skor | | | | |
|----|--------------------------------------|------|-----|----|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | <i>Easy to learn</i> | 170 | 764 | 2 | 0 | 0 |
| 2 | <i>Easy to operate</i> | 61 | 251 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | <i>Interesting view</i> | 60 | 167 | 85 | 0 | 0 |
| 4 | <i>Appropriate site views</i> | 83 | 172 | 57 | 0 | 0 |
| 5 | <i>Convincing and competent</i> | 36 | 230 | 39 | 7 | 0 |
| 6 | <i>Provide a positive experience</i> | 48 | 196 | 61 | 7 | 0 |

Tabel 4.2 Kualitas Informasi

| No | Indikator | Skor | | | | |
|----|------------------------------|------|-----|----|----|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | <i>Accurate</i> | 64 | 213 | 28 | 7 | 0 |
| 2 | <i>Reliable</i> | 65 | 212 | 28 | 7 | 0 |
| 3 | <i>Timely</i> | 14 | 276 | 15 | 7 | 0 |
| 4 | <i>Relevant</i> | 31 | 236 | 45 | 0 | 0 |
| 5 | <i>Easy to understand</i> | 38 | 247 | 27 | 0 | 0 |
| 6 | <i>Right level of detail</i> | 25 | 218 | 58 | 11 | 0 |
| 7 | <i>Formatted</i> | 37 | 223 | 52 | 0 | 0 |

Tabel 4.3 Kualitas Interaksi



| | | | | | | |
|---|--|--------|---------|--------|---|---|
| 4 | <i>Delivering a sense of community</i> | 5 3 | 20 6 | 5 3 | 0 | 0 |
| 5 | <i>Easy to communicate</i> | 2 7 | 22 8 | 5 7 | 0 | 0 |

Tabel 4.4 Kepuasan Pengguna

| No | Indikator | Skor | | | | |
|----|--------------------|------|-----|----|----|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | <i>Content</i> | 32 | 246 | 34 | 0 | 0 |
| 2 | <i>Accuracy</i> | 67 | 229 | 16 | 0 | 0 |
| 3 | <i>Ease to use</i> | 56 | 227 | 18 | 11 | 0 |

4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.5 Output Variabel Regresi Entered/Removed

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---|-------------------|--------|
| 1 | <i>Interaction_Quality, Usability, Information_Quality</i> ^b | . | Enter |

Hasil pada tabel 4.5 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah Enter.

Tabel 4.6 Output Regression ANOVA

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 279.718 | 3 | 93.239 | 94.547 | .000 ^b |
| Residual | 303.740 | 308 | .986 | | |
| Total | 583.458 | 311 | | | |

Hasil pengujian ANOVA dengan menggunakan uji F memperlihatkan nilai F hitung sebesar 94.547, dengan signifikansi adalah 0,00. Jika signifikansi

| No | Indikator | Skor | | | | |
|----|--|--------|---------|--------|--------|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | <i>Has a good reputation</i> | 8 8 | 47 9 | 5 7 | 0 0 | 0 |
| 2 | <i>Security</i> | 8 2 | 47 4 | 4 6 | 2 2 | 0 |
| 3 | <i>Create a sense of personalization</i> | 3 0 | 19 1 | 7 8 | 1 3 | 0 |

kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secarabersamaan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.7 Output Regression Coefficients

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | .431 | .704 | | .612 | .541 |
| Usability | .041 | .026 | .098 | 1.553 | .121 |
| Information_Quality | .126 | .034 | .249 | 3.753 | .000 |
| Interaction_Quality | .250 | .032 | .428 | 7.738 | .000 |

Pada tabel 4.7 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dilihat pada tabel diatas bahwa untuk kualitas kegunaan (X1) nilai Sig sebesar 0,121 yang artinya menerima H0 yangberarti variabel kualitas kegunaan (X1) tidak signifikan secara statistik. Sedangkan untuk variabel kualitas informasi (X2) nilai Sig sebesar 0,000 yang artinya signifikan. Untuk variabel kualitas interaksi layanan (X3) nilai Sig sebesar 0,000 yang artinya menolak H0 yang berarti variabel kualitas interaksi layanan (X3) signifikan secara statistik.

Tabel 4.8 Output Regression Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .692 ^a | .479 | .474 | .993 |

Berdasarkan analisis koefisien determinasi atau R2 (R Square) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari hasil tabel 4.21 Output Regression Model Summary dapat diketahui nilai R2 (Adjusted R Square) adalah 0,474. Jadi

sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 47,4% sedangkan sisanya sebesar 53,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

4.4 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05. Untuk hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut

1. H₀: Variabel kualitas kegunaan (usability quality), variabel kualitas informasi (information quality) dan variabel kualitas interaksi layanan (service interaction quality) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).
2. H₁: Variabel kualitas kegunaan (usability quality), variabel kualitas informasi (information quality) dan variabel kualitas interaksi layanan (service interaction quality) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

Selanjutnya adalah mencari F hitung dan F tabel. Berdasarkan tabel 4.6 Output Regression ANOVA diketahui nilai F hitung sebesar 94,574 dengan nilai signifikan 0,000. Untuk F tabel dapat dicari dengan melihat pada tabel f dengan signifikansi 0,05 dan menentukan $df_1 = k-1$ atau $3-1 = 2$, dan $df_2 = n-k$ atau $312-3 = 309$ (n = jumlah data; k = jumlah variabel independen). Di dapat F tabel adalah sebesar 2,63. Jika apabila F hitung \leq F Tabel maka H₀ diterima dan apabila F hitung $>$ F Tabel maka H₀ ditolak.

Dapat diketahui bahwa F hitung (94,574) $>$ F tabel (2,63) maka H₀ ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu kualitas kegunaan (usability quality), kualitas informasi (information quality) dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

4.5 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Taraf signifikan yang ditentukan adalah menggunakan nilai 0,05. Berikut adalah perhitungan uji t dari tiap variabel independen:

1. Kualitas Kegunaan (X₁)

Diketahui t hitung dari kualitas kegunaan adalah 1,553 (pada tabel 4.7 Output Regression Coefficients), t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $312-3-1 = 308$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat t tabel sebesar

1,968. Kesimpulan yang dapat diambil apabila t hitung \leq t tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H₀ diterima. Apabila t hitung $>$ t tabel atau $-t$ hitung $<$ - t tabel jadi H₀ ditolak. Dapat diketahui bahwa t hitung (1,553) $>$ t tabel (1, 968) jadi H₀ diterima, kesimpulannya yaitu kualitas kegunaan (X₁) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

2. Kualitas Informasi (X₂)

Diketahui t hitung dari kualitas informasi adalah 3,753 (pada tabel 4.7 Output Regression Coefficients), t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $312-3-1 = 308$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat t tabel sebesar 1,968. Kesimpulan yang dapat diambil apabila t hitung \leq t tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H₀ diterima. Apabila t hitung $>$ t tabel atau $-t$ hitung $<$ - t tabel jadi H₀ ditolak. Dapat diketahui bahwa t hitung (3,753) $>$ t tabel (1, 968) jadi H₀ ditolak, kesimpulannya yaitu kualitas informasi (X₂) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

3. Kualitas Interaksi Layanan (X₃)

Diketahui t hitung dari kualitas interaksi layanan adalah 7,738 (pada tabel 4.7 Output Regression Coefficients), t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $312-3-1 = 308$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat t tabel sebesar 1, 968. Kesimpulan yang dapat diambil apabila t hitung \leq t tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H₀ diterima. Apabila t hitung $>$ t tabel atau $-t$ hitung $<$ -t tabel jadi H₀ ditolak. Dapat diketahui bahwa t hitung (7,738) $>$ t tabel (1, 968) jadi H₀ ditolak, kesimpulannya yaitu kualitas interaksi layanan (X₃) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Berdasarkan nilai koefisien variabel kualitas kegunaan (X₁) adalah nilai b (X₁) = 0,041, variabel kualitas informasi (X₂) adalah nilai b (X₂) = 0,126, dan variabel kualitas interaksi layanan (X₃) adalah nilai b (X₃) = 0, 250. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel kualitas interaksi layanan (X₁) tidak signifikan, maka persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b (X_1) + b (X_2) + b (X_3)$$



$$Y = 0,431 + 0,041X1 + 0,126X2 + 0,250X3$$

Dimana Y adalah variabel dependen yang diramalkan, a adalah konstanta, b (X1), b (X2), dan b (X3) adalah koefisien regresi, sedangkan X1, X2, dan X3 adalah variabel independen. Kesimpulan yang dapat diambil antara lain:

1. Nilai dari variabel kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,431 berarti jika semua variabel bebas memiliki nilai nol (0) maka nilai variabel kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,431.
2. Nilai 0,041 dan bertanda positif pada variabel kualitas kegunaan (X1) memiliki arti, apabila X1 dinaikkan 1 poin maka Y akan naik sebesar 0,041.
3. Nilai 0,126 dan bertanda positif pada variabel kualitas informasi (X2) memiliki arti, apabila X2 dinaikkan 1 poin maka Y akan naik sebesar 0,126.
4. Nilai 0,250 dan bertanda positif pada variabel kualitas interaksi layanan (X3) memiliki arti, apabila X3 dinaikkan 1 poin maka Y akan naik sebesar 0,250.

4.6 Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 4.7 kualitas kegunaan (X1) dengan koefisien sebesar 0,041 berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal ini terbukti dari nilai thitung = 1,553 yang lebih kecil dari ttabel = 1,968 atau nilai sig = 0,121 yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sebuah website tidak dipengaruhi oleh kualitas kegunaan (X1).

4.7 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 4.7 kualitas informasi (X2) dengan koefisien sebesar 0,126 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal ini terbukti dari nilai thitung = 3,753 yang lebih besar dari ttabel = 1,968 atau nilai sig = 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sebuah website dipengaruhi oleh kualitas informasi (X2).

4.8 Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 4.7 kualitas interaksi (X3) dengan koefisien sebesar 0,250 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal ini terbukti dari nilai thitung = 7,738 yang lebih besar dari ttabel = 1,968 atau nilai sig = 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sebuah website dipengaruhi oleh kualitas interaksi (X3).

4.9 Pembahasan

Berdasarkan hasil rekapitan kuesioner yang diperoleh dari 358 responden dan telah disortir menjadi 312 responden menunjukkan bahwa dari

keempat variabel yaitu variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kepuasan pengguna sebagian besar responden cenderung menjawab setuju pada seluruh pernyataan. Hal ini diketahui dari frekuensi jawaban responden dengan skor terbanyak pada skor 4 yaitu setuju.

Berdasarkan hasil seluruh uji yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel kualitas kegunaan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna. Hal tersebut terjadi pada uji t dalam analisis regresi linear berganda. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan beberapa faktor yaitu pengisian kuesioner yang tidak konsisten sehingga jawaban menjadi bias.

Berdasarkan hasil seluruh uji yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel kualitas informasi yang memiliki positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Hasil yang dapat disimpulkan adalah kepuasan pengguna terhadap sebuah website harus memberikan informasi yang akurat, dapat dipercaya, tepat waktu, relevan, mudah dimengerti, memiliki detail informasi yang tepat, dan dengan format informasi yang tepat.

Berdasarkan hasil seluruh uji yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel kualitas interaksi layanan yang memiliki positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Hasil yang dapat disimpulkan adalah kepuasan pengguna terhadap sebuah website harus memiliki reputasi yang baik, menjamin keamanan pengguna, menciptakan rasa personalisasi, menyampaikan rasa komunitas, dan mudah berkomunikasi dengan organisasi.

Website pengelola data dari sebuah perusahaan terkadang mengalami gangguan masalah jaringan atau faktor alam



yang tidak dapat diprediksi masih bisa dikatakan baik apabila memiliki tampilan atau desain yang menarik, sesuai jenis website, meyakinkan dan kompeten, serta memberikan pengalaman yang positif kepada pengguna website, dan memberikan informasi yang akurat, dapat dipercaya, tepat waktu, relevan, mudah dimengerti, memiliki detail informasi yang tepat, dan dengan format informasi yang tepat kepada pengguna agar menaikkan tingkat penggunaan website tersebut.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian analisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna berdasarkan model Webqual 4.0 pada aplikasi website

<https://pmb.bsi.ac.id/pmb-adm> menghasilkan beberapa kesimpulan.

Variabel kualitas dari segi kegunaan (usability quality) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna website pengelola data. Berdasarkan tabel 4.7 kualitas kegunaan (X1) dengan koefisien sebesar 0,041 berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} = 1,553$ yang lebih kecil dari t_{tabel}

$= 1,968$ atau nilai $sig = 0,121$ yang lebih besar dari α

$= 0,05$. Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan untuk mempelajari website ini memang sedikit sulit karena pengguna harus mempelajari lebih dalam setiap modulnya.

Variabel kualitas dari segi informasi (information quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website pengelola data. Berdasarkan hasil yang didapatkan, diketahui bahwa variabel kualitas informasi terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (user satisfaction). Berdasarkan tabel 4.7 kualitas informasi (X2) dengan koefisien sebesar 0,126 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} = 3,753$ yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,968$ atau nilai $sig = 0,000$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebuah website pengelola data yang memberikan kepuasan kepada pengguna website adalah website yang memiliki informasi yang akurat, dapat dipercaya, tepat waktu, relevan, mudah dimengerti, memiliki detail informasi yang tepat, dan dengan format informasi yang tepat untuk menaikkan kepuasan pengguna website pengelola data tersebut.

Variabel kualitas dari segi interaksi layanan (service interaction quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website pengelola data. Berdasarkan hasil yang didapatkan, diketahui bahwa variabel kualitas interaksi layanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (user satisfaction). Berdasarkan tabel 4.7 kualitas interaksi (X3) dengan koefisien sebesar 0,250 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} = 7,738$ yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,968$ atau nilai $sig = 0,000$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebuah website pengelola data yang memberikan kepuasan kepada pengguna website adalah website yang memiliki reputasi, keamanan informasi pribadi, rasa personalisasi, penyampaian rasa komunitas, dan komunikasi dengan pihak manajemen atau customer

service untuk menaikkan kepuasan pengguna website pengelola data tersebut.

dilakukan oleh pengelola dan pemilik lebih terarah dan tepat guna.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk pengelola dan pemilik website pengelola data agar dapat lebih memperhatikan keseluruhan kualitas website agar dapat mempertahankan atau meningkatkan kepuasan pengguna website, serta lebih memperhatikan pula pada bagian kualitas interaksi layanan dan kualitas informasi pada website pengelola data karena memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna website.
2. Untuk meningkatkan kualitas dari segi kegunaan website, pengelola dan pemilik website pengelola data dapat melakukan proses perbaikan dari sisi kemudahan aplikasi tersebut untuk dipelajari, dan dioperasikan dengan mendeskripsikan lebih jelas proses bisnis aplikasi tersebut kepada responden sebelum digunakan.
3. Untuk meningkatkan kualitas dari segi informasi website, pengelola dan pemilik website pengelola data dapat memberikan informasi yang lebih detail dengan menyajikan informasi yang lebih akurat, terpercaya, dan terupdate



sesuai informasi yang dimiliki oleh perusahaan supaya pengguna website merasa puas dalam melakukan akses kedalam website.

4. Untuk meningkatkan kualitas dari segi interaksi layanan website, pengelola dan pemilik website pengelola data dapat melakukan proses perbaikan dari beberapa indikator. Yaitu menyajikan secara lebih baik dari sisi reputasi, keamanan pengguna, rasa personalisasi, rasa komunitas, dan menyajikan kemudahan yang lebih baik dalam berkomunikasi dengan organisasi.

5. Diusulkan agar dalam penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan jumlah populasi yang lebih besar dan menggunakan metode tambahan yaitu metode IPA agar proses maintenance yang akan

VI. REFERENSI

- Haslinda; Muhammad, J. (2016). Pengaruh Perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standar Biaya Sebagai Variabel Moderating Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 2(1), 1–21. Retrieved from <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/jiap/article/download/3015/2867>
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan*, 4(1), 477. <https://doi.org/10.25124/jett.v4i1.994>
- Nazaruddin, Y. Y. (2014). *Modul Pembelajaran SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)*. Pusat Data dan Statistik Pendidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Retrieved from [http://sdm.data.kemdikbud.go.id/upload/files/Modul Pembelajaran SPSS 19 - Bagian 1.pdf](http://sdm.data.kemdikbud.go.id/upload/files/Modul%20Pembelajaran%20SPSS%2019%20-%20Bagian%201.pdf)
- Pamungkas, R., & Saifullah, S. (2019). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 22. <https://doi.org/10.29407/intensif.v3i1.12137>
- Sastika, W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Website e-commerce Traveloka. *Sentika*, 2016(Sentika), 18–19.
- Setiyorini, A. (2018). Analisa Pengukuran Kualitas Layanan Website Fakultas Teknik, (May).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.