

Analisis Kualitas Website Universitas Kahuripan Kediri Menggunakan Metode Webqual 4.0

Analysis of the Website Quality of the University of Kahuripan Kediri Using the Webqual 4.0 Method

Morita Puspita Sari^{a,1}, Arief Setyanto^{b,2}, Asro Nasiri^{c,3}

Jl. Panglima Besar Sudirman No.27, Plongko, Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64211^a

Jl. Ring Road Utara, Condongcatur, Kabupaten Sleman, DIY 55281^{b,c}

¹morita.p@students.amikom.ac.id¹, ²Arief.S@amikom.ac.id², ³Asro@Amikom.ac.id³

ABSTRAK

Di era digital saat ini, penggunaan website sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi sudah marak di dunia pendidikan. Perguruan tinggi membutuhkan website sebagai cara yang efisien dan hemat biaya untuk mengakses informasi resmi, alat komunikasi, dan layanan bagi mahasiswa atau calon mahasiswa yang membutuhkan informasi lebih lanjut tentang pendidikan tinggi. Webqual adalah metode yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dalam pengukuran kualitas situs/portal web. Penelitian ini menggunakan metodologi WebQual 4.0. Hal ini didasarkan pada kualitas antarmuka pengguna, yang merupakan domain tambahan, selain tiga domain utama kualitas informasi, kualitas dialog, dan kemudahan penggunaan. Penelitian ini dilakukan untuk mencari tahu gambaran valid terhadap gap antara tingkat kepentingan (ekspektasi) dan pencapaian (penilaian) pada masing-masing variabel kualitas website, berdasarkan pendekatan Web Qual Website Universitas Kahuripan terhadap kualitas layanan. Hasil survei ini adalah kualitas pengalaman pengguna, dan kualitas interaksi layanan tidak mempengaruhi kepuasan pada pengguna akhir. Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari uji F untuk variabel bebas yaitu (X.1, X.2, X.3, X.4) secara simultan mempengaruhi variabel terikat yaitu (Y): 59.5%, sedangkan sisanya 40.5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Berdasarkan perhitungan tingkat kinerja dan harapan variabel X.2 (kualitas informasi) dan variabel X.3 (kualitas interaksi layanan), kesenjangan lebih besar dari 0.29, menunjukkan ketidakpuasan pengguna jika harapan pengguna tidak memenuhi atribut yang ada. Oleh karena itu, berdasarkan hasil survei ini, perlu dilakukan langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada website Universitas Kahuripan Kediri.

Kata Kunci : Website, analisis kualitas, Webqual 4.0

ABSTRACT

In today's digital era, the use of websites as an attempt to use information technology is already widespread in the educational world. Universities need websites as an efficient and cost-effective way to access official information, communication tools, and services for students or future students who need more information about higher education. increase. Webqual is a method developed by Stuart Barnes to measure the quality of websites / web portals. This study uses the WebQual 4.0 methodology. It is based on the quality of the user interface. This is an additional domain in addition to the three main domains of information quality, dialogue quality, and ease of use. This study was conducted to find a valid explanation for the gap between importance (expectations) and success (scores) of each website quality variable, based on Kafripan University's Web Qual website approach to quality of service. rice field. The result of this study is the quality of the user experience, and the quality of service interactions does not affect end-user satisfaction. Based on the conclusion of the F-test of the independent variable, i.e. (X.1, X.2, X.3, X.4), the dependent variable, i.e. (Y): 59.5% influence, the remaining 40.5% It is affected by other factors besides this study. Based on the calculation of the performance level and expected value of variable X.2 (information quality) and variable X.3 (service interaction quality), the gap is over 0.29 and the user if the user's expected value is not met. Shows dissatisfaction. Existing match attribute. Therefore, based on the results of this survey, you should take steps to increase user satisfaction on website Kahuripan University.

Keywords : Website, quality analysis, Webqual 4.0

Info Artikel :

Disubmit: 11 April 2022

Direview: 20 April 2022

Diterima : 23 Juni 2022

1. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, website/situs merupakan salah satu sarana yang paling banyak dikunjungi dan digunakan untuk mencari informasi dan berbagai alat komunikasi. Menurut data Hootsuite Indonesia Digital Report 2022 (We Are Social), Indonesia memiliki 204.7 juta pengguna internet, 80,1% di antaranya menggunakan internet untuk mencari informasi. Universitas Kahuripan Kediri merupakan salah satu institusi pendidikan yang juga mengimplementasikan penggunaan website di www.kahuripan.ac.id. Berdasarkan webometrics, Universitas Kahuripan Kediri menduduki peringkat 954 dari 2.585 universitas di Indonesia pada tahun 2022. Pemingkatan tersebut merupakan hasil pengukuran aspek jumlah konten web yang dipublikasikan. Menurut laporan web serupa, situs web Universitas Kahuripan Kediri dikunjungi oleh 14.026 orang antara April 2022 hingga Juni 2022. Hal ini menunjukkan tren positif dalam penggunaan sistem informasi di Universitas Kahuripan Kediri.

Sistem informasi adalah sistem dalam suatu organisasi yang memenuhi kebutuhan sehari-hari manajemen transaksi, dukungan operasional, manajemen, dan strategi kegiatan organisasi, selain menyediakan laporan-laporan khusus yang diperlukan [1]. Sistem informasi, di sisi lain, adalah kombinasi terorganisir dari orang, perangkat keras, perangkat lunak, atau database dari semua jenis, mengumpulkan, mengubah, dan mendistribusikan informasi dalam beberapa cara. Situs web membangun hubungan interaktif antara orang, data, informasi, teknologi, dan algoritma, sehingga situs web harus dipercaya untuk memuaskan pengguna[2]. Kualitas situs web berkaitan erat dengan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan kegunaan, sedangkan kualitas sistem berfokus pada konsekuensi interaksi, interaksi pengguna-sistem, ukuran proses sistem informasi[3]. Sehingga antara sistem dan informasi haruslah memiliki kualitas terbaik sehingga akan meningkatkan kegunaan persepsi pengguna situs web. Saat ini daya akses situs web Universitas Kahuripan Kediri memang mengalami peningkatan, namun hal tersebut perlu adanya perhatian lebih dalam apakah website Universitas Kahuripan Kediri sudah memenuhi persepsi pengguna atau belum. Berdasarkan pengamatan di website Universitas Kahuripan Kediri, kami menemukan menu yang sudah ketinggalan zaman, kurang detail, dan tidak ada informasi sama sekali. Sekalipun informasi yang diposting di website adalah layanan yang disediakan oleh universitas, terutama untuk mahasiswa. Namun hal tersebut belum dapat dijadikan bukti valid apakah layanan yang di berikan memang belum memenuhi persepsi pengguna. Berdasarkan hasil observasi maka peneliti mencoba untuk melakukan observasi lebih dalam terkait persepsi pengguna terhadap kualitas website Universitas Kahuripan Kediri.

Stuart Barnes dan Richard Vidgen sekitar tahun 1998, telah mengembangkan metode pengukuran kualitas website yang disebut metode webQual [4]. WebQual dibangun dari konsep implementasi fungsi kualitas (QDF) berdasarkan suara pelanggan sehingga webQual dilatih tentang persepsi pengguna akhir situs web. Barnes & Vidgen menjelaskan bahwa standar untuk mesin WebQual 4.0 didasarkan pada 3 (tiga) bidang utama: yang pertama adalah aspek kegunaan, penilaian dari segi kualitas dari desain situs/portal web, bentuk, kemudahan dalam penggunaan, dan deskripsi yang disajikan kepada pengguna/user. Sedangkan yang kedua adalah aspek kualitas informasi yang dinilai dari kualitas yang terdapat pada website seperti akurasi, format dan relevansi. Danyang ketiga adalah aspek kualitas interaksi layanan yaitu penilaian terhadap kualitas pengalaman pengguna saat menjelajahi situs web[5].

Oleh karena itu berdasarkan pengamatan tersebut peneliti mencoba untuk mengetahui efektivitas website sebagai alat pemasaran di Universitas Kahuripan Kediri melalui implementasi metode Webqual 4.0. Untuk meningkatkan hasil analisis, peneliti telah menambahkan area baru, kualitas antarmuka pengguna, ke metode Webqual 4.0. Penambahan bagian baru ini telah mengembangkan kategori desain

untuk menentukan kualitas daya tarik visual sebuah website terkait dengan tampilannya, seperti font, warna, gambar yang tepat, dan desain tekstur website yang konsisten.[6]

Peneliti sebelumnya berbasis WebQual 4.0 berdasarkan 22 variabel pengukuran yang dibagi menjadi 3 dimensi: dimensi kualitas informasi, dimensi kegunaan, dan dimensi kualitas interaksi layanan yang mana dianalisis dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi kualitas situs. Hasil yang diperoleh menunjukkan 3 hal yang diketahui penting bagi pengguna/user sehingga perlu perbaikan segera antara lain adalah, kemudahan komunikasi di Internet, ketersediaan informasi rinci, dan rasa aman saat mengirim informasi pribadi[7]. Sementara itu, hasil dari penelitian Ben Chang Shia di situs AliexPress, diperoleh hasil yang berbeda dimana persepsi dan harapan pengguna mengenai kualitas interaksi layanan dan kualitas informasi dari lokalisasi situs web AliexPress sudah sesuai dengan harapan pengguna/user[8].

Agus Hermanto menilai usability pada layanan Sistem Informasi Akademik menggunakan kombinasi variabel servqual dan variabel Webqual. Dalam studi penelitian ini, variabel objektif yang digunakan adalah tingkat efektivitas dan efisiensi, variabel subjektif yang digunakan adalah tingkat kepuasan, tingkat keandalan, komunikasi terpadu, navigasi, kemudahan pengendalian, jaminan, daya tanggap dan kualitas informasi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa jika dimensi kepuasan ditingkatkan (ukuran subjektif dari usability index), ukuran objektif dari usability index dapat meningkat secara signifikan[9]. Peneliti berikutnya menggunakan metodologi Webqual dengan 13 metrik untuk mengukur kualitas informasi dan kualitas keterlibatan di situs alumni Stikom Bali. Dari hasil pengukuran indeks mudah dipahami, website tidak memberikan informasi yang mudah dipahami, dan dari hasil ukuran indeks signifikansi komunitas menunjukkan bahwa website tersebut ternyata tidak memberikan informasi yang berarti bagi pengguna/user. cara.dari komunitas[10]. Warjiyono juga telah melakukan penelitian kualitas website Pemerintah Desa Jagalempeni yaitu dengan menggunakan 4 (empat) tools: kualitas usability, information quality, service interaction quality, dan kualitas gambar. Hasil pengukuran menyimpulkan bahwa website desa Jagalempeni saat ini dari segi kualitas informasi, segi kualitas kegunaan, dan segi kualitas gambar sudah berkualitas baik, namun dari segi kualitas interaksi layanan belum bisa dikatakan baik dikarenakan hasil kepuasan pengguna belum terpenuhi[11]. Johannes Fernandes Andry melakukan penelitian untuk melihat bagaimana Lazada menjaga ekspektasi pengguna. Hasil dari tiga dimensi yang disediakan oleh Webqual 4.0 untuk penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut memperoleh nilai hasil yang signifikan pada kepuasan pelanggan untuk aspek dari fasilitas, menu-menu, dan konten situs web[12].

2. METODE

Penelitian ini mengimplementasikan metodologi deskriptif kuantitatif. Teknik analisis deskriptif adalah analisis data di mana data yang dikumpulkan dijelaskan secara rinci sesuai apa adanya dan tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang sesuai dengan topik. Sedangkan kuantitatif bertujuan untuk mendapatkan jawaban berupa data dalam bentuk format numerik[13].

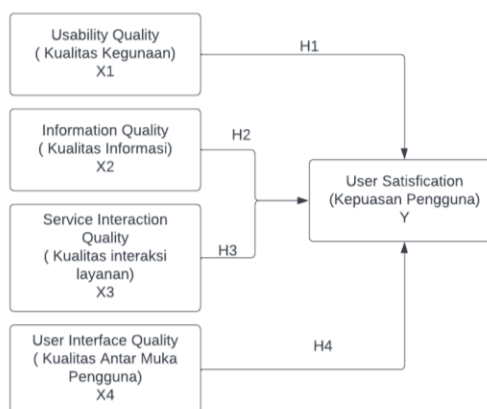
Subyek penelitian ini dari mahasiswa aktif Universitas Kahuripan Kediri tahun ajaran 2021/2022 genap, pengumpulan data dengan teknik angket berupa google form yang diberikan kepada responden dengan estimasi kerangka waktu dalam 2 minggu. Kuesioner dibangun dengan tools Webqual 4.0, meliputi 4 variabel – variabel bebas yaitu dari segi kegunaan, segi kualitas informasi, segi kualitas layanan, segi kualitas antarmuka pengguna serta interaksi dan 1 variabel terkait yaitu Tampilan Keseluruhan.

Definisi variabel –variabel dalam Webqual 4.0 adalah:

1. Usability atau aspek kegunaan diartikan sebagai nilai yang berhubungan dari desain - desain website seperti tampilan, penggunaan yang mudah dan deskripsi yang disajikan kepada pengguna/user.
2. Kualitas informasi yaitu bagaimana nilai kualitas yang terdapat pada website yang meliputi bagaimana akurasi informasi, format informasi dan relevansi dari informasi tersebut.
3. Kualitas interaksi layanan adalah nilai kualitas interaksi pengguna terhadap layanan saat menjelajahi situs web [2].
4. Kualitas antarmuka pengguna adalah kualitas daya tarik visual sebuah situs web dengan penekanan pada tampilan luar, seperti penggunaan font, warna, gambar, dan desain halaman web yang terstruktur, terstruktur dan koheren [3].

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Kategori	Indikator
Kualitas Kegunaan (variabel bebas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengoperasian website universitas kahuripan kediri mudah dipelajari 2. Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dimengerti 3. Website memiliki petunjuk yang jelas untuk dijelajahi 4. Website mudah digunakan oleh pengguna 5. Website memiliki tampilan yang menarik 6. Website Universitas Kahuripan Kediri memiliki desain yang sesuai dengan tipe / jenis website 7. Website tampak meyakinkan dan kompeten 8. Website ini dapat memberikan pengalaman positif bagi saya
Kualitas Informasi (variabel bebas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website menyediakan informasi yang akurat 2. Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya 3. Website menyediakan informasi yang tepat waktu (<i>up to date</i>) 4. Website menyediakan informasi yang relevan 5. Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti 6. Website menyediakan informasi secara detail 7. Website memberikan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi layanan (variabel bebas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website memiliki reputasi yang baik 2. Website memberikan rasa aman terhadap informasi pribadi pengguna 3. Website memberikan ruang untuk personalisasi pengguna 4. Website memberikan ruang untuk komunitas 5. Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi 6. Website memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan
Kualitas antar muka pengguna (variabel bebas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website menggunakan gambar yang tepat 2. Website menggunakan font (huruf) yang sesuai 3. Website menggunakan warna yang sesuai 4. Website menggunakan desain halaman yang sesuai 5. Link pada website bekerja dengan baik 6. Kecepatan loading pada halaman website baik 7. Website memiliki tata letak yang terstruktur dan konsisten
Kesan Keseluruhan (variabel terikat)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tampilan Website secara keseluruhan baik



Gambar 1. Metode Pemikiran

Gambar 1 diatas adalah metode dalam kerangka pengujian hipotesis yang diuji, antara lain:

- 1) Hipotesis Pertama (H1): Kegunaan/Usability berdampak besar pada kepuasan pengguna/user website
- 2) Hipotesis Kedua (H2): Kualitas informasi memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan pengguna/user website
- 3) Hipotesis Ketiga (H3): Kualitas interaksi dan layanan memiliki dampak yang signifikan pada segi kepuasan pengguna/user website
- 4) Hipotesis Keempat (H4): Kualitas antarmuka pengguna memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan pengguna/user website

- 5) Hipotesis Kelima (H5): Ada pengaruh simultan pada segi kegunaan/usability, segi kualitas informasi, segi kualitas interaksi dan layanan dan segi kualitas antarmuka pengguna pada segi kepuasan pengguna/user website Skor untuk tingkat kepercayaan adalah sebesar 95% $\alpha = 0.05$

Pengukuran variabel-variabel tersebut dilakukan menggunakan Skala Likert, mencakup serangkaian pernyataan tentang bagaimana sikap responden terhadap objek penelitian. Setiap pernyataan diberi lima (5) poin, dengan skala dari setuju hingga sangat tidak setuju. Setiap skor item ditambahkan untuk menghasilkan skor total untuk responden[14]

Tabel 2. Kriteria Likert

No	Kinerja	Skor	Kepentingan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4	Sangat Penting (SP)	4
2	Setuju (S)	3	Penting (P)	3
3	Netral (N)	2	Netral (N)	2
4	Tidak Setuju (TS)	1	Tidak Penting (TP)	1
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	Sangat Tidak Penting (STP)	0

A. Metode Pengumpulan Data

Sampel diperoleh menggunakan teknik purported sampling dimana responden yang ikutsertakan dalam penelitian ini merupakan mahasiswa Universitas Kahuripan Kediri. Menurut Winarno (2013), teknik purported sampling digunakan atas dasar pertimbangan-pertimbangan tertentu dimana sampel yang digunakan atau diambil tidak berdasarkan stratigrafi, random (acak) atau wilayah, tetapi pada suatu sasaran. Ciri utama pengambilan sampel ini adalah bahwa anggota sampel dipilih secara khusus untuk tujuan penelitian[14].

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik random sampling/probability, penyebaran kuesioner kepada responden sudah sesuai dengan kelompok populasi yang telah ditentukan dan adanya kesempatan yang sama kepada setiap kelompok responden untuk dijadikan sampel data.

Penentuan besar sampel responden menggunakan rumus Slovin dengan rumus:

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

Keterangan n = ukuran sampel/jumlah responden|

e = *error*

N = ukuran populasi

Dalam pengambilan jumlah sampel responden menggunakan Rumus Slovin yang mana memiliki aturan antara lain:

Nilai e = 0.1 (10 %) digunakan dalam pengambilan sampel dengan populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0.2 (20%) digunakan dalam pengambilan sampel dengan populasi jumlah kecil

Pada penelitian ini diketahui bahwa banyaknya populasi (N) sebanyak 1172 dan *error* sebesar 10%. Sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus slovin

$$n = \frac{1172}{1 + 1172(0,1)^2} = 92,138 \text{ dibulatkan menjadi } 93$$

B. Metode Analisis Data

Kuesioner Google form dibagikan kepada mahasiswa Universitas Kahuripan, Kediri melalui grup WhatsApp mahasiswa dan melalui email mahasiswa individual. Setelah mengisi dan mengumpulkan jumlah kuesioner yang dibutuhkan, hasil kuesioner akan disaring dan diberi peringkat menggunakan Ms. Excel 2016, kemudian data diperiksa dan dianalisis menggunakan alat SPSS. Dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil tingkat kinerja dengan tingkat yang diharapkan. Sehingga akan mendapatkan gambaran urutan kepuasan persepsi pengguna terhadap layanan website. Rumus untuk kesesuaian dapat dilihat pada rumus di bawah ini:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} * 100\%$$

Informasi simbol rumus:

Tki: Nilai Kesesuaian Responden

Xi: skor/nilai kognitif responden

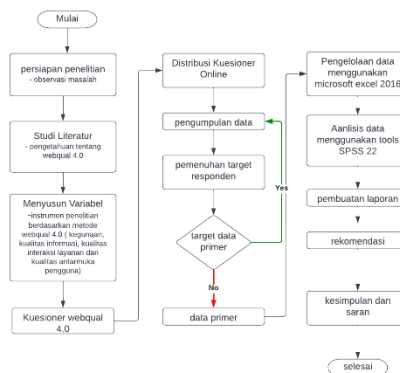
Yi: skor/nilai harapan responden

Kriteria dalam menentukan prioritas:

1. Jika diketahui hasilnya di bawah 100%, maka dapat disimpulkan bahwa layanan di website secara konsisten di bawah harapan dan tidak memuaskan berdasarkan persepsi pengguna
2. Jika diketahui hasilnya sama dengan 100% maka dapat disimpulkan bahwa layanan website telah memenuhi harapan dan kepuasan berdasarkan persepsi pengguna
3. Jika diketahui hasilnya di atas 100%, maka dapat disimpulkan bahwa layanan situs telah melebihi harapan dan sangat puas dengan penggunaannya.

C. Alur Penelitian

Berikut gambaran alur pada penelitian ini:



Gambar 2. Diagram alur Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden pada penelitian ini sebesar 98 mahasiswa Universitas Kahuripan Kediri yang pernah berpengalaman mengakses website www.kahuripan.ac.id. Jumlah Responden tersebut terbagi menjadi beberapa jurusan antara lain sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden

No	Program Studi	Jumlah Responden
1	Teknik Elektro	9
2	Teknik Informatika	10
3	Teknik Sipil	14
4	Manajemen	20
5	Akuntansi	9
6	Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi	11
7	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	5
8	Agribisnis	10
9	Agroteknologi	5
10	Peternakan	4

Dari 98 kuesioner yang diterima dilakukan *cleansing* dan *clearing* data sehingga diperoleh data primer sebanyak 93 kuesioner yang akan diolah, di uji dan di analisis.

Hasil analisis data:

1) Pemeriksaan Pengujian Validitas

Tes validitas dilakukan untuk mengukur keabsahan kuesioner[15]. Validitas pada penelitian ini diuji dimana nilai r tabel dengan tingkat nilai kebenaran adalah 0.05. Untuk tabel nilai r, n=93 diperoleh nilai 0.2039. Sehingga apabila nilai korelasi > dari nilai 0.2039, maka entri tersebut dianggap valid, sementara apabila nilai korelasi < dari nilai 0.2039 maka item tersebut dianggap tidak sah/valid.

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.696**	.555**	.693**	.374**	.443**	.442**	.555**	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.696**	1	.622**	.784**	.516**	.570**	.462**	.652**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.555**	.622**	1	.595**	.384**	.602**	.598**	.592**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.693**	.784**	.595**	1	.389**	.584**	.439**	.575**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.5	Pearson Correlation	.374**	.516**	.384**	.389**	1	.652**	.549**	.545**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.6	Pearson Correlation	.443**	.570**	.602**	.584**	.652**	1	.741**	.682**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.7	Pearson Correlation	.442**	.462**	.598**	.439**	.549**	.741**	1	.660**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.8	Pearson Correlation	.555**	.652**	.592**	.575**	.545**	.682**	.660**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1	Pearson Correlation	.750**	.845**	.788**	.804**	.700**	.830**	.760**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

Gambar 3. Uji Keabsahan/Validitas instrumen variabel *usability Quality* (Kegunaan) X1

Tabel 4. Validitas *User Interface Quality, usability, Service Interaction Quality, information quality*.

No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X1.1	0.750	0.2039	Valid
2	X1.2	0.845	0.2039	Valid
3	X1.3	0.788	0.2039	Valid
4	X1.4	0.804	0.2039	Valid
5	X1.5	0.700	0.2039	Valid
6	X1.6	0.830	0.2039	Valid
7	X1.7	0.760	0.2039	Valid
8	X1.8	0.838	0.2039	Valid
9	X2.1	0.869	0.2039	Valid
10	X2.2	0.856	0.2039	Valid
11	X2.3	0.773	0.2039	Valid
12	X2.4	0.857	0.2039	Valid
13	X2.5	0.812	0.2039	Valid
14	X2.6	0.840	0.2039	Valid
15	X2.7	0.782	0.2039	Valid
16	X3.1	0.624	0.2039	Valid
17	X3.2	0.693	0.2039	Valid
18	X3.3	0.820	0.2039	Valid
19	X3.4	0.809	0.2039	Valid
20	X3.5	0.806	0.2039	Valid
21	X3.6	0.770	0.2039	Valid
22	X4.1	0.583	0.2039	Valid
23	X4.2	0.639	0.2039	Valid
24	X4.3	0.817	0.2039	Valid
25	X4.4	0.752	0.2039	Valid
26	X4.5	0.710	0.2039	Valid
27	X4.6	0.682	0.2039	Valid
28	X4.7	0.713	0.2039	Valid

2) Pemeriksaan Uji Reliabilitas (Keandalan)

Pemeriksaan ini dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner menunjukkan konsistensi sebagai alat ukur pada penelitian tersebut[15]. Uji ini memakai metode Cronbach's Alpha dimana metode ini diklaim memenuhi kriteria reliabilitas yang bisa dipercaya. Hasil pengujian variabel – variabel diperoleh nilai reliabilitas yang dituangkan pada tabel 5.

Tabel 5. Reliabilitas variabel penelitian

No	Variabel	Hasil Uji	Syarat	Keterangan
1	Usability	0.911	0.6	Reliabel
2	Information Quality	0.918	0.6	Reliabel
3	Service Interaction Quality	0.847	0.6	Reliabel
4	Interface Quality	0.821	0.6	Reliabel

3) Uji Hipotesis Klasik

a. Pemeriksaan Uji Normalitas

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian standardisasi pada metode Kolmogorov - Smirnov diperoleh hasil signifikan uji normalitas adalah sebesar 0,200 sehingga berada di atas nilai kebenaran 0.05, maka uji ternormalisasi ini dapat dikatakan berdistribusi normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.58160356
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.056
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Test distribution is Normal.
Calculated from data.

Gambar 4. Hasil Uji Normalitas

b. Pemeriksaan Uji Multikolinearitas

Pada tabel yang disajikan di bawah ini hasil pengujian multikolinearitas, menunjukkan untuk variabel bebas nilai VIF = 1 dan nilai tersebut < dari 10 (sepuluh). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel-variabel yang digunakan bebas dari multikolinearitas.

Tabel 6. Hasil Pengujian Multikolinearitas

No	Variabel	Tolerance	VIF
1	Usability	0.693	1.444
2	Information Quality	0.534	1.874
3	Service Interaction Quality	0.542	1.847
4	Interface Quality	0.627	1.595

c. Pemeriksaan pengujian Heterokedastisitas

Pada perhitungan uji heterokedastisitas melalui pengujian glejser, tingkat signifikansi pada variabel X1 bernilai 0.084, X2 bernilai 0.148 dan X4 b 0.096, lebih tinggi dari nilai kebenaran/signifikansi 0.05, maka diperoleh tidak ada masalah varians variabel sedangkan untuk X3 = 0.011 terdapat masalah varians variabel.

Tabel 7. Hasil Pengujian Heterokedastisitas

No	Variabel	Standar Siq	Hasil Siq
1	Usability (X1)	0.05	0.084
2	Information Quality (X2)	0.05	0.148
3	Service Interaction Quality(X3)	0.05	0.011
4	Interface Quality(X4)	0.05	0.096

d. Pemeriksaan pengujian Autokorelasi

Pada hasil yang diperoleh dari uji autokorelasi, diketahui nilai DW adalah sebesar 1.796, kemudian nilai signifikansi panel 5% (0.05) dengan sampel 93 variabel bebas 4 (K=4)=4.93 sehingga dihasilkan dU pada tabel r senilai 1,7516. Nilai DW berada di atas batas dU dan di bawah (4-dU) = 4 - 1.7516 = 2.2484. Oleh karena itu dari hasil perhitungan tersebut kita tidak ada autokorelasi pada variabel penelitian ini.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.783 ^a	.612	.595	.594	1.796

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2
b. Dependent Variable: Y

Gambar 5. Hasil Uji Autokolerasi

4) Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk tujuan mengukur seberapa besar pengaruh antara variabel bebas atau disebut (X) terhadap variabel terikat atau disebut (Y) [16].

a) Pengujian T

Pengujian T digunakan untuk menghasilkan ada atau tidaknya pengaruh fragmentaris yang diberikan variabel bebas atau disebut (X) terhadap variabel terikat atau disebut (Y). Dasar untuk pengambilan keputusan pengujian T:

- Bila nilai signifikansi/kebenaran < 0,05 & t hitung > t tabel maka kesimpulannya ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

- Bila nilai signifikansi/kebenaran $> 0,05$ & t hitung $< t$ tabel maka kesimpulannya tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)
- Rumus = $t(\alpha/2 ; n-k-1) = t(0,025 ; 88) = 1.98729$

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1.433	.462		-3.099	.003
	X1	.029	.019	.117	1.494	.139
	X2	.057	.016	.319	3.574	.001
	X3	.036	.019	.164	1.854	.067
	X4	.109	.024	.374	4.542	.000

a. Dependent Variable: Y

Gambar 7. Hasil Uji T

- Pengujian. Hipotesis pertama disingkat (H1)
Hasil yang diperoleh nilai sig untuk kualitas *Usability* (X1) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) (Y) = 0.139 > 0.05 , nilai untuk t hitung = 1.494 $< t$ tabel = 1.98729, sehingga kesimpulannya adalah bahwa hasil pengujian hipotesis pertama tidak ada pengaruh dari variabel XI (variabel bebas) terhadap Y (variabel terikat.).
 - Pengujian hipotesis kedua disingkat (H2)
Hasil yang diperoleh nilai sig untuk Kualitas informasi (X2) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) (Y) = 0.01 < 0.05 , untuk nilai t hitung = 3.574 $> t$ tabel = 1.98729 sehingga kesimpulannya adalah bahwa pengujian hipotesis kedua ada pengaruh dari X2 (variabel bebas) terhadap Y (variabel terikat).
 - Pengujian hipotesis ketiga, disingkat (H3)
Hasil yang diperoleh nilai sig untuk Kualitas interaksi (X3) pada kepuasan pengguna (Y)=0.067 > 0.05 , nilai t hitung = 1.854 $< t$ tabel = 1.98729 sehingga kesimpulannya adalah dari hasil pengujian ini hipotesis ketiga (H3) ditolak maka tidak ada pengaruh dari X3 (variabel bebas) terhadap Y (variabel terikat).
 - Pengujian hipotesis keempat disingkat (H4)
Hasil yang diperoleh nilai sig untuk kualitas antarmuka pengguna (X4) pada kepuasan pengguna(Y) adalah 0.000 < 0.05 , nilai t hitung adalah 4.542 $> t$ tabel 1.98729 maka kesimpulannya adalah bahwa H4 pada penelitian ini dapat diterima yang artinya ada pengaruh dari X4 (variabel bebas) terhadap Y (variabel terikat).
- b) Pengujian F
- Untuk pengujian F digunakan agar diperoleh ada tidaknya pengaruh konkuren (kolektif) dari variabel bebas (X) kepada variabel terikat (Y).
- Dasar untuk pengambilan keputusan:
- untuk tabel sig bernilai < 0.05 atau F hitung $> t$ tabel \rightarrow ada pengaruh dari X (variabel bebas) terhadap Y (variabel terikat).
 - untuk sig bernilai > 0.05 / f hitung $< t$ tabel \rightarrow tidak ada pengaruh dari variabel X(variabel bebas) terhadap variabel Y (variabel terikat).

$$\text{Rumus F tabel} = F(k; n-k)$$

$$F(4:93; 89) = 2.47$$

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.771	4	12.693	35.944	.000 ^b
	Residual	32.135	91	.353		
	Total	82.906	95			

a. Dependent Variable: Y
 b. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

Gambar 6. Hasil pengujian F

i. Pengujian hipotesis kelima disingkat (H5)
 Berdasarkan hasil dari pengujian F, nilai signifikansi pengaruh dari segi variabel usability, segi kualitas informasi, segi kualitas layanan interaksi & segi kualitas antarmuka pengguna secara bersamaan dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) adalah 0.000 <0> F tabel 2.47, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis kelima ini diterima yaitu ada pengaruh pada variabel bebas (X.1, X.2, X.3 & X.4) terhadap variabel terikat (Y).

c) Pemeriksaan Uji Koefisien Determinasi.
 Pada pengujian ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan rasio pengaruh pada variabel bebas(X) secara simultan terhadap variabel terikat(Y).

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.783 ^a	.612	.595	.594

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

Gambar 7. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Hasil output pada gambar diatas, kita tahu untuk nilai R-Square sebesar 0,595. Dimana pengaruh dari segi variabel usability, segi variabel kualitas informasi, segi variabel kualitas interaksi layanan dan segi variabel kualitas antarmuka pengguna sekaligus terhadap variabel kepuasan pengguna (*User Satisfying*) adalah=59.5%, sedangkan sisanya=40.5% dipengaruhi oleh keadaan lain yang tidak teramati selama penelitian.

5) Presentase tingkat kinerja dan tingkat harapan

Pengukuran webqual berdasarkan pembobotan nilai dikalikan dengan hasil perhitungan responden dari jawaban pada setiap atribut dalam kuesioner yang menggambarkan tingkat kinerja dan tingkat harapan yang dirasakan oleh pengguna website Universitas Kahuripan Kediri.

Berdasarkan tabel hasil perhitungan webqual 4.0 terdapat beberapa atribut yang memiliki gap yang masih relatif tinggi. Rata – rata skor gap diperoleh dari selisih rata – rata antara yang sebenarnya nilai yang dirasakan oleh pengguna dan nilai yang diharapkan dari masing – masing atribut bernilai -0.29. Oleh karena itu atribut yang memiliki skor gap yang dianggap tinggi atau lebih tinggi dari skr rata – rata perlu mendapatkan perhatian khusus karena menunjukkan ketidakpuasan pengguna dimana tidak terpenuhinya harapan pengguna pada aktualias atribut yang ada, sehingga diperlukan untuk meningkatkan nilai kepuasan pengguna website Universitas Kahuripan Kediri.

Tabel. 8 Hasil perhitungan Webqual 4.0

variabel	Kinerja		Harapan		Gap	persentase	Keterangan
	Score total	Mean	Score total	mean			
X1.1	289	3,11	271	2,91	0,19	106,64%	sangat puas
X1.2	286	3,08	271	2,91	0,16	105,54%	sangat puas
X1.3	272	2,92	271	2,91	0,01	100,37%	sangat puas
X1.4	296	3,18	271	2,91	0,27	109,23%	sangat puas
X1.5	271	2,91	271	2,91	0,00	100,00%	puas
X1.6	268	2,88	271	2,91	-0,03	98,89%	tidak puas
X1.7	270	2,90	271	2,91	-0,01	99,63%	tidak puas
X1.8	281	3,02	271	2,91	0,11	103,69%	sangat puas
X2.1	214	2,30	271	2,91	-0,61	78,97%	tidak puas
X2.2	240	2,58	271	2,91	-0,33	88,56%	tidak puas
X2.3	171	1,84	271	2,91	-1,08	63,10%	tidak puas
X2.4	230	2,47	271	2,91	-0,44	84,87%	tidak puas
X2.5	236	2,54	271	2,91	-0,38	87,08%	tidak puas
X2.6	190	2,04	271	2,91	-0,87	70,11%	tidak puas
X2.7	237	2,55	271	2,91	-0,37	87,45%	tidak puas
X3.1	254	2,73	271	2,91	-0,18	93,73%	tidak puas
X3.2	239	2,57	271	2,91	-0,34	88,19%	tidak puas
X3.3	160	1,72	271	2,91	-1,19	59,04%	tidak puas
X3.4	125	1,34	271	2,91	-1,57	46,13%	tidak puas
X3.5	126	1,35	271	2,91	-1,56	46,49%	tidak puas
X3.6	238	2,56	271	2,91	-0,35	87,82%	tidak puas
X4.1	294	3,16	271	2,91	0,25	108,49%	sangat puas
X4.2	302	3,25	271	2,91	0,33	111,44%	sangat puas
X4.3	284	3,05	271	2,91	0,14	104,80%	sangat puas
X4.4	263	2,83	271	2,91	-0,09	97,05%	tidak puas
X4.5	274	2,95	271	2,91	0,03	101,11%	sangat puas
X4.6	286	3,08	271	2,91	0,16	105,54%	sangat puas
X4.7	235	2,53	271	2,91	-0,39	86,72%	tidak puas
Rata - Rata	243,96	2,62	271,00	2,91	-0,29	0,90	

4. KESIMPULAN

Sehingga hasil dari perhitungan dan pembahasan diatas, maka kesimpulannya ada di bawah ini:

- 1) Kualitas kegunaan dari hasil uji hipotesis pertama tidak punya pengaruh pada kepuasan pengguna/user website
- 2) Kualitas informasi dari hasil uji hipotesis kedua punya pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna/user website
- 3) Kualitas Interaksi Layanan dari hasil hipotesis ketiga tidak mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- 4) Kualitas antarmuka pengguna dari hasil hipotesis keempat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- 5) Variabel (X1) kegunaan, variabel (X2) kualitas informasi, variabel (X3) kualitas interaksi layanan, dan variabel (X4) kualitas antarmuka pengguna secara bersamaan berpengaruh pada variabel (Y) kepuasan pengguna/user (*user satisfaction*) hingga 59.5% dan 40.5% sisanya dipengaruhi oleh keadaan lain yang dimana tidak diamati dalam penelitian.
- 6) Pada hasil perhitungan tingkat kinerja dan tingkat harapan untuk segi variabel (X2) kualitas informasi serta segi variabel (X3) kualitas interaksi & layanan, penyimpangan yang lebih besar dari 0.29 sehingga merupakan ketidakpuasan pengguna karena tidak memenuhi harapan pengguna terhadap layanan website yang ada, sehingga diperlukan tindakan untuk meningkatkan nilai kepuasan pengguna pada website Universitas Kahuripan Kediri melalui kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan.

REFERENSI

- [1] Fatimah and Samsudin, "Perancangan Sistem Informasi E-Jurnal Pada Prodi Sistem Informasi Diuniversitas Islam Indragiri," *J. Perangkat Lunak*, vol. 1, no. 1, pp. 33–49, 2019, doi: 10.32520/jupel.v1i1.782.

- [2] J. O'Brien, "Sistem Informasi Perdagangan Pada PT Yoltran Sari Menggunakan Php Berbasis Web," *Positif*, vol. 1, no. 9, pp. 8–15, 2005.
- [3] L. T. Utomo, Y. T. Ardianto, and N. Sisharini, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang," *J. Teknol. dan Manaj. Inform.*, vol. 3, no. 2, 2017, doi: 10.26905/jtmi.v3i2.1425.
- [4] R. D. L. E. Padmowati and A. T. Buditama, "Aplikasi Perangkat WebQual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar," *Sainteks*, pp. 715–719, 2019.
- [5] P. Metode, W. Terhadap, A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, "Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya the Impact of Webqual 4.0 Method Towards User," *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*, pp. 477–484, 2017.
- [6] Hasan, L. (2014). Evaluating the Usability of Educational Websites Based on Students' Preferences of Design Characteristics. *Int. Arab. J. e Technol.*, 3, 179-193.
- [7] D. B. Napitupulu, "Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]," *Bul. Pos dan Telekomun.*, vol. 14, no. 1, p. 51, 2016, doi: 10.17933/bpostel.2016.140105.
- [8] B. C. Shia, M. Chen, and A. D. Ramdansyah, "Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on Aliexpress Site in Indonesia)," *Am. J. Ind. Bus. Manag.*, vol. 06, no. 02, pp. 117–128, 2016, doi: 10.4236/ajibm.2016.62012.
- [9] A. Hermanto, S. Supangat, and F. Mandita, "Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual dan Webqual Studi Kasus : SIAKAD Politeknik XYZ," *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 1, p. 33, 2017, doi: 10.20473/jisebi.3.1.33-39.
- [10] P. L. Santiari and I. G. S. Rahayuda, "Analisis Kualitas Website Alumni Stikom Bali Menggunakan Metode Webqual," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 2, p. 231, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852576.
- [11] W. Warjiyono and C. M. Hellyana, "Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 2, p. 139, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852666.
- [12] J. F. Andry, K. Christianto, and F. R. Wilujeng, "Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website," *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 1, p. 23, 2019, doi: 10.20473/jisebi.5.1.23-31.
- [13] A.V Feigenbaum, *Kendali Mutu Terpadu*, vol. 56, no. 666.
- [14] H. Dkk, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu., no. March. 2020.
- [15] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Perbandingan Metode Regresi Linier Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Layanan E-Government Menggunakan Metode WebQual Modifikasi," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 5, p. 951, 2020, doi: 10.25126/jtiik.2020752294.
- [16] ilham U. Zamani, D. Sunarto, and andrian I. Mastan, "Analisis Pengaruh Kualitas Website PT Badak Issn 2338-137X," vol. 5, no. 11, pp. 1–8, 2016, [Online]. Available: <https://jurnal.dinamika.ac.id/index.php/jsika/article/view/1387>