

## Analisis Pengukuran Kualitas Website FIKOM Dengan Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0

Aqifah Kadir<sup>a</sup>, Tasrif Hasanuddin<sup>b</sup>, Huzain Azis<sup>c</sup>

Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

<sup>a</sup>13020200170@umi.ac.id; <sup>b</sup>tasrif.hasanuddin@umi.ac.id; <sup>c</sup>huzain.azis@umi.ac.id

Received: 05-02-2025 | Revised: 01-02-2026 | Accepted: 18-02-2026 | Published: 29-03-2026

### Abstrak

Website menjadi sarana utama dalam penyebaran informasi akademik dan administratif di lingkungan perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website FIKOM.UMI.AC.ID menggunakan metode WebQual 4.0, yang menilai tiga dimensi utama, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan), serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan mencakup penyebaran kuesioner berbasis *skala Likert* kepada pengguna website, diikuti dengan *uji validitas* dan *reliabilitas* untuk memastikan keakuratan instrumen penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan uji regresi linear berganda, uji t, dan uji f untuk mengidentifikasi pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *service interaction quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *usability* dan *information quality* tidak memberikan pengaruh signifikan secara individu. Namun, secara simultan, ketiga variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek interaksi layanan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website.

Kata kunci: WebQual 4.0, Kualitas website, Kepuasan Pengguna, *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*.

### Pendahuluan

Teknologi informasi memberikan dampak positif dalam kehidupan dan terus mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Diantara dampak positifnya adalah membuat komunikasi antar sesama manusia menjadi lebih efisien dan tidak lagi dibatasi oleh ruang, waktu dan biaya. Manfaat tersebut dapat dirasakan dengan adanya media informasi berbasis *website*. *Website* merupakan salah satu wujud kemajuan teknologi yang dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi. Pemanfaatan *website* sebagai media penyampaian informasi juga tidak terlepas dari kualitas yang disajikan pada *website* tersebut. *Website* dapat dikatakan berkualitas apabila mudah dimengerti dan dioperasikan, desainnya menarik, penyajian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan dapat dipercaya. Metode *WebQual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas dan mengetahui faktor-faktor dalam menilai suatu *website* [1], [2] pengukuran untuk mengetahui kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. yang mana berfokus pada 3 dimensi [3] yaitu *usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs; kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs; dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna [4], [5]. Dalam menentukan hasil dari ketiga variabel tersebut, digunakan skala likert untuk mengukur jawaban individu dengan merespon 5 pilihan pada setiap butir pertanyaan yaitu: sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan, tidak memuaskan dengan urutan 5, 4, 3, 2, 1. [6]

Digunakan juga uji validitas untuk mengetahui alat ukur seperti kuesioner, benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur dari tiga dimensi yaitu *usability*, kualitas informasi dan interaksi pelayanan terhadap kepuasan pengguna. kemudian uji reliabilitas juga digunakan untuk mengukur apakah instrumen yang digunakan yaitu kuesioner dapat memberikan hasil yang konsisten jika digunakan berulang kali. serta uji regresi linear berganda untuk menganalisis hubungan antar variabel dependen dan variabel independen. Pada penelitian ini, objek yang digunakan adalah fikom.umi.ac.id, merupakan salah satu website yang dimiliki oleh Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Muslim Indonesia. Website ini dipilih sebagai objek penelitian berdasarkan beberapa permasalahan yang teridentifikasi. Permasalahan tersebut mencakup kurangnya pemahaman mahasiswa, baik mahasiswa baru maupun mahasiswa tingkat akhir, mengenai informasi penting terkait fakultas, seperti struktur organisasi dalam lingkup fakultas. Selain itu, mahasiswa sering mengalami kesulitan dalam mengetahui sumber atau tempat untuk memperoleh berkas-berkas yang diperlukan. Hal ini menyebabkan mahasiswa harus datang langsung ke kampus untuk menanyakan informasi terkait berkas-berkas

tersebut. Ketidaktahuan mahasiswa terhadap informasi lainnya yang disediakan oleh fakultas juga menjadi perhatian. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah website Fakultas Ilmu Komputer telah menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa, termasuk akses terhadap berkas-berkas penting.

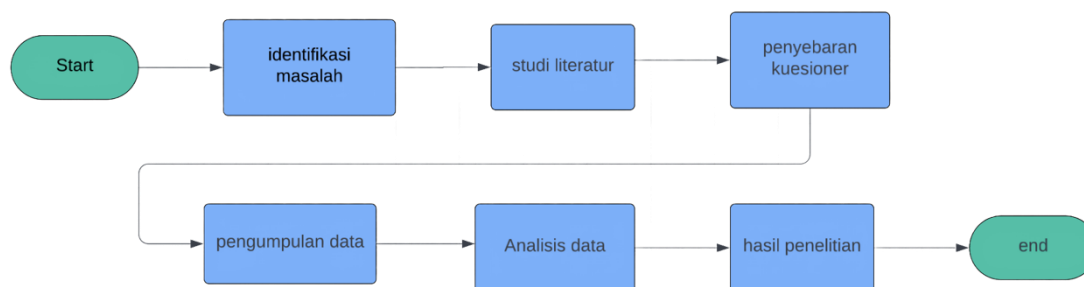
Penelitian tentang kualitas website dengan metode webqual 4.0 telah banyak dilakukan peneliti-peneliti lainnya dan memberikan hasil yang berbeda diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Dimas Akhbar Widiyanto, Benni Purnama, Herry Mulyono (Widiyanto et al., 2024) yang meneliti tentang penilaian pengguna terhadap website sekolah. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan terhadap website lembaga pendidikan, terdapat kesamaan pada objek penelitian. Namun, penelitian ini memiliki perbedaan pada permasalahan yang diangkat dan latar belakang yang melandasinya. Selain itu, teknik analisis yang digunakan juga berbeda, sehingga menghasilkan temuan yang tidak serupa.

## Metode

Dalam melaksanakan penelitian, penulis membutuhkan sebuah kerangka kerja penelitian yang dapat membantu penulis untuk mendapatkan hasil akhir yang sesuai dan akurat. Pada bagian ini akan dijelaskan tahapan-tahapan yang akan dilaksanakan dalam menyelesaikan penelitian ini. Kerangka kerja merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan adalah sebagai berikut:

### A. Metodologi penelitian

Untuk menyelesaikan penelitian ini, peneliti melakukan berbagai rangkaian dan langkah-langkah yang mendasari penelitiannya, beberapa di antaranya diperoleh selama perancangan prosedur penelitian dan dijelaskan pada Gambar 1.



Gambar 1. prosedur penelitian

Berikut ini penjelasan dari prosedur penelitian pada gambar 1 sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah:  
Penulis mengidentifikasi masalah untuk mendapatkan sesuatu permasalahan yang mana menjadi pertanyaan tentang kepuasan mahasiswa dalam penggunaan website tersebut.
2. Studi Literatur:  
Pada tahapan ini penulis melakukan kajian mengenai referensi yang digunakan untuk mendukung hasil penelitian terutama mengenai pemanfaatan metode Webqual 4.0 sebagai alat ukur kualitas website.
3. Penyebaran Kuesioner Penulis.  
Memanfaatkan google form untuk menyebarkan survei.
4. Pengumpulan Data  
Selanjutnya menunggu pengumpulan data dan informasi responden yang telah disebar menggunakan google form [7].
5. Analisis Data  
Analisis data adalah usaha yang dilakukan untuk mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik data tersebut dapat mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan aktivitas penelitian.
6. Hasil analisis

Hasil analisis yang dilakukan dari pengolahan data yang digunakan untuk mengetahui informasi atau penilaian terhadap suatu objek dapat berupa pembahasan, kesimpulan bahkan rekomendasi yang akan disarankan pada penelitian.

**B. Operasional Variabel**

Agar pengujian dilakukan dengan benar, diperlukan operasionalisasi variabel untuk mengidentifikasi indikator, dimensi dan skala variabel dalam penelitian. Variabel bebas dan terikat merupakan variabel yang digunakan pada penelitian ini:

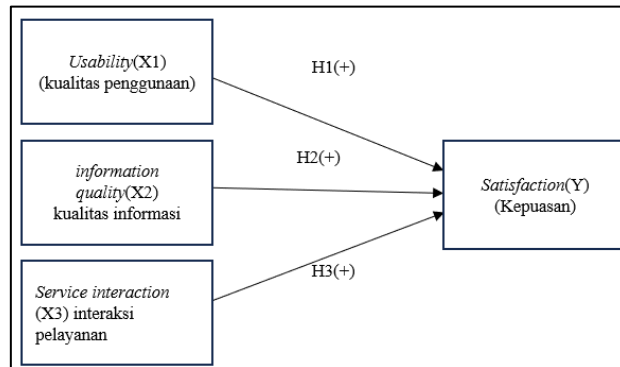
1. Variabel bebas (*independent variable*)  
 Variabel bebas merupakan variabel yang jadi sebab terjadinya atau mempengaruhi yang muncul dari variabel terikat . Variabel ini terdiri dari kualitas pengguna (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*).
2. Variabel terikat (*dependent variable*)  
 Variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat terjadinya perubahan atau yang dipengaruhi, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [8].

**C. Model WebQual**

Berdasarkan pemodelan Website Quality (WebQual), terdapat tiga dimensi kualitas website yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas [9]. Tiga dimensi kualitas website, yaitu:

1. Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*).
2. Variabel X2 adalah dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*).
3. Variabel X3 adalah dimensi Interaksi Service (*Service Interaction*).

Sementara Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan pengguna (User Satisfaction). Oleh karena itu, model konseptual penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 2. Kerangka konseptual penelitian

**D. Prosedur Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dan informasi yang akan dilakukan di dalam penelitian ini terdiri atas data kuantitatif dan data kualitatif.

1. Data kuantitatif  
 Data dalam penelitian ini adalah data hasil kuesioner yang telah diberi angka pada masing-masing jawaban yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan karakteristik responden.
2. Data kualitatif  
 Berdasarkan sumbernya data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder [10].
  - a. Data primer  
 Data Primer adalah sebuah data yang langsung di dapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti.  
 Metode Kuesioner.  
 Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi sejumlah daftar pernyataan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawab Dalam hal ini peneliti memberikan kuesioner kepada siswa dan guru.
  - b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer (Sugiono, 2016). Dalam hal ini, peneliti mengambil beberapa dari jurnal yang tersedia di internet tentang penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lainnya [4].

#### E. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini yaitu:

1. Pada Microsoft Excel peneliti memberi skor sesuai jawaban responden. Berikut skor dari angka 5-1

Tabel 1. Skala Likert

Jawaban	Kriteria	Sekor
Sangat setuju	SS	5
setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak setuju	T	2
Sangat tidak setuju	STS	1

2. Kedua, peneliti melakukan pengujian validitas dengan memasukkan seluruh data responden untuk dianalisis pada Microsoft Excel.
3. Ketiga, peneliti melakukan uji reliabilitas menggunakan tools Microsoft excel. Pada Microsoft excel dimasukkan seluruh data responden lalu dilakukan Analyze – Scale – Realibility Analysis. Selanjutnya, memasukkan setiap data variabel yang ingin dihitung untuk mendapatkan nilai Cronbach's Alpha.
4. Keempat, peneliti melakukan 3 pengujian yaitu uji regresi linear berganda, uji t dan uji F[11].

#### F. WebQual 4.0

Sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, variabel penelitian terdiri dari 4 variabel, antara lain *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction/Overall*). Dalam penelitian ini terdapat beberapa kriteria yang dipakai dengan indikatornya, yaitu:

1. *Usability* (kegunaan)

*Usability* adalah mutu yang terkait dengan website, contohnya tampilan, kemudahan dalam penggunaan, navigasi dan suatu gambaran yang disampaikan kepada pengguna [12]. Dalam hal ini, tampilan sebuah website merupakan factor utama dalam mempengaruhi pengunjung website. Dengan desain yang menarik, kemudahan dalam penggunaan, hal ini dapat membuat pengunjung atau pengguna website senang untuk mengunjungi dan akan mudah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Indikator *Usability* yaitu 1) Saya menemukan situs mudah dipelajari untuk beroperasi; 2) Interaksi saya dengan situs ini jelas dan bisa dimengerti; 3) Saya menemukan situs yang mudah dinavigasi; 4) Saya menemukan situs yang mudah digunakan; 5) Situs ini memiliki tampilan yang menarik; 6) Desainnya sesuai dengan jenis situs; 7) Situs tersebut menyampaikan rasa kompetensinya; dan 8) Situs ini menciptakan pengalaman positif bagi saya.

2. *Information Quaility* (kualitas informasi)

*Information Quality* adalah kualitas yang dilihat dari isi yang terdapat pada web, berdasarkan pantas atau tidak informasi yang disajikan untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya [13]. Indikator *Information Quality* yaitu 1) Memberikan informasi yang akurat; 2) Menyediakan informasi yang dapat dipercaya; 3) Memberikan informasi tepat waktu; 4) Menyediakan informasi yang relevan; 5) Memberikan informasi yang mudah dimengerti; 6) Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat; dan 7) Menyajikan informasi dalam format yang sesuai.

3. *Service Interaction Quality* (Kualitas interaksi layanan)

*Service Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang telah dialami oleh pengguna ketika mereka mengakses ke dalam website, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati [14]. Kualitas interaksi mencakup kemampuan memberi rasa aman saat interaksi, memiliki reputasi yang baik, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati. Indikator dari

ServiceInteraction Quality yaitu 1) Memiliki reputasi yang baik; 2) Rasanya aman untuk menyelesaikan transaksi; 3) Informasi pribadi saya terasa aman; 4) Menciptakan rasa personalisasi; 5) Menyampaikan rasa komunitas; 6) Membuatnya mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi; dan 7) Saya merasa yakin bahwa barang / jasa akan disampaikan seperti yang dijanjikan.

4. *User Satisfaction/overall* (Kepuasan pengguna/keseluruhan)

*Overall* disini lebih diartikan sebagai overall terhadap *User Satisfaction* kepuasan pengguna dan berperan sebagai variabel dependen Indikator dari Overall / *User Satisfaction* yaitu: 1) Tampilan website secara keseluruhan baik [15].

**Perancangan**

A. Pertanyaan kuesioner

Untuk menangkap penilaian dari pengguna, disusun daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner sebagai berikut [16].

Tabel 2. Variabel instrumen WebQual

Kategori	Indicator	Sumber
<i>Usability</i> (kegunaan)(X1)	1. Saya merasa gampang dalam menggunakan website	[11]
	2. Saya merasa website mudah dipahami	[11]
	3. Website dapat diakses setiap saat	[11]
	4. Website memiliki tampilan yang menarik	[11]
	5. Website dapat bernavigasi dengan baik	[11]
	6. Desain warna web nyaman dilihat	[17]
	7. Antar halaman cepat ditampilkan	[17]
	8. Alamat situs mudah untuk diingat	[17]
	9. Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca	[17]
	10. Situs dapat dikenali dari interface awal	[17]
Kualitas informasi ( <i>information quality</i> )(X2)	11. Informasi website cukup jelas	[17]
	12. Informasi bermanfaat untuk pengguna	[17]
	13. Informasi yang disajikan beragam	[17]
	14. Informasi yang diberikan mudah dipahami	[18]
	15. Memberikan informasi yang relevan	[18]
	16. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	[18]
	17. Menyajikan informasi dalam format yang tepat	[18]
Kualitas interaksi pelayanan ( <i>service interaction quality</i> )(X3)	18. Reputasi website yang baik	[19]
	19. Memiliki kepercayaan terhadap layanan website	[19]
	20. layanan yang diberikan melalui website (seperti pengunduhan dokumen) mudah dilakukan dan bebas dari kendala teknis?	
Kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ) (Y)	21. Website menyediakan informasi yang dibutuhkan	[20]
	22. Mudah diakses diperangkat/ gadget atau media lain	[21], [22]

B. Uji validitas

Bertujuan untuk mengukur kevalidan angket kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden dan memastikan bahwa instrument yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 3. Hasil uji validitas

Kualitas Kegunaan ( <i>usability quality</i> ) X1			
Kode kategori	R hitung	R tabel	keterangan
X1.1	0,44803252	0,514	Tidak valid
X1.2	0,53777011	0,514	valid
X1.3	0,67507312	0,514	valid

X1.4	0,79455857	0,514	valid
X1.5	0,73406832	0,514	valid
X1.6	0,9094345	0,514	valid
X1.7	0,9088465	0,514	valid
X1.8	0,90391146	0,514	valid
X1.9	0,90391146	0,514	valid
X1.10	0,70939887	0,514	valid
<b>Kualitas informasi (information quality) X2</b>			
<b>Kode kategori</b>	<b>R hitung</b>	<b>R tabel</b>	<b>keterangan</b>
X2.11	0,83323809	0,514	valid
X2.12	0,93541435	0,514	valid
X2.13	0,93541435	0,514	valid
X2.14	0,91855865	0,514	valid
X2.15	0,91855865	0,514	valid
X2.16	0,83107688	0,514	valid
X2.17	0,84632727	0,514	valid
<b>Kualitas interaksi pelayanan (service interaction quality) X3</b>			
<b>Kode kategori</b>	<b>R hitung</b>	<b>R tabel</b>	<b>keterangan</b>
X3.18	0,93793661	0,514	
X3.19	0,94022371	0,514	
<b>Kepuasan pengguna (user satisfaction) X4</b>			
<b>Kode kategori</b>	<b>R hitung</b>	<b>R tabel</b>	<b>keterangan</b>
X4.20	1	0,514	Valid
X4.21	1	0,514	Valid

Berdasarkan uji validitas diatas dapat diambil Kesimpulan bahwa semua indikator pada setiap dimensi yang digunakan memiliki nilai R hitung > R table, kecuali pada dimensi kualitas kegunaan (*usability quality*) yang memiliki 1 indikator yang tidak valid sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas indikator yg digunakan dapat dinyatakan valid.

C. Uji Realibilitas

Uji realibilitas ini untuk mengetahui Tingkat konsisten dari angket kuesioner yang digunakan oleh peneliti sehingga angket kuesioner tersebut dapat diandalkan meskipun penelitian dilakukan berulang kali dan pada waktu yang berbeda membantu mengidentifikasi masalah instrument dimana jika uji reliabilitas menunjukkan nilai yang rendah, ini bisa menandakan bahwa ada masalah dengan pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen yang digunakan.

Tabel 4. Hasil uji realibilitas

No.	Variabel	Nilai cronbach's alpha	Keterangan
1.	<i>Usability</i> (kegunaan) (x1)	0,91625937	Reliabel
2.	<i>Information Quality</i> (kualitas informasi) (x2)	0,95555556	Reliabel
3.	<i>Service interaction quality</i> (kualitas interaksi pelayanan) (x3)	0,8659794	Reliabel
4.	<i>User satisfaction</i> (Kepuasan pengguna) (x4)	1	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar daripada nilai acuan yang digunakan dalam metode WebQual 4.0, yaitu antara 0,7 hingga 0,9. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang diuji memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

D. Uji regresi linear berganda

Uji Regresi Linear Berganda bertujuan mengukur pengaruh tiga variabel independen (*Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna)

H1 = Terdapat pengaruh *usability* (X1) terhadap *user satisfaction* (Y)

H2 = Terdapat pengaruh *information quality* (X2) terhadap *user satisfaction* (Y)

H3 = Terdapat pengaruh *service interaction quality* (X3) terhadap *user satisfaction* (Y)

H4 = terdapat pengaruh *usability* (X1), *information quality* (X2), *service interaction quality* (X3) secara simultan terhadap *user satisfaction* (Y)

Tingkat kepercayaan 95%,  $\alpha = 0,05$

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.682	1.038		-1.620	.134
	<i>usability</i> x1	.084	.035	.327	2.376	.037
	<i>information</i> x2	-.037	.065	-.114	-.567	.582
	kualitas interaksi x3	.904	.165	.841	5.492	<.001

Gambar 3. Hasil uji regresi linear berganda

Gambar 3 menunjukkan nilai Sig untuk variabel *usability* sebesar 0,037 > 0,05 ini menunjukkan hipotesis ditolak, artinya variabel *usability* tidak berpengaruh signifikan pada variabel kepuasan pengguna. Lalu untuk variabel *information quality* sebesar 0,582 > 0,05 maka hipotesis ditolak, artinya variabel *information quality* tidak berpengaruh pada variabel kepuasan pengguna. Kemudian untuk variabel *service interaction quality* sebesar 0,001 < 0,05 maka hipotesis diterima, artinya variabel *service interaction quality* berpengaruh signifikan pada variabel kepuasan pengguna.

E. Uji T

Uji T bertujuan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>.) terhadap variabel dependen (Y).

Dasar pengambilan keputusan uji T

1. Jika nilai sig < 0.05 atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y

2. Jika nilai sig > 0.05 atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

t tabel = t ( $\alpha/2$ ; n-k-1)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.682	1.038		-1.620	.134
	<i>usability</i> x1	.084	.035	.327	2.376	.037
	<i>information</i> x2	-.037	.065	-.114	-.567	.582
	kualitas interaksi x3	.904	.165	.841	5.492	<.001

Gambar 4. Hasil uji T

Berdasarkan Gambar 4 diketahui bahwa nilai sig untuk pengaruh variabel *usability* (X1) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar  $0,037 > 0,05$  dan nilai t hitung  $2,376 > t$  tabel  $2,201$  artinya variabel *usability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Diketahui bahwa nilai sig untuk pengaruh variabel *information* (X2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar  $0,582 > 0,05$  dan nilai t hitung  $-0,567 < t$  tabel  $2,201$  artinya variabel *information* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Diketahui bahwa nilai sig untuk pengaruh variabel *interaction quality* (X3) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5.492 > t$  tabel  $2,201$  artinya variabel *information* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

F. Uji F

Bertujuan Untuk melihat apakah semua variabel independen secara gabungan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.743	3	4.581	42.327	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	1.191	11	.108		
	Total	14.933	14			

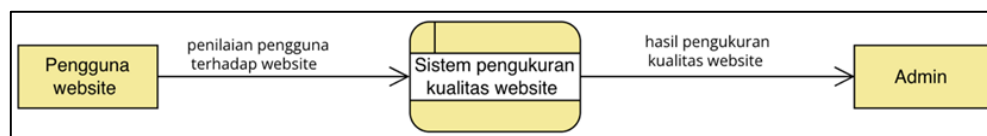
Gambar 5. Hasil uji F

Berdasarkan pada Gambar 5 diketahui bahwa nilai f hitung sebesar  $42,327$  nilai ini lebih besar dibandingkan dengan nilai f tabel yaitu  $3,49$  dapat dirumuskan  $f$  hitung  $42,37 > f$  tabel  $3,49$  sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel independent secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel.

Pemodelan

A. Komponen DFD level 0

Diagram ini menunjukkan interaksi antara tiga komponen utama, yaitu Pengguna Website, Sistem Pengukuran Kualitas Website, dan Admin.

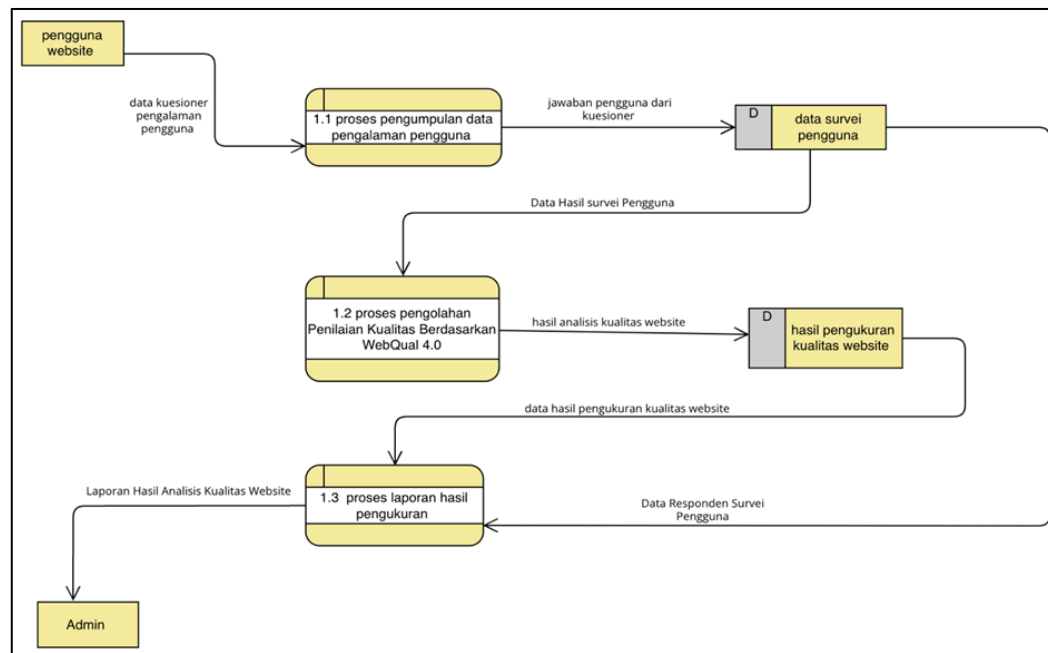


Gambar 6. Data flow diagram level 0

1. Pengguna Website adalah entitas eksternal yang memberikan penilaian terhadap kualitas website melalui sistem. Data yang dikirim berupa penilaian pengguna terhadap website, misalnya feedback terkait kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan berdasarkan metode WebQual 4.0.
2. Sistem Pengukuran Kualitas Website merupakan proses utama yang menerima data penilaian dari pengguna. Sistem ini menganalisis data tersebut menggunakan metode yang telah ditentukan (dalam hal ini WebQual 4.0) untuk menghasilkan laporan tentang kualitas website.
3. Admin adalah entitas eksternal lainnya yang menerima hasil pengukuran kualitas website dari sistem. Data ini berupa laporan analisis yang dapat digunakan untuk mengevaluasi performa website dan mengambil keputusan untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut.

B. Komponen DFD level 1

Diagram ini menggambarkan proses pengumpulan data dan analisis kualitas sebuah website secara sederhana.



Gambar 7. Data flow diagram level 1

1. Pengguna Website:
  - a. Pengguna mengisi kuesioner pengalaman mereka saat menggunakan website.
  - b. Data dari kuesioner ini disebut data kuesioner pengalaman pengguna.
2. Proses Pengumpulan Data (1.1):
  - a. Data kuesioner dikumpulkan dan diolah menjadi jawaban pengguna dari kuesioner, yang disimpan dalam data survei pengguna.
3. Proses Pengolahan Penilaian (1.2):
  - a. Data survei pengguna diolah menggunakan metode WebQual 4.0 untuk menilai kualitas website.
  - b. Hasilnya berupa hasil analisis kualitas website, yang disimpan dalam hasil pengukuran kualitas website.
4. Proses Pelaporan Hasil (1.3):
  - a. Data hasil pengukuran kualitas website dirangkum menjadi laporan.
  - b. Laporan hasil analisis kualitas website ini disampaikan kepada admin untuk digunakan lebih lanjut.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pada uji *validitas* dan *reliabilitas*, seluruh instrumen variabel dependen maupun independen dinyatakan valid dan *reliabel* untuk digunakan, kecuali pada variabel *usability*, di mana terdapat satu instrumen yang tidak valid saat dilakukan pengujian validitas. Pada uji T, hanya variabel *service interaction quality* yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen *user satisfaction*, sedangkan variabel *usability* ( $\text{Sig} = 0,037 > 0,05$ ) dan *information quality* ( $\text{Sig} = 0,582 > 0,05$ ) tidak berpengaruh signifikan. Hasil ini juga didukung oleh uji regresi linear berganda, di mana variabel *usability* dan *information quality* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara variabel *service interaction quality* ( $\text{Sig} = 0,001 < 0,05$ ) menunjukkan pengaruh signifikan. Namun, pada uji F, seluruh variabel independen secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sebagaimana dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 42,327 yang lebih besar dari F tabel 3,49 ( $42,327 > 3,49$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan, variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* memengaruhi kepuasan pengguna, tetapi secara parsial, hanya variabel *service interaction quality* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*.

**Daftar Pustaka**

- [1] R. Syaefullah and S. Sartini, "Analisa Kualitas Website Pondok Pesantren Al Fatah Maos Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Teknik Komputer*, vol. 10, no. 1, pp. 48–54, Jan. 2024, doi: 10.31294/jtk.v10i1.16865.
- [2] E. P. Tanriady, A. Munir, and H. Surasa, "Implementasi Metode WEBQUAL 4.0 Dalam Menganalisis Kepuasan Pengguna Website Search Buddy," *KHARISMA Tech*, vol. 19, no. 1, pp. 75–85, Nov. 2023, doi: 10.55645/kharismatech.v19i1.470.
- [3] F. Falencia, B. Purnama, and H. Mulyono, "Analisis Kualitas Website SMKN Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, vol. 4, no. 8, pp. 481–489, Jan. 2024, doi: 10.47065/tin.v4i8.4718.
- [4] F. Maria and T. Sutabri, "Pengukuran Kualitas Website E-Learning Di SMA Muhammadiyah 1 Palembang dengan Metode Webqual," *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 2, pp. 121–127, Jun. 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.134.
- [5] R. H. Nasution and D. Enda, "Analisis Kualitas Website Diskominfo Bengkalis Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 4, no. 3, pp. 458–474, Aug. 2025, doi: 10.51903/x2hs4q46.
- [6] M. M. Meilina and R. K. Serli, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus SIPP Kota Bekasi." [Online]. Available: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse146>
- [7] N. F. Sagala, N. Sopiha, and M. Marlindawati, "Analisis Pengukuran Kualitas Website Sistem Informasi Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, vol. 8, no. 3, pp. 545–553, Sep. 2023, doi: 10.32493/informatika.v8i3.34217.
- [8] D. A. Widiyanto, B. Purnama, and H. Mulyono, "Analisis Kualitas Website SMA Menggunakan Metode Webqual 4.0," *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, vol. 4, no. 8, pp. 500–508, Jan. 2024, doi: 10.47065/tin.v4i8.4722.
- [9] U. Ubaydillah, M. Sanglise, and A. De Kweldju, "Analisis Penilaian Kualitas Website Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0," *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 9, no. 3, pp. 1484–1493, Aug. 2024, doi: 10.29100/jupi.v9i3.5735.
- [10] G. Firsta Adnyana, A. Tommy, and A. Prawira Kusuma, "PENGUKURAN Kualitas Laman Website Universitas Dhyana Pura Menggunakan Metode Webqual 4.0." [Online]. Available: [www.undhirabali.ac.id](http://www.undhirabali.ac.id)
- [11] F. Puspitasari, A. Muawwal, S. Informasi, and S. Kharisma Makassar, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website GEPO Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0," *JTRISTE*, vol. 9, no. 2, pp. 36–49, 2022, [Online]. Available: <https://geppo.com>.
- [12] M. Hawwin Murtadho and M. Susanti, "Analisa Kualitas Website SMPIT Mutiara Baru Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 8, no. 3, pp. 4160–4166, Jun. 2024, doi: 10.36040/jati.v8i3.9857.
- [13] P. K. Ramadhani and W. Wahyudin, "Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Komputer Antartika*, vol. 2, no. 1, pp. 16–25, Feb. 2024, doi: 10.70052/jka.v2i1.62.
- [14] R. L. Hasanah and F. Djamal, "Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI by Bank BJB Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, vol. 8, no. 1, p. 127, Feb. 2024, doi: 10.26798/jiko.v8i1.976.
- [15] R. Rahmawati and S. Anwar, "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains*, vol. 7, no. 1, pp. 1–10, Jul. 2018, doi: 10.19109/intelektualita.v7i1.2335.
- [16] M. Zunus Amirudin, M. Jalinka, and N. Hamid Sutanto, "Evaluasi Layanan dan Kualitas Website Sistem Informasi Pondok Pesantren Imam Bukhari Surakarta Menggunakan Metode Pengukuran Webqual 4.0".
- [17] N. David Maria Veronika, "Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0," 2018. [Online]. Available: [www.ejournal.unib.ac.id/index.php/pseudocode](http://www.ejournal.unib.ac.id/index.php/pseudocode)
- [18] A. Syaputra and R. Amalia, "Pengukuran Kualitas Website Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah Menggunakan Metode WebQual 4.0," *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, vol. 7, no. 3, pp. 1227–1237, Jul. 2023, doi: 10.33379/gtech.v7i3.2841.
- [19] "Analisis Pengukuran Kualitas Website Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) Menggunakan Metode WebQual 4.0," *Jurnal Ilmiah Komputasi*, vol. 20, no. 3, Sep. 2021, doi: 10.32409/jikstik.20.3.2782.
- [20] A. Winarni, W. Riska, J. Pompa Air, N. 28 Tanjungpinang, and K. Riau, "Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website PT. Bank Sinarmas Tbk Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Bangkit Indonesia*, vol. IX, no. 01, 2020.

- [21] V. Sandri and D. Novita, "Analisis Kualitas Website SIMPEBAJA dari Faktor Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual SIMPEBAJA Website Quality Analysis from User Satisfaction Factors Using the WebQual Method," 2023. [Online]. Available: <https://simpebaja.okukab.go.id/>
- [22] L. Amelia, "Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Analysis of BPJS Health Website Service Quality Using The Webqual 4.0 Method," 2020. [Online]. Available: <https://bpjs-kesehatan.go.id>