

## ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* UNIVERSITAS SEBAGAI MEDIA INFORMASI DENGAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Miftahul Huda <sup>1\*</sup>

<sup>1\*</sup> Program Studi Ilmu Komputer, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Putra Bangsa, Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

*Corresponding Email:* hudablue11@gmail.com <sup>1\*</sup>

### Histori Artikel:

*Dikirim* 5 Desember 2022; *Diterima dalam bentuk revisi* 3 Januari 2023; *Diterima* 6 Januari 2023; *Diterbitkan* 10 Januari 2023. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

### Abstrak

Website Universitas merupakan website yang digunakan dalam memberikan layanan informasi bagi seluruh civitas akademika maupun masyarakat umum. Pentingnya sebuah website Universitas sebagai penyedia informasi maka perlu untuk dilakukan evaluasi dan penyesuaian agar website tersebut bisa memberikan banyak manfaat. Proses evaluasi menggunakan model WebQual 4.0 dengan 3 dimensi kualitas website yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan sebagai variabel independent serta variabel kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Objek penelitian ini yaitu Website Universitas Putra Bangsa. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling. Penelitian ini menggunakan data primer berdasarkan kuesioner dengan 29 item pertanyaan dan 95 responden. Uji pengguna pada aspek Usability mendapatkan penilaian 78,82%. Pada aspek Information Quality mendapatkan penilaian 79,36%. Pada aspek Service Interaction Quality mendapatkan penilaian 78,38%. Pada aspek User Satisfaction mendapatkan penilaian 79,55%. Sehingga website Universitas Putra Bangsa mendapatkan penilaian dalam kategori sistem layak digunakan dengan Sangat Baik. Hasil analisis penyusunan hipotesis secara keseluruhan dapat diterima. Variabel independen yang terdiri dari kegunaan (usability), kualitas informasi (Information Quality), kualitas interaksi layanan (Service Interaction Quality) berkorelasi dan berhubungan secara kuat terhadap variabel kepuasan pengguna (User Satisfaction) sebagai variabel dependen.

**Kata Kunci:** Website; Evaluasi; Webqual.

### Abstract

A university website is a website dedicated to providing information services to the academic community at large and to the general public. The importance of the university website as an information provider should be assessed and adjusted to ensure that the website offers many benefits. The evaluation process uses the WebQual 4.0 model with three dimensions as independent variables: website quality, usability, information quality, and service interaction quality, and user satisfaction as the dependent variable. The subject of this research is the Putra Bangsa University website. The sampling technique used a simple random sampling technique. This study used questionnaire-based primary data with 29 question items and 95 respondents. It received a 78.82% rating in user testing for usability. In terms of information quality, it received a rating of 79.36%. The quality of service interactions received a rating of 78.38%. It has a user satisfaction rating of 79.55%. This put the Putra Bangsa University website in the very user-friendly system category. The results of the hypothesis building analysis as a whole are accepted. The independent variables usability, information quality, and service interaction quality are correlated and closely related to user satisfaction as the dependent variable.

**Keyword:** Website; Evaluation; Webqual.

## 1. Pendahuluan

Teknologi menjadikan informasi mudah dan cepat untuk di akses. Berbagai macam teknologi dengan kemajuan dan inovasi yang dimiliki dapat dirasakan dampaknya untuk saat ini salah satunya kemudahan dan kecepatan dalam mengakses informasi. Perkembangan teknologi informasi memungkinkan adanya kecepatan, ketepatan dan keakuratan sehingga dapat meningkatkan kinerja berbagai kegiatan serta produktivitas dari kegiatan tersebut[1]. Beberapa kegiatan saat ini dengan berbasis teknologi informasi yaitu seperti *e-Agriculture*, *e-banking*, *e-commerce*, *e-laboratory*, *e-government*, *e-employment*, *e-learning* atau yang lainnya yang dapat diakses menggunakan internet. Teknologi informasi digunakan pengguna sebagai suatu sistem ataupun tata cara dalam menyampaikan informasi atau sebuah pesan [2]. Salah satu perkembangan teknologi yang sangat pesat ditunjukkan dengan banyaknya macam layanan yang beralih dalam bentuk online. Salah satu media informasi yang memberikan kemudahan mendapatkan informasi yaitu website. *Situs Website* adalah sumber informasi yang dapat diakses informasinya oleh pengguna kapanpun dan dimanapun [3]. Kemudahan dalam mendapatkan informasi tersebut memberikan dampak yang sangat positif terhadap proses maupun kegiatan yang sedang dilakukan oleh individu maupun organisasi.

Perguruan tinggi merupakan salah satu organisasi di era kemajuan teknologi yang dalam pelaksanaan proses bisnisnya menggunakan sistem informasi untuk menjalankan aktivitas organisasinya [4]. Peran teknologi dengan media website sebagai sistem informasi memberikan layanan yang tidak hanya terbatas sebagai salah satu media promosi perguruan tinggi tetapi juga memberikan kemudahan layanan informasi kepada civitas akademika ataupun kepada calon civitas akademika perguruan tinggi tersebut. Website yang baik yaitu sebuah situs web yang banyak diminati oleh penggunanya [5]. Minat penggunanya tentunya diimbangi dengan kualitas website yang baik. Kualitas yang baik pada website tentunya perlu upaya secara terus menerus untuk dapat meyakinkan para pengguna agar tetap mengakses website dan pengguna merasa puas dalam mendapatkan layanan pada website tersebut. Kualitas dari suatu website penting untuk diperhatikan oleh para pengguna yang menggunakan website tersebut karena dapat menimbulkan dampak terhadap kepuasan pengguna [6].

Universitas Putra Bangsa merupakan lembaga pendidikan tinggi yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan informasi kepada seluruh civitas akademika. Salah satu teknologi informasi tersebut yaitu website Universitas. Website Universitas Putra Bangsa merupakan website yang digunakan Universitas dalam memberikan layanan informasi bagi seluruh civitas akademika maupun masyarakat umum. Pentingnya sebuah website Universitas Putra Bangsa sebagai penyedia informasi maka perlu untuk dilakukan evaluasi dan penyesuaian agar website tersebut bisa memberikan banyak manfaat. Pengguna akan tertarik mengakses website tentunya berdasarkan kualitas website yang baik. Website Universitas Putra Bangsa belum melakukan evaluasi kualitas website dan perlu adanya evaluasi untuk mengetahui sejauh mana kualitas website dapat diterima oleh pengguna. Saat ini website dikelola oleh admin Universitas dan masih membutuhkan banyak penyesuaian agar menarik penggunanya. Dari pentingnya website bagi Universitas, website Universitas Putra Bangsa masih terdapat kekurangannya. Website belum sepenuhnya memberikan informasi yang *up to date*, kecepatan akses website masih perlu ditingkatkan, server belum dikelola mandiri, kurangnya sosialisasi website kepada mahasiswa, interaksi terbatas hanya melalui form komentar dan masih banyak yang lainnya.

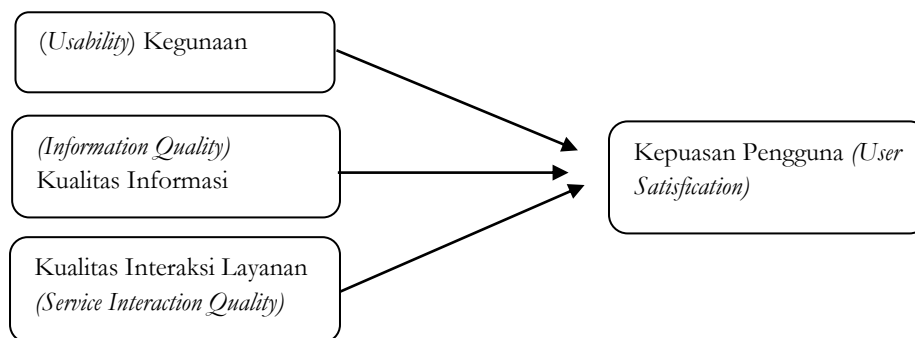
Dari beberapa kekurangan tersebut maka perlu adanya kajian evaluasi kualitas sistem yang lebih mendalam agar pengguna website bisa lebih maksimal dalam menggunakannya. Proses evaluasi website dapat dilakukan melalui implementasi model WebQual 4.0 dengan instrumen evaluasi yang berfokus pada persepsi pengguna terhadap kualitas website. Variabel yang secara umum digunakan untuk mengukur kualitas aplikasi berbasis web adalah menggunakan Website Quality 4.0 (Webqual) dengan alasan karena variabel ini merupakan metode atau teknik pengukuran kualitas sebuah aplikasi berbasis web berdasarkan dari persepsi pengguna akhir [7]. Model *WebQual 4.0* dalam penyusunan instrument evaluasi telah mengalami beberapa fase iterasi dan digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan tiga dimensi, yaitu *usability* (kemudahan penggunaan),

*information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi). Berbagai evaluasi website yang sudah dilakukan yaitu menggunakan metode WebQual untuk mengukur kualitas website pada website perusahaan, website pendidikan, website perbankan, dan website jasa layanan.

Beberapa peneliti terdahulu telah melakukan evaluasi website untuk mengetahui kualitas website mereka. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Ismail dan Al-Bahri tentang evaluasi website kuesioner dengan metode webqual. Hasil penelitian diperoleh bahwa pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja website eKuisisioner perlu dimaksimalkan pada bagian kemudahan pengguna, tampilan website, dan halaman informasi yang perlu diperbaiki serta komunikasi yang harus diperhatikan pengelola website eKuisisioner [8]. Fauziah dan Wulandari mengukur kualitas web e-commerce bukalapak.com dengan metode webqual dengan hasil bahwa kualitas website bukalapak.com berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen website bukalapak.com [9]. Penelitian Sujono dan Santoso, evaluasi terhadap elearning menghasilkan kesimpulan bahwa dimensi usability berpengaruh kepada kepuasan pengguna elearning [10]. Sedangkan pada penelitian Rosyadi dan Indartono evaluasi website Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja dengan metode webqual menghasilkan bahwa kualitas website belum memenuhi harapan pengguna, dengan melihat tingkat kesesuaian pada tiap variabel [6]. Dari beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa salah satu metode evaluasi website yaitu dengan metode webqual. Berdasarkan uraian latarbelakang diatas peneliti bermaksud untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul Analisis Kualitas Website Universitas Sebagai Media Informasi Dengan Metode Webqual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi website dengan mengukur kualitas website serta mengukur hubungan antara variabel (*usability*) kegunaan, (*information quality*) kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari pengguna website.

## 2. Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Objek dalam penelitian ini yaitu Website Universitas Putra Bangsa. Website tersebut dapat diakses pada laman <https://universitasputrabangsa.ac.id/>. Data primer digunakan dalam penelitian ini dengan berbasiskan kuesioner. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berdasarkan variabel penelitian yang sudah ditentukan sebelumnya, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengukur kualitas website serta menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengevaluasi kualitas website. Evaluasi website menggunakan metode Webqual dengan 3 dimensi kualitas website yaitu variabel (*usability*) kegunaan, variabel (*information quality*) kualitas informasi, dan variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) sebagai variabel independent serta variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel dependent [9].



Gambar 1. Model Konseptual Webqual

Data kuantitatif didapatkan dari hasil validasi data pengguna website Universitas Putra Bangsa melalui kuesioner. Kemudahan penggunaan website di nilai dengan menentukan kategori pengukuran. Kategori tersebut menggunakan pengukuran Skala Likert dengan rentang nilai 1-4. Setelah mendapatkan data primer kemudian data dianalisis dengan analisis deskriptif yaitu mendeskripsikan data atau menggambarkan data yang terkumpul untuk dapat ditarik kesimpulan. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Putra Bangsa. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [11]. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa yang telah menggunakan website Universitas Putra Bangsa. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling, yaitu pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu [12]. Dalam hal ini peneliti melakukan pengundian secara acak untuk memilih satu kelas dari beberapa kelas yang ada. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa dengan jumlah mahasiswa 95. Penelitian ini melakukan uji validitas dan reabilitas untuk memastikan kelayakan dari kuesioner. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 25 for Windows*. Pada analisis data, setelah data terpenuhi maka dilakukan pengujian antara variabel independen dengan variabel dependen menggunakan analisis regresi berganda. Hipotesis yang ada dalam penelitian ini yaitu:

H1: Bagaimana hubungan antara *Usability (X1)* terhadap *User Satisfaction (Y)*

H2: Bagaimana hubungan antara *Information Quality (X2)* terhadap *User Satisfaction (Y)*.

H3: Bagaimana hubungan antara *Service Interaction Quality (X3)* terhadap *User Satisfaction (Y)*.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Berikut hasil pengujian dalam penelitian ini:

#### 3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai butir instrumen. Pada tingkat kemaknaan 0,05 atau 5% dengan nilai  $r$  tabel  $df=n-2$  dimana  $n$  adalah responden dengan jumlah 95 maka  $df=95-2=93$  diperoleh nilai  $r$  tabelnya yaitu 0,202. Berdasarkan nilai  $r$  tabel tersebut, dinyatakan tidak valid jika hasil dari nilai  $r$  hitung tiap instrumen kurang dari 0,202. Berikut hasil uji validitas instrument dengan menggunakan *SPSS 22.0 for Windows*:

Tabel 1. Validitas Variabel *Usability*

Variabel Pertanyaan Usability	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,571	0,202	Valid
X1.2	0,472	0,202	Valid
X1.3	0,593	0,202	Valid
X1.4	0,528	0,202	Valid
X1.5	0,681	0,202	Valid
X1.6	0,470	0,202	Valid
X1.7	0,590	0,202	Valid
X1.8	0,257	0,202	Valid

Berdasarkan hasil validitas instrumen pada variabel *Usability* di atas menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung pada tiap instrument lebih besar dari 0,202. Hal tersebut menunjukkan bahwa item instrument X1.1 sampai dengan item instrument X1.8 dinyatakan valid.

Tabel 2. Validitas Variabel *Information Quality*

Variabel Pertanyaan Information Quality	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X2.1	0,717	0,202	Valid
X2.2	0,617	0,202	Valid
X2.3	0,725	0,202	Valid
X2.4	0,588	0,202	Valid
X2.5	0,492	0,202	Valid
X2.6	0,325	0,202	Valid
X2.7	0,370	0,202	Valid

Berdasarkan hasil validitas instrumen pada variabel *Information Quality* di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung pada tiap instrument lebih besar dari 0,202. Hal tersebut menunjukkan bahwa item instrument X2.1 sampai dengan item instrument X2.7 dinyatakan valid.

Tabel 3. Validitas Variabel *Service Interaction Quality*

Variabel Pertanyaan Service Interaction Quality	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X3.1	0,419	0,202	Valid
X3.2	0,468	0,202	Valid
X3.3	0,398	0,202	Valid
X3.4	0,513	0,202	Valid
X3.5	0,501	0,202	Valid
X3.6	0,600	0,202	Valid
X3.7	0,520	0,202	Valid

Berdasarkan hasil validitas instrumen pada variabel *Service Interaction Quality* di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung pada tiap instrument lebih besar dari 0,202. Hal tersebut menunjukkan bahwa item instrument X3.1 sampai dengan item instrument X3.7 dinyatakan valid.

Tabel 4. Validitas Variabel *User Satisfaction*

Variabel Pertanyaan User Satisfaction	r Hitung	r Tabel	Keterangan
US1	0,308	0,202	Valid
US2	0,468	0,202	Valid
US3	0,422	0,202	Valid
US4	0,540	0,202	Valid
US5	0,333	0,202	Valid
US6	0,508	0,202	Valid
US7	0,555	0,202	Valid

Berdasarkan hasil validitas instrumen pada variabel *User Satisfaction* di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung pada tiap instrument lebih besar dari 0,202. Hal tersebut menunjukkan bahwa item instrument US1 sampai dengan item instrument US7 dinyatakan valid.

### 3.2 Uji Reliabilitas

Menurut [13] suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,70. Berikut uji reliabilitas instrumen penelitian:

Tabel 5. Case Processing Summary

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	95	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 6. Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,779	29

Hasil uji Reliabilitas pada 29 item pertanyaan terbukti reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,779.

### 3.3 Pengolahan Data

Data kuantitatif yang didapatkan dari hasil penilaian kuesioner kemudian digunakan untuk mengukur tingkat kelayakan sistem dengan nilai presentase pada tiap aspek yang diteliti. Berikut perhitungan presentase dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

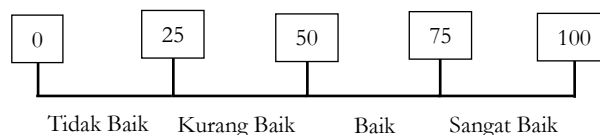
Keterangan:

P = Presentase

f = Frekuensi

n = Jumlah Sampel yang diolah [14]

Selanjutnya tingkat validasi kelayakan sistem dapat dikelompokkan kedalam empat kategori dengan menggunakan penilaian skala sebagai berikut [15]:



Gambar 2. Tingkat Validitas Kelayakan Sistem

Berikut table kategori pada tingkat validitas kelayakan sistem:

Tabel 7. Kategori tingkat validitas kelayakan Sistem

Skor Presentase	Kategori
0% sampai 25%	Tidak Baik
25% sampai 50%	Kurang Baik
50% sampai 75%	Baik
75% sampai 100%	Sangat Baik

Berikut hasil uji pengguna pada aspek *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality*, dan *User Satisfaction* untuk mengukur tingkat kelayakan sistem pada website Universitas Putra Bangsa dengan 95 responden.

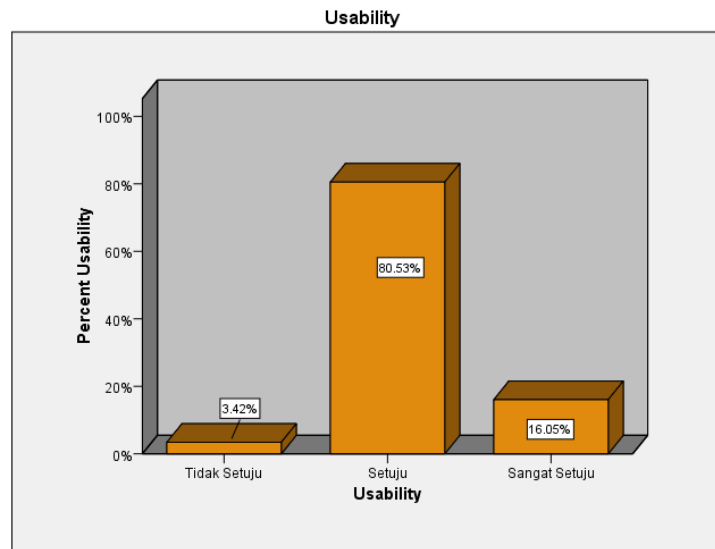
Tabel 8. Hasil Analisis Data Kategori Tingkat Validitas

Aspek Penilaian	Jumlah Responden	Nilai Total	Nilai Maksimal	Presentase (%)
<i>Usability</i>	95	2396	3040	78,82
<i>Information Quality</i>	95	2111	2660	79,36
<i>Service Interaction Quality</i>	95	2089	2660	78,38
<i>User Satisfaction</i>	95	2086	2660	79,55

Dari hasil uji pengguna pada aspek penilaian *Usability* mendapatkan hasil 78,82%. Pada aspek penilaian *Information Quality* mendapatkan hasil 79,36%. Pada aspek penilaian *Service Interaction Quality* mendapatkan hasil 78,38%. Sedangkan aspek penilaian *User Satisfaction* mendapatkan nilai 79,55%. Sehingga website Universitas Putra Bangsa masuk dalam kategori penilaian kalayakan sistem pada kategori **Sangat Baik**. Berikut hasil analisis respon responden terhadap seluruh pertanyaan pada tiap variabel penelitian:

1) *Usability*

Pada aspek *usability* hasil analisis respon responden menunjukkan bahwa nilai presentase terbesar 80,53% responden menjawab “Setuju”; 0% responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”; 3,42 responden menjawab “Tidak Setuju”; dan 16,05% responden menjawab “Sangat Setuju”.



Gambar 3. Respon Responden Aspek Usability

2) *Information Quality*

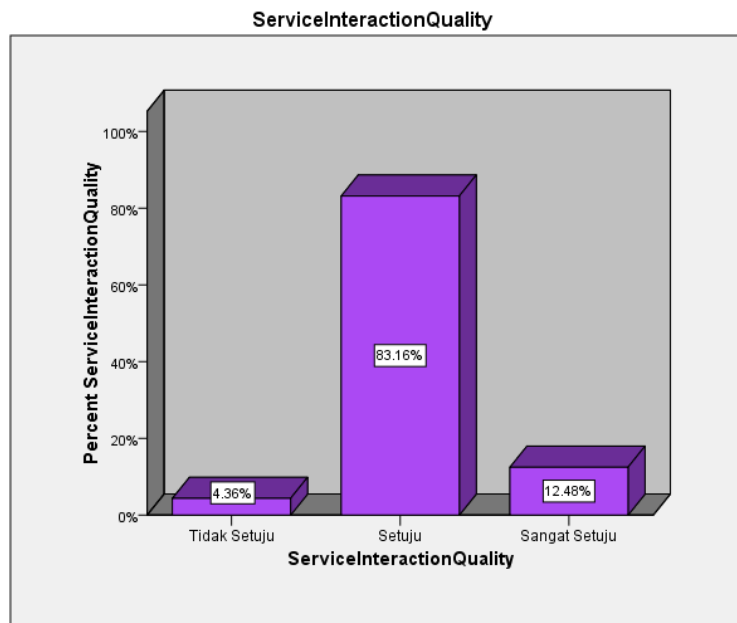
Pada aspek *Information Quality* hasil analisis respon responden menunjukkan bahwa nilai presentase terbesar 82,71% responden menjawab “Setuju”; 0% responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”; 2,71% responden menjawab “Tidak Setuju”; dan 14,59% responden menjawab “Sangat Setuju”.



Gambar 4. Respon Responden Aspek Information Quality

3) *Service Interaction Quality*

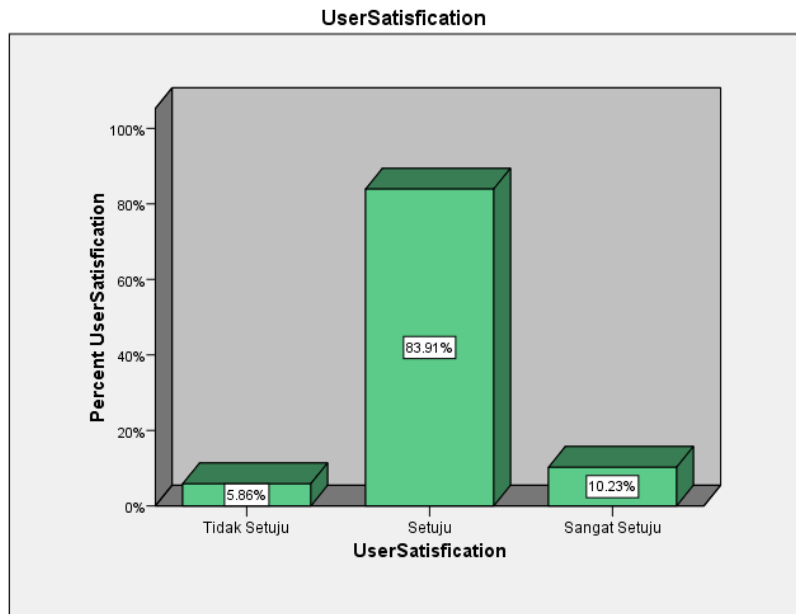
Pada aspek *Service Interaction Quality* hasil analisis respon responden menunjukkan bahwa nilai presentase terbesar 83,16% responden menjawab “Setuju”; 0% responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”; 4,36% responden menjawab “Tidak Setuju”; dan 12,48% responden menjawab “Sangat Setuju”.



Gambar 5. Respon Responden Aspek Service Interaction Quality

4) *User Satisfaction*

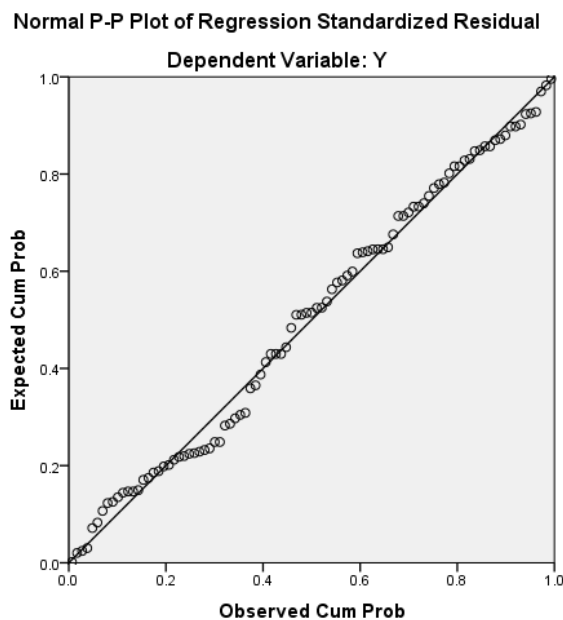
Pada aspek *User Satisfaction* hasil analisis respon responden menunjukkan bahwa nilai presentase terbesar 83,91% responden menjawab “Setuju”; 0% responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”; 5,86% responden menjawab “Tidak Setuju”; dan 10,23% responden menjawab “Sangat Setuju”.



Gambar 6. Respon Responden Aspek User Satisfaction

### 3.4 Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan grafik P-Plot dalam pengujian normalitas. Data dinyatakan terdistribusi normal jika plot data tidak menyebar jauh dari garis lurus diagonal atau lebih tepatnya menyebar di sekitar garis lurus diagonal. Berdasarkan uji normalitas dalam penelitian ini, grafik plot pengujian normalitas dengan hasil bahwa plot data berada di sekitar garis diagonal dan data terdistribusi secara normal. Berikut gambar Uji Normalitas dengan grafik P-Plot:



Gambar 7. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas tersebut dapat diperkuat lagi dengan uji *Kolmogorov Smirnov (K-S)* pengujian secara statistik. Data terdistribusi normal dengan uji normalitas *Kolmogorov Smirnov (K-S)* yaitu data

residual berdistribusi normal jika data penelitian memperoleh nilai signifikansi  $(p) > 0,05$  [13]. Berikut tabel 9 disajikan data uji *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*:

Tabel 9. Hasil Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*

One Sample Kolmogorov Smirnov Test		Unstandardized Residual.
N		95
Normal Parameters <sup>a,b</sup> .	Mean.	,0000000
	Std. Deviation.	1,38699008
Most Extreme Differences.	Absolute.	,080
	Positive.	,080
	Negative.	-,065
Test Statistic.		,080
Asymp. Sig. (2-tailed).		,163 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Hasil uji *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* normalitas data pada Tabel 9 di atas, mendapatkan nilai signifikansi lebih dari 0,05 dengan nilai signifikansi penelitian ini sebesar 0,163. Data tersebut menunjukkan bahwa data residual menyebar secara normal.

### 3.5 Uji Multikolonieritas

Pengujian *multikolonieritas* pada model regresi dilakukan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi dengan kategori baik yaitu apabila tidak adanya korelasi antara variabel independen. Jika nilai *variance inflation factor* (VIF) kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak mengalami masalah *multikolonieritas* atau dikatakan bebas dari *multikolonieritas*. Berikut tabel hasil Uji *multikolonieritas*:

Tabel 10. Hasil Uji *Multikolinieritas*

1	Variabel	Collinearity Statistics	
		Tolerance.	VIF.
	X1 (Usability)	,767	1,304
	X2 (Information Quality)	,808	1,238
	X3 (Service Interaction Quality)	,810	1,234

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel 10 hasil uji *multikolonieritas* menunjukkan bahwa nilai VIF kurang dari 10 pada tiap variabel bebas yaitu pada variabel *usability* dengan nilai 1,304, variabel *information quality* dengan nilai 1,238 dan variabel *service interaction quality* dengan nilai 1,234. Sedangkan nilai *Tolerance* di atas 0,1 dengan nilai tiap variabel bebasnya yaitu pada variabel *usability* dengan nilai 0,767, variabel *information quality* dengan nilai 0,808 dan variabel *service interaction quality* dengan nilai 0,810. Berdasarkan hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk seluruh variabel bebas dapat dinyatakan terbebas dari *multikolinieritas*.

### 3.6 Uji Heteroskedastisitas

Uji Spearman RHO digunakan untuk menguji *heteroskedastisitas* yaitu meregresikan tiap variabel bebas dengan nilai absolut residual. Jika hasil pengujian *heteroskedastisitas* nilai Sig. 2-tailed lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

Tabel 11. Hasil Uji *Spearman RHO* (*Heteroskedastisitas*)

		X1	X2	X3	Unstandardized Residual
Spearman's X1 rho	Correlation Coefficient	1,000	,389**	,369**	,025
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,811
	N	95	95	95	95
X2	Correlation Coefficient	,389**	1,000	,318**	,006
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,002	,954
	N	95	95	95	95
X3	Correlation Coefficient	,369**	,318**	1,000	,025
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	.	,808
	N	95	95	95	95
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,025	,006	,025	1,000
	Sig. (2-tailed)	,811	,954	,808	.
	N	95	95	95	95

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

Hasil uji *Spearman RHO* (*Heteroskedastisitas*) pada Tabel 11. menunjukkan bahwa variabel bebas X1 sebagai variabel *usability*, X2 sebagai variabel *information quality* dan X3 sebagai variabel *service interaction quality* memiliki nilai Sig. 2-tailed lebih dari 0,05 yang artinya dari ketiga variabel bebas tersebut tidak terdapat masalah heteroskedastisitas pada model regresi penelitian.

### 3.7 Analisis Korelasi

Setelah proses pengujian *Normalitas*, *multikolonieritas* dan *heteroskedastisitas* kemudian dilanjutkan analisis korelasi. Analisis korelasi ini bertujuan mengetahui tingkat keeratan antara variable yang ada pada penelitian ini antara variable independen terhadap variable dependen. Berikut hasil analisis korelasi:

Tabel 12. Analisis Korelasi

		X1	X2	X3	Y
X1	Pearson Correlation	1	,395**	,392**	,444**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95
X2	Pearson Correlation	,395**	1	,329**	,427**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000
	N	95	95	95	95
X3	Pearson Correlation	,392**	,329**	1	,436**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000
	N	95	95	95	95
Y	Pearson Correlation	,444**	,427**	,436**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95

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

Berdasarkan table di atas, bahwa hasil uji variable *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y) memiliki nilai signifikansi “0,000” lebih kecil dari “0,05”, maka variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) memiliki hubungan atau korelasi dengan variable *User Satisfaction* (Y). Sedangkan pada derajat hubungan antar variable mendapatkan hasil korelasi variable *Usability* (X1) sebesar “0,444”, *Information Quality* (X2) sebesar “0,427”, *Service Interaction Quality* (X3) sebesar “0,436”. Dari hasil tersebut menunjukkan bahawa variable memiliki derajat hubungan yang sedang.

### 3.8 Uji Hipotesis

#### 1) Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut perhitungan Uji T:

Tabel 13. Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,194	2,434		2,545	,013
	X1 (Usability)	,222	,089	,246	2,504	,014
	X2 (Information Quality)	,237	,093	,244	2,552	,012
	X3 (Service Interaction Quality)	,238	,088	,259	2,704	,008

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- Variabel *Usability* memiliki signifikan kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,014 dan nilai t hitung  $2,504 > t$  tabel 1,986, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima yang artinya ada pengaruh *Usability (X1)* terhadap *User Satisfaction (Y)*.
- Variabel *Information Quality* memiliki signifikan kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,012 dan nilai t hitung  $2,552 > t$  tabel 1,986, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima yang artinya ada pengaruh *Information Quality (X2)* terhadap *User Satisfaction (Y)*.
- Variabel *Service Interaction Quality* memiliki signifikan kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,008 dan nilai t hitung  $2,704 > t$  tabel 1,986, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima yang artinya ada pengaruh *Service Interaction Quality (X3)* terhadap *User Satisfaction (Y)*.

#### 2) Uji F

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen [13]. Dengan tingkat signifikan (a) yang digunakan adalah 5%, distribusi F dengan derajat kebebasan (a;K-1,n-K-1).

Tabel 14. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	88,343	3	29,448	14,680	,000 <sup>b</sup>
	Residual	182,541	91	2,006		
	Total	270,884	94			

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

Berdasarkan Tabel diatas nilai sig  $0,000 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap *User Satisfaction*.

### 3.9 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk menilai seberapa berpengaruh variabel independen secara simultan atau bersama-sama dengan berdasarkan nilai Adjusted R Square mempengaruhi variabel dependen. Berdasarkan analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 15. Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,571 <sup>a</sup>	,326	,304	1,416
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				

Dari tabel 15 tersebut menunjukkan bahwa nilai dari *Adjusted R Square* adalah 0,304. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa 0,304 atau 30,4% variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Sedangkan nilai 69,6% dengan perhitungan ( $100\% - 30,4\% = 69,6\%$ ) sebagai sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya selain dari variabel yang diteliti.

#### 4. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Evaluasi *usability* website Universitas Putra Bangsa menggunakan metode *Webqual* dengan beberapa variabel penelitian yang berupa aspek kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*), dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- 2) Uji pengguna pada aspek penilaian **Usability** mendapatkan hasil 78,82%. Pada aspek penilaian **Information Quality** mendapatkan hasil 79,36%. Pada aspek penilaian **Service Interaction Quality** mendapatkan hasil 78,38%. Sedangkan aspek penilaian **User Satisfaction** mendapatkan nilai 79,55%. Sehingga website Universitas Putra Bangsa masuk dalam kategori penilaian kalayakan sistem pada kategori **Sangat Baik**
- 3) Evaluasi Uji analisis respon responden pada tiap variabel tidak ada yang menilai dengan kriteria sangat tidak setuju.
- 4) Evaluasi Uji analisis respon responden pada tiap variabel menunjukkan penilaian “Sangat Baik” dengan nilai presentase tiap variabel lebih dari 80% menilai dengan kriteria “Setuju”.
- 5) Hasil evaluasi respon responden pada aspek kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*), pengguna menilai dengan kriteria “Tidak Setuju” terbanyak yaitu pada aspek kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) dengan nilai 4,36%. Dari penilaian tersebut merekomendasikan kepada perbaikan pada kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) yang ada di website.
- 6) Kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) perlu ditingkatkan dengan menerapkan beberapa fitur tambahan terkait dengan interaksi pengguna di dalam website.
- 7) Hasil analisis penyusunan hipotesis secara keseluruhan dapat diterima. Variabel independen yang terdiri dari kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) berkorelasi dan berhubungan secara kuat terhadap variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sebagai variabel dependen.

#### 5. Daftar Pustaka

- [1] M. R. Awinero, Y. Rahardja, and N. N. Sitokdana, “Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 5.0 Pada Kantor Dinas Komunkasi Dan Informatika Kota Jayapura,” 2022. [Online]. Available: <https://journal-computing.org/index.php/journal-sea/index>
- [2] P. humisar Parsaorantua, Y. Pasoreh, and sintje A. Rondonuwu, “Implementasi teknologi informasi dan komunikasi,” *unikasiJurnal Acta Diurna Kom*, vol. VI, no. 3, pp. 1–14, 2017.

- [3] P. Sirikitsathian, S. Chaveesuk, and C. Sathitwiriawong, "A conceptual framework for better understanding of factors influencing accessibility to a website and its acceptance by university students with visual impairments," in *2017 9th International Conference on Information Technology and Electrical Engineering (ICITEE)*, 2017, pp. 1–5. doi: 10.1109/ICITEED.2017.8250493.
- [4] N. H. Sutanto, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi pada Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta (Studi Kasus Universitas ABC)," vol. 1, 2021.
- [5] D. B. Napitupulu, "Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]," *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, vol. 14, no. 1, p. 51, 2016, doi: 10.17933/bpostel.2016.140105.
- [6] M. A. Rosyadi and K. Indartono, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi kasus: Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja)," *Ilmiah Komputer Grafis*, vol. 14, no. 1, pp. 1–13, 2020, [Online]. Available: <http://journal.stekom.ac.id/index.php/pixel/page1>
- [7] G. Wijonarko and A. Wirapraja, "Analisis Kualitas Aplikasi OrangeHRM Menggunakan WebQual 4.0 Dalam Mempengaruhi Kepuasan Karyawan dan Produktivitas Kerja," *Teknika*, vol. 10, no. 2, pp. 146–151, Jul. 2021, doi: 10.34148/teknika.v10i2.381.
- [8] Ismail and F. P. Al-Bahri, "WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA): Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisisioner," *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, vol. 3, no. 2, 2019.
- [9] D. N. Fauziah and D. A. N. Wulandari, "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN BUKALAPAK.COM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0," *Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018, [Online]. Available: <http://www.nusamandiri.ac.id1>, <http://www.bsi.ac.id2>
- [10] Sujono and H. B. Santoso, "Analisis Kualitas E-Learning dalam Pemanfaatan Web Conference sebagai Media Belajar Mahasiswa," *Saintekbu*, vol. 9, no. 2, pp. 27–37, 2017, doi: 10.32764/saintekbu.v9i2.114.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, CV, 2009.
- [12] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- [13] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [14] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- [15] M. F. Gonias, *Pengembangan Multimedia Interaktif Untuk Asesmen Pembelajaran*. Bandung: UPI, 2009.