

KUALITAS KONTEN DAN KEPUASAN PENGGUNA PADA WEBSITE BERITA QUARTA.ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Sardi

Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Kramat Raya No. 98 Jakarta Pusat, Indonesia

email : cowansardi@gmail.com

Abstrak

Quarta.id merupakan sebuah *website* berita yang menawarkan berbagai konten menarik mencakup *sport, insight, leisure, lifestyle, dan event*. Namun, seperti halnya platform digital lainnya, *website* ini menghadapi tantangan dalam hal kualitas informasi yang disajikan dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna. Untuk menganalisis permasalahan ini, penulis melakukan penelitian menggunakan metode Webqual 4.0, sebuah pendekatan yang telah terbukti efektif dalam mengevaluasi kualitas *website*. Metode Webqual 4.0 terdiri dari tiga dimensi utama yang saling berkaitan: kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Selain ketiga dimensi tersebut, penelitian ini juga memasukkan pertanyaan tambahan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*), sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman pengguna Qurarta.id. Untuk mengumpulkan data, peneliti menyusun kuesioner berdasarkan indikator Webqual 4.0 dengan menggunakan skala Likert. Kuesioner ini terdiri dari 21 pertanyaan yang mencakup semua aspek yang ingin diteliti. Survei dilakukan terhadap 93 responden, jumlah yang cukup representatif untuk memberikan hasil yang valid. Setelah pengumpulan data, proses analisis dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif. Untuk memastikan keabsahan hasil penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan software SPSS versi 29. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua data yang diolah valid dan reliabel.

Kata Kunci : *Webqual, SPSS, Kualitas Website*

Abstract

Quarta.id is a news website that offers various interesting content including sports, insight, leisure, lifestyle and events. However, like other digital platforms, this website faces challenges in terms of the quality of the information presented and its impact on user satisfaction. To analyze this problem, the author conducted research using the Webqual 4.0 method, an approach that has been proven effective in evaluating website quality. The Webqual 4.0 method consists of three main dimensions that are interrelated: usability quality, information quality, and service interaction quality. Apart from these three dimensions, this research also includes additional questions to measure the level of user satisfaction, thereby providing a more comprehensive picture of the Qurarta.id user experience. To collect data, researchers compiled a questionnaire based on Webqual 4.0 indicators using a Likert scale. This questionnaire consists of 21 questions covering all aspects you want to research. The survey was conducted on 93 respondents, a number that is representative enough to provide valid results. After data collection, the analysis process was carried out using descriptive statistical methods. To ensure the validity of the research results, validity and reliability tests were carried out using SPSS version 29 software. The test results showed that all data processed was valid and reliable.

Keywords : *Webqual, SPSS, Website Quality*

1. Pendahuluan

Kemajuan teknis yang pesat merupakan ciri khas era modern perkembangan digital. Banyak bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat terpengaruh oleh hal ini. Karena kemajuan teknologi yang mengiringi kemajuan ilmu pengetahuan, hal ini menjadi mungkin. TIK merupakan salah satu bidang yang mengalami pertumbuhan luar biasa. Internet memainkan peran kunci dalam kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Jaringan global ini memungkinkan orang-orang di berbagai belahan dunia untuk terhubung satu sama lain. Saat ini, akses internet telah menjadi kebutuhan yang hampir tak terpisahkan bagi sebagian besar individu.

Teknologi internet telah menjadi elemen krusial dalam kehidupan global dan mengubah pola hidup masyarakat secara signifikan. Bukti nyata dari fenomena ini terlihat dalam laporan Digital 2020. Di antara negara-



negara terpadat di dunia, Indonesia menempati urutan keempat, menurut survei tersebut, mencatat 64% dari total penduduknya sebagai pengguna internet pada tahun 2020. Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 17% dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Merespon perkembangan ini, banyak aktivitas kini beralih ke platform daring untuk meningkatkan efisiensi bisnis. Meskipun demikian, tidak semua layanan onlinemendapat penerimaan dan pengakuan yang sama dari masyarakat, walaupun jumlah pengguna internet terus bertambah.

Salah satu kelebihan internet adalah mempermudah penggunaannya untuk melakukan proses belajar, berbelanja, berkomunikasi, dan mendapatkan informasi secara *up to date* yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Salah satu platform yang bisa digunakan adalah *website*. *Website* adalah sebuah halaman yang fungsinya untuk menampilkan berbagai macam informasi dalam bentuk tulisan, gambar dan suara yang kemudian dapat di akses menggunakan jaringan internet kapan saja dan di mana saja (Imanullah et al., 2021). Dulu orang mengandalkan media cetak seperti surat kabar serta majalah sebagai sumber informasi utama mereka. Namun, seiring berjalannya waktu dan kemajuan teknologi, setiap orang kini dapat lebih cepat memperoleh informasi yang mereka butuhkan melalui situs web atau internet. Sebagai contoh salah satu *website* yang menyediakan informasi terkini adalah Quarta.id.

Quarta.id adalah sebuah website berita yang menyajikan konten berita seperti sport, insight, leisure, lifestyle, leisure dan event. Fitur pilihan itu akan memudahkan pengguna menentukan jenis informasi yang mereka butuhkan.

Quarta.id di luncurkan pada tahun 2023 dan hingga sampai saat ini masih aktif. Namun, pada website Quarta.id masih di temui kekurangan. Seperti informasi yang tampilkan oleh Quarta.id belum up to date. Dalam hal search engine optimation juga butuh di opotimalisasi untuk memberi penguatan pada tingkat keterbacaan melalui mesin pencari. Masalah lain yang sering di jumpai saat ini di berbagai media yaitu berita hoax. Akibatnya, setiap orang harus menyadari bahwa materi berkualitas tinggi sangat penting untuk audiens situs web. Kebahagiaan pengguna sangat berkorelasi dengan kualitas situs web. Lebih banyak orang akan mengunjungi situs web jika berkualitas tinggi.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan metodologi WebQual 4.0 untuk mengevaluasi kualitas situs web. Penilaian kualitas situs web didasarkan pada pandangan para pengguna Quarta.id. Kerangka WebQual dikembangkan berdasarkan riset di tiga bidang utama: mutu informasi yang disajikan di situs web, kualitas interaksi layanan, dan aspek kegunaan situs

2. Landasan Teori

2.1 Kualitas Website

Menurut Lupiyoadi dalam (Muzammil et al., 2024) menyatakan bahwa kualitas merupakan sintesis dari berbagai aspek dan ciri yang menentukan sejauh mana suatu produk atau layanan dapat memenuhi standar kebutuhan pelanggan. Dalam konteks ini, penilaian akhir terletak pada persepsi pelanggan mengenai tingkat pemenuhan kebutuhan mereka.

2.2 Spss

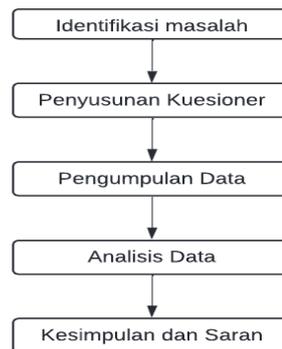
Statistical Package for the Social Sciences atau disingkat SPSS, adalah program yang dapat melakukan pemrosesan data dan analisis statistik secara interaktif dan batch. SPSS adalah perangkat lunak yang menawarkan kemampuan analisis statistikcanggih. Aplikasi ini memiliki antarmuka grafis yang mudah digunakan, dengan sistem manajemen data yang efektif. Desainnya yang intuitif, menggunakan menu- menu deskriptif dan dialog box yang tidak rumit, menjadikan SPSS mudah dipahamid dan digunakan oleh penggunanya (Handayani et al., 2023).

2.3 Webqual

Webqual merupakan salah satu metode yang dipakai guna mengevaluasi mutu sebuah situs web berdasarkan pandangan dari pengguna akhirnya. L. Pitt, R. Watson, dan C. Kavan mengatakan Webqual merupakan pengembangan dari Servqual yang adalah metrik yang umum dipakai mengevaluasi kualitas suatu layanan. Menurut mereka, Servqual berkonsentrasi pada kualitas layanan Sistem Informasi (IS), sedangkan Webqual berkonsentrasi pada kualitas website. Webqual didasarkan pada Quality Function Deployment (QFD), sedangkan Servqual berkonsentrasi pada kualitas layanan situs web (Purwandani & Syamsiah, 2021).

3. Metodologi Penelitian

3.1 Tahapan Penelitian



Sumber : peneliti

Gambar 1. Tahapan Penelitian

1. **Identifikasi Masalah**
Permasalahan yang diidentifikasi adalah rendahnya tingkat kepuasan pengguna terhadap website Quarta.id, yang ditandai dengan keluhan terkait kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan yang diterima oleh pengguna.
2. **Penyusunan Kuesioner**
Penyusunan kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Para peneliti dalam penelitian ini menggunakan instrumen WebQual 4.0 untuk membuat kuesioner dengan 21 pertanyaan yang berfokus pada tiga aspek utama: kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan.
3. **Pengumpulan Data**
Data dikumpulkan melalui survei yang dilakukan dan dikirimkan kepada masyarakat. Buat survei online menggunakan alat seperti Google Formulir dan bagikan di Facebook, Instagram, dan WhatsApp. Untuk mengumpulkan informasi yang berguna dari responden untuk analisis di masa mendatang, pengumpulan data ini sedang dilakukan.
4. **Analisis Data**
Data dianalisis dengan cara mengolah dan menginterpretasikannya untuk menjawab pertanyaan penelitian. Keaslian data diteliti dengan menggunakan, reliabilitas, dan uji regresi linear berganda.
5. **Kesimpulan dan Saran**
ada tahap akhir, hasil analisis data digunakan untuk menarik kesimpulan. Kesulitan dan tujuan penelitian dibahas dalam kesimpulan ini. Selain itu, diberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas situs Quarta.id dan rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut.

3.2 Instrument Penelitian

Studi ini menggunakan kuesioner yang dapat diakses secara online melalui Google Forms. Kuesioner ini adalah metode pengumpulan data yang menyertakan penyediaan pertanyaan atau termasuk pernyataan untuk tinjauan dan tanggapan responden. Alat penelitian ini adalah mengadopsi pertanyaan-pertanyaan dari WebQual 4.0, yang berfokus pada tiga aspek utama: aspek kegunaan, mutu informasi, serta kualitas interaksi layanan. Selain itu, terdapat pertanyaan tambahan untuk mengukur kepuasan pengguna. Adapun indikator pertanyaan untuk masing variabel dapat dilihat pada gambar berikut :

Indikator	Pertanyaan	Dimensi
X1.1	Website quarta.id mudah untuk di operasikan	Usability Quality (X1)
X1.2	Website memiliki tampilan yang menarik	
X1.3	Design website sudah sesuai dengan kegunaan	
X1.4	User dapat dengan mudah menemukan informasi yang di cari	
X1.5	Interaksi dengan website mudah di pahami dan dioperasikan	
X1.6	Website me nciptakan pengalaman positif bagi pengguna	
X2.1	Menyediakan informasi yang cukup jelas	Information Quality (X2)
X2.2	Menyediakan informasi yang dapat di percaya	
X2.3	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	
X2.4	Menyediakan informasi yang mudah di baca dan di pahami	
X2.5	Menyediakan informasi yang cukup detail	
X2.6	Gambar dalam website dapat di lihat dengan jelas	
X2.7	Teks dalam website dapat di baca dengan jelas	
X3.1	Keseluruhan komponen tidak ada yang error	Service interaction quality (X3)
X3.2	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	
X3.3	Kemudahan untuk memberikan masukan (<i>feed back</i>)	
X3.4	Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website	
Y1	Saya merasa tidak menunggu lama untuk mengakses website quarta.id	User satisfaction (Y)
Y2	Saya merasa informasi yang di muat website quarta.id sangat bermanfaat	
Y3	Saya merasa website quarta.id sudah berjalan dengan tepat sesuai fungsinya	
Y4	Saya merasa puas dengan kualitas layanan website quarta.id	

Sumber : Peneliti

Gambar 2. Indikator Pertanyaan

3.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sampel Penelitian

Menurut Arikunto dalam (Firdarini, 2020) Pengumpulan data mengacu pada berbagai metode yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi
Melakukan pengamatan langsung terhadap website Quarta.id untuk memahami fitur, konten, dan aspek-aspek lain yang terkait dengan kualitas website.
2. Kuesioner
Menyusun kuesioner berdasarkan instrumen WebQual 4.0 yang mencakup pertanyaan tentang kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kualitas kegunaan. Kuesioner akan disebarakan menggunakan google form.
3. Studi pustaka
Mengumpulkan dan mempelajari literatur, jurnal, dan sumber-sumber terkait dengan kualitas website, metode WebQual 4.0, dan analisis kepuasan pengguna.

3.3.1 Populasi

Menurut Sulaiman Saat dan Sugiyono dalam (Wirnawa & Sukma Dewi, 2022) Populasi merupakan kelompok elemen penelitian yang mempunyai ciri-ciri sertatn jumlah tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti serta disimpulkan.

3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono dalam (Millah & Suryana, 2020) Jumlah populasi dan atributnya merupakan bagian dari sampel. Setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih karena pendekatan pengambilan sampel dari pengambilan sampel acak sederhana digunakan dalam penelitian ini.

Pada penelitian ini populasi yang pernah menggunakan website sebanyak 1222 pada bulan Mei 2024. Untuk mendapatkan ukuran sampel yang optimal, kita dapat menerapkan rumus Slovin. Rumus untuk menentukan sampel adalah (Adnyana, 2021).

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase kesalahan(10%)

Penelitian ini melibatkan populasi dengan total 1222, sehingga persentasi kesalahan yang digunakan adalah 0,1(10%). Maka untuk mengetahui sampel sample penelitian dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{1222}{1 + 1222(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1222}{1 + 1222(0,01)}$$

$$n = \frac{1222}{1 + 12.22}$$

$$n = \frac{1222}{13.22} = 92.43$$

Berdasarkan perhitungan di atas menghasilkan 92,43 kemudian di bulatkan menjadi 93 orang responden.

3.4 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, pemrosesan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 29. Tahapan analisis data mencakup pengujian validitas, reliabilitas serta uji regresi linear berganda.

3.4.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono dalam (Ono, 2020) validitas didefinisikan sebagai indikator yang memperlihatkan bahwa instrumen pengukuran secara akurat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks ini, instrumen pengukuran merujuk pada item-item pertanyaan dalam suatu kuesioner. Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel
2. Nilai sig kurang dari 0,05

3.4.2 Uji Reliabilitas

Pendekatan cronbach alpha digunakan untuk mengevaluasi ketergantungan dalam penelitian ini. Bila nilai alfa Cronbach suatu variabel lebih dari 0,60, maka dapat dianggap dapat dipercaya atau memiliki konsistensi pengukuran, menurut Taherdoost (Anggraini et al., 2022).

3.5 Uji Linear Berganda

Untuk menguji hipotesis penelitian, kami menerapkan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 29. Analisis ini meliputi uji signifikansi model secara keseluruhan, uji signifikansi masing-masing variabel prediktor, serta perhitungan koefisien determinasi untuk mengukur proporsi varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

3.5.1 Uji F

Uji F diterapkan untuk menguji signifikansi model regresi linear berganda yang menghubungkan variabel bebas usability, interaction quality, dan service interaction quality dengan variabel terikat user satisfaction. Hasil uji ini dapat ditemukan pada tabel ANOVA dalam output SPSS.

3.5.2 Uji T

Studi ini menganalisis secara parsial pengaruh variabel bebas seperti kemudahan penggunaan, kualitas Studi ini menganalisis secara parsial pengaruh variabel bebas seperti kemudahan penggunaan, kualitas interaksi, dan kualitas interaksi layanan terhadap variabel terikat kepuasan pengguna dengan menggunakan uji T. Hasil uji signifikansi model secara keseluruhan (uji F) dapat ditemukan pada tabel koefisien di output SPSS.

3.5.3 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran yang menunjukkan seberapa baik variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen (Y), yaitu kepuasan pengguna. Dengan kata lain, R^2 menunjukkan proporsi variabilitas dalam kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan oleh kombinasi dari kemudahan penggunaan, kualitas interaksi, dan kualitas layanan. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin besar kontribusi ketiga variabel independen tersebut terhadap kepuasan pengguna.

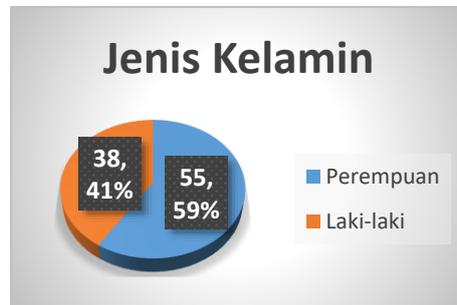
4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Survei disebarluaskan di beberapa platform media sosial online untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Di mana populasi total pada bulan Mei sebesar 1222. Random sampling sederhana digunakan, dan ukuran sampel dihitung dengan rumus slovin. 93 orang yang menjawab menjadi jumlah sampel Data Responden.

4.1.1 Jenis Kelamin

Menurut diagram lingkaran jenis kelamin pada gambar IV.1. dari 93 responden di dominasi oleh perempuan sebanyak 55 orang (59%) dan laki-laki sebanyak 38 orang (41%).

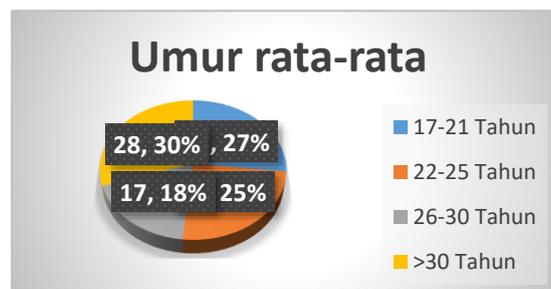


Sumber : Peneliti

Gambar 3. Jenis Kelamin

4.1.2 Umur

Seperti yang ditunjukkan pada gambar IV.2, yang berumur 17-21 tahun sebanyak 25 orang (27%), umur 22-25 tahun sebanyak 23 orang (25%), kemudian yang berumur 26-30 tahun sebanyak 17 orang (18%), dan lebih dari 30 tahun sebanyak 28 orang (30%).

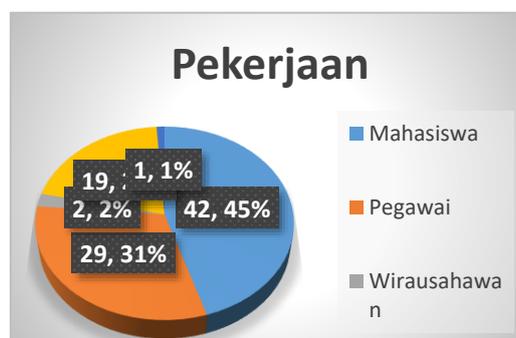


Sumber : Peneliti

Gambar 4. Umur

4.1.3 Pekerjaan

Seperti yang diperlihatkan pada gambar IV.3, pengguna website dari 93 responden di dominasi oleh mahasiswa sebanyak 42 orang (45%) yang hampir setengah total dari responden, kemudian di ikuti oleh pegawai sebanyak 29 orang (31%), pekerjaan lainnya sebanyak 19 orang (20%), wirausahawan sebanyak 2 orang (2%) dan ibu rumah tangga 1 orang (1%).



Sumber : Peneliti

Gambar 5. Pekerjaan

4.2 Uji Validitas

a. Usability quality

Variabel	r Tabel	r Hitung	Signifikan	Keterangan
X1.1	0,207	0,842	0,001	valid
X1.2		0,808		
X1.3		0,879		
X1.4		0,791		
X1.5		0,833		
X1.6		0,812		

Sumber : Peneliti

Gambar 6. Variabel Usability quality

Berdasarkan kriteria validitas, yaitu nilai koefisien korelasi (r hitung) yang lebih besar dari nilai kritis (r tabel) dan nilai sig yang kurang dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam instrumen penelitian ini valid.

b. Information quality

Variabel	r Tabel	r Hitung	Signifikan	Keterangan
X2.1	0,207	0,904	0,001	valid
X2.2		0,830		
X2.3		0,860		
X2.4		0,812		
X2.5		0,827		
X2.6		0,863		
X2.7		0,883		

Sumber : Peneliti

Gambar 7. Variabel Information quality

Berdasarkan kriteria validitas yang telah ditetapkan, yakni nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas.

c. Service Interaction quality

Variabel	r Tabel	r Hitung	Signifikan	Keterangan
X3.1	0,207	0,851	0,001	valid
X3.2		0,910		
X3.3		0,846		
X3.4		0,833		

Sumber : Peneliti

Gambar 8. Variabel Service interaction quality

Pada tabel di atas, setiap item dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item tersebut valid.

d. User Satisfaction

Variabel	r Tabel	Signifikan	r Hitung	Keterangan
X1	0,207	0,001	0,872	valid
X2			0,892	
X3			0,868	
Y			0,816	

Sumber : Peneliti

Gambar 9. Variabel User satisfaction

Tabel atas menunjukkan bahwa semua item valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua item valid

4.3 Uji Reliabilitas

Studi ini menggunakan cronbach alpha untuk menguji reliabilitas. Jika nilai Cronbach alpha suatu variabel > 0,60, maka dapat dianggap reliabel, dan jika nilainya < 0,60, maka dapat dianggap tidak valid

Variabel	Cronbach's alpha	Reliabilitas
Usability Quality(X1)	0,908	Reliabel
Information Quality(X2)	0,938	
Interaction Quality(X3)	0,880	
User Satisfaction(Y)	0,881	

Sumber : Peneliti

Gambar 10. Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan Gambar IV.5 di atas, bisa dilihat bila variabel usability, information quality, service interaction quality serta user satisfaction dinyatakan reliabel terhadap kepuasan pengguna karena nilai Cronbach's Alpha > 0,6 yaitu berkisar antara 0,880 sampai 0,938.

4.4 Analisis Regresi Linear Berganda

4.4.1 Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,930 ^a	,866	,861	1,13141

Sumber : Peneliti

Gambar 11. Hasil Uji Determinasi

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat dan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi yang tinggi (0,930). Selain itu, model regresi yang dikembangkan dapat menjelaskan sebesar 86,6% variasi data pada variabel terikat. Ini berarti bahwa ketiga variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap variabel terikat

4.4.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian hipotesis berdasarkan nilai signifikansi $\alpha = 0,05$. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis alternatif (Ha) diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol (H0) diterima, yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Hipotesis yang diajukan adalah :

1. H0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi dengan tingkat kepuasan pengguna.
2. Ha : Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi dengan tingkat kepuasan pengguna.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	733,772	3	244,591	191,074	<,001 ^b
	Residual	113,927	89	1,280		
	Total	847,699	92			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Usability Quality, Information Quality

Sumber : Peneliti

Gambar 12. Hasil Uji F

Nilai signifikansi yang ditentukan adalah 0,001, seperti yang ditunjukkan pada Gambar IV. 10. Dengan

nilai p lebih rendah dari 0,05, kita dapat mengesampingkan H_0 dan menerima H_a . Secara keseluruhan, ini menunjukkan bahwa kebahagiaan pengguna dipengaruhi oleh karakteristik kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas keterlibatan layanan.

4.4.3 Uji T

Studi memakai uji T untuk melihat apakah satu faktor tertentu (variabel independen) secara langsung mempengaruhi sesuatu (variabel dependen).

Cara baca hasil uji T :

- Nilai signifikansi (p-value) lebih kecil dari 0,05 Artinya: Faktor tersebut (variabel independen) memiliki pengaruh yang kuat pada sesuatu yang diteliti (variabel dependen).
- Nilai signifikansi (p-value) lebih besar dari 0,05 Artinya: Faktor tersebut (variabel independen) tidak memiliki pengaruh yang kuat pada sesuatu yang diteliti (variabel dependen).

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	,330	,742
	Usability Quality	1,902	,060
	Information Quality	3,567	<,001
	Interaction Quality	6,723	<,001

Sumber : Peneliti

Gambar 13. Hasil Uji T

Berdasarkan hasil uji T pada tabel IV.8 diatas, yaitu:

- Variabel *Usability Quality*
 H_0 : Kualitas kegunaan tidak memiliki efek yang berarti terhadap tingkat kepuasan pengguna.
 H_a : Kualitas kegunaan memiliki efek yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.
 Analisis statistik memperlihatkan bila kualitas kegunaan tidak memiliki pengaruh yang bermakna terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dengan kata lain, tingkat kepuasan pengguna tidak di pengaruhi oleh kualitas kegunaan..
- Variabel *Information Quality*
 H_0 : Kualitas informasi tidak memiliki efek yang berarti terhadap tingkat kepuasan pengguna.
 H_a : Kualitas informasi memiliki efek yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.
 Analisis statistik memperlihatkan bila ada hubungan yang bermakna antara kualitas informasi dan tingkat kepuasan pengguna. Dengan kata lain, semakin baik kualitas informasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.
- Variabel Kualitas Informasi
 H_0 : Kualitas interaksi tidak memiliki efek yang berarti terhadap tingkat kepuasan pengguna.
 H_a : Kualitas interaksi memiliki efek yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna..
 Investigasi statistik mengungkapkan korelasi yang signifikan antara kebahagiaan pelanggan dan kualitas interaksi. Artinya, kesenangan pengguna berbanding lurus dengan kualitas perjumpaan.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

- Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)
 Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa setiap item pada variabel kualitas kegunaan terbukti valid, dengan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel dan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,908 mengindikasikan bahwa variabel ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.
- Kualitas Informasi (*Information Quality*)
 Analisis validitas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi berhasil mengukur apa yang seharusnya diukur. Hal ini diperkuat oleh nilai korelasi (r hitung) yang signifikan secara statistik. Lebih lanjut, nilai Cronbach's Alpha yang sangat tinggi (0,938) menunjukkan bahwa seluruh item dalam variabel tersebut sangat konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur kualitas informasi.
- Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)
 Analisis validitas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kualitas interaksi layanan berhasil mengukur apa yang seharusnya diukur. Hal ini diperkuat oleh nilai korelasi (r hitung) yang signifikan secara statistik. Lebih lanjut, nilai Cronbach's Alpha yang tinggi menunjukkan bahwa seluruh item dalam variabel tersebut konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur kualitas interaksi layanan.

4. kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Hasil uji validitas konstruk menunjukkan bahwa semua item pengukur variabel kepuasan pengguna memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total variabel, dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Selain itu, nilai koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha sebesar 0,881 mengindikasikan tingkat reliabilitas internal yang sangat baik.

5. Pengaruh Simultan dan Parsial

Hasil pengujian menggunakan metode regresi linear berganda menunjukkan pengaruh yang signifikan dari tiga faktor utama terhadap tingkat kepuasan pengguna. Faktor-faktor tersebut meliputi aspek kegunaan, kualitas informasi yang disajikan, serta interaksi dalam layanan. Model statistik yang digunakan berhasil menerangkan sebagian besar variasi dalam kepuasan pengguna, tepatnya 86,6%, yang ditunjukkan oleh nilai R -squared 0,866. Temuan ini menggarisbawahi peran penting ketiga variabel tersebut dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

5.2 Saran

Saran yang bisa saya berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan Kualitas Kegunaan

Meningkatkan user interface dan user experience dengan terus mengoptimalkan desain dan navigasi website.

2. Peningkatan Kualitas Informasi

Terus memastikan bahwa informasi yang disajikan selalu akurat, lengkap, dan relevan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

3. Peningkatan Kualitas Interaksi Layanan

Memperkuat sistem dukungan pelanggan untuk memberikan respon yang lebih cepat dan solusi yang lebih efektif terhadap permasalahan pengguna

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Populasi dan Sampel. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 14(1), 103–116.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Firdarini, K. C. (2020). Pengaruh Pengalaman Usaha Dan Penggunaan Informasi Akuntansi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah Terhadap Keberhasilan Usaha. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 6(1), 25–37. <https://doi.org/10.32477/jrm.v6i1.29>
- Handayani, M., Jayadilaga, Y., Fitri, A. U., Rachman, D. A., Fajriah Istiqamah, N., Diah, T., Pratiwi, A. P., & Kas, R. (2023). Sosialisasi dan Pengenalan Aplikasi Pengolahan Data SPSS pada Mahasiswa Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan. *JIPM : Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 25–31. <https://e-journal.nalanda.ac.id/index.php/jipm>
- Imanullah, M., Onsardi, O., Toyib, R., Hidayat, M. T., Wahyudi, I., Abimanyu, A., & Susanto, A. (2021). Pengenalan Website Sekolah Dasar Muhammadiyah 1 Unggulan Dalam Rangka Meningkatkan Mutu Pembelajaran Dan Promosi Sekolah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bumi Raflesia*, 4(1), 483–492. <https://doi.org/10.36085/jpmb.v4i1.1217>
- Millah, H., & Suryana, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran)*. 6(2), 134–142.
- Muzammil, V. K., Muzammil, M., Alfitri, N., & Vicky F. Sanjaya. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 2(01), 21–25. <https://doi.org/10.59422/lbm.v2i01.162>
- Ono, S. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4. 0 Studi Kasus : MyBest E-learning System UBSI. *Website Quality Measurement Based on Webqual 4. 0 Method . A Research on MyBest E-learning System UBSI*. 09(3), 300–306. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Wirnawa, K., & Sukma Dewi, P. (2022). Efektivitas Media Pembelajaran Power Point Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Sma Negeri 1 Gedongtataan Di Era Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Matematika Realistik (JI-MR)*, 3(2), 109–113.