

ANALISA KUALITAS KINERJA WEBSITE PADA METROPOLITAN MITRA UTAMA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

Richard Wiryadinata¹, Nicodias Palasara²

^{1,2}Universitas Nusa Mandiri

Jl. Raya Jatiwaringin No.2, RT.8/RW.13, Indonesia

e-mail: ¹wiryadinatarichard1@gmail.com, ²nico.ncp@nusamandiri.ac.id

Abstrak - Perkembangan teknologi dan internet telah membawa dampak besar dalam berbagai bidang bisnis. Banyak perusahaan yang sebelumnya menggunakan metode pemasaran konvensional kini beralih ke pemasaran digital. Website metropolitan furniture hadir sebagai platform yang memperkenalkan produk dan layanan mereka kepada masyarakat dengan lebih efektif dan efisien. Untuk mewujudkan hal tersebut perlunya melakukan evaluasi terhadap kinerja website metropolitan furniture dengan menggunakan metode yang tepat. Metode Webqual 4.0 merupakan sebuah alat pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berbasis web. Pengukuran ini melibatkan pada empat dimensi utama, yaitu kegunaan, informasi, interaksi & kepuasan pengguna. Setiap pertanyaan yang terdapat dalam format kuesioner pengguna dapat memberikan jawaban menggunakan skala likert. Data yang telah diperoleh diolah menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 26. Berdasarkan hasil analisis uji t dapat disimpulkan bahwa variabel kegunaan dan variabel informasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan, variabel interaksi tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dan berdasarkan hasil koefisien determinasi (R^2), dapat disimpulkan bahwa nilai R Square sebesar 0,706, yang menunjukkan bahwa variabel kegunaan, informasi, dan interaksi memiliki pengaruh sebesar 70,6% terhadap kepuasan pengguna pada website metropolitan furniture. Sementara itu, sisanya sebesar 29,4% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : webqual4.0, kinerja website, website

Abstract - The development of technology and the internet has had a major impact on various business fields. Many companies that previously used conventional marketing methods are now turning to digital marketing. The metropolitan furniture website exists as a platform that introduces their products and services to the public in a more effective and efficient manner. To achieve this, it is necessary to evaluate the performance of the metropolitan furniture website using the right method. The Webqual 4.0 method is a measuring tool used to evaluate the level of user satisfaction with web-based information systems. This measurement involves four main dimensions, namely usability, information, user interaction & satisfaction. Each question contained in the user questionnaire format can provide answers using a Likert scale. The data has been processed using the multiple linear regression analysis method with the help of SPSS 26 software. Based on the results of the t test it can be interpreted that the usability variable and the information variable have a significant influence on user satisfaction. Meanwhile, the interaction variable has no significant effect on user satisfaction. And based on the results of the coefficient of determination (R^2), it can be interpreted that the R Square value is 0.706, which indicates that the usability, information, and interaction variables have an influence of 70.6% on user satisfaction on the metropolitan furniture website. Meanwhile, the remaining 29.4% can be explained by other factors not examined in this study.

Keywords : webqual4.0, website performance, website

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan internet saat ini memberikan pengaruh yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan yang dapat mempermudah pekerjaan manusia, salah satunya adalah dalam dunia bisnis. Banyak perusahaan yang melakukan pemasaran secara konvensional beralih ke

pemasaran secara digital dengan memanfaatkan internet sebagai sarana untuk meningkatkan keberadaannya di pasar dan memperluas jangkauan pelayanan kepada pelanggan. Seiring berkembangnya teknologi website menjadi salah satu alat pemasaran yang paling efektif dan penting dalam dunia bisnis saat ini, mulai dari mempermudah pekerjaan hingga menekan pengeluaran perusahaan dan mempromosikan



produk atau jasa (Athallah & Kraugusteeliana, 2022).

Website menjadi salah satu sarana yang cukup efektif untuk dapat mengakses informasi atau layanan yang disediakan oleh perusahaan atau individu yang memiliki website. Selama terhubung dengan internet pengguna dapat mengakses website tersebut melalui berbagai perangkat seperti komputer, laptop, tablet, atau smartphone yang terhubung dengan jaringan internet. Dengan kemudahan akses ini, website memungkinkan perusahaan atau individu untuk menjangkau target audiens mereka secara luas dan efektif, tanpa terbatas oleh waktu dan tempat (Desa et al., 2020).

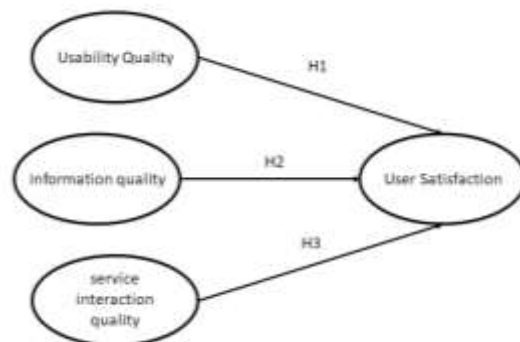
CV Metropolitan Mitra Utama adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan penjualan furniture yang memiliki website sebagai sarana untuk memperkenalkan produk dan pelayanan mereka kepada masyarakat. Namun, kualitas layanan pada website Metropolitan Furniture menjadi faktor penting yang harus diperhatikan, karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan citra perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap kinerja layanan pada website Metropolitan Furniture dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Metode ini menitikberatkan pada tiga aspek yang meliputi kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) (Apriliani et al., 2020). Ketiga variabel ini digunakan dalam WebQual 4.0 untuk memberikan penilaian yang akurat terhadap kelayakan sebuah website dan sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna (*satisfaction*). Dengan demikian, WebQual 4.0 menjadi metode yang efisien untuk mengevaluasi kualitas website secara keseluruhan dan memberikan panduan untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada website metropolitan furniture.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Website Quality (WebQual)

WebQual adalah alat yang digunakan untuk mengevaluasi konten situs web berdasarkan perspektif pengguna. Metode pengukuran ini telah mengalami beberapa iterasi, dimulai dari Website Quality 1.0 yang dikembangkan untuk domain website sekolah bisnis di Inggris Raya, kemudian berkembang menjadi versi 2.0 yang menggabungkan aspek interaksi layanan, dan versi 3.0 yang mencakup tiga kategori pengukuran, yaitu kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi. hingga versi terbaru Kualitas WebQual 4.0, yang mengukur kegunaan, informasi, dan interaksi layanan. Kriteria kegunaan mengevaluasi navigasi, kompatibilitas desain, dan penyajian informasi kepada pengguna. Kategori informasi menilai penerapan informasi untuk tujuan pengguna, termasuk keakuratan, format, dan relevansi presentasi. Sedangkan kategori

interaksi layanan mengevaluasi kualitas interaksi pengguna dengan layanan, termasuk kepercayaan dan empati terkait transaksi dan keamanan data, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik atau pengelola situs web (Purwandani & Syamsiah, 2021).



Sumber : (Purwandani & Syamsiah, 2021)

Gambar II.1 Model Konseptual WebQual 4.0

Dalam metode webqual 4.0 melibatkan empat dimensi utama yaitu:

1. Kualitas Kegunaan (*Usability*) adalah tingkat keunggulan yang terkait dengan desain website, termasuk tampilan, kemudahan kegunaan, navigasi, dan pesan yang disampaikan kepada pengguna (Stuart J. Barnes & Richard T. Vidgen, 2002). Kualitas Kegunaan mencakup kemudahan belajar, memahami, mencari, dan menggunakan produk atau layanan, serta adanya elemen visual yang menarik dan tingkat kemahiran yang tinggi, yang memberikan pengalaman baru yang menarik.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) mengacu pada keunggulan konten situs web dalam hal kebenaran, format, dan relevansi. Kualitas informasi mencakup berbagai aspek, termasuk akurasi informasi, keandalan informasi, kebaruan informasi, relevansi informasi dengan topik yang dibahas, kemudahan pemahaman informasi, tingkat detail informasi, dan penyajian informasi dalam format desain yang sesuai (Stuart J. Barnes & Richard T. Vidgen, 2002).
3. Kualitas Interaksi (*Service Interaction Quality*) merupakan evaluasi pengalaman interaksi yang dirasakan oleh pengguna saat mereka mendalami sebuah website, yang tercermin dari segi kepercayaan dan empati, seperti keamanan transaksi dan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website (Stuart J. Barnes & Richard T. Vidgen, 2002). Kualitas interaksi meliputi kemampuan untuk memberikan rasa aman selama bertransaksi, reputasi yang baik, kemudahan komunikasi, terciptanya hubungan pribadi yang lebih emosional, memperoleh kepercayaan dalam perlindungan informasi pribadi pengguna, pembentukan komunitas yang

lebih spesifik, dan kemampuan untuk memberikan jaminan bahwa janji akan ditepati.

4. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) merupakan evaluasi terhadap kualitas keseluruhan dari ketiga aspek yang telah disebutkan sebelumnya.

2.2 Metode Tahapan Penelitian

Berikut Merupakan Tahapan Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Sumber : Hasil Penelitian

Gambar II.2 Tahapan Penelitian

Berikut merupakan penjelasan dari urutan tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini:

1. Identifikasi Masalah
Melakukan identifikasi masalah dengan tujuan untuk mencari permasalahan yang muncul guna meningkatkan kinerja pada website Metropolitan Furniture.
2. Studi Pustaka
Dalam proses studi pustaka untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang topik penelitian penulis mengumpulkan, mengevaluasi, dan menganalisis sumber informasi yang relevan, seperti jurnal ilmiah, buku, artikel dan penelitian terkait, untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang topik penelitian yang sedang dipelajari.
3. Pengumpulan data kuesioner berdasarkan metode webqual 4.0
Mengumpulkan informasi melalui kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur kualitas website berdasarkan Metode WebQual 4.0. di dalam Kuesioner tersebut mencakup empat indikator variabel yang meliputi kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi, dan kepuasan pengguna. Pengumpulan data kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang komprehensif tentang persepsi pengguna terhadap kualitas website yang sedang diteliti.

4. Analisis & Pengelolaan Data

Melalui Metode WebQual 4.0, dilakukan analisis dan evaluasi kualitas sebuah website yang mengacu pada indikator variabel yang mencakup kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi, dan kepuasan pengguna. Dalam proses ini, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas data, serta uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda untuk mendapatkan hasil yang signifikan.

5. Hasil Analisis Data

Setelah melakukan analisis dan pengelolaan data menggunakan Metode WebQual 4.0, diperoleh hasil yang memberikan wawasan mengenai kualitas sebuah website. Dari hasil analisis tersebut, dapat diidentifikasi faktor-faktor kritis yang mempengaruhi kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi, terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, dari hasil penelitian akan memberikan wawasan mengenai kinerja website yang sedang diteliti. Hasil analisis ini dapat menjadi landasan untuk pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas dan performa website, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

6. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini penulis akan memperoleh kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran keseluruhan tentang apa yang telah ditemukan dan mencapai pemahaman yang jelas dari hasil penelitian yang dilakukan. Serta memberikan saran dan rekomendasi berdasarkan hasil dari penelitian untuk meningkatkan kualitas, efektivitas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Populasi & Sample

a. Populasi

Populasi merujuk pada suatu kelompok yang terdiri dari objek atau subjek tertentu yang memiliki karakteristik khusus dan menjadi fokus penelitian (Sugiyono, 2019). Dalam konteks penelitian ini, populasinya merupakan pengguna yang secara aktif menggunakan website metropolitan furniture. Jumlah populasi yang terlibat dalam penelitian ini mencapai 60 orang.

b. Sample

Teknik sampling yang diterapkan adalah *Non Probability Sampling*, yaitu tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap elemen populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini digunakan teknik yang disebut "sampling jenuh", yang menunjukkan bahwa semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2017). jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini mencapai 60 orang,

sesuai dengan seluruh anggota populasi yang menjadi sampel.

3.2 Skala Likert

Sugiyono mengatakan bahwa skala Likert merupakan instrumen yang berguna untuk menilai cara pandang, sikap, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial (Prof. Dr. Sugiyono, 2018). Skala Likert terdiri dari serangkaian pernyataan atau pertanyaan yang diberi skala nilai, di mana responden dapat memilih nilai yang sesuai dengan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka.

Tabel III.1
Tabel Skala Likert

Skor	Kategori
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu - Ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber : (Kresna & Oktaviani, 2023)

3.3 Nilai Rata – Rata Kuesioner

Hasil dari kuesioner menunjukkan adanya nilai rata-rata untuk setiap variabel yang terdapat di dalamnya. Detail nilai rata-rata tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel III.2
Tabel Hasil Kuesioner

Variabel	Indikator Pertanyaan	Mean	Keterangan
Kualitas Kegunaan (X1)	U1	4,27	Setuju
	U2	3,82	Ragu-Ragu
	U3	3,28	Ragu-Ragu
	U4	3,00	Ragu-Ragu
	U5	2,98	Tidak Setuju
	U6	3,60	Ragu-Ragu
Kualitas Informasi (X2)	IQ1	4,52	Setuju
	IQ2	4,30	Setuju
	IQ3	4,27	Setuju
	IQ4	4,23	Setuju
	IQ5	4,12	Setuju
	IQ6	3,93	Ragu-

Kualitas Interaksi (X3)	SIQ1	4,33	Setuju
	SIQ2	4,30	Setuju
	SIQ3	3,92	Ragu-Ragu
	SIQ4	4,32	Setuju
	SIQ5	4,30	Setuju
	SIQ6	4,13	Setuju
Kepuasan Pengguna (Y)	US1	4,08	Setuju
	US2	3,85	Ragu-Ragu
	US3	4,22	Setuju
	US4	4,27	Setuju
	US5	4,45	Setuju
	US6	4,67	Setuju

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

3.4 Uji Validitas

Menurut Ghozali, *uji validitas* digunakan untuk mengevaluasi tingkat validitas suatu kuesioner atau alat ukur (Ghozali & Imam, 2018). Dengan membandingkan nilai *r hitung* dengan nilai *r tabel* pada *uji validitas*. Nilai *r* yang dihitung dapat dilihat dari hasil analisis korelasi yang dilakukan dengan program SPSS 26, khususnya pada metode korelasi Pearson. Jika nilai *r hitung* > dari nilai *r tabel* (pada taraf signifikansi 5% dan ukuran sampel 60), maka variabel penelitian dapat dianggap valid untuk keperluan pengambilan keputusan. Uji validitas menunjukkan bahwa instrumen dapat secara konsisten dan tepat mengukur variabel yang diminati.

Tabel III.3
Tabel Hasil Uji Validitas

Uji Validitas				
No	Variabel	R Hitung	R Tabel	Hasil
1	U1	0,51	0,254	Valid
2	U2	0,599	0,254	Valid
3	U3	0,797	0,254	Valid
4	U4	0,863	0,254	Valid
5	U5	0,833	0,254	Valid
6	U6	0,621	0,254	Valid
7	IQ1	0,477	0,254	Valid
8	IQ2	0,736	0,254	Valid
9	IQ3	0,819	0,254	Valid
10	IQ4	0,888	0,254	Valid
11	IQ5	0,839	0,254	Valid
12	IQ6	0,828	0,254	Valid
13	SIQ1	0,575	0,254	Valid
14	SIQ2	0,822	0,254	Valid
15	SIQ3	0,733	0,254	Valid

16	SIQ4	0,785	0,254	Valid
17	SIQ5	0,83	0,254	Valid
18	SIQ6	0,832	0,254	Valid
19	US1	0,637	0,254	Valid
20	US2	0,773	0,254	Valid
21	US3	0,812	0,254	Valid
22	US4	0,764	0,254	Valid
23	US5	0,863	0,254	Valid
24	US6	0,821	0,254	Valid

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel III.3, dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dinyatakan valid hal tersebut dapat dilihat melalui hasil pengujian pada semua indikator pernyataan, dimana nilai R yang dihitung melebihi nilai R tabel yang telah ditetapkan (R tabel = 0,254).

3.5 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu metode untuk menentukan keterandalan suatu kuesioner yang berisi indikator-indikator dari variabel atau konstruk yang diteliti. Menurut Ghozali, kuesioner dapat diandalkan jika tanggapan terhadap pernyataan tetap konsisten dan stabil dari waktu ke waktu (Ghozali & Imam, 2018). Dalam pengujian reliabilitas digunakan metode one-shot. Artinya pengukuran hanya dilakukan satu kali, dan hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau kesamaan jawaban diukur. Dalam hal ini, SPSS memiliki alat untuk menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* untuk mengukur *reliabilitas*. Jika angka *Cronbach Alpha* untuk sebuah konstruk atau variabel adalah 0,6 atau *lebih tinggi*, maka dikatakan *reliabel*.

Tabel III.4

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas			
Variabel	Hasil Uji	Syarat	Keterangan
Usability (X1)	0,807	0,6	Reliable
Information (X2)	0,864	0,6	Reliable
Interaction (X3)	0,858	0,6	Reliable
Satisfaction (Y)	0,867	0,6	Reliable

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Dari data yang terdapat pada Tabel III.4, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa empat indikator yaitu variable kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna, dapat diandalkan (reliable).

3.6 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan dalam analisis regresi untuk memeriksa apakah asumsi dasar dari

model regresi terpenuhi, uji asumsi klasik dilakukan sebelum melakukan uji analisis regresi linier berganda untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor yang dipelajari saling mempengaruhi (Ghozali & Imam, 2018). Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

3.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan apakah variabel residual atau pengganggu dalam model regresi memiliki distribusi normal. Distribusi data yang normal sangat penting dalam model regresi yang baik. Salah satu uji statistik nonparametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dapat digunakan untuk mengevaluasi normalitas distribusi data. Data berdistribusi normal jika nilai probabilitas pada tabel lebih besar dari 0,05. Jika nilai probabilitas di bawah 0,05 maka data tidak berdistribusi normal (Ghozali & Imam, 2018).

Tabel III.5

Tabel Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardi zed Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81895950
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.099
	Positive	.069
	Negative	-.099
Test Statistic		.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, ditemukan bahwa nilai asymp sig adalah 0,200. Karena nilai asymp sig lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa residual memiliki distribusi yang normal. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa data tersebut terdistribusi secara normal.

3.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan atau korelasi antara variabel bebas atau independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel

independen. Dengan menguji nilai Tolerance and Variance Inflation Factor (VIF) dalam model regresi dapat diuji multikolinieritasnya. Berikut adalah kriteria keputusan uji multikolinieritas (Ghozali & Imam, 2018):

- Jika nilai VIF < 10,00 atau nilai Tolerance > 0,10, maka model regresi tidak mengandung multikolinieritas.
- Jika nilai VIF > dari 10,00 atau nilai Tolerance < 0,10, maka model regresi mengandung multikolinieritas.

Tabel III.6
Tabel Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a				T	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta	Std. Coefficient			
1	(Constant)	2.485	2.093		1.179	.244	
	Usability	.254	.089	.244	2.844	.006	0.714
	Information	.838	.117	.837	5.457	.000	2.602
	Interaction	.082	.110	.081	.599	.578	0.435

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan hasil Uji Multikolinieritas, bahwa nilai tolerance dari variabel usability, information dan interaction sebesar 0.714, 0.384 & 0.435 lebih besar dari 0.10 dan VIF sebesar 1.401, 2.602, 2.297 lebih kecil dari 10.00, hal ini menyatakan bahwa tidak ada tanda-tanda terjadinya multikolinieritas terhadap variabel-variabel tersebut.

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya varian residual antar pengamatan yang berbeda. Menurut Ghozali sebuah model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Ada banyak metode untuk mendeteksi heteroskedastisitas, termasuk uji Glejser. Uji Glejser mendasarkan pengambilan keputusannya pada kriteria berikut (Ghozali & Imam, 2018):

- Heteroskedastisitas tidak terjadi, apabila nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.
- Heteroskedastisitas terjadi, apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel III.7
Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				T	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Std. Coefficient		
1	(Constant)	1.031	1.038		.765	.436
	Usability	-.038	.087	-.188	-.870	.388
	Information	.093	.075	.341	1.139	.259
	Interaction	-.041	.071	-.138	-.878	.388

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan hasil dari uji glejser, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara semua variabel independen dengan nilai absolut residual.

Hasil ini menunjukkan bahwa model ini bebas dari heteroskedastisitas, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai sig. yang lebih besar dari 0.05.

3.7 Uji Parsial (Uji T)

Menurut Ghozali, uji t (Uji Parsial) digunakan untuk mengukur pengaruh suatu Variabel Independen (Variabel Bebas) terhadap Variabel Dependen (Variabel Terikat) secara parsial. Uji T digunakan untuk menentukan sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali & Imam, 2018).

Berikut merupakan kriteria yang akan menjadi dasar ketika mengambil keputusan berdasarkan uji t:

- Jika nilai signifikansi (Sig) < 0,05 dan nilai t hitung > nilai t tabel, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y), yang berarti hipotesis diterima.
- Jika nilai signifikansi (Sig) > 0,05 dan nilai t hitung < nilai t tabel, hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y), yang berarti hipotesis ditolak.

Tabel III.8
Tabel Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a				T	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Std. Coefficient		
1	(Constant)	2.485	2.093		1.179	.244
	Usability	.254	.089	.244	2.844	.006
	Information	.838	.117	.837	5.457	.000
	Interaction	.082	.110	.081	.599	.578

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan hasil dari tabel III.8 disimpulkan menggunakan uji hipotesis dengan nilai T Tabel Sebesar 2.003 dengan tingkat kepercayaan 95%, nilai alpha = 0,05.

A. Uji Hipotesis (H1)

Diketahui nilai sig untuk pengaruh variabel kegunaan (X1) terhadap variabel kepuasan adalah sebesar 0,006 < 0,05 dan nilai t hitung 2,844 > 2,003. Sehingga dapat disimpulkan berarti H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kegunaan terhadap variabel kepuasan.

B. Uji Hipotesis (H2)

Diketahui nilai sig untuk pengaruh variabel informasi (X2) terhadap variabel kepuasan adalah sebesar 0 < 0,05 dan nilai t hitung 5,457 > 2,003. Sehingga dapat disimpulkan berarti H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel informasi terhadap variabel kepuasan.

C. Uji Hipotesis (H3)

Diketahui nilai sig untuk pengaruh variabel interaksi terhadap variabel kepuasan adalah sebesar $0,578 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,559 < 2,003$. Sehingga dapat disimpulkan berarti dapat H3 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel interaksi terhadap variabel kepuasan.

3.8 Uji Simultan (Uji F)

Dalam analisis regresi linier berganda, uji f (Uji Simultan) digunakan untuk menguji pengaruh bersama-sama dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali & Imam, 2018). Terdapat landasan penting yang harus diperhatikan saat melakukan uji f dalam mengambil sebuah keputusan. Berikut merupakan kriteria yang akan menjadi dasar ketika mengambil keputusan berdasarkan uji f:

- Jika nilai signifikansi (Sig) $< 0,05$ dan nilai F hitung $> F$ tabel, Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kegunaan, informasi & interaksi Terhadap Kepuasan pengguna pada website metropolitan furniture, yang berarti hipotesis diterima.
- Jika nilai signifikansi (Sig) $> 0,05$ dan nilai F hitung $< F$ tabel, Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh kegunaan, informasi & interaksi Terhadap Kepuasan pengguna pada website metropolitan furniture, yang berarti hipotesis ditolak.

Tabel III.9
Tabel Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	489,725	3	163,275	44,917	,000 ^b
	Residual	195,202	98	1,982		
	Total	684,927	101			

a. Dependent Variable: Satisfaction
b. Predictors: (Constant), Interaction, Usability, Information

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan hasil dari tabel III.9 disimpulkan menggunakan uji hipotesis dengan nilai F Tabel Sebesar 2.77 dengan tingkat kepercayaan 95%, nilai alpha = 0,05.

Berdasarkan hasil output tabel ANOVA menunjukan bahwa nilai signifikan untuk pengaruh kegunaan, informasi, dan interaksi secara bersama-sama (Simultan) terhadap Kepuasan adalah sebesar $0 < 0,05$ dan F Hitung $44,917 > F$ tabel 2,77, Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yang menunjukkan bahwa variabel kegunaan, informasi, dan interaksi memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan.

3.9 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi variabel independen dalam penelitian terhadap variabel dependen. Jika nilai koefisien mendekati satu, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen dalam konteks penelitian. Sebaliknya, jika nilai R² rendah, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan kecenderungan yang rendah (Ghozali & Imam, 2018). Pada penelitian kali ini, koefisien determinasi memberikan gambaran seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel III.10

Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,840 ^a	,706	,691	1,867

a. Predictors: (Constant), Interaction, Usability, Information

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan hasil dari Tabel III.10 Diketahui bahwa nilai R Square adalah 0,706, yang berarti bahwa pengaruh dari variabel kegunaan, informasi dan interaksi terhadap variabel kepuasan adalah sebesar 70,6 %. Sedangkan sisanya sebesar 29,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Berkaitan dengan penelitian ini, berdasarkan analisis statistik yang dilakukan dengan menggunakan software SPSS 26, Berikut merupakan hasil dari kesimpulan yang penulis rangkum dalam penelitian ini :

1. Hasil dari analisis menggunakan uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan (X1) memiliki nilai sig sebesar $0,006 < 0,05$ dan nilai T Hitung $2,844 > 2,003$, dan variabel kualitas informasi (X2) memiliki nilai sig sebesar $0 < 0,05$ dan nilai T Hitung $5,457 > 2,003$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan (X1) dan variabel kualitas informasi (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Yang berarti nilai positif tersebut menunjukkan pengaruh searah, Jika variabel kualitas kegunaan (X1) dan variabel kualitas informasi (X2) mengalami peningkatan maka variabel kepuasan pengguna (Y) juga mengalami peningkatan, begitupun sebaliknya jika variabel kualitas kegunaan (X1) dan variabel kualitas informasi (X2) mengalami penurunan, maka variabel kepuasan pengguna (Y) juga mengalami penurunan.

2. Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas interaksi (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t nilai sig kualitas interaksi (X3) sebesar $0,578 > 0,05$ dan nilai T Hitung $0,559 < 2,003$.
3. Berdasarkan hasil Uji F dalam tabel Anova dapat dilihat bahwa nilai signifikan untuk pengaruh variabel kegunaan, informasi, dan interaksi secara bersama-sama (Simultan) terhadap Kepuasan adalah sebesar $0 < 0,05$ dan F Hitung $44,917 > F$ tabel $2,77$. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen (X1, X2, X3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) pada website metropolitan furniture.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono*. ALFABETA.
Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Alfabeta.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, D., Fikry, M., & Hutajulu, M. J. (2020). *Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com*.
- Athallah, M. A., & Kraugusteeliana, K. (2022). Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis Telkomsel Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis Method. *Cogito Smart Journal* |, 8(1), 171–182.
- Desa, P., Kecamatan, T., Kabupaten, S., Fattah, T. F., & Azis, H. (2020). Pemanfaatan Website Sebagai Media Penyebaran Informasi. *Ilmu Komputer Untuk Masyarakat*, 1(1), 15–20. www.desatonasa.com
- Ghozali, & Imam. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi ke-9* (Ed.4).
- Kresna, M., & Oktaviani, N. (2023). Analisis Kualitas E-learning Lembaga Pendidikan Terpadu Nurul Ilmi Banyuasin Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(2), 357–363. <https://doi.org/10.47065/josh.v4i2.2688>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Stuart J. Barnes, & Richard T. Vidgen. (2002). An Integrative Approach To The Assessment Of ECommerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research. Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3).