

Analisis Kualitas Layanan Website PT. Anugrah Padua Menggunakan Metode Webqual 4.0

Kitawari Ihsannu Prayuda Maniks¹, Sri Muryani²

^{1,2}Informatika, Universitas Nusa Mandiri
Jakarta, Indonesia

e-mail: ¹yudhamanik1999@gmail.com, ²sri.smy@nusamandiri.ac.id

Abstrak - Perkembangan PT. Anugrah Padua yang begitu pesat menyebabkan layanan organisasi dan perusahaan berubah. Seperti bisnis yang menjual produk melalui website dan menyediakan layanan informasi tentang produk kepada calon pembeli. Dalam hal ini, website telah menjadi bagian penting dari perusahaan, termasuk PT. Anugrah Padua. Kepercayaan meningkat karena keberadaan PT. Anugrah Padua sebagai rekanan dalam pendistribusian kendaraan yang akan diperdagangkan. PT. Anugrah Padua mengembangkan bisnis jasa transportasi mengikuti falsafah kerja pantang menyerah, jujur, dan fokus pada pekerjaan. Webqual 4.0 digunakan untuk menilai kualitas website PT. Anugrah Padua terhadap kepuasan konsumen pada paduaanugrah.com. Data primer digunakan; kuesioner dengan 27 pertanyaan menggunakan skala likert dibagikan kepada seratus responden. Data dikumpulkan dan diproses menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, berdasarkan pengujian hipotesis (Uji F), terdapat dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna PT. Anugrah Padua di situs webnya. Ini disebabkan oleh fakta bahwa, berdasarkan, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan tingkat interaksi dengan layanan, terdapat dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna di situs web PT. Anugrah Padua. Nilai statistik yang diperoleh dari analisis regresi atau ANOVA.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Website Pelayanan, Webqual 4.0

Abstrak - *Development of PT. Padua's gift has rapidly caused the services of organizations and companies to change. Such as businesses that sell products through websites and provide information services about products to potential buyers. In this case, websites have become an important part of companies, including PT. Grace of Padua. Trust increases because of the existence of PT. Anugrah Padua as a partner in the distribution of vehicles to be traded. PT. Anugrah Padua developed a transportation services business following a work philosophy of never giving up, being honest, and focusing on work. Webqual 4.0 is used to assess the quality of the PT website. Anugrah Padua towards consumer satisfaction at paduaanugrah.com. Primary data is used; A questionnaire with 27 questions using a Likert scale was distributed to one hundred respondents. Data was collected and processed using multiple linear regression analysis tools and SPSS. The research results show that, based on hypothesis testing (F Test), there is a positive and significant impact on PT user satisfaction. Grace of Padua on its website. This is due to the fact that, based on, ease of use, quality of information, and level of interaction with the service, there is a significant impact on user satisfaction on the PT website. Grace of Padua. Statistical values obtained from regression analysis or ANOVA.*

PENDAHULUAN

PT. Anugrah Padua muncul dari tekad dan kegigihan untuk melayani semua lapisan masyarakat dan bisnis. Perusahaan ini berlokasi di Bekasi dan menyediakan jasa transportasi dan pengiriman kendaraan. Pada bulan juli 1996, PT. Anugrah Padua didirikan dengan nama PD. Anugrah Padua (Perusahaan Dagang) dan berubah menjadi PT. Anugrah Padua (Perseroan) pada bulan november 2003. Ini meningkatkan kepercayaan ATPM, dealer kendaraan, dan konsumen akan keberadaan PT. Anugrah Padua sebagai rekanan dalam pendistribusian kendaraan yang akan diperdagangkan

(Padua, 2003).

PT. Anugrah Padua telah dipercaya oleh banyak ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk), keunggulan, salah satunya adalah akses murah dan ketersediaan informasi yang tak terbatas. Oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri bahwa internet telah menjadi sangat penting bagi masyarakat saat ini untuk memenuhi semua kebutuhan yang berkaitan dengan informasi (Mustopa et al., 2020).

Layanan organisasi dan perusahaan berubah karena perkembangan sistem informasi yang demikian pesat. Saat ini, layanan kepada pengguna juga dapat dilakukan secara online. Salah satu contohnya adalah bisnis yang menjual produk melalui



websitenya dan memberikan layanan seperti informasi tentang produk tersebut kepada calon pembeli. Dalam hal ini, website sudah menjadi bagian penting dari bisnis termasuk PT. Anugrah Padua. Selain itu, salah satu fungsi website adalah menyediakan calon pelanggan dengan informasi tentang produk atau penjualan (Utami et al., 2018).

Dari tahun 1998, metode ini telah dikembangkan. Dimensinya telah berubah dan 14 item pertanyaan telah ditambahkan. Selain itu, pendekatan ini difokuskan pada tiga topik penelitian:

(a) Kualitas informasi penelitian sistem informasi; (b) Interaksi dan kualitas layanan penelitian sistem informasi; dan (c) Kemudahan interaksi manusia-komputer. Kualitas website yang dikelola oleh perusahaan e-commerce dapat diatasi dengan tiga variabel Webqual 4.0. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan dengan layanan web perusahaan juga dipengaruhi oleh variabel user interface, penelitian menambahkan variabel ini sebagai variabel dependen (Faza & Utomo, 2021).

Loyalitas pelanggan biasanya dikaitkan dengan keuntungan dan kemajuan suatu perusahaan dalam jangka panjang. Loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Dampaknya, bagaimanapun, sangat kompleks. Kepuasan pelanggan hanya mempengaruhi preferensi pelanggan dalam memilih penyedia barang dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap website terkait erat dengan loyalitas (Fernando et al., 2022).

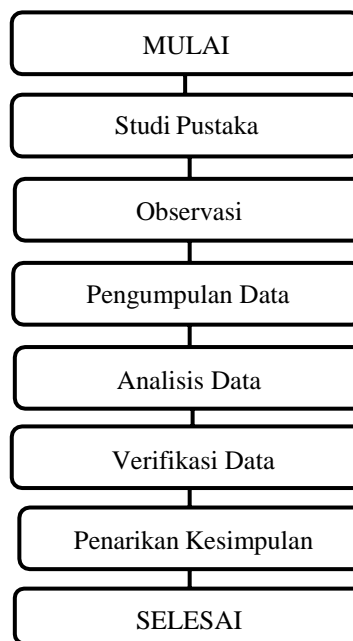
Metode webqual 4.0 digunakan untuk menilai kualitas website PT. Anugrah Padua terhadap kepuasan konsumen pada www.paduaanugrah.com. Data primer digunakan; kuesioner dengan 27 pertanyaan menggunakan skala likert dibagikan kepada seratus responden. Data dikumpulkan dan diproses menggunakan alat analisis regresi linier berganda SPSS (Aidil & Raka, 2019).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan dan loyalitas pelanggan terkait kualitas layanan website PT. Anugrah Padua, mengetahui hubungan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan pada website anugrahpadua.com, dan untuk mengetahui hubungan signifikansi antara tingkat kepuasan konsumen website terhadap dimensi kualitas layanan website berdasarkan information quality, service interaction, usability, dan user interface (Diana & Veronika, 2018).

METODE PENELITIAN

Model yang digunakan pada penelitian ini adalah metode webqual 4.0 untuk mengukur kualitas website PT. Anugrah Padua terhadap kepuasan konsumen pada website paduaanugrah.com. Data yang digunakan adalah data primer, yaitu dengan menyebarkan kuesioner menggunakan skala likert dengan 27 pertanyaan kepada 100 responden. Data yang diperoleh dan diolah menggunakan SPSS dan dengan

menggunakan teknik analisis Regresi Linier Berganda. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen website PT. Anugrah Padua. Karena ada lebih dari satu variabel independen yang digunakan dalam pengujian, uji statistik dilakukan dengan metode regresi linier berganda. Tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar berikut ini (Aidil & Raka, 2019).



Gambar 1. Metode Penelitian.

Keterangan:

Studi Pustaka

Studi pustaka adalah studi yang melibatkan pengumpulan data menggunakan teknik survei terhadap data sebelumnya. Dalam studi pustaka, peneliti mempelajari teori-teori yang berkembang dalam bidang ilmu yang relevan dan menemukan metode dan teknik penelitian yang sesuai untuk mengumpulkan atau menganalisis data yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya. [15].

Observasi

Mengumpulkan data secara langsung dengan menggunakan mata tanpa ada bantuan alat standar lain untuk keperluan pengumpulan data tersebut.

Pengumpulan Data

Melakukan pengumpulan data dari hasil observasi, wawancara, penyebaran kuesioner melalui Gform, dan informasi pendukung yang ada di lapangan demi keperluan penelitian.

Analisis Data

Melakukan identifikasi terhadap 3 dimensi kualitas website yaitu usability, information quality, dan service interaction quality.

Verifikasi Data

Melakukan peninjauan ulang untuk memastikan bahwa data yang ada sudah benar dan akurat juga mengonfirmasi keabsahan data tersebut dari sumber yang terpercaya.

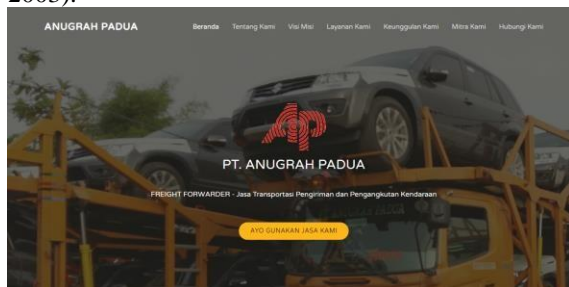
Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan verifikasi data maka kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dalam bentuk narasi dari semua data yang diperoleh sebagai hasil dari penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah website PT. Padua Anugrah mulai digunakan pada tahun 2003, yang beralamatkan <http://anugrahpadua.com/>. Dimana fungsi utamanya adalah untuk memberikan kemudahan bagi perusahaan/mitra yang membutuhkan informasi mengenai pelayanan pada perusahaan pengiriman/angkutan umum, seperti mengakses armada pengiriman domestik via laut dan armada pengiriman domestik via darat secara online (Padua, 2003).



Gambar 2. Tampilan website PT Anugrah Padua

Menentukan Jumlah Sampel

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengumpulkan data survei; kuesioner didistribusikan menggunakan metode pengambilan sampel stratified purpose sampling. Penyebaran kuesioner berlangsung selama dua minggu, yang dihitung dari tanggal 17 hingga 31 Juli 2023, melalui Google Form. Untuk menentukan jumlah sampel dipilih menggunakan rumus Taro Yamane untuk menghitung ukuran sampel berikut rumusnya: (Aidil & Raka, 2019)

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \quad / \quad n = \frac{125}{125 \cdot (0,5)^2 + 1} \quad / \quad n = \frac{125}{156,25} = 100$$

Dimana :

- n : Ukuran Sampel
- N : Populasi
- d² : Tingkat ketepatan (presisi) 5% (0,5)

Berdasarkan hasil perhitungan rumus diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 pengguna layanan website PT. Anugrah Padua.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaannya dapat mengungkapkan apa yang dimaksudkan untuk diukur. Peneliti lain menjelaskan bahwa valid menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan untuk

mengumpulkan data (mengukur) itu valid. Valid menunjukkan bahwa alat tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Jika hasil validitas menunjukkan lebih dari 0,195, maka hasil tersebut dianggap valid, tetapi jika hasil tersebut menunjukkan kurang dari 0,195, maka hasil tersebut dianggap tidak valid.

Penelitian menggunakan teknik korelasi untuk mengevaluasi validitas alat ukur, yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing item pertanyaan atau dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total dengan jumlah skor tiap butir. Mereka menggunakan rumus Pearson Product Moment.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Status
US1	0.917	0,195	Valid
US2	0.938	0,195	Valid
US3	0.925	0,195	Valid
US4	0.870	0,195	Valid
US5	0.916	0,195	Valid
US6	0.942	0,195	Valid
US7	0.891	0,195	Valid
US8	0.914	0,195	Valid
Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Status
IQ1	0.901	0,195	Valid
IQ2	0.921	0,195	Valid
IQ3	0.928	0,195	Valid
IQ4	0.940	0,195	Valid
IQ5	0.867	0,195	Valid
IQ6	0.913	0,195	Valid
IQ7	0.932	0,195	Valid
IQ8	0.936	0,195	Valid
Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Status
SIQ1	0.911	0,195	Valid
SIQ2	0.914	0,195	Valid
SIQ3	0.940	0,195	Valid
SIQ4	0.926	0,195	Valid
SIQ5	0.921	0,195	Valid
SIQ6	0.921	0,195	Valid
SIQ7	0.967	0,195	Valid
Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Status

USF1	0.928	0,195	Valid
USF2	0.948	0,195	Valid
USF3	0.951	0,195	Valid
USF4	0.964	0,195	Valid

Dalam uji validitas, penelitian menunjukkan hasil bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner dianggap valid. Validitas tersebut diukur dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel atau dengan memastikan bahwa nilai t hitung lebih besar dari 0,195. Berdasarkan uji validitas pada kegunaan pengguna (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi layanan (service interaction quality), dan kepuasan pengguna (user satisfaction) menunjukkan nilai r hitung lebih dari nilai r tabel 0,195, maka hasil uji validitas pada kegunaan pengguna (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi layanan (service interaction quality), dan kepuasan pengguna (user satisfaction) tersebut dianggap valid (I, 2009).

Uji Reabilitas

Masalah kekeliruan pengukuran terkait erat dengan konsep reliabilitas dalam arti reliabilitas alat ukur. Konsep reliabilitas dalam arti reliabilitas hasil ukur terkait erat dengan kekeliruan pengambilan sampel, yang mengacu pada inkonsistensi hasil ukur apabila pengukuran dilakukan ulang pada kelompok subjek yang berbeda. Di sisi lain, kekeliruan pengukuran sendiri menunjukkan tingkat inkonsistensi hasil apabila pengukuran dilakukan ulang pada kelompok subjek yang sama. Uji reliabilitas menggunakan koefisien Alpha Cronbach's, (I, 2009)

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
US	0.972	8
IQ	0.972	8
SIQ	0.973	7
USF	0.962	4

Dalam uji reabilitas, penelitian menunjukkan hasil bahwa reliabilitas di atas 0,80 menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi dalam penelitian yang menggunakan metode Cronbach's Alpha. Reliabilitas mengacu pada tingkat konsistensi atau keandalan dari alat ukur atau instrumen yang digunakan dalam penelitian. Dalam konteks ini, nilai reliabilitas di atas 0,80 menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang digunakan dalam penelitian dianggap sangat reliabel atau dapat diandalkan.

Uji Regresi Linear Berganda

Dalam uji regresi linear berganda harus lebih dulu melakukan uji asumsi klasik, yang dimaksud uji asumsi klasik pada penelitian ini seperti uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Pada uji normalitas ini menggunakan uji normalitas kolmogorov-smirnov yang menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,294 > 0.05$, maka data berdistribusi normal. Pada uji multikolinieritas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai toleransi $> 0,10$ atau nilai VIF $< 10,00$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Juga pada uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai sig $> 0,05$, maka dapat disimpulkan tidak terdapat heteroskedastisitas atau lolos uji heteroskedastisitas (Webqual & Rasman, n.d.).

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda karena ada lebih dari satu variabel bebas atau independen, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality yang masing-masing dievaluasi terkait dengan satu variabel terikat atau dependen, kepuasan pengguna user satisfaction. Berikut adalah uji regresi linear berganda (Aidil & Raka, 2019).

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardize d Coefficients		Standardize d Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-.561	.319	
	X1	.036	.023	.069
	X2	-.006	.022	-.012
	X3	.553	.030	.932

a. Dependent Variable: Y

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. Nilai koefisien konstanta sebesar -0,561 dengan nilai negatif, ini dapat diartikan bahwa tanpa adanya variabel kemudahan pengguna (X₁), kualitas informasi (X₂), Kualitas layanan interaksi (X₃), variabel kepuasan pengguna (Y) akan mengalami penurunan sebesar 56,1%.

b. Nilai koefisien beta variabel kemudahan pengguna (X₁) sebesar 0,036, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X₁ mengalami peningkatan 1%, maka kepuasan pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 3,6%. Begitu pula sebaliknya, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X₁ mengalami penurunan 1%, maka variabel

kepuasan pengguna (Y) akan mengalami penurunan sebesar 3,6%.

c. Nilai koefisien beta variabel Kualitas informasi (X2) sebesar -0,006, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X2 mengalami peningkatan 1%, maka variabel Kepuasan pengguna (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,6%. Begitu pula sebaliknya, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X2 mengalami penurunan 1%, maka variabel Kepuasan pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,6%.

d. Nilai koefisien beta variabel Kualitas layanan interaksi (X3) sebesar 0,553, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X3 mengalami peningkatan 1%, maka variabel Kepuasan pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 55,3%. Begitu pula sebaliknya, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X3 mengalami penurunan 1%, maka variabel Kepuasan pengguna (Y) akan mengalami penurunan sebesar 55,3%.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi R² (R Square) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap pengaruh variabel dependent.

Tabel 4. Hasil Uji koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.984 ^a	.969	.968	.770

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

Nilai Adj R Square sebesar 0,969 atau 96,9%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Pengguna (X1 usability), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan Interaksi (X3) mampu menjelaskan variabel Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 96,9%, sedangkan sisanya yaitu 3,1% dijelaskan oleh variabel lain.

Uji t

Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai t hitung > t tabel atau sig < α maka H0 ditolak dan Ha diterima begitupun sebaliknya, Jika nilai t hitung < t tabel atau sig > α maka Ha ditolak dan H0 diterima. Untuk melihat hasil uji t dapat dilihat pada table dibawah ini.

Tabel 5. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1 (Constant)	-.561	.319		-1.761	.081
X1	.036	.023	.069	1.588	.115
X2	-.006	.022	-.012	-.273	.786
X3	.553	.030	.932	18.666	.000

a. Dependent Variable: Y

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial adalah sebagai berikut:

- a. Nilai t hitung variabel Kemudahan Pengguna (X1) sebesar 1,588 < nilai t tabel yaitu 1,984 dan nilai sig. yaitu 0,115 > 0,05, maka Ha ditolak dan H0 diterima, artinya variabel kemudahan pengguna tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- b. Nilai t hitung variabel Kualitas Informasi (X2) sebesar -0,255 > nilai t tabel yaitu 1,984 dan nilai sig. yaitu 0,786 > 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Nilai t hitung variabel Kualitas Interaksi Layanan (X3) sebesar 18,666 < nilai t tabel yaitu 1,984 dan nilai sig. yaitu 0,001 > 0,05, maka Ha ditolak dan H0 diterima, artinya variabel kualitas layanan interaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Uji F

Pada dasarnya, uji F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Uji F atau ANOVA digunakan untuk mengukur bagaimana usability, kualitas informasi, dan interaksi layanan mempengaruhi kepuasan pengguna, information quality, dan service interaction secara bersama sama terhadap user satisfaction. Jika nilai F hitung > F tabel atau sig < α maka H0 ditolak dan Ha diterima begitupun sebaliknya, Jika nilai F hitung < F tabel atau sig > α maka Ha ditolak dan H0 diterima.

Dalam penelitian uji F terdapat perbandingan antara nilai F hitung dan nilai F tabel dalam konteks uji signifikansi statistik. Nilai F hitung adalah hasil perhitungan statistik yang diperoleh dari analisis regresi atau ANOVA, sedangkan nilai F tabel adalah nilai kritis yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan apakah ada pengaruh signifikan antara variabel-variabel yang diteliti.

Jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel yang relevan, seperti yang terjadi dalam tabel.... Nilai F hitung sebesar 1005,818 > nilai f tabel 2,699, maka

dapat disimpulkan bahwa variabel usability, kualitas informasi, dan interaksi layanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Dalam kata lain, perbedaan dalam variabel-variabel ini secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dalam penelitian yang berjudul analisis kualitas layanan website pt.anugrah padua menggunakan metode webqual 4.0 membutuhkan 100 orang responden, dan penulis berhasil mengumpulkan data tersebut. Secara jenis kelamin, responden terbagi dengan laki-laki sebanyak 55 orang, dan perempuan sebanyak 45 orang. Secara pekerjaan, sebanyak 26 orang responden adalah pelajar/mahasiswa, 35 orang responden adalah karyawan swasta, 21 orang responden adalah wiraswasta, 9 orang responden adalah asn/pns dan sebanyak 9 orang responden adalah belum bekerja. Sedangkan berdasarkan usia sebanyak 11 orang responden berusia dibawah 20 tahun, 69 orang responden berusia 21-30 tahun, 10 orang responden berusia 31-40 tahun dan 10 orang responden berusia lebih dari 40 tahun.

Dalam uji validitas, penelitian menunjukkan hasil bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner dianggap valid. Validitas tersebut diukur dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel atau dengan memastikan bahwa nilai t hitung lebih besar dari 0,195. Berdasarkan uji validitas pada kegunaan pengguna (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi layanan (service interaction quality), dan kepuasan pengguna (user satisfaction) menunjukkan nilai r hitung lebih dari nilai r tabel 0,195, maka hasil uji validitas pada kegunaan pengguna (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi layanan (service interaction quality), dan kepuasan pengguna (user satisfaction) tersebut

Dalam uji reabilitas, penelitian menunjukkan hasil bahwa reliabilitas di atas 0,80 menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi dalam penelitian yang menggunakan metode Cronbach's Alpha. Reliabilitas mengacu pada tingkat konsistensi atau keandalan dari alat ukur atau instrumen yang digunakan dalam penelitian. Dalam konteks ini, nilai reliabilitas di atas 0,80 menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang digunakan dalam penelitian dianggap sangat reliabel atau dapat diandalkan

Dalam uji regresi linear berganda penulis harus lebih dulu melakukan uji asumsi klasik, yang dimaksud uji asumsi klasik pada penelitian ini seperti uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Pada uji normalitas ini penulis menggunakan uji normalitas kolmogorov-smirnov yang menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,294 > 0,05$, maka data berdistribusi normal. Pada uji multikolinieritas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai toleransi $> 0,10$ atau nilai VIF $< 10,00$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Juga pada uji heteroskedastisitas

menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai $\text{sig} > 0,05$, maka dapat disimpulkan tidak terdapat heteroskedastisitas atau lolos uji heteroskedastisitas.

Dalam tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa Nilai koefisien konstanta sebesar $-0,561$ dengan nilai negatif, ini dapat diartikan bahwa tanpa adanya variabel kemudahan pengguna (X_1), kualitas informasi (X_2), Kualitas layanan interaksi (X_3), variabel kepuasan pengguna (Y) akan mengalami penurunan sebesar 56,1%. Nilai koefisien beta variabel kemudahan pengguna (X_1) sebesar 0,036, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X_1 mengalami peningkatan 1%, maka kepuasan pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 3,6%. Begitu pula sebaliknya, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X_1 mengalami penurunan 1%, maka variabel kepuasan pengguna (Y) akan mengalami penurunan sebesar 3,6%. Nilai koefisien beta variabel Kualitas informasi (X_2) sebesar $-0,006$, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X_2 mengalami peningkatan 1%, maka variabel Kepuasan pengguna (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,6%. Begitu pula sebaliknya, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X_2 mengalami penurunan 1%, maka variabel Kepuasan pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,6%. Nilai koefisien beta variabel Kualitas layanan interaksi (X_3) sebesar 0,553, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X_3 mengalami peningkatan 1%, maka variabel Kepuasan pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 55,3%. Begitu pula sebaliknya, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X_3 mengalami penurunan 1%, maka variabel Kepuasan pengguna (Y) akan mengalami penurunan sebesar 55,3%. Dan pada uji r squer sebesar 0,969 atau 96,9%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Pengguna (X_1 usability), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Layanan Interaksi (X_3) mampu menjelaskan variabel Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 96,9%, sedangkan sisanya yaitu 3,1% dijelaskan oleh variabel lain.

Dalam uji t yang penulis lakukan pada tabel 4.19, nilai t pada usability adalah $1,583 < 1,984$, jadi H_0 ditolak dan H_1 diterima. Oleh karena itu, tidak ada hubungan antara kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan PT Anugrah Padua. Dan uji nilai t pada information menunjukkan nilai $-0,255 < 1,984$ yang berarti bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak. Karena H_0 diterima maka terdapat hubungan antara Information Quality dan User Satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas Information Quality mempengaruhi kepuasan pengguna layanan PT. Anugrah Padua, dan uji nilai t pada service interaction quality menunjukkan nilai $18,666 > 1,984$ yang berarti bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak. Karena H_0 diterima maka terdapat hubungan antara Service Interaction Quality dan User Satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas Information Quality mempengaruhi kepuasan pengguna layanan PT. Anugrah Padua.

Dalam penelitian uji F terdapat perbandingan antara nilai F hitung dan nilai F tabel

dalam konteks uji signifikansi statistik. Nilai F hitung adalah hasil perhitungan statistik yang diperoleh dari analisis regresi atau ANOVA, sedangkan nilai F tabel adalah nilai kritis yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan apakah ada pengaruh signifikan antara variabel-variabel yang diteliti.

Jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel yang relevan, seperti yang terjadi dalam tabel 4.20 Nilai F hitung sebesar $1005,818 >$ nilai f tabel 2,699, maka dapat disimpulkan bahwa variabel usability, kualitas informasi, dan interaksi layanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Dalam kata lain, perbedaan dalam variabel-variabel ini secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan website terhadap kepuasan pengguna, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penilaian pengguna PT. Anugrah Padua termasuk dalam kategori baik, sehingga para pengguna merasa puas menggunakan website PT. Anugrah Padua. Hasil distribusi jawaban responden yang lebih banyak setuju dan sangat setuju, seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.1, menunjukkan bahwa hasil tersebut valid dan dapat diandalkan.
2. Hasil penilaian didasarkan pada pengujian hipotesis (Uji F), yang berdampak positif terhadap kepuasan pengguna PT. Anugrah Padua pada situs webnya karena berdampak signifikan pada kepuasan pengguna berdasarkan kualitas informasi, usability, dan kualitas interaksi dengan layanan.
3. Hasil penilaian berdasarkan pengujian hipotesis (Uji T) yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website PT. Anugrah Padua karena berpengaruh besar pada kepuasan pengguna yaitu usability, information quality, dan service.

REFERENSI

- Aidil, P. B., & Raka, D. (2019). *Analisis Kualitas Website Kresnalife Menggunakan Metode Webqual 4.0*. 76.
- Diana, D., & Veronika, N. D. M. (2018). Analisis

Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Pseudocode*, 5(1), 10–17.

<https://doi.org/10.33369/pseudocode.5.1.10-17>

Faza, A., & Utomo, A. P. (2021). Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(2), 88.

<https://doi.org/10.33365/jtk.v15i2.1155>

Fernando, Y., Apriyani, C., Pasha, D., & Alamsyah, D. (2022). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Website Pondok Pesantren Al-Hidayah Pringsewu. *Resolusi: Rekayasa Teknik Informatika Dan Informasi*, 2(6), 251–257. [tps://doi.org/10.30865/resolusi.v2i6.406](https://doi.org/10.30865/resolusi.v2i6.406)

I, G. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. UNDIP.

Mustopa, A., Agustiani, S., Wildah, S. K., & Maysaroh, M. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 75–81. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7413>

Padua, D. M. (2003). *Website PT. Padua Anugrah*. Dadang Marlius Padua. <http://anugrahpadua.com/>

Sa`uda, S., & Sopiah, N. (2014). Penerapan Metode Webqual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi. *Prosiding SNaPP 2014: Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 4, 419–426.

Utami, L. A., Ishaq, A., & Maulidiyah, N. (2018). Analisa Pengaruh Kualitas Website PPDB Terhadap Kepuasan Pengguna. *Sinkron*, 3(1), 31–37. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v3i1.10146>

Webqual, M. M., & Rasman, E. D. (n.d.). *Analisa Website Moodle Pt Xyz Dengan Moodle Website Analysis Using Webqual 4.0 Method*.