

Analisis Kualitas Website Intranet Mydbs Menggunakan Metode Webqual 4.0 pada PT Bank DBS Indonesia

Dewi Setiawati¹, Khoirun Nisa²
Universitas Nusa Mandiri¹²

11210846@nusamandiri.ac.id¹, khoirun.khn@nusamandiri.ac.id²

Abstract

Website of PT. Bank DBS Indonesia is one of the places to find various information needed by its employees. The many features on the website of PT. Bank DBS Indonesia makes IT staff in this company always maintain the quality of the company's website. To measure website quality, researchers used the WebQual 4.0 method which consists of three variables, namely Usability, Information Quality and Service Interaction Quality. Tests on the data consist of validity tests, reliability tests, classic assumption tests and hypothesis tests, where the tests are processed using SPSS 27. Based on the results of the analysis obtained from three variables namely Usability, Information Quality and Service Interaction Quality have a positive influence and significant to website users by 66% satisfaction, which means that the website is said to meet the expectations of its users. From these results indicate that the website of PT. Bank DBS Indonesia has a good rating from its users.

Keywords: Webqual 4.0, Website Quality, Website Analysis

Abstrak

Website PT. Bank DBS Indonesia menjadi salah satu tempat untuk mencari berbagai informasi yang dibutuhkan oleh pegawainya. Banyaknya fitur yang ada di website PT. Bank DBS Indonesia membuat staff IT perusahaan ini harus selalu menjaga kualitas website perusahaan. Untuk mengukur kualitas website, peneliti menggunakan metode Webqual 4.0 yang terdiri dari tiga variabel yaitu Usability, Information Quality dan Service Interaction Quality. Pengujian pada data terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis, dimana pengujian – pengujian tersebut diolah dengan menggunakan SPSS 27. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari tiga variabel yaitu Usability, Information Quality dan Service Interaction Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website sebesar 66% yang artinya adalah website dikatakan memenuhi harapan penggunanya. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa website dari PT. Bank DBS Indonesia memiliki penilaian yang baik dari penggunanya.

Kata kunci: Webqual 4.0, Kualitas website, Analisa Website

I. PENDAHULUAN

Saat ini banyak Perusahaan menggunakan website, sebagai sarana untuk melakukan berbagai operasi pengelolaan data untuk dapat menghasilkan sebuah informasi, yang selanjutnya dapat dilihat dan digunakan oleh semua pihak yang berkepentingan dalam Perusahaan tersebut [1].

PT. Bank DBS Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang Perbankan. Untuk mengkordinir seluruh departemen yang ada di perusahaan, perusahaan membuat website internal yaitu intranet mydbs dengan berbagai fitur didalamnya seperti *Our Company*, *Employee Service* dan *tools & resources* dimana dari masing-masing tool ada berbagai pilihan lagi didalamnya. Dikarenakan banyaknya pilihan tersebut terkadang menyulitkan pengguna mencari informasi karena kurangnya sosialisasi penggunaan website tersebut. Dengan ini, peneliti melakukan uji kualitas website dengan menggunakan metode webqual 4.0 berdasarkan tiga kategori yaitu Kemudahan Penggunaan (*usability*),

Kualitas Informasi (*information quality*), dan Kualitas Layanan Interaksi (*service interaction quality*) [2].

PT. Bank DBS Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang Perbankan, dimana jumlah karyawan nya sudah lebih dari 1500 staff. Objek penelitian ini adalah departemen *Risk Management Group* dengan jumlah staff 300 orang. Untuk mengkordinir seluruh departemen yang ada di perusahaan, perusahaan membuat website internal yaitu intranet mydbs. Dengan berbagai macam fitur yaitu *Our Company* berisikan departemen-departemen yang ada di perusahaan. website intranet Mydbs diakui oleh tim IT atau sistem analis masih terdapat kelemahan-kelemahan diantaranya adalah banyak staff yang kesulitan mengakses karena terkendala jaringan atau tidak dapat membuka fitur yang ada diwebsite, dikarenakan masih mengadopsi peraturan 40% *work from office* dan 60% *work from home* tim IT kesulitan untuk selalu mengupdate server secara berkala terutama untuk para staff dengan jadwal *work from home*. Ini mengakibatkan lambatnya sistem operasi pada laptop masing-masing staff termasuk mengakses website intranet Mydbs. Kemudian, tim IT atau sistem analis juga

kesulitan untuk mengumpulkan data-data yang perlu di-update didalam website dikarenakan setiap PIC (*person in charge*) disetiap Departemen selalu terlambat untuk memberikan data-data tersebut kepada tim IT atau sistem analis untuk diupload. Sosialisasi untuk setiap perubahan terus dilakukan, namun tim IT atau sistem analis terkendala waktu untuk melakukan sesi tersebut secara berkala dimana tim IT atau sistem analis hanya bisa melakukan sesi pada saat jam makan siang, dimana para staff pun banyak yang melewati sesi tersebut.

Pengujian software memiliki peranan penting dalam sistem informasi karena dengan dilakukan pengujian maka dapat terdeteksi error kesalahan yang muncul [3]. Website merupakan penyedia informasi yang merupakan aspek penting di segala bidang termasuk dunia perbankan.

Penelitian analisis kepuasan penggunaan sistem informasi e-government menggunakan metode webqual sudah dilakukan sebelumnya [4] dengan analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasilnya Koefisien determinasi menunjukkan bahwa seluruh dimensi WebQual 4.0 mampu mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 64,8%, dan disimpulkan bahwa kualitas website SIMSARPRAS berkualitas baik. Penelitian menggunakan metode webqual juga dilakukan [5] dengan hasil bahwa Website BPSDM Provinsi DKI Jakarta telah memenuhi kualifikasi berkualitas berdasarkan dimensi kegunaan (Usability), kualitas informasi (Information Quality), dan kualitas interaksi pelayanan (Service Interaction Quality), maupun secara keseluruhan. Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi sistem informasi akademik juga dilakukan menggunakan metode webqual 4.0 yang terdiri dari tiga variabel yaitu usability, information quality, dan interaction quality. Data yang telah diperoleh diolah menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS 16 [6].

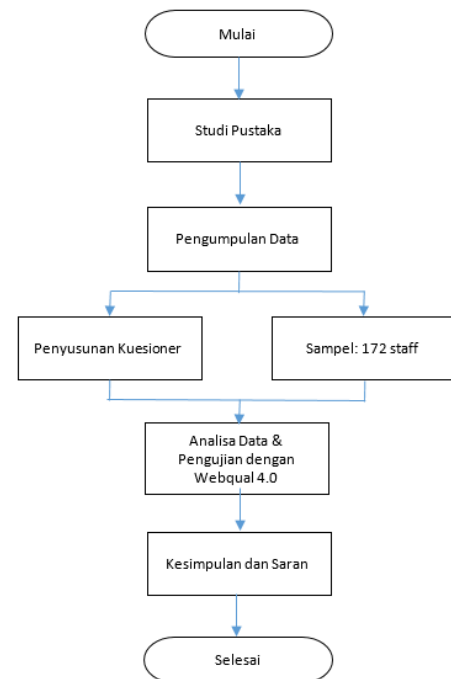
Analisis kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 modifikasi juga pernah dilakukan [7]. Metode webqual 4.0 yang dimodifikasi berfungsi untuk menganalisis tingkat kualitas website dari sisi pengguna. Teknik analisis data menggunakan metode regresi linier berganda. Data penelitian menggunakan uji linieritas dan normalitas yang bersifat linier dan normal. Selain itu kombinasi metode webqual 4.0 dengan Importance Performance Analysis juga pernah dilakukan untuk menganalisis website telkomsel. Untuk mengukur dimensi kualitas webqual 4.0, maka diperlukan metode IPA (Importance Performance Analysis). Metode IPA mengukur penilaian kinerja terhadap penilaian harapan dari kualitas website [8]. Hasil analisis menunjukkan bahwa modifikasi metode webqual 4.0 efektif untuk menganalisa kualitas website.

Dengan ini, peneliti melakukan uji kualitas website dengan menggunakan metode webqual 4.0 berdasarkan tiga kategori yaitu Kemudahan Penggunaan (*usability*), Kualitas Informasi (*information quality*), dan Kualitas Layanan Interaksi (*service interaction quality*).

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam adalah metode penelitian kuantitatif, dimana informasi yang

diolah diperoleh dari pengguna atau informan dengan menyebarkan atau mengisi kuesioner melalui website Mydbs. Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data yang digunakan dan berisi daftar pertanyaan yang diajukan kepada pihak tertentu [9]. Kuesioner dibuat berdasarkan indikator pernyataan dengan berlandaskan kepada dimensi dari webqual 4.0, yaitu dimensi usability, information, dan service interaction. Tahapan dari penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 : Tahapan Penelitian

2.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi utama penelitian ini adalah pegawai bagian kredit risk dari Departemen *Risk Management Group-CBG Credit* yang berjumlah sebanyak 300 orang dimana peneliti mengambil sampel dari total staff tersebut sebagai pengguna website mydbs (go.mydbs.net/web/mydbs/id).

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, alasan peneliti mengambil populasi dari staff di Departemen *Risk Management Group-CBG Credit* karena staff di Departemen ini sudah merepresentasikan seluruh staff PT. Bank DBS Indonesia dalam penggunaan website mydbs dalam pencarian informasi dan melakukan transaksi.

Besarnya sampel penelitian ditentukan dengan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = sample

N = Populasi

e = Tingkat kesalahan

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah populasi adalah 300 dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%, maka jumlah sampel yang didapat adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{300}{1 + 300(0.05)^2}$$

$n = 171.42$ pembulatan keatas menjadi 172 sampel.

2.2 Pengumpulan Data

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data utama yang digunakan oleh penelitian adalah data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang disebarkan kepada responden yaitu para pengguna website [10]. Data sekunder yaitu jenis data yang didapat secara tidak langsung oleh peneliti contohnya melalui media perantara atau pihak ketiga. Data sekunder yang diperoleh dari observasi online dan *literature review* atau penelitian literatur [11].

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penelitian ini adalah observasi, wawancara dengan menggunakan instrumen kuesioner dan kajian literatur Dimana kuesioner *online* ini dibuat dengan *google form* (<https://forms.gle/uTuKo5mC4aFiF98AA>) yang disebarkan melalui *whatsapp*.

2.3 Analisis Data

1. Uji Validitas

Menurut Nindy [12] sebuah item yang mempunyai korelasi positif dengan skor total dan korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut juga memiliki validitas yang tinggi. Tes statistic menunjukkan:

- $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka tidak valid
- $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka valid

2. Uji Reabilitas

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yodi [13], uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan sesuatu yang sama ketika dilakukan di waktu yang bersamaan untuk menilai konsistensi hasil dari pengukuran. Dalam uji reliabilitas dengan teori dasar dengan membandingkan Cronbach Alpha dengan r tabel dimana jika $CA > RT$ dinyatakan valid.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model memiliki regresi, distribusi normal residual, cara untuk dapat mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah melalui analisa grafik dan statistik [14].

b. Uji Heterokedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk memeriksa apakah terdapat ketidaksamaan variansi dalam model regresi dari satu pengamatan residual ke pengamatan yang lain. Pengujian ini menggunakan uji Glejser [14].

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah adanya korelasi antara anggota pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu dan tempat, uji Durbin Watson (uji DW) digunakan dalam model uji. Uji ini dilakukan untuk dapat melihat apakah terdapat autokorelasi dalam model regresi [14].

d. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi telah menemukan adanya korelasi antar variabel independen, dimana nilai yang umum

digunakan untuk menyatakan multikolinearitas adalah nilai tolerance $< 0 > 10$ [14].

4. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji-F dapat menguji apakah model linier antara variabel X_1 , X_2 dan X_3 dengan variabel Y adalah signifikan, buruk atau tidak signifikan bila tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Uji-F dapat dilakukan jika angka-F $> F$ -tabel, maka uji-F dinyatakan valid [13].

b. Uji T

Uji-t dilakukan untuk dapat mengetahui apakah model regresi untuk variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen [15]. Kondisi hipotesis adalah sebagai berikut: H_0 : X_1 , X_2 , X_3 tidak berpengaruh secara parsial terhadap Y , dimana H_0 dapat diterima jika nilai signifikansi $> 0,05$ (tidak berpengaruh). H_a : X_1 , X_2 , X_3 berpengaruh secara parsial terhadap Y , dimana H_a ditolak jika nilai signifikansinya $\leq 0,05$ (berpengaruh).

III. HASIL PENELITIAN

Responden pada penelitian ini berasal dari staff PT. Bank DBS Indonesia Departemen RMG-CBG Credit dengan total staff 300 orang dimana peneliti mengambil sampel dari total staff tersebut sebagai pengguna website mydbs (go.mydbs.net/web/mydbs/id). Teknik pengambilan sampel adalah dengan *random sampling* dimana jumlah sampel ditentukan dengan rumus slovin dan tingkat kesalahan sebesar 5%. Sampel yang digunakan adalah 172 sampel.

Pada penelitian ini dilakukan pengujian pengujian pada setiap variabel. Variabel dalam penelitian ini ada empat diantaranya *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *user satisfaction*. pengujian yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji realibilitas dan uji asumsi klasik regresi (uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi dan uji multikolinearitas). Tujuan dilakukan pengujian-pengujian tersebut untuk melihat tingkat kepuasan pengguna website mydbs. Pengujian untuk empat variabel tersebut menggunakan SPSS 27.

1. Uji Validitas

Tahap pertama yang dilakukan adalah Uji Validitas untuk Variabel variabel kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kepuasan pengguna yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1: Menunjukkan Hasil Uji Validitas Kegunaan (*Usability*)

Instrumen	R Hitung	R Tabel	Status
Website mudah di dioperasikan	0.855	0.1497	Valid
Interaksi dengan website jelas	0.883	0.1497	Valid
Website memiliki navigasi yang jelas	0.897	0.1497	Valid
Website mudah untuk digunakan	0.912	0.1497	Valid

Tampilan Website Menarik	0.861	0.1497	Valid
Desain tampilan website sesuai dengan jenisnya	0.865	0.1497	Valid
Website ini dapat meningkatkan kompetensi	0.786	0.1497	Valid
Website memberikan pengalaman positif	0.746	0.1497	Valid

Tabel 2: Menunjukkan hasil Uji Validitas Kualitas Infomasi (*Information Quality*)

Instrumen	R Hitung	R Tabel	Status
Informasi website akurat	0.698	0.1497	Valid
Informasi website dapat dipercaya	0.785	0.1497	Valid
Informasi website tepat waktu	0.819	0.1497	Valid
Informasi website relevan	0.853	0.1497	Valid
Informasi website mudah dimengerti pengguna	0.839	0.1497	Valid
Informasi website detail	0.793	0.1497	Valid
Informasi website memiliki format yang sesuai	0.729	0.1497	Valid

Tabel 3: menunjukkan hasil Uji Validitas Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Instrumen	R Hitung	R Tabel	Status
Website memiliki reputasi yang baik	0.871	0.1497	Valid
Website memberikan rasa aman saat melakukan transaksi pembelian ATK maupun claim	0.915	0.1497	Valid
Informasi pribadi tersimpan dengan aman	0.917	0.1497	Valid
Website memberi ruang untuk personalisasi penggunaanya	0.928	0.1497	Valid
Website memberikan rasa menjadi bagian dalam komunitas	0.863	0.1497	Valid
Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan perusahaan	0.909	0.1497	Valid
Website memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan	0.777	0.1497	Valid

Tabel 4: menunjukkan hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Instrumen	R Hitung	R Tabel	Status
Website ini memenuhi kebutuhan saya	0.852	0.1497	Valid
Website ini efektif dalam penggunaannya	0.916	0.1497	Valid

Website ini efisien dalam penggunaannya	0.879	0.1497	Valid
Apakah anda merasa puas dengan fasilitas yang terdapat pada website mydbs	0.866	0.1497	Valid

Berdasarkan empat tabel dari keempat variabel didapat kesimpulan bahwa setiap variabel pertanyaan mempunyai nilai r hitung > dari r tabel itu berarti bernilai positif, maka setiap pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Tabel r menggunakan taraf signifikan 0,05 dan N (jumlah responden) = 172 responden.

Rumus korelasi Pearson adalah $df = n - 2$ jadi $df = 172 - 2 = 170$ maka nilai r tabel adalah 0,1497. Hasil dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan dinyatakan valid karena r hitung > r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Kriteria keputusan yang digunakan dalam metode Cronbach's Alpha.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.946	8

Gambar 2: menunjukkan hasil Uji Reliabilitas Usability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.898	7

Gambar 3: menunjukkan hasil Uji Reliabilitas Information Quality

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.952	7

Gambar 4: menunjukkan hasil Uji Reliabilitas Service Interaction Quality

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.899	4

Gambar 5: menunjukkan hasil Uji Reliabilitas User Satisfaction

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan SPSS 27 untuk variabel kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kepuasan pengguna dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada didalam keempat variabel dinyatakan reliabel karena α lebih besar dari 0,60.

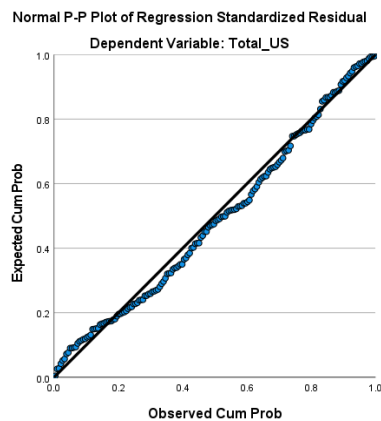
IV. PEMBAHASAN

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tahap berikutnya adalah melakukan Uji Normalitas menggunakan analisis Kolmogorov-

Swimov. Hasil uji Normalitas dibuat menggunakan diagram Normal Probability Plot (P-Plot) dapat dilihat pada gambar 6.



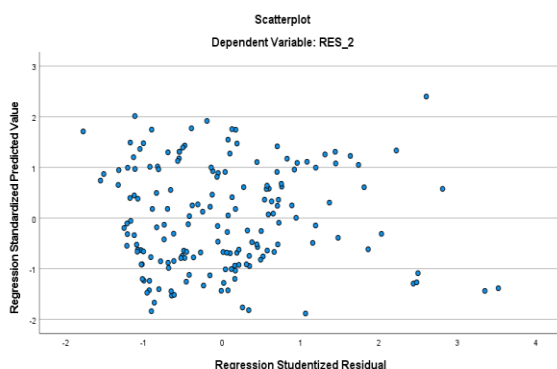
Gambar 6: Diagram Normal Probability Plot (P-Plot)

Selanjutnya gambar 6 menunjukkan bahwa data tersebar di dekat garis diagonal dan tidak ada data yang berada di luar garis diagonal. Signifikansi analisis Kolmogorov-Smirnov adalah 0,200 yang berarti nilainya lebih besar dari 0,05. Berdasarkan diagram P-Plot, data yang tersedia dapat ditemukan berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			172
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.59390492
Most Extreme Differences	Absolute		.061
	Positive		.061
	Negative		-.042
Test Statistic			.061
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.117
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.109
		Upper Bound	.125

b. Uji Heterokedastisitas

Berikutnya adalah Uji Heterokedastisitas menggunakan Uji Glejser dengan tingkat kepercayaan 5% dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8: Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Scatterplot

Hasilnya menunjukkan bahwa sebaran data tidak membentuk pola yang pasti. Maka model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengandung unsur heteroskedastisitas, atau tidak ada satupun variabel independen yang berpengaruh signifikan secara statistik terhadap variabel dependen.

c. Uji Autokorelasi

Selanjutnya adalah Uji Autokorelasi menggunakan Tes Durbin-Watson. Hasilnya dapat dilihat pada gambar 9.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.625 ^a	.391	.380	2.617	2.156

a. Predictors: (Constant), Total_S, Total_U, Total_I
b. Dependent Variable: Total_US

Gambar 9: Hasil Uji Autokorelasi dengan Durbin-Watson

Hasil yang didapat menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson (DW) adalah 2,156 dan dibandingkan dengan nilai tabel DW menggunakan tingkat signifikansi 5 membandingkan sampel 172 responden dan jumlah independen, variabel adalah 3. Maka N = 172 dan K = 3 dihitung sebagai berikut :

Tabel 5: Hasil perhitungan Durbin-Watson (DW)

dl	du	dw	4-du	4-dl
1,715	1,786	2,156	2,214	2,285

Dilihat dari tabel 5 bahwa nilai DW adalah 2,156 dan lebih besar dari batas atas (du) yaitu 1,786 dan lebih kecil dari (4-du = 2,214). Jika melihat syarat uji autokorelasi seperti berikut:
 $dl < du < dw < 4-du < 4-dl$ maka $1,715 < 1,786 < 2,156 < 2,214 < 2,285$ dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut menyatakan tidak terdapat autokorelasi positif atau negatif.

d. Uji Multikolinearitas

Uji berikutnya adalah Multikolinearitas dapat dilihat pada gambar 12. Dilihat dari Gambar 10 , dimana $VIF < 10 > 0,1$ untuk ketiga variabel bebas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas dan tidak ada variabel bebas dengan nilai korelasi tidak nol.

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	2.121	1.084		1.956	.052	
	Total_U	.093	.040	.164	2.330	.021	.735 1.361
	Total_I	.307	.051	.509	6.077	<.001	.517 1.933
	Total_S	.016	.049	.027	.332	.740	.556 1.797

a. Dependent Variable: Total_US

Gambar 10: Menunjukkan hasil Uji Multikolinearitas

2. Uji Hipotesis

a. Uji T

Kondisi hipotesis adalah sebagai berikut: H0: X1, X2, X3 tidak berpengaruh secara parsial terhadap Y, dimana H0 dapat diterima jika nilai signifikansi > 0,05 (tidak berpengaruh). Ha : X1, X2, X3 berpengaruh secara parsial terhadap Y, dimana Ha ditolak jika nilai signifikansinya danlt; 0,05 (efek).

- Hasil uji T Usability terhadap User Satisfaction

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.659	1.034	5.472	<.001
	Total_U	.243	.039	.427	<.001

a. Dependent Variable: Total_US

Gambar 11: Hasil Uji T Usability terhadap User Satisfaction

- Hasil uji T Information Quality terhadap User Satisfaction

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.561	.857	4.154	<.001
	Total_I	.367	.037	.607	<.001

a. Dependent Variable: Total_US

Gambar 12: Hasil Uji T Information Quality terhadap User Satisfaction

- Hasil uji T Service Interaction Quality terhadap User Satisfaction

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.353	1.072	4.993	<.001
	Total_S	.264	.042	.431	<.001

a. Dependent Variable: Total_US

Gambar 13: Hasil Uji T Service Interaction Quality terhadap User Satisfaction

Berdasarkan hasil uji t, hubungan antara usability, information quality dan service interaction quality dengan kepuasan pengguna dinyatakan dengan H0 yang artinya tidak ada hubungan antara ke-3 variabel tersebut dengan kepuasan pengguna. Dan hipotesis alternatifnya adalah H1 artinya ada hubungan antara ketiganya dengan kepuasan pengguna. Seperti yang terlihat dari tabel di atas, maka:

Tabel 6: Hasil Uji T

Variabel	r hitung	r tabel	Signifikasi	Keterangan
Usability	6.155	1.653	0.05	diterima
Information Quality	9.970	1.653	0.05	diterima
Service Interaction Quality	6.219	1.653	0.05	diterima

b. Uji F

Kondisi hipotetiknya adalah: H0 tidak berpengaruh terhadap X1, X2, X3 bersama dengan Y, dimana H0 dapat diterima jika nilai signifikansi > 0,05 (tidak berpengaruh). H1 X1, X2, X3 secara bersama-sama tidak

berpengaruh terhadap Y, dimana H1 dapat diterima jika nilai signifikansi > 0,05 (berpengaruh).

Untuk hasil perhitungan Uji F terhadap ketiga variabel independen dapat dilihat pada gambar 14.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	737.378	3	245.793	35.890	<.001 ^b
	Residual	1150.547	168	6.848		
	Total	1887.924	171			

a. Dependent Variable: Total_US

b. Predictors: (Constant), Total_S, Total_U, Total_I

Gambar 14: Hasil Uji F Usability, Information Quality, Service Interaction Quality terhadap User Satisfaction.

Berdasarkan hasil pembahasan bahwa variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dimana tingkat kepuasan pengguna sebesar 66% jika dilihat dari interval skala *likert* yang artinya website telah memenuhi harapan penggunaannya. Sehingga hal ini menunjukkan *website mydbs* mempunyai kualitas yang dinilai baik.

V. KESIMPULAN

Dari keseluruhan pengujian yang dilakukan untuk mengukur kualitas website MyDBS berdasarkan tingkat kepuasan pengguna sebanyak 66% rata-rata *user* merasa puas dengan kualitas website saat ini. Dari pengujian validitas dan reliabilitas hasil dimana hasil uji dinyatakan valid dan reliabel dikarenakan *r* hitung > *r* tabel untuk uji validitas dan nilai *alpha* > 0,60 untuk uji reliabilitas.

Begitupun dari hasil pengujian melalui uji asumsi klasik regresi, secara keseluruhan data yang diolah dari hasil skor kuesioner telah lulus uji asumsi klasik regresi yang diantaranya uji normalitas > 0,05, uji heterokedastisitas dimana tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, uji autokorelasi > batas atas (*du*) < dari (4-*du*) dan uji multikolinearitas dimana nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1. Pengujian hipotesis pada penelitian ini juga diterima dikarenakan *t* tabel < *t* hitung dengan nilai signifikansi < 0,05 untuk uji *t* dan *f* hitung > *f* tabel untuk uji *f*.

Untuk penelitian selanjutnya penulis menyarankan dengan penggunaan metode yang berbeda agar dapat lebih diidentifikasi indikator yang mana saja yang dapat berpebgarus dan tidak berpengaruh. Hal tersebut disarankan agar dapat diketahui secara lebih spesifik point mana yang memiliki prioritas utama untuk ditindaklanjuti pada proses pengembangan Website Mydbs.

VI. REFERENSI

- [1] M. Webqual and T. Kepuasan, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Maxserver Pengguna Pada PT. MCS," vol. 7, no. 2, pp. 110–115, 2021.
- [2] Monalisa, "Analisa Kualitas Sistem Informasi E-Raport Pada Sekolah Smpn 5 Kota Tangerang

- Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *INFOTECH J.*, pp. 10–21, 2021, doi: 10.31949/infotech.v7i1.908.
- [3] C. N. Maharani and D. Darwis, “Analisis Perbandingan Kualitas Perangkat Lunak Pada Website Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Webqual , Apache J-Meter , Dan Web Server Stress Tool,” vol. 4, no. 1, pp. 34–41, 2023.
- [4] F. Septa and R. Umar, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Government Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Website Simsarpras Kementerian Agama),” *METHOMIKA J. Manaj. Inform. Komputerisasi Akunt.*, vol. 3, no. 2, pp. 127–135, 2019, [Online]. Available: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol3No2.pp127-135>.
- [5] Y. Suharto and E. Hariadi, “Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 12, no. 2, pp. 109–121, 2021, doi: 10.29244/jmo.v12i2.33917.
- [6] A. DS and R. Sanjaya, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Komput. dan Inform.*, vol. 9, no. 2, pp. 214–222, 2021, doi: 10.35508/jicon.v9i2.5273.
- [7] M. P. Putri, H. Herawati, and I. P. Sari, “Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi,” *JOINTECS (Journal Inf. Technol. Comput. Sci.)*, vol. 6, no. 2, p. 99, 2021, doi: 10.31328/jointecs.v6i2.2369.
- [8] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, “Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis,” *CogITO Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022, doi: 10.31154/cogito.v8i1.374.171-182.
- [9] S. dan heryanto Murti, “Pengaruh Penerapan Model Pembelajaran Siklus Belajar pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Kristen terhadap Tanggung Jawab Siswa Kelas 6 Sekolah Dasar Kristen Gamaliel Makassar,” *J. Ilm. Wahana Pendidik.* <https://jurnal.unibrah.ac.id/index.php/JIWP>, vol. 7, no. 3, pp. 295–307, 2021, doi: 10.5281/zenodo.5044589.
- [10] E. Sugiono, S. Efendi, and J. Al-Afgani, “Pengaruh motivasi kerja, kompetensi, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pt. wibee indoedu nusantara (pustaka lebah) i Jakarta,” *J. Ilm. MEA (Manajemen Ekon.)*, vol. 5, no. 1, pp. 718–734, 2021.
- [11] M. Pai and D. Pandemi, “Penggunaan Media Online Dalam Proses Kegiatan Belajar PAI di Masa Pandemi Covid-19,” *Ika Pgsd Unars*, vol. 8, no. 1, pp. 12–24, 2020.
- [12] N. Apsari, “Analisis Kualitas Layanan Website Lazada Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode WebQual,” *INTEGER J. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2019, doi: 10.31284/j.integer.2019.v4i1.206.
- [13] R. Sistem, “Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan,” vol. 2, no. 2, pp. 591–596, 2018.
- [14] D. Nur Fauziah, D. Ayu Nur Wulandari, S. Informasi, K. Akuntansi, S. Nusa Mandiri Jakarta, and A. BSI Karawang, “Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018.
- [15] G.- MARDIATMOKO, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda,” *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, 2020, doi: 10.30598/barekengvol14iss3pp333-342.