

Analisis Kualitas Website System Axis Pada Pt T.RAD Indonesia Menggunakan Metode Webqual 4.0

Agus Setiawan¹, Yuli Komalasari^{2*}

^{1,2}Teknologi Informasi
Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Kramat Raya NO. 98, Jakarta Pusat 10450

e-mail: yuli.yks@bsi.ac.id

Abstract

PT T.RAD Indonesia is a Foreign Investment Company from Japan. This company produces spareparts for two and four wheeled motor vehicles, has a local website, namely System Axis, which functions as a system used to create planning, barcodes, shipments and monthly inventory. Since 2016, this website has never been researched on its quality, so an analysis of user satisfaction with the quality of the website is needed. Website quality is measured using the webqual 4.0 method, namely usability, information quality and interaction service quality, to obtain user satisfaction. This study distributed questionnaires to 36 employees of PT T.RAD Indonesia who were respondents or website users. Data processing in this study used SPSS version 29. The results of the F test stated that there was an influence of three dimensions, namely usability, information quality, and interaction service quality on user satisfaction with a calculated F value of 31.285. The results of the t-test show that the variables of usability and interaction service quality do not affect user satisfaction, with a calculated t value of 1.689 and 0.839 (below t table = 2.036), the most influential variable is information quality with a calculated t value of 2.066 (above t table = 2.036).

Keywords: *Finish Good, Inventory, Webqual Method, Website System Axis, User Satisfaction.*

Abstrak

PT T.RAD Indonesia merupakan perusahaan Penanaman Modal Asing dari Jepang. Perusahaan ini memproduksi *sparepart* kendaraan bermotor roda dua dan roda empat, memiliki *website* lokal yaitu *System Axis* yang berfungsi sebagai sistem yang digunakan untuk membuat *planning* produksi, *barcode* untuk produk *finish good*, *shipment* dan *inventory* bulanan. Sejak tahun 2016, *website* ini belum pernah dilakukan penelitian mengenai kualitasnya, sehingga diperlukan analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas *website*. Kualitas *website* diukur dengan menggunakan metode *webqual* 4.0 yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi, untuk mendapatkan nilai kepuasan pengguna. Penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada 36 karyawan PT T.RAD Indonesia yang merupakan responden atau pengguna *website*. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 29. Hasil uji F menyatakan adanya pengaruh dari tiga dimensi yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna dengan nilai F hitung yaitu 31,285. Hasil uji t menunjukkan variabel kualitas kegunaan dan kualitas layanan interaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai t hitung sebesar 1,689 dan 0,839 (di bawah t tabel = 2,036), variabel yang paling berpengaruh adalah kualitas informasi dengan nilai t hitung sebesar 2,066 (di atas t tabel = 2,036).

Kata Kunci: *Finish Good, Inventory, Metode Webqual, Website System Axis, Kepuasan Pengguna*

Article History :

Received 05 April 2025
Revised 12 April 2025
Accepted 21 April 2025

Corresponding Author:

Nama Penulis, Yuli Komalasari
Departemen, Teknologi Informasi
Instansi, Universitas Bina Sarana Informatika
Alamat, Jl. Kramat Raya NO. 98, Jakarta Pusat 10450
Email Penulis, yuli.bks@bsi.ac.id

1. Pendahuluan

PT T.RAD Indonesia merupakan salah satu perusahaan Penanaman Modal Asing dan merupakan cabang dari T.RAD Co. Ltd, Tokyo – Jepang. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2009 dan memproduksi *sparepart* kendaraan bermotor roda dua dan roda empat yang unggul dan berkontribusi pada evolusi masyarakat dan pelestarian lingkungan dengan teknologi dan layanannya.

Sejak tahun 2016, PT T.RAD Indonesia memiliki sebuah *website* lokal yang bernama *System Axis*. *Website* tersebut berfungsi sebagai sistem yang digunakan untuk membuat *planning* produksi, *barcode* untuk produk *finish good*, *shipment* dan *inventory* bulanan. Untuk fungsi membuat *planning* produksi hanya dapat dilakukan oleh Departemen *Production and Planning Control (PPC)*, *barcode* untuk produk *finish good* hanya dapat dilakukan oleh Departemen *Quality Control*, *shipment* dan *inventory* hanya dapat dilakukan oleh bagian *Warehouse*. Selama *website* tersebut digunakan, belum pernah dilakukan analisis mengenai kualitas *website* dari tiga variabel yang meliputi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*). Ketiga variabel tersebut digunakan dalam sebuah metode yang bernama metode *webqual 4.0*.

Kualitas *website* telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pengguna. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dari

suatu *website*. Diharapkan bahwa metode *webqual 4.0* akan memberikan evaluasi yang akurat terhadap kualitas situs web dan berfungsi sebagai alat ukur untuk kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan bahwa metode *webqual 4.0* merupakan pendekatan yang paling efektif untuk menilai kualitas situs web secara keseluruhan. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas *website*.

Media *website* saat ini mulai digunakan oleh berbagai organisasi, termasuk perguruan tinggi, perusahaan, bahkan pemerintahan atau kantor, *website* ini sendiri merupakan representasi pemilik *website* di dunia maya. Oleh karena itu pemilik *website* perlu memperhatikan kualitas *website*, karena dapat memberikan gambaran dari kualitas pemilik *website*. Hal yang dilihat oleh pelanggan salah satunya yaitu terkait kualitas dari *website* tersebut[1].

Dengan latar belakang yang telah disampaikan diatas, penulis berminat melakukan penelitian pada *website system axis* di PT T.RAD Indonesia sehingga penulis mengambil judul Analisis Kualitas *Website System Axis* pada PT T.RAD Indonesia Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dalam meningkatkan kualitas *website* yang ada di PT T.RAD Indonesia.

Aplikasi yang terstruktur dan terorganisasi dikenal sebagai sistem informasi. Saat digunakan, sistem informasi menghasilkan data penting yang membantu organisasi mengatur dan mencapai tujuannya [2]. Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang

menyatukan kebutuhan pemrosesan transaksi sehari-hari untuk mendukung fungsi manajemen operasional suatu organisasi dengan kegiatan strategis suatu organisasi untuk memungkinkan menyediakan laporan-laporan yang diperlukan kepada pihak eksternal tertentu [3]. Banyaknya website, aplikasi, sistem informasi untuk mengakses dan mempermudah sistematis pekerjaan membuat para user sangat terbantu [4].

Menurut [5], “*Website* adalah kombinasi situs web dengan banyak informasi, situs web juga merupakan salah satu sumber daya yang paling banyak digunakan di Internet. Dengan menggunakan Website, Pengguna dapat mengakses atau memperoleh data dan informasi melalui Internet secara cuma-cuma dan tanpa dipungut biaya. Dengan menggunakan browser seperti perangkat lunak yang dikembangkan sejauh ini, Anda dapat dengan mudah menggunakan dan menjelajahi semua informasi dan berita di seluruh dunia.

Tantangan bagi setiap organisasi pengembang website atau aplikasi adalah memahami kebutuhan pengguna, mengembangkan teknologi tersebut, dan operasi back-office yang sesuai. Website yang sulit digunakan dan berinteraksi dengan pengguna akan mendapat penilaian buruk, sehingga melemahkan posisi organisasi tersebut [6].

2. Tinjauan Pustaka

Menurut [7] “*Website* adalah kumpulan halaman web yang menyediakan informasi melalui internet dan dapat diakses oleh siapa saja di seluruh dunia yang terhubung dengan internet”.

Menurut [8] *Website* menggunakan protokol yang disebut HTTP (*HyperText Transfer Protocol*) yang berjalan pada TCP/IP. Adapun web ditulis dalam format

HTML (*HyperText Markup Language*). Dokumen ini diletakkan dalam web server dan diakses oleh klien melalui perangkat lunak yang disebut web browser atau sering disebut browser saja.

Menurut [9], “Webqual ialah alat ukur kualitas website berdasarkan pengguna akhir (masyarakat). Alat ukur dengan metode Webqual ialah bentuk berkembangnya peningkatan dari metode servqual dimana sebelumnya sering digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Webqual instrument dikembangkan dengan berulang kali mengalami proses perubahan dengan kuesioner sebagai contoh sebelum di sampaikan ke komunitas yang lebih luas”.

Menurut [2] “*Webqual* adalah model evaluasi kualitas *website* dengan tiga dimensi, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, yang diperkenalkan oleh Yoo dan Donthu pada tahun 2001. Versi terbaru, *webqual* 4.0 menambahkan variabel *Overall* sehingga menjadi empat variabel utama hingga saat ini yang masih digunakan”.

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual ini merupakan pengembangan dari Servqual yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa [10].

Menurut [11] Skala Likert dikembangkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932 untuk mengukur sikap sosial. Ukuran ini awalnya dibuat untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang mengenai hubungan internasional, konflik ekonomi, konflik politik, dan konflik agama.

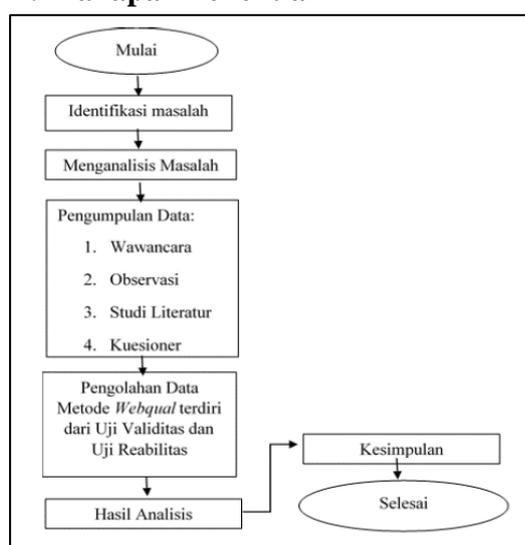
Menurut [7], “skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, perilaku, atau penilaian individu atau kelompok terkait dengan suatu peristiwa atau karakteristik sosial. Ada dua jenis model analisis data pada skala *likert*, yaitu analisis frekuensi (saran)

dan analisis mayoritas (model)”. Lima poin pilihan berikut pada setiap pertanyaan skala *likert* digunakan untuk mengukur perilaku individu:

1. Sangat Tidak Setuju/Baik/Suka
2. Tidak Setuju/Baik/Suka
3. Kurang Setuju/Baik/Suka
4. Setuju/Baik/Suka
5. Sangat Setuju/Baik/Suka

3. Metode

A. Tahapan Penelitian



Sumber : [4]

Gambar 1. Tahapan Penelitian

B. Metode Pengumpulan Data

Menurut [12] “metode pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian, karena metode ini merupakan strategi atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitiannya. Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan – bahan, keterangan, kenyataan – kenyataan, dan informasi yang dapat dipercaya. Metode pengumpulan data ialah teknik atau cara – cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode (cara atau teknik) menunjuk suatu kata yang abstrak dan tidak diwujudkan dengan benda, tetapi

hanya dapat diperlihatkan penggunaannya. Untuk memperoleh data seperti yang dimaksudkan tersebut, dalam penelitian dapat digunakan berbagai macam metode, di antaranya dengan angket, observasi, wawancara, tes, analisis dokumen, dan lainnya. Peneliti dapat menggunakan salah satu atau gabungan tergantung dari masalah yang dihadapi”.

Untuk dapat mempertanggung jawabkan keakuratan informasi yang diperoleh, maka dalam proses pengumpulan data perlu memiliki suatu metode atau teknik agar dapat diperoleh data atau informasi yang baik, terstruktur, dan akurat dari setiap item yang diteliti.

1. Observasi

Peneliti melakukan penelitian terhadap *website system axis* untuk mengetahui seberapa baik kualitas *website* tersebut. Penulis memperhatikan cara kerja pada *website system axis* mulai dari pembuatan *planning* produksi hingga *shipment*. Setelah melakukan analisa pada *website* tersebut, penulis meminta pendapat pada karyawan selaku pengguna *website* dengan melakukan wawancara.

2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa karyawan selaku pengguna *website* untuk meminta pendapat. peneliti sudah mempersiapkan beberapa pertanyaan sebelum melakukan wawancara.

3. Studi Literatur

Peneliti melakukan studi literatur dengan melihat buku, jurnal dan referensi dari internet yang relevan dengan penulisan penelitian ini.

4. Kuesioner

Peneliti membuat sebuah daftar pertanyaan yang berhubungan dengan *website system axis* yang kemudian dibagikan kepada para karyawan selaku

pengguna website untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung.

C. Instrumen Penelitian Webqual

Tabel 1. Tabel Instrumen Penelitian

Variabel	Pernyataan
Kualitas Kegunaan (X1)	Q1. <i>Website System Axis</i> mudah untuk dipelajari
	Q2. <i>Website System Axis</i> jelas dan mudah dipahami
	Q3. <i>Website System Axis</i> mudah digunakan
	Q4. Semua Menu pada <i>Website System Axis</i> berfungsi
	Q5. <i>Website System Axis</i> memberikan pengalaman positif
Kualitas Informasi (X2)	Q6. Informasi yang tersedia pada <i>Website System Axis</i> akurat
	Q7. Informasi yang tersaji pada <i>Website System Axis</i> dapat dipercaya
	Q8. Informasi yang disediakan pada <i>Website System Axis</i> tepat waktu
	Q9. Informasi yang disajikan pada <i>Website System Axis</i> mudah dipahami
	Q10. Informasi pada <i>Website System Axis</i> disajikan secara detail
Kualitas Interaksi Layanan (X3)	Q11. <i>Website System Axis</i> memiliki reputasi yang baik
	Q12. <i>Website System Axis</i> aman untuk input atau print data
Kepuasan Pengguna (X4)	Q13. Secara keseluruhan <i>Website System Axis</i> baik

D. Metode Analisis Data

Menurut [13] “analisis data merupakan tahap selanjutnya setelah data yang diperoleh dari semua responden atau berbagai sumber terkumpul dan telah diolah”. Demikian pula untuk membedah informasi dalam penelitian ini dengan menggunakan tahapan-tahapan, maka akan ditarik kesimpulan dari data-data yang baru saja diperoleh.

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Uji Asumsi Klasik
 - a) Uji Normalitas
 - b) Uji Multikolinearitas
 - c) Uji Heteroskedastisitas
4. Analisa Regresi Linier Berganda
5. Koefisien Determinasi
6. Uji Hipotesis
 - a) Uji Statistika t
 - b) Uji Statistika F Simultan
 - c) Uji Heteroskedastisitas

4. Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.909**	.764**	.760**	.714**	.930**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	36	36	36	36	36	36
X1.2	Pearson Correlation	.909**	1	.846**	.689**	.790**	.948**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	36	36	36	36	36	36
X1.3	Pearson Correlation	.764**	.846**	1	.499**	.796**	.874**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.002	<.001	<.001
	N	36	36	36	36	36	36
X1.4	Pearson Correlation	.760**	.689**	.499**	1	.586**	.808**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.002		<.001	<.001
	N	36	36	36	36	36	36
X1.5	Pearson Correlation	.714**	.790**	.796**	.586**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	36	36	36	36	36	36
X1	Pearson Correlation	.930**	.948**	.874**	.808**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	36	36	36	36	36	36

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

Sumber : Hasil Penelitian 2024

Gambar 2. Hasil Pengujian Validitas Variabel *Usability Quality* (X1)

Nilai r tabel adalah 0,329. Dengan melihat gambar diatas, hasil uji validitas variabel *usability quality* seharusnya dapat dilihat

bahwa r hitung $>$ r tabel, ini membuktikan bahwa atribut tersebut adalah valid.

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.939**	.451**	.717**	.784**	.892**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.006	<.001	<.001	<.001
	N	36	36	36	36	36	36
X2.2	Pearson Correlation	.939**	1	.546**	.764**	.834**	.936**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	36	36	36	36	36	36
X2.3	Pearson Correlation	.451**	.546**	1	.543**	.529**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.006	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	36	36	36	36	36	36
X2.4	Pearson Correlation	.717**	.764**	.543**	1	.875**	.897**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	36	36	36	36	36	36
X2.5	Pearson Correlation	.784**	.834**	.529**	.875**	1	.932**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	36	36	36	36	36	36
X2	Pearson Correlation	.892**	.936**	.696**	.897**	.932**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	36	36	36	36	36	36

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

Sumber : Hasil Penelitian 2024
Gambar 3. Hasil Pengujian Validitas Variabel Information Quality (X2)

Nilai r tabel adalah 0,329. Dengan melihat gambar diatas, hasil uji validitas variabel information quality seharusnya dapat dilihat bahwa r hitung $>$ r tabel, ini membuktikan bahwa atribut tersebut adalah valid.

		Correlations		
		X3.1	X3.2	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.700**	.927**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	36	36	36
X3.2	Pearson Correlation	.700**	1	.917**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	36	36	36
X3	Pearson Correlation	.927**	.917**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	36	36	36

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

Sumber : Hasil Penelitian 2024
Gambar 4. Hasil Pengujian Validitas Variabel Service Interaction Quality (X3)

Nilai r tabel adalah 0,329. Dengan melihat gambar diatas, hasil uji validitas variabel service interaction quality seharusnya dapat dilihat bahwa r hitung $>$ r tabel, ini membuktikan bahwa atribut tersebut adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen pengujian tersebut dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	5

Sumber : Hasil Penelitian 2024
Gambar 5. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Usability Quality (X1)

Berdasarkan gambar di atas, variabel X1 dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,926 lebih besar dari r kritis dengan nilai 0,70.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.919	5

Sumber : Hasil Penelitian 2024
Gambar 6. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Information Quality (X2)

Berdasarkan gambar di atas, variabel X2 dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,919 lebih besar dari r kritis dengan nilai 0,70.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.823	2

Sumber : Hasil Penelitian 2024
Gambar 7. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Service Interaction Quality (X3)

Berdasarkan gambar di atas, variabel X3 dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,823 lebih besar dari r kritis dengan nilai 0,70.

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
N		36	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.35113764	
Most Extreme Differences	Absolute	.186	
	Positive	-.185	
	Negative	-.186	
Test Statistic		.186	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.003	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.003	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.002
	Upper Bound	.004	

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber : Hasil Penelitian 2024
Gambar 8. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar di atas, nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* = 0,003 artinya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* < *alpha* (0,05), maka data dari variabel dalam penelitian ini dikatakan tidak berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

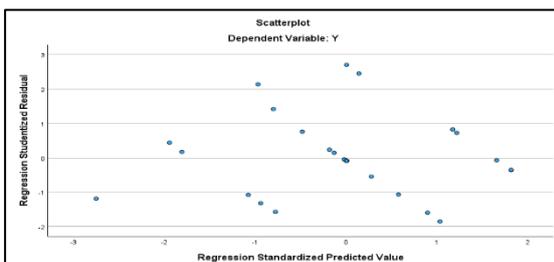
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.325	.501		-.649	.521		
	X1	.082	.049	.325	1.689	.101	.214	4.674
	X2	.098	.047	.433	2.066	.047	.180	5.541
	X3	.095	.114	.146	.839	.408	.264	3.791

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Penelitian 2024
Gambar 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa variabel X1 dengan nilai *tolerance* sebesar 0,214 dan VIF 4,674, variabel X2 dengan nilai *tolerance* sebesar 0,180 dan VIF 5,541, variabel X3 dengan nilai *tolerance* sebesar 0,264 dan VIF 3,791. Maka seluruh variabel pada uji multikolinearitas ini menyatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas karena nilai *tolerance* ≥ 0,10 dan nilai VIF ≤ 10.

c) Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil Penelitian 2024
Gambar 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digambarkan pada grafik *scatterplot* yang menunjukkan bahwa titik – titik membentuk pola yang jelas dan menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam mode regresi yang digunakan.

4. Analisa Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.325	.501		-.649	.521		
	X1	.082	.049	.325	1.689	.101	.214	4.674
	X2	.098	.047	.433	2.066	.047	.180	5.541
	X3	.095	.114	.146	.839	.408	.264	3.791

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Penelitian 2024
Gambar 11. Hasil Uji Analisa Regresi Linier Berganda

5. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 ^a	.746	.722	.367

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

Sumber : Hasil Penelitian 2024
Gambar 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Dari gambar di atas dapat dilihat besarnya koefisien determinasi (Adj. R²) adalah sebesar 0,722. Artinya kontribusi dari ketiga variabel, yaitu variabel X1, X2, dan X3 terhadap variabel Y sebesar 72,2%, artinya kualitas layanan *website system axis* memberikan kenyamanan dari variabel kualitas kegunaan *website* dalam hal *website* mudah dipelajari, mudah dipahami, mudah digunakan, menu – menu yang ada pada *website* berfungsi dengan normal dan memberikan pengalaman yang positif, dari

variabel kualitas informasi, informasi yang diberikan akurat, dapat dipercaya, tepat waktu, dan detail. Sementara dari variabel kualitas layanan interaksi, *website system axis* memiliki reputasi yang baik dan memberikan rasa aman untuk melakukan *input* atau *print* data. Sedangkan sisanya 27,8% dapat diketahui oleh variabel X1, X2, dan X3 yang tidak diungkapkan dalam penelitian kali ini.

6. Uji Hipotesis

a) Uji Statistika t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.325	.501		-.649	.521		
	X1	.082	.049	.325	1.689	.101	.214	4.674
	X2	.098	.047	.433	2.066	.047	.180	5.541
	X3	.095	.114	.146	.839	.408	.264	3.791

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Penelitian 2024

Gambar 13. Hasil Uji t

Berdasarkan gambar diatas,

a. Pengaruh X1 terhadap Y adalah sebagai berikut:

T hitung = 1,689 (tidak berpengaruh)

T tabel = 2,036

b. Pengaruh X2 terhadap Y adalah sebagai berikut:

T hitung = 2,066 (berpengaruh)

T tabel = 2,036

c. Pengaruh X3 terhadap Y adalah sebagai berikut:

T hitung = 0,839 (tidak berpengaruh)

T tabel = 2,036

b) Uji Statistika F Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.657	3	4.219	31.285	<.001 ^b
	Residual	4.315	32	.135		
	Total	16.972	35			

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

Sumber : Hasil Penelitian 2024

Gambar 14. Hasil Uji F Simultan

Nilai F tabel adalah 2,901. Berdasarkan gambar di atas, terlihat variabel Y memiliki nilai P-Value kurang dari 0,001 artinya nilai probabilitas berada di bawah 0,05. Jika melihat ketentuan dalam kriteria pengujian, jika nilai probabilitas kurang dari 0,05. Didapatkan kesimpulan variabel X1, X2, dan X3 secara bersama – sama memberikan pengaruh terhadap variabel Y apabila nilai probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 sesuai dengan ketentuan dalam kriteria pengujian. Maka didapatkan kesimpulan H0 ditolak dan H1 diterima. Nilai F hitung yaitu 31,285 > F tabel yaitu 2,901 artinya variabel X1, X2 dan X3 berpengaruh terhadap Y.

5. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna jika dilihat dari variabel kualitas kegunaan dengan menggunakan uji t didapatkan hasil bahwa dengan nilai t hitung 1,689 < t tabel 2,036 maka variabel ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Kepuasan pengguna jika dilihat dari variabel kualitas informasi dengan menggunakan uji t didapatkan hasil bahwa dengan nilai t hitung 2,066 < t tabel 2,036 maka variabel ini berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Kepuasan pengguna jika dilihat dari variabel kualitas layanan interaksi dengan menggunakan uji t didapatkan hasil bahwa dengan nilai t hitung 0,839 < t tabel 2,036 maka variabel ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
4. Sedangkan dalam pengujian F pada tabel ANOVA didapatkan hasil nilai F hitung 31,285 > F tabel 2,901 atau nilai

P-Value sebesar 0,001 dibawah nilai signifikansi 0,05, artinya semua variabel memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna

Daftar Pustaka

- [1] A. Warat and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, vol. 4, no. 2, pp. 841–853, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i2.1079.
- [2] I. I. Nugraha, H. Supendar, and R. Fahlahi, "Website Dengan Metode Webqual 4 . 0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," vol. 12, no. 1, 2024.
- [3] T. Sutabri and Napitupulu Darmawan, *Sistem Informasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI), 2023.
- [4] M. Rifandi Akbar, E. Zuraidah, K. Kunci, K. Layanan Website Ahead, K. Karyawan, and M. Webqual, "KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisa Kualitas Website Ahead Menggunakan Metode Webqual," *Media Online*, vol. 4, no. 2, pp. 686–697, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i2.1078.
- [5] J. Hasian Lumban Raja, A. Kualitas Website Jobstreet, and K. Gianina Tileng, "Analisis Kualitas Website Jobstreet Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)," 38 *JUISI*, vol. 08, no. 01, 2022.
- [6] Savira Taryani dan Luki Wijayanti, "Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi Ipusnas Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Visi Pustaka*, vol. 25, no. 1, 2023.
- [7] H. Susanto *et al.*, "ANALISA KUALITAS WEB EMPLOYEE SELF SERVICE (ESS) PADA PT. PLN UIPJBB MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA," *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, vol. 3, no. 2, pp. 230–244, Dec. 2020.
- [8] A. Kodir, *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI, 2021.
- [9] P. Kurnia Ramadhani, "Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Komputer Antartika*, vol. 2, pp. 16–25, 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.mediaantartika.id/index.php/jka>
- [10] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, vol. 9, no. 3, p. 300, Aug. 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [11] N. Christine, B. Purnama, and H. Mulyono, "RESOLUSI: Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi Analisis Kualitas Website Editornews.Id dengan Metode Webqual 4.0," *Media Online*, vol. 4, no. 3, 2024, [Online]. Available: <https://djournals.com/resolusi>
- [12] Sudaryono, *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. Depok: Rajagrafindo Persada, 2023.
- [13] F. Rachmita Utami and B. Maulana Sulthon, "RESOLUSI: Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi Analisa Kualitas Aplikasi Computer Based Test Menggunakan Webqual 4.0," *Media Online*, vol. 4, no. 4, p. 387, 2024, [Online]. Available: <https://djournals.com/resolusi>