

Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna *Website Istyle.id* Dengan Metode Webqual 4.0

Astrid Andiaty^{1,*}, Shinta Oktaviana R²

^{1,2} Fakultas Teknologi Informasi, Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri Jakarta, Indonesia

Email: ^{1,*}astridandiaty0807@gmail.com, ²shinta.sov@nusamandiri.ac.id

*) Email Penulis Utama

Abstrak – Pada zaman sekarang ini perkembangan teknologi informasi sudah berkembang pesat dalam penggunaan internet. Penerapan sistem informasi juga sangat membantu sebuah *e-commerce* dalam melakukan perkembangan dalam menghadapi persaingan. Beberapa hal penting yang dijadikan faktor-faktor penentu agar sebuah sistem yang berjalan dapat berfungsi dengan baik dan benar adalah penggunaan sistem dan solusi teknologi sudah memadai. Tanpa memiliki sistem yang memadai, sulit bagi sebuah *e-commerce* untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna di dalam *e-commerce* itu sendiri. PT. Indo Seungli Makmur adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *e-commerce* dan sebagai media untuk menjual barang kebutuhan secara *online* mereka menerapkannya pada sebuah situs *website* yang di terbitkan dengan nama Istyle.id. Sebuah *website* harus diukur berdasarkan kepuasan penggunaannya agar dapat mengetahui seberapa puas pengguna dalam beraktivitas saat berbelanja di *website* istyle.id dengan menggunakan metode *webqual 4.0*. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*) disebut sebagai variabel independen/kegunaan dan untuk kepuasan pengguna dari keseluruhan (*Overall Impression*) disebut dengan variabel dependen. Sampel atau responden penelitian ini adalah pengguna *website* istyle.id. Untuk pengolahan data, menggunakan program SPSS dimana menguji instrumen penelitian dan model penelitian. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 50 orang Untuk mengetahui data yang didapatkan valid dan reliabel, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik dimana ada 3 pengujian yaitu normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastitas dan untuk mengetahui terjadi gejala atau tidak pada data, dan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui variabel independen memiliki pengaruh dengan variabel dependen dengan uji F dan uji T. Diketahui bahwa variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hasil yang didapati sebesar 46,5% atau belum cukup baik dikarenakan variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi, pelayanan (*service interaction quality*) yang diketahui belum cukup baik pengaruhnya terhadap pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas Website, Webqual 4.0, E-Commerce, SPSS

Abstract – *In this era, the development of information technology has grown rapidly in the use of the internet. The application of information systems is also very helpful for an e-commerce in making developments in the face of competition. Some of the important things that become the determining factors so that a system that runs can work properly and correctly is that the use of systems and technological solutions is adequate. Without having an adequate system, it is difficult for an e-commerce to improve the quality and user satisfaction within the e-commerce itself. PT. Indo Seungli Makmur is one of the companies engaged in e-commerce and as a medium for selling necessities online they apply it to a website published under the name Istyle.id. A website must be measured based on user satisfaction in order to find out how satisfied users are in their activities when shopping on the istyle.id website using the webqual 4.0 method. This study aims to examine the effect of usability (Usability), Information Quality (Information Quality), Service Interaction Quality (Service Interaction Quality) referred to as the independent variable/usability and for overall user satisfaction (Overall Impression) is called the dependent variable. For data processing, using the SPSS program which tested the research instrument and research model. The sample or respondents of this research are users of the istyle.id website. The data collection technique used a questionnaire which was distributed to 50 respondents. To find out the data obtained are valid and reliable, it is continued with the classical assumption test where there are 3 tests, namely normality, multicollinearity and heteroscedasticity and to find out whether symptoms occur or not in the data, and multiple linear regression analysis to determine the independent variable has an influence on the dependent variable with the test F and T test. It is known that the variable usability, information quality, interaction quality service affect user satisfaction, the results obtained are 46.5% or not good enough due to the usability variable.), the quality of information (information quality), and the quality of interaction, service (service interaction quality) which is known not to have a good enough effect on users.*

Keywords: User Satisfaction, Website Quality, Webqual 4.0, E-commerce, SPSS

1. PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis yang dilakukan secara *online* saat ini sangat pesat di negara Indonesia, dengan kondisi seperti ini menandakan mulai meningkatnya pemanfaatan teknologi informasi, pertumbuhan teknologi baru telah mendorong beberapa jalur pemasaran dilakukan secara *we* termasuk komunitas *online*, *e-commerce*, media sosial dan lainnya. Media sosial dalam bentuk bisnis dapat menjadi alat pemasaran bagi perusahaan, dimana ukuran dan jenis perusahaan tidak perlu diperhatikan, melainkan perusahaan perlu berhati-hati bagaimana penggunaan media sosial sebagai alat pemasaran tersebut digunakan secara benar dan efektif.

Mengetahui peristiwa yang sedang terjadi diberbagai wilayah, baik informasi Dalam Negeri maupun Luar Negeri. Salah satu perkembangan teknologi dalam pencarian informasi adalah *website*. Sebuah *website* merupakan media informasi dalam bentuk digital yang dapat digunakan sebagai media yang efektif dan efisien karena mampu diakses oleh *user* kapanpun dan dimanapun dengan dukungan suatu jaringan internet. *Website* sendiri dalam pengelolaan informasi maupun layanan dapat diperoleh melalui jenis *websitenya*. Jenis-jenis *website* berdasarkan fungsinya yakni seperti : *Company Profile*, *E-Government*, *E-Commerce*, *Archive*, Portal Berita dan Informasi, dan Blog. Berdasarkan pemanfaatan layanan dan informasi yang dimuat dalam suatu *website* tentu harus memperhatikan kualitasnya terhadap *user* yang mengakses *website* tersebut. Pengalaman *user* dalam melakukan akses suatu *website* sangat berpengaruh terhadap penilaian kualitasnya [1]. “*webqual 4.0* dilakukan oleh pengguna *website* tersebut sehingga pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola *website* untuk menyesuaikan kualitas *website* sesuai dengan persepsi pengguna”.

Dengan adanya *e-commerce* pada zaman sekarang ini menjaga kualitas *website* untuk dapat mempertahankan transaksi jual beli tidak lagi harus bertatap muka, pergi keluar rumah untuk ke toko atau mall dalam membeli keperluan lagi karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa batasan waktu dan tempat. *E-commerce* merupakan alternatif bisnis yang menjanjikan, karena pihak produsen maupun konsumen diberikan banyak kemudahan.

PT. Indo Seungli Makmur adalah anak perusahaan Salim *Group* yang berdiri pada Juni 2016 dan resmi terdaftar di Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia dan salah satu perusahaan yang juga sudah menggunakan sistem informasi bisa menciptakan sebuah situs penjualan secara *online* yang diberi nama *iStyle.id*. *iStyle.id* itu sendiri adalah sebuah situs penjualan *website* yang bergerak di bidang retail yang mana menjual barang-barang kebutuhan pokok dan menjualnya secara *online* dengan sistem *e-commerce* yang berdomain *istyle.id*.

iStyle.id akan melakukan penelitian analisa kualitas dan kepuasan pengguna layanan *istyle.id*, hal ini yang belum mengetahui apakah situs *website* *iStyle.id* yang di bangun sudah memudahkan pengguna dalam melakukan aktivitas di *e-commerce*. Permasalahan saat ini yaitu apakah kualitas pada *iStyle.id* yang bersistem *e-commerce* sudah memiliki layanan yang baik bagi penggunanya. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian terhadap situs layanan *website* *iStyle.id* untuk mengetahui seberapa baik layanan *iStyle.id* terhadap penggunanya dengan menerapkan metode *webqual 4.0*.

Permasalahan ini yang mendorong penulis untuk melakukan analisis penelitian yang berjudul, “Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna *Website* *iStyle.id* Dengan Metode *Webqual 4.0*”

Analisis adalah kegiatan untuk mencari dan menyusun secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi dengan menyusun pola memilih data yang paling penting untuk di pelajari. Dari pendapat para ahli di atas maka bisa disimpulkan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil [2].

Sistem Informasi ialah suatu informasi yang berisi kumpulan data atau fakta yang di olah menjadi ide untuk meningkatkan sebuah tingkat keputusan yang tepat dalam sistem sebuah organisasi. Lebih jelasnya sistem informasi dapat didefinisikan juga sebagai seperangkat entitas yaitu terdiri dari *hardware*, *software* dan *brainware* yang mana saling bekerjasama dalam menyediakan data setelah diolah sehingga berguna serta bermanfaat bagi penerima data tersebut [3].

Website merupakan aktivitas yang keseluruhan halaman-halamannya terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi [4]. Pada zaman sekarang ini perkembangan *website* sangat berkembang dengan pesat sebab hampir semua situsnya telah memiliki informasi berupa seperti belanja *online*, pendidikan *online* dan lain hal sebagainya. Sehingga memudahkan para pengguna dalam mengaksesnya.

E-commerce merupakan sebuah aktivitas jual beli yang dilakukan secara *online* atau elektronik. Maka beberapa peneliti menerangkan bahwa *e-commerce* merupakan *website* yang dipergunakan untuk transaksi penjualan, ada juga yang memiliki pengertian lain yaitu *electronical data interchange*. Kemudian *e-commerce* disebut juga sebagai presentasi dengan menggunakan teknologi yang bersifat dinamis, didalamnya berisi aplikasi dan juga proses bisnis gunanya dapat membantu menghubungkan kepada pelanggan, perusahaan dan juga suatu komunitas atau kelompok melalui transaksi elektronik [5].

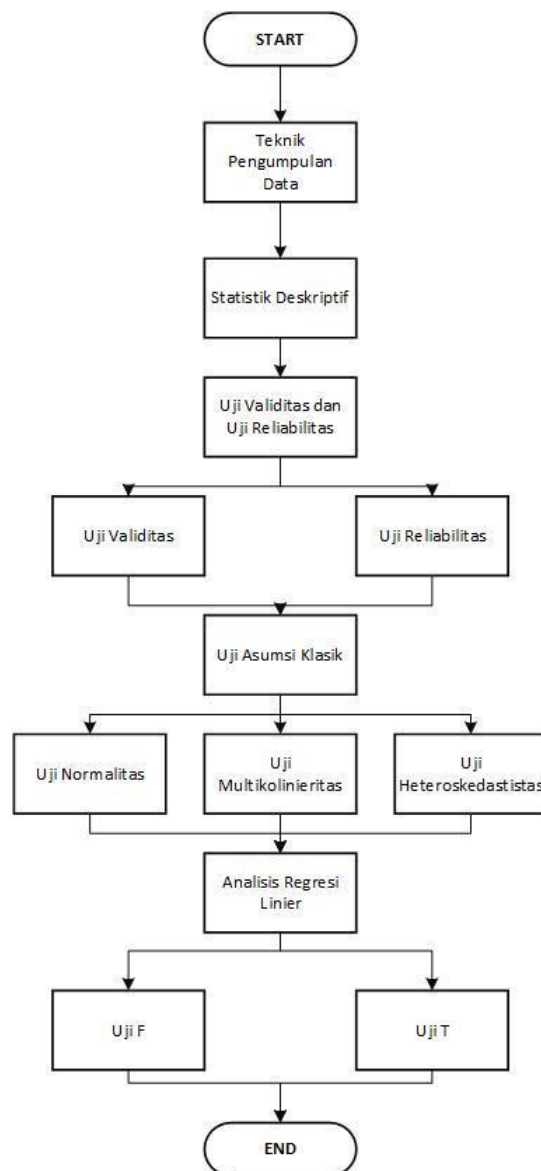
WebQual bisa disebut sebagai teknik pengukuran kualitas sebuah *website* berdasarkan dari presepsi para pengguna. *WebQual* mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dimulai dengan versi 1.0 (kualitas informasi), di tingkat lagi aspek kulaitas websitenya di versi 2.0 dengan menambahkan *SERVEQUAL* dan *IS SERVEQUAL* pada versi 3.0. Kemudian pada *WebQual 4.0* akan lebih meningkatkan kualitas site yang digantikan dengan *Usability*.

Perubahan tersebut terjadi karena *usability* lebih memfokuskan dari bukan dari sisi pengembang, melainkan dari sisi persepsi pengguna [6]. Disini peneliti akan melakukan dengan metode Wequal 4.0 yang dimana dimensi *usability* lebih mengacu pada literatur interaksi manusia dan komputer (*human computer interaction*) dan web *usability*. Kategori *usability* dikaji berdasarkan hubungan antara manusia dengan komputer dan mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori *information* dikaji berdasarkan sistem informasi secara umum. Kategori *service interaction* yang hubungannya terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna saat terlibat secara mendalam dengan *website* [7].

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penyusunan penelitian pada " Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna *Website* iStyle.id Dengan Metode Webqual 4.0" ditunjukkan pada gambar :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.2 Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner untuk penilaian kualitas *website*. Pemodelan webqual 4.0, ada 3 dimensi kualitas *website* yang nantinya akan digunakan sebagai variabel bebas (independen). Tiga dimensi variabel metode webqual 4.0 adalah:

1. Kegunaan (*Usability*) (X1)
Kualitas *usability* dapat memberikan kemudahan bagi pengguna *website* dalam memberikan kemudahan untuk dapat dipelajari, dipahami, ditelusuri, memiliki kemenarikan *website*, *interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pengalaman yang baru serta menyenangkan [8].
2. Kualitas Informasi (*Information quality*) (X2)
Kualitas informasi dapat memberikan informasi yang akurat kepada pengguna dapat dipercaya, *up to date* serta informasi yang diberikan sesuai dengan topik bahasan. Selain itu kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan relevan dari informasi yang sudah disediakan [8].
3. Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*) (X3)
Kualitas interaksi mampu memberikan kenyamanan saat bertransaksi, memiliki reputasi yang baik, mempermudah komunikasi, menciptakan rasa emosional yang lebih personal, memiliki rasa kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, dapat menciptakan komunitas yang spesifik, dan memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa informasi yang disampaikan akan ditepati [8].

Sementara variabel dari Kepuasan Pengguna atau Keseluruhan/*Overall Impression* (Y1) sebagai variabel terikat (dependen) [9].

Tabel 1. Variabel Dalam Penelitian Webqual 4.0

VARIABEL	KETERANGAN
X1	Kegunaan (<i>Usability</i>)
X2	Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)
X3	Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)
Y1	Kepuasan Pengguna atau Keseluruhan/ <i>Overall Impression</i>

Oleh karena itu alat penelitian ini menggunakan *instrument* dari Kuesioner. Untuk menyusun pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya kedalam kuesioner dan pengukuran variabel menggunakan skala *Likert* dimana prosedur pengukurannya responden diminta untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan umum yang akan dijawab, gunanya sebagai dasar informasi apakah responden yang diberikan masuk kriteria atau tidak. Berikut merupakan pengukuran dari skala *Likert* :

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Kuesioner yang dibuat dan dirancang dengan memperhatikan aspek pengumpulan data yang mendukung juga pengolahan data dalam menggunakan metode webqual 4.0, dengan variable webqual maka dibuat 22 pertanyaan dari Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information quality*), dan Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*), *Overall Impression* yang ditunjukkan pada Tabel 2 dimana pertanyaan ini di adopsi dari penelitian Evaluasi kualitas *website* universitas XYZ dengan pendekatan Webqual [10].

Tabel 2. Pertanyaan Kuesioner

Dimensi	Variabel
Kegunaan (<i>Usability</i>)	1. Kemudahan untuk dioperasikan
	2. Interaksi terhadap <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti
	3. Adanya kemudahan untuk navigasi pada <i>website</i>
	4. Tampilan yang atraktif dan interaktif
	5. Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i>
	6. Adanya tambahan pengetahuan dari Informasi <i>website</i>
	7. Penyusunan dan tata letak informasi tepat

	8. Kemudahan dalam menemukan alamat <i>website</i>
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	9. Menyediakan yang disediakan dapat dipercaya
	10. Menyediakan yang disediakan selalu <i>up to date</i>
	11. Menyediakan yang disediakan mudah dibaca dan dipahami
	12. Menyediakan informasi yang cukup detail
	13. Menyediakan informasi yang relevan
	14. Menyediakan informasi yang akurat
Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	15. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai
	16. Mempunyai reputasi yang baik
	17. Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi
	18. Aman dalam menyampaikan data pribadi
	19. Memiliki suasana komunitas
Keseluruhan (<i>Overall Impression</i>)	20. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
	21. Kemudahan untuk berkomunikasi
	22. Tampilan situs secara keseluruhan baik

2.3 Sample Penelitian

Teknik pengambilan data di ambil berdasarkan responden yang telah mengisi kuesioner yaitu dari total 52 responden menjadi 50 karena ada 2 responden yang mengisi form kuesioner 2 kali pengisian. Jadi total data yang valid adalah 50 responden untuk dijadikan data sampel penelitian ini.

2.4 Statistik Deskriptif

Pada statistik deskriptif ini yang dilakukan adalah menghitung keseluruhan data yang sudah diperoleh dari para responden setelah mengisi kuesioner, kemudian dilakukan perhitungan untuk mengetahui persentase dari masing-masing pertanyaan dari setiap indikator variabel. Dengan kata lain, statistik deskriptif ialah memiliki tugas mengorganisasi dan menganalisis sehingga dapat ditarik kesimpulan atau makna tertentu [11].

2.5 Uji Validitas

Uji Validitas adalah teknik untuk mengukur validitas kuesioner adalah dengan menggunakan metode *Corrected Item Total Correlation* yaitu dengan mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi [12]. Adanya uji validitas ini maka untuk mengetahui pertanyaan mana saja yang valid atau tidak valid peneliti mendapatkan nilai 0,279 dari responden 50 tersebut adalah dengan pengujian statistik yang menggunakan kriteria pada uji validitas sebagai berikut :

1. r hitung kurang dari $< 0,279$ (r tabel) maka dinyatakan tidak valid
2. r hitung lebih dari $> 0,279$ (r table) tabel maka dinyatakan valid

2.6 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah teknik untuk mengukur suatu objek yang sama dengan beberapa kali dan menghasilkan sebuah data yang sama juga. Uji Reliabilitas ini dapat dilakukan juga untuk mengukur ketetapan dari *instrument* dalam mengukur suatu gejala yang berbeda ataupun dalam waktu yang sama [13]. Adanya uji reliabilitas pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) untuk mengetahui nilai *Cronbach's Alpha* reliabel atau lebih besar dari nilai kritis suatu data. Nilai yang ditetapkan pada nilai kritis adalah 0,6.

1. Jika nilai *Alpha* $> 0,6$ maka dinyatakan reliabel
2. Jika nilai *Alpha* $< 0,6$ maka dinyatakan tidak reliabel

2.7 Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan ada 3 proses pengujian diantaranya adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastistas.

Dalam pengujian uji normalitas ini metode yang digunakan SPSS dengan *Kolmogorov Smirnov* adalah dengan membandingkan peredaran data yang akan diuji normalitasnya dengan peredaran normal baku, tugasnya untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak.

Uji Multikolinieritas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi mempunyai kolerasi antara variabel bebas. Serta mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam regresi [14]. *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) yang umum digunakan dalam menunjukkan multikolinieritas yaitu nilai *tolerance* <0,10 (diterima) dan jika nilai *tolerance* >0,10 (ditolak) atau sama dengan nilai VIF > 10 (ditolak).

Uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejster dengan melihat nilai dari signifikasi yang didapat > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2.8 Analisis Regresi Linier Berganda Dengan Determinasi R Square

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui keadaan pada variabel independen bila ada 2 atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi. Analisis regresi linear berganda memiliki lebih dari satu variabelnya. Salah satunya adalah mengklarifikasi berdasarkan jumlah variabel bebasnya yang dikenal dengan model regresi linier sederhana dan regresi berganda [15]. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui keadaan pada variabel independen dan variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan pada variabel independen dengan menggunakan koefisien determinasi atau *R Square* untuk mengetahui hubungan antar dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen dengan serentak.

2.9 Uji F

Uji F adalah sebuah uji yang dipergunakan untuk mengetahui apakah variabel – variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen [13]. Dalam uji F ini memiliki 2 cara untuk menggunakannya yaitu dengan membandingkan nilai (sig) signifikasi, atau dengan nilai probabilitas hasil output Anova.

2.10 Uji T

Uji T adalah sebuah uji yang dipergunakan untuk mengetahui apakah variabel – variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen [13]. Dalam uji T Ada 2 cara yang bisa digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yaitu dengan melihat nilai (sig) signifikasi dan dengan membandingkan nilai antara t hitung dengan t table.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Statistik Deskriptif

Pada statistik deskriptif akan dilakukan penyajian seluruh data yang sudah didapatkan dari kuesioner dengan menampilkan nilai *mean*, *median*, *range*, *minimum*, *maximum*, *sum* (Jumlah), *count* (Jumlah responden), dan persentase. Dari data tersebut akan diketahui nilai dari variabel yang harus dilakukan perbaikan pada *website* istyle.id. Untuk menghitung nilai persentase dari data yang sudah didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai \%} = \frac{\text{Total skor yang diperoleh}}{\text{Total skor maksimal}} \times 100\%$$

Gambar 2. Rumus Mencari Nilai Persentase

Dari perhitungan dengan menggunakan rumus di atas maka hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan / *Usability* (X1)

Tabel 3. Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Pertanyaan Kegunaan (X1)

Kegunaan (X1)								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
Mean	3,86	3,9	3,8	3,66	3,86	3,96	3,56	3,76
Median	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
Range	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
Minimum	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum	193	195	190	183	193	198	178	188
Count	50	50	50	50	50	50	50	50

Persentase	77,20%	78,00%	76,00%	73,20%	77,20%	79,20%	71,20%	75,20%
------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

2. Kualitas Informasi / *Information Quality* (X2)

Tabel 4. Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Pertanyaan Kualitas Informasi (X2)

Kualitas Informasi (X2)							
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7
Mean	3,82	3,64	3,84	3,74	3,96	3,82	3,62
Median	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Range	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00
Minimum	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum	191	182	192	187	198	191	181
Count	50	50	50	50	50	50	50
Persentase	76,40%	72,80%	76,80%	74,80%	79,20%	76,40%	72,40%

3. Kualitas Interaksi Pelayanan / *Service Interaction Quality* (X3)

Tabel 5. Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Pertanyaan Kualitas Interaksi Pelayanan (X3)

Kualitas Interaksi Pelayanan (X3)						
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
Mean	3,54	3,74	3,76	3,82	3,84	3,78
Median	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Range	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00
Minimum	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum	177,00	187,00	188,00	191,00	192,00	189,00
Count	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
Persentase	70,80%	74,80%	75,20%	76,40%	76,80%	75,60%

4. Keseluruhan / *Overall Impression* (Y1)

Tabel 6. Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Pertanyaan Keseluruhan (Y1)

Keseluruhan (Y1)	
	Y1.1
Mean	3,72
Median	4,00
Range	3,00
Minimum	2,00
Maximum	5,00
Sum	186
Count	50
Persentase	74,40%

Hasil yang dapat diketahui bahwa nilai dari masing-masing indikator pertanyaan berbeda-beda dari nilai terendah dan tertinggi. Dari keseluruhan tabel didapatkan nilai persentase terendah yang diperoleh oleh indikator X3.1 sebesar 70,80%, sedangkan nilai persentase tertinggi diperoleh oleh indikator X1.6 dan X2.5 dengan nilai sebesar 79,20%.

Tabel 7. Nilai Persentase Jawaban Responden Tiap Variabel

	Kegunaan/usability	Kualitas Informasi/information quality	Kualitas Interaksi Pelayanan/service interaction quality	Keseluruhan/(Overall Impression)
	X1	X2	X3	Y1
Mean (Nilai Rata-Rata Responden tiap variabel)	30,36	26,44	22,48	3,72
Sum (Nilai total responden tiap variabel)	1518	1322	1124	186
Persentase (Nilai persentase responden tiap variabel)	75,90%	75,54%	74,73%	74,40%

3.2 Uji Validitas

Untuk menentukan data valid atau tidak valid maka perlu diuji dengan mengukur kebenaran dari instrumen data yang sudah diperoleh yang akan dipaparkan pada tabel 8. Pengujian ini dilakukan dengan pengukuran sebagai berikut :

1. $r \text{ hitung} > 0,279$ ($r \text{ tabel}$) maka valid
2. $r \text{ hitung} < 0,279$ ($r \text{ tabel}$) maka tidak valid

Tabel 8. Uji Validitas

Variabel	r hitung	r table	Keterangan
Kegunaan	0,68	0,279	Valid
	0,69	0,279	Valid
	0,56	0,279	Valid
	0,61	0,279	Valid
	0,71	0,279	Valid
	0,68	0,279	Valid
	0,68	0,279	Valid
	0,59	0,279	Valid
Kualitas Informasi	0,51	0,279	Valid
	0,66	0,279	Valid
	0,58	0,279	Valid
	0,69	0,279	Valid
	0,71	0,279	Valid
	0,53	0,279	Valid
	0,7	0,279	Valid
Kualitas Interaksi Pelayanan	0,76	0,279	Valid
	0,61	0,279	Valid
	0,73	0,279	Valid
	0,78	0,279	Valid

	0,57	0,279	Valid
	0,52	0,279	Valid
Keseluruhan	0,71	0,279	Valid

3.3 Uji Reliabilitas

Pengujian untuk menentukan data tersebut dapat dipercaya dan reliabel pada uji reliabilitas menggunakan batasan 0,6. Jika nilai reliabilitas kurang dari 0,6 maka tidak reliabel atau tidak baik, sedangkan jika lebih dari 0,6 maka reliabel dan dapat diterima dengan baik. Pada uji reliabilitas rumus yang digunakan untuk menghitung reabilitas adalah rumus *Cronbach alpha* yang akan dipaparkan pada tabel 9. dan tabel 10.

Tabel 9. *Case Processing Summary*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 10. *Reliability Statistics*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	22

Pada tabel 9. *case processing summary* diketahui bahwa jumlah dari data yang valid adalah 50 data. Pada tabel 10. *reliability statistics* diketahui nilai pada *Cronbach's Alpha* yang didapatkan sebesar 0,935 dari 22 item pertanyaan. Dari hasil yang didapatkan diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan lebih dari 0,6 maka data pada kuesioner dinyatakan reliabel.

3.4 Uji Asumsi Klasik

3.4.1 Uji Normalitas

Hasil dari pengimplementasian data menggunakan SPSS dengan *Kolmogorov Smirnov* adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan di uji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Maka hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 11. *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.75420032
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.119
	Negative	-.125

Test Statistic			.125
Asymp. Sig. (2-tailed)			.050 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.390 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.378
		Upper Bound	.403
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

Dari hasil uji normalitas pada tabel 11. menggunakan metode *kolmogorov Smirnov* didapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,390 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini adalah terdistribusi dengan normal.

3.4.2 Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil pada perhitungan dengan menggunakan SPSS maka diperoleh hasil *variance inflation factor* (VIF) sebagai berikut :

Tabel 12. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.692	.741		-.933	.356		
	X1	.049	.040	.241	1.238	.222	.307	3.258
	X2	.009	.052	.038	.180	.858	.263	3.798
	X3	.119	.060	.439	1.999	.052	.242	4.140
a. Dependent Variable: Y1								

Pada hasil multikolinieritas yang ditunjukkan pada tabel 12. maka dapat diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) pada variabel Kegunaan (X1) bernilai 3,258, Kualitas Informasi (X2) bernilai 3,798 Kualitas Interaksi Pelayanan (X3) bernilai 4,140. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai variabel pada *variance inflation factor* (VIF) lebih kecil dari 10, dengan demikian data pada variabel tidak terjadi gejala multikolinieritas.

3.4.3 Uji Heteroskedastistas

Hasil pada perhitungan uji heterokedastisitas dengan menggunakan SPSS maka didapatkan hasil dengan menggunakan uji *glejster* sebagai berikut :

Tabel 13. Hasil Uji *Glejster*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.205	.383		.536	.595
	X1	.032	.020	.407	1.585	.120
	X2	.006	.027	.060	.217	.829
	X3	-.032	.031	-.299	-1.033	.307

a. Dependent Variable: ABS_RES

Dari tabel 13. diketahui bahwa nilai pada sig (signifikansi) dari variabel kegunaan (X1) sebesar 0,120, variabel kualitas informasi (X2) sebesar 0,829, variabel kualitas interaksi pelayanan (X3) sebesar 0,307. Maka dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa perbandingan pada nilai sig (signifikansi) yang didapat adalah $> 0,05$ maka data disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5 Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linear dilakukan dengan menggunakan SPSS yang hasil nilainya dapat diketahui pada bagian hasil *coefficients* yang didapatkan nilai koefisien regresi pada tabel 14. berikut ini :

Tabel 14. Hasil Koefisien Determinasi (*R Square*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	.465	.430	.778
a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kegunaan, Informasi				

Diketahui pada pada tabel 14. dapat dijelaskan bahwa nilai pada *R Square* adalah 0,465 atau sama dengan 46,5% yang artinya bahwa pada variabel indepenen atau variabel kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas interaksi pelayanan (X3) memiliki pengaruh kontribusi sebanyak 46,5% terhadap variabel dependen atau variabel keseluruhan (Y1), sedangkan 53,5% sisa lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang diluar penelitian.

3.5.1 Uji F

Untuk mengetahui Uji F maka digunakan pengujian pengaruh variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen, dengan menentukan kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai signifikansi $> 0,05$ maka H0 ditolak
2. Nilai signifikansi $< 0,05$ maka H1 diterima

Maka hipotesis yang digunakan adalah :

- a. H0 : *Usability*, *Information quality*, dan *Service Interaction Quality* pada *website* tidak mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna
- b. H1 : *Usability*, *Information quality*, dan *Service Interaction Quality* pada *website* sangat mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dalam mempermudah aktivitas di *website*.

Hasil pada pengujian dari Uji F menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel 15 :

Tabel 15. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	24.208	3	8.069	13.318	.000 ^b
	Residual	27.872	46	.606		
	Total	52.080	49			
a. Dependent Variable: Keseluruhan						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kegunaan, Informasi						

Dari tabel 15. dapat diketahui bahwa nilai pada signifikansi (sig) adalah 0,001 Jadi nilai yang diperoleh pada uji F adalah $0,000 < 0,05$ yang dapat disimpulkan pada hasil uji F ini bahwa H1 diterima, yang diartikan *Usability*, *Information quality*, dan *Service Interaction Quality* pada *website* sangat mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dalam mempermudah aktivitas di *website*.

3.5.2 Uji T

Untuk mengetahui Uji T maka digunakan pengujian pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dengan menentukan kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak
2. Nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_1 diterima

Hasil pada pengujian dari Uji T menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel 16 :

Tabel 16. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.692	.741		-.933	.356
	Kegunaan	.049	.040	.241	1.238	.222
	Informasi	.009	.052	.038	.180	.858
	Pelayanan	.119	.060	.439	1.999	.052
a. Dependent Variable: Keseluruhan						

Diketahui pada tabel 16. bahwa nilai pada signifikansi (sig.) variabel kegunaan / *usability* mendapatkan nilai sebesar $0,222 > 0,05$ yang artinya variabel kegunaan / *usability* pada *website* tidak mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna atau H_0 . Pada signifikansi (Sig.) variabel kualitas informasi / *Information quality* mendapatkan nilai sebesar $0,858 > 0,05$ yang artinya variabel kualitas informasi / *information quality* pada *website* tidak mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna atau H_1 . Pada signifikansi (Sig.) variabel interaksi pelayanan / *service interaction quality* mendapatkan nilai sebesar $0,052 > 0,05$ yang artinya Variabel kualitas interaksi pelayanan / *service interaction quality* pada *website* tidak mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna atau H_0 .

4. KESIMPULAN

Berdasarkan jawaban dari hasil penelitian responden pada statistik deskriptif ini diketahui bahwa hasil persentase keseluruhan lebih besar dari 60% semua yang menandakan cukup baik. Akan tetapi dapat diketahui juga berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dari nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,465 atau sekitar 46,5% dapat disimpulkan bahwa *website* *istyle.id* masih belum cukup baik kualitasnya terhadap kepuasan pengguna.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prasetyo selaku HR GA PT. Indo Seungli Makmur (*Istyle.id*) serta teman-teman yang telah memberikan kesempatan, membantu peneliti dan meluangkan waktu serta saran selama peneliti melakukan proses penelitian ini dalam rangka analisis kualitas dan kepuasan pengguna *website* *Istyle.id* dengan metode *webqual 4.0*.

REFERENCES

- [1] A. Nurlatifah, S. Widowati, and R. R. Riskiana, "Implementasi Webqual 4 . 0 Untuk Pembangunan Aplikasi Pengukuran Kualitas Website (WebQTools)," vol. 6, no. 2, pp. 9015–9029, 2019.
- [2] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [3] A. Herliana and P. M. Rasyid, "Sistem Informasi Monitoring Pengembangan Software Pada Tahap," *J. Inform.*, vol. 3, no. 1, pp. 41–50, 2016.
- [4] A. Jimi, "Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasis Website (Studi Kasus Desa Netpala)," *J. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–7, 2019, doi: 10.37792/jukanti.v2i1.17.
- [5] W. Estri and G. Grace, "Penerapan E-Commerce Untuk Penjualan Rokok Elektrik (Vape) Menggunakan Content Management System Wordpress Pada Toko Vape Grande," *J. IDEALIS*, vol. 03, no. 01, pp. 545–551, 2020.
- [6] Y. Oslan and H. Kristanto, "ANALISIS KUALITAS ssat. ukdw. ac. id DENGAN METODE PENDEKATAN WEBQUAL 4.0," *Journal.Uc.Ac.Id*, vol. 07, no. 01, 2021, [Online]. Available: <https://journal.uc.ac.id/index.php/JUISI/article/view/2092>.
- [7] D. Napitupulu, A. F. Ariani, and J. A. Kadar, "ANALISA KUALITAS WEBSITE INTRA LIPI BERBASIS PENDEKATAN WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS : STUDI KASUS DI SATKER X Penerimaan masyarakat terhadap penggunaan Internet telah menghasilkan berbagai implikasi untuk sektor publik [1] . Hal ini meny," pp. 404–419, 2016.
- [8] W. Sastika, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE (WEBQUAL 4.0) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA WEBSITE E-COMMERCE TRAVELOKA (Studi Kasus : Pengguna Traveloka di Kota Bandung Tahun 2015)," *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 2016, no. Sentika, pp. 2089–9815, 2016, [Online]. Available: www.pegipeci.com.
- [9] D. A. N. Fauziah, Deva Nur; Wulandari, "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN BUKALAPAK.COM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGANMETODE WEBQUAL 4.0," *J. Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 173–179, 2018.
- [10] D. B. Napitupulu, "Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekata Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]," *Bul. Pos dan Telekomun.*, vol. 14, no. 1, p. 51, 2016, doi: 10.17933/bpostel.2016.140105.
- [11] M. I. F. Rohadi, Erfan; Noor, Sofyan Arief; Nuzula, "ANALISA HASIL KLASIFIKASI SEMINAR MENGGUNAKAN METODE STATISTIK DESKRIPTIF DAN INFERENSIAL," pp. 58–63, 2020.
- [12] H. B. Nurrahman, Ferdian; Yani, "PERBANDINGAN ANALISIS KUALITAS WEBSITE JNE DAN TIKI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *J. Ilm. Mhs. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 3, pp. 228–238, 2020.
- [13] S. A. Andriansyah, Ferly; Suryani, Nining; Putri, "ANALISA KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS APLIKASI TICKET MONITORING PT. INFRASTRUKTUR TELEKOMUNIKASI DENGAN METODE WEBQUAL," *J. Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 111–118, 2018.
- [14] D. Indradi, "Pengaruh likuiditas , capital intensity terhadap agresivitas pajak," *J. Akunt. Berkelanjutan Indones.*, vol. 1, no. 1, p. 147, 2018.
- [15] J. Handoyo, "Analisis Perkiraan Kebutuhan Energi Listrik Jangka Panjang Di Propinsi Jawa Tengah Sampai Tahun 2024 Dengan Metode Regresi Linier Berganda," vol. 10, no. 2, pp. 1–5, 2016.