

## Analisis Kualitas Website Sekato Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0

M. Ridho Fernanda<sup>1</sup>, Akwan Sunoto<sup>2\*</sup>, Hendrawan<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas, Program Studi, Nama Institusi, Kota, Indonesia

Email: <sup>1</sup>ridhofernanda08@gmail.com, <sup>2</sup>akwanster@gmail.com, <sup>3</sup>akiang30@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: [akwan@gmail.com](mailto:akwan@gmail.com)

Submitted :  
15 Agustus 2024

Revision :  
30 Agustus 2024

Accepted:  
02 September 2024

Published:  
30 September 2024

**Abstrak**— Portal berita online merupakan suatu halaman website yang menyediakan informasi tentang suatu kejadian yang sudah terjadi. Informasi yang disampaikan tidak jauh berbeda dengan informasi yang ada pada media cetak, hanya saja pada media internet atau disebut juga sebagai media online, salah satu media company yang menerapkan basis online dalam menyebarkan media beritanya adalah Sekato Jambi. Berita yang disajikan oleh website Sekato Jambi meliputi berita-berita yang aktual yang berisi berita lokal seperti ekonomi, bisnis, hukum, kriminal, olahraga, politik, dan pemerintahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas website Sekato Jambi menggunakan empat karakteristik metode Webqual 4.0 yaitu kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna. Penulis menggunakan Google Form untuk menyebarkan kuesioner online guna mengumpulkan data untuk penelitian ini dan berhasil mengumpulkan total 360 responden yang pernah mengunjungi website Sekato Jambi.

**Kata Kunci:** Analisis, Kualitas Website, Portal Berita Online, Sekato Jambi, Webqual 4.0

**Abstract**— An online news portal is a website page that provides information about an event that has occurred. The information conveyed is not much different from the information in print media, only on the internet media or also known as online media. One of the media companies that applies an online basis in disseminating its news media is Sekato Jambi. The news presented by the Sekato Jambi website includes actual news containing local news such as economics, business, law, crime, sports, politics and government. The aim of this research is to evaluate the quality of the Sekato Jambi website using four characteristics of the Webqual 4.0 method, namely usability, information quality, interaction quality and user satisfaction. The author used Google Form to distribute online questionnaires to collect data for this research and succeeded in collecting a total of 360 respondents who had visited the Sekato Jambi website.

**Keywords:** Analysis, Website Quality, Online News Portal, Sekato Jambi, Webqual 4.0

## 1. PENDAHULUAN

Kebutuhan untuk mendapatkan informasi dengan cepat telah meningkat dikarenakan perkembangan pesat teknologi informasi saat ini. Pada zaman globalisasi saat ini, informasi menjadi sangat krusial. Dengan kemajuan teknologi informasi, mencari informasi yang diinginkan telah menjadi lebih mudah. Salah satu jenis teknologi informasi yang umum ditemui dan dimanfaatkan adalah situs *website* [1]. *Website* adalah kumpulan halaman yang dapat dilihat secara *online* yang berisi informasi yang terhubung satu sama lain. Situs *web* atau biasa sering disebut *website*, dapat dikatakan sekumpulan halaman yang dapat memuat berbagai jenis data dalam format berbeda, termasuk teks, gambar, animasi, suara, dan kombinasi dari semua elemen tersebut. Situs *web* bisa berupa halaman-halaman bersifat statis atau dinamis yang terorganisir sebagai struktur terkait dan terhubung melalui jaringan pada halaman tersebut [2]. *Website* sangat bermanfaat untuk menyebarkan berita atau informasi kepada masyarakat, mendapatkan informasi menjadi lebih cepat dan mudah dijangkau tanpa terbatas pada jarak, Salah satu fungsi website adalah sebagai tempat membagikan atau menyampaikan berita seperti informasi, kejadian, dan peristiwa-peristiwa apa yang terjadi dalam bentuk portal berita *online* [3].

Sekato Jambi merupakan salah satu perusahaan media yang menggunakan platform *online* sebagai sarana untuk menyampaikan beritanya. Sekato Jambi adalah nama portal berita *online* di Jambi yang dirintis oleh PT. Berkah Alam Jambi. Portal berita *online* Sekato Jambi terletak di RT.32, Kel. Talang Banjar, Kota Jambi, Kabupaten: Jambi Timur, Jl. Pangeran Antasari, Kode Pos 36141. Berita yang disajikan oleh *website* Sekato Jambi meliputi berita-berita yang aktual yang berisi berita lokal seperti ekonomi, bisnis, hukum, kriminal, olahraga, politik, dan pemerintahan. Rata-rata pengunjung *website* sekato jambi dalam satu tahun terakhir yang didapat dari pihak Sekato Jambi yaitu 58.642 pengguna. Meski begitu, masih terdapat permasalahan yang ditemukan pada *website* Sekato Jambi, seperti bagian *headline website* yang memiliki *bug* pada jarak antar kalimat pada tampilan halaman *desktop*, selanjutnya beberapa iklan yang ada pada *website* dapat memotong paragraf pada halaman, *link* kontak media sosial seperti *twitter*, *instagram*, *youtube* tidak dapat dibuka, dan belum ada fitur pengaduan atau *customer service* jika terdapat *bug* atau *error* pada *website*. Maka dari itu, dengan tujuan mengetahui apakah situs tersebut telah memenuhi kepuasan penggunaannya atau tidak, peneliti akan memulai pengukuran tingkat kualitas situs *web* dengan menerapkan metode *Website Quality* versi 4.0, yang biasa disingkat sebagai *Webqual 4.0*.

*Website quality* atau *Webqual* berasal dari ide Quality Function Development (QFD) yang diciptakan oleh Richard T. Vidgen dan Stuart J. Barnes, *Webqual* merupakan teknik ataupun metode dalam mengukur kualitas

dari sebuah situs *web* berdasarkan pandangan penggunanya. Webqual telah berkembang beberapa kali dan saat ini berada pada versi 4.0 [4]. Iman [5] mengatakan “Webqual adalah salah satu pendekatan atau teknik untuk menilai kualitas situs web berdasarkan pandangan pengguna akhir. Pendekatan ini merupakan perkembangan dari SERVQUAL, yang telah digunakan secara luas sebelumnya dalam menilai kualitas layanan. Pengembangan Webqual telah dimulai sejak tahun 1998”. Ada tiga aspek Webqual 4.0 yang akan dinilai: dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi, dan terakhir dimensi *Service Interaction Quality*

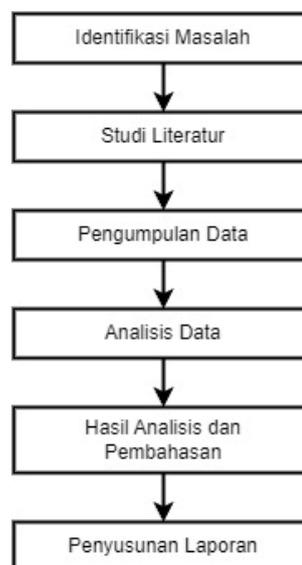
Beberapa penelitian sejenis juga yang digunakan sebagai bahan kajian dan literatur, seperti yang dilakukan oleh Rifqi Firdaus [6] yaitu melakukan evaluasi kualitas *website* CAKRAWALAMEDIA.COM berdasarkan penerapan webqual 4.0, selanjutnya penelitian yang dikerjakan Jilan Athaya [7] yaitu melakukan analisis pada *website* tersebut, adapun penelitian yang dilakukan oleh Irawan Herliawan [8] yaitu menganalisis situs *inilahtasik.com* dengan menerapkan webqual 4.0, Demikian juga dengan studi yang dilakukan oleh Nila Wati [8] melakukan pengukuran dengan menerapkan metode webqual pada situs *web* SMKN 2 TANJUNG JABUNG TIMUR, dan terakhir penelitian yang dilakukan oleh Sintia Amalia [8] mengukur kualitas situs Berdasarkan penggunaan Importance Performance Analysis (IPA) dan pendekatan Webqual 4.0, [corona.jambiprov.go.id](http://corona.jambiprov.go.id).

Oleh karena itu, untuk mengetahui bagaimana kualitas dari situs *web* Sekato Jambi menerapkan pendekatan metode WebQual 4.0, peneliti melakukan studi dengan judul “ANALISIS KUALITAS WEBSITE SEKATO JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0” dengan tujuan mengetahui kualitas dari situs portal berita online Sekato Jambi berdasarkan penerapan pendekatan webqual 4.0. Temuan dapat dimanfaatkan sebagai gambaran mengenai kualitas situs *website* portal berita *online* Sekato Jambi, sehingga bisa menjadi bahan referensi bagi pihak Sekato Jambi dalam meningkatkan kualitas *website*. dan dari hasil penelitian tersebut peneliti juga tetap akan merumuskan sebuah rekomendasi yang akan ditujukan kepada pengelola *website* Sekato Jambi dengan tujuan dan harapan rekomendasi tersebut mampu meningkatkan kualitas dari *website* Sekato Jambi.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Dibagian itu pula akan direncanakan sebagai panduan dalam pelaksanaan penelitian, dengan kebutuhan akan kerangka kerja yang terstruktur untuk menjabarkan tahapan-tahapan dalam penelitian ini. Kerangka kerja ini dirancang untuk memudahkan pencapaian hasil dalam proses pemecahan masalah yang akan dibahas. Berikut adalah kerangka kerja yang diterapkan selama penemuan:



Gambar 1. Kerangka kerja Penelitian

Sesuai dengan struktur temuan itu di buat seperti pada Gambar 1 sudah disusun, kemudian dapat definisikan penjelasan dari setiap fungsi tahapan, dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Identifikasi Masalah  
Pertama, peneliti mengidentifikasi permasalahan pada portal berita *online* Sekato Jambi sebagai fokus penelitian yang akan diselidiki.
- b. Studi Literatur  
Selanjutnya di tahap ini, peneliti melakukan penelusuran dan pengembangan teori-teori yang bersangkutan paut dengan topik penelitian. Teori-teori yang diterapkan berasal pada banyak arah, antara lain buku, jurnal, internet, dan referensi terkait temuan lainnya tentang kualitas sebuah *website*.

c. Pengumpulan Data

Saat ini, ada dua Pendekatan yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan informasi mengenai permasalahan yang diteliti, yaitu dengan pengamatan

1. (*Observation*)

peneliti melakukan pengamatan pada objek *website* Sekato Jambi yang bertujuan untuk mengidentifikasi serta memahami lebih dalam tentang *website* apakah kriteria standar kualitas *website* telah terpenuhi berdasarkan metode Webqual.

2. angket/kuesioner (*Questioner*).

Menurut Sappaile [9] “Skala merupakan suatu sistem pengukuran dari data kontinum yang ditata ke dalam interval. Kontinum tersebut dapat mempunyai absolut pada kedua ujungnya, dapat pula hanya mempunyai titik relatif. Berkaitan dengan skala ukuran”. Skala pada penelitian ini pada contoh yang ada di gambar 1.

Table 1 Skala Likert [10]

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

d. Analisis Data

Peneliti menganalisis data yang sudah terkumpul menjadi informasi yang kemudian dapat dimanfaatkan sebagai hasil penelitian. Data-data yang digunakan pada tahap olah data yaitu hasil dari jawaban kuesioner yang disebar kepada pengunjung *website* Sekato Jambi, berdasarkan teknik yang digunakan khususnya metodologi webqual 4.0, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas kegunaan dengan variabel indikator. Setelah itu, data diolah menggunakan program yang dikenal dengan SPSS IBM 25, atau Static Product and Service Solution.

e. Hasil Analisis dan Pembahasan

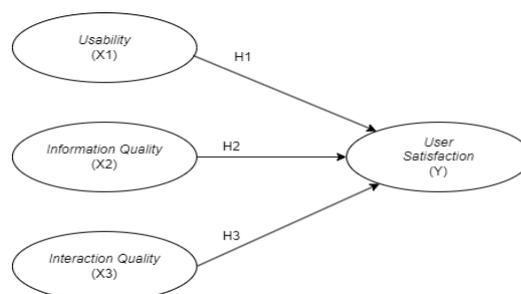
Setelah pengolahan data dilakukan, kemudian akan mendapatkan hasil dari analisis yang mencakup gambaran dan karakter responden, kualitas situs *web* Sekato Jambi, tingkat kepuasan dari pengguna (*user satisfaction*), variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas *website* Sekato Jambi.

f. Penyusunan Laporan

Dari hasil analisis yang sudah didapatkan, peneliti akan membuat laporan penelitian yang didasari hasil temuan penelitian. Isi laporan merangkap hasil analisis berdasar olah data yang dilakukan sebelumnya dengan penerapan berbagai teknik seperti pengamatan, kuesioner, dan pengolahan data yang dilakukan berdasarkan penerapan metode webqual 4.0.

2.2 Model Konseptual

Domain tiga dimensi diproduksi menggunakan Webqual 4.0, termasuk mempertimbangkan kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan saat menentukan kualitas. (interaction quality) situs web. Pendapat pengguna tentang seberapa puas mereka dengan situs web [11]. Dari model konseptual yang telah dibentuk, penelitian ini memiliki tiga hipotesis, bisa lihat di gambar itu seperti ini:



Gambar 2. Konseptual Model [12]

- a. H1 : Kualitas kegunaan (*Usability Quality*) (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *website* Sekato Jambi (Y).

- b. H2 : Kualitas informasi (*Information Quality*) (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *website* Sekato Jambi (Y).
- c. H3 : Kualitas interaksi (*Interaction Quality*) (X3) berpengaruh terhadap

## 2.3 Populasi Dan Sampel

Pengelompokan seluruh subjek itu bisa ikut serta di suatu temuan itu sendiri disebut populasi. Populasi yang akan mendapat manfaat dari penelitian ini adalah para pengunjung *website* Sekato Jambi dari berbagai kalangan yaitu 3.104 pengunjung per-oktober 2023.

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

Gambar 3. Rumus Slovin [13]

Keterangan:

- n : Ukuran sampel
- N : Ukuran populasi
- e : Nilai *margin of error* (besar kesalahan) dari ukuran populasi

Karena sebelumnya populasi pada penelitian ini telah diketahui, maka besaran sampel yang dibutuhkan dapat ditentukan berdasarkan perhitungan seperti ini :

$$n = \frac{3104}{1 + 3104 \times (0,05)^2}$$

$$n = \frac{3104}{8,76}$$

$$n = 354.3379$$

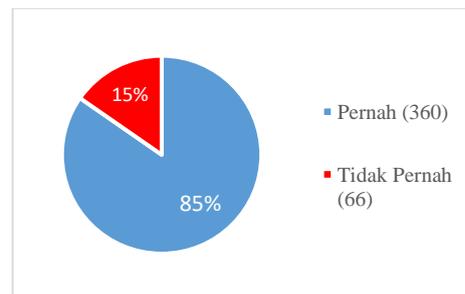
Dari hasil hitungan berdasarkan rumus *Slovin* diatas, diambil angka depan koma dan diperoleh sampel sebanyak 354. Sampel ditentukan menjadi 360 responden untuk memudahkan saat melakukan olah data serta untuk menemukan hasil pengolahan yang lebih baik dan meminimalisir kekeliruan pada saat berlangsungnya pengolahan data.

Pada penelitian yang dilakukan, Karena Pengambilan sampel acak dasar adalah metode yang digunakan untuk pengambilan sampel, kemungkinan setiap unit sampel terpilih menjadi sampel penelitian adalah sama. Metode pengambilan sampel acak sederhana ini, di sisi lain, menunjukkan bahwa setiap anggota yang merupakan bagian dari populasi mempunyai hak yang sama dipilih sebagai bagian dari sampel [14].

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Pengumpulan Data

Pada temuan itu jawaban dari sebaran pertanyaan yang dibagikan akan diolah di tahap analisis, responden yang sudah berhasil terkumpul melalui sebaran kuesioner berjumlah 426 responden.



Gambar 4 Responden Kuesioner

Berdasarkan pada gambar 4 telah menunjukkan responden yang pernah mengunjungi *website* Sekato Jambi berjumlah 360 orang, dan responden yang tidak pernah mengunjungi *website* tersebut berjumlah 66 orang.

Maka, data jawaban kuesioner yang akan dimanfaatkan pada tahap analisis ini adalah para responden yang pernah mengunjungi *website* Sekato Jambi yaitu berjumlah 360 responden, dengan ini sampel yang diperlukan telah terpenuhi. Dan jawaban kuesioner dari responden yang tidak pernah mengunjungi *website* tidak akan digunakan, karena tidak memenuhi syarat sebagai pengisi kuesioner.

### 3.2 Hasil Analisis

#### 3.2.1 Statistik Deskriptif

Tahap awal pada analisis penelitian ini akan merangkum jawaban responden yang telah diperoleh, data tersebut akan dirumuskan kedalam bentuk tabel yang berisi nilai rata-rata, terendah, tertinggi, jumlah, dan persentase dari data yang di jumlahkan. Tujuannya adalah untuk mengetahui variabel dan indikator apa yang masih dikeluhkan dan perlu diperbaiki berdasarkan persentasenya [15].

**Table 2.** Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistic						Descriptive Statistic						
	N	Min	Max	Sum	Max	Persentase	N	Min	Max	Sum	Max	Persentase	
X1.1	360	1	5	1443	1800	80,17%	X3.1	360	1	5	1376	1800	76,44%
X1.2	360	1	5	1412	1800	78,44%	X3.2	360	1	5	1415	1800	78,61%
X1.3	360	1	5	1422	1800	79,00%	X3.3	360	1	5	1408	1800	78,22%
X1.4	360	1	5	1308	1800	72,67%	X3.4	360	1	5	1421	1800	78,94%
X1.5	360	1	5	1412	1800	78,44%	X3.5	360	1	5	1425	1800	79,17%
X2.1	360	1	5	1431	1800	79,50%	Y1.1	360	1	5	1366	1800	75,89%
X2.2	360	1	5	1418	1800	78,78%	Y1.2	360	1	5	1412	1800	78,44%
X2.3	360	1	5	1378	1800	76,56%	Y1.3	360	1	5	1480	1800	82,22%
X2.4	360	1	5	1436	1800	79,78%	Y1.4	360	1	5	1452	1800	80,67%
X2.5	360	1	5	1480	1800	82,22%	Y1.5	360	1	5	1582	1800	87,89%

#### 3.2.2 Uji Validitas

Uji validitas merupakan proses dimana bertujuan dalam membuktikan sebuah alat pengukuran bisa dianggap valid atau sebaliknya, dengan membandingkan skor r yang dihitung dengan skor r yang tercantum dalam tabel, sehingga dapat menilai validitas sebuah indikator [16]. Untuk menentukan skor r tabel pada tahap pengujian ini, bisa di cari dengan melihat r tabel statistik. Dapat diketahui r tabel untuk N=360 menggunakan *degree of freedom* (df)  $N-2$  ( $360-2$ ) = 358 dan distribusi sig pengujian *two tail* sebesar 5% dengan skor r tabel yang di dapat adalah 0,103.

**Table 3.** Hasil Uji Validitas

Variabel <i>Usability Quality</i>	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,807	0,103	Valid
X1.2	0,843	0,103	Valid
X1.3	0,794	0,103	Valid
X1.4	0,830	0,103	Valid
X1.5	0,855	0,103	Valid
Variabel <i>Information Quality</i>	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,848	0,103	Valid
X2.2	0,855	0,103	Valid
X2.3	0,839	0,103	Valid
X2.4	0,826	0,103	Valid
X2.5	0,815	0,103	Valid
Variabel <i>Interaction Quality</i>	R hitung	R Tabel	Keterangan

X3.1	0,813	0,103	Valid
X3.2	0,787	0,103	Valid
X3.3	0,822	0,103	Valid
X3.4	0,812	0,103	Valid
X3.5	0,790	0,103	Valid
<b>Variabel <i>User Satisfaction</i></b>	<b>R hitung</b>	<b>R tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Y1.1	0,769	0,103	Valid
Y1.2	0,797	0,103	Valid
Y1.3	0,800	0,103	Valid
Y1.4	0,822	0,103	Valid
Y1.5	0,696	0,103	Valid

### 3.2.3 Uji Reliabilitas

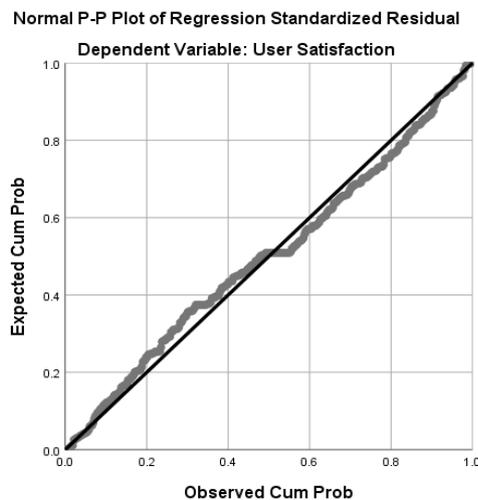
Pengujian reliabilitas yaitu metode demi menilai seberapa baik sebuah kuesioner mengukur sebuah variabel pengujian tertentu. Sebuah variabel dianggap reliabel apabila pendapat seseorang pada pernyataan yang diberikan tetap konsisten atau stabil terus menerus selama konstruk tersebut masih digunakan. Uji reliabilitas dilaksanakan dalam mengevaluasi konsistensi sebuah alat pengukuran. Sebuah variabel bisa dibilang reliabel apabila skor Lebih dari 0,70 diperoleh Cronbach Alpha[17].

**Table 4.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan
<i>Usability</i>	.882	Reliabel
<i>Information</i>	.893	Reliabel
<i>Interaction</i>	.864	Reliabel
<i>Satisfaction</i>	.834	Reliabel

### 3.2.4 Uji Normalitas

Pengujian agar bisa dilaksanakan ke mengevaluasi agar tahu distribusi variabel pada suatu hal itu sendiri bersifat normal atau tidak, evaluasi ini menggunakan *Normal Probability Plots* sebagai metode. Jenis grafik ini digunakan untuk menentukan apakah nilai-nilai residu dalam sebuah model regresi memperoleh distribusi secara normal ataupun tidak.



Gambar 5. Grafik *Normal P-Plot*

Dapat dilihat visualisasi diatas, diketahui sebaran titik menyebar berdekatan dengan garis dan telah mengikuti pola garis secara diagonal. Berdasarkan penjelasan tersebut, bisa disimpulkan data mengikuti pola distribusi yang normal, dan asumsi normalitas telah terpenuhi oleh model regresi.

### 3.2.5 Uji Multikolinearitas

Hasil tes multikolinieritas memakai dengan cara mengevaluasi agar tahu memiliki korelasi akan tinggi atau sempurna pada *independent variable* di cara regresi.

Table 5. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients <sup>a</sup>					
		Unstandardized		Standardized		Collinearity	
		Coefficients		Coefficients		Statistics	
		Std.				Toleran	
Model		B	Error	Beta	t	Sig.	VIF
1	(Constant)	3.269	.603		5.425	.000	
	Usability Quality	.299	.042	.328	7.085	.000	.393 2.541
	Information Quality	.186	.054	.192	3.447	.001	.274 3.653
	Interaction Quality	.382	.051	.390	7.485	.000	.311 3.220

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Dari hasil uji multikolinieritas, apabila skor toleransi Jika Apabila koefisien determinasi jika nilai VIF kurang dari 10,00 dan koefisien determinasi lebih dari 0,10 maka tidak terjadi permasalahan multikolinearitas yang terdeteksi.

### 3.2.6 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian Saat menilai apakah terdapat varians yang tidak konsisten dalam residu antar data dalam model regresi, digunakan heteroskedastisitas. Jika ambang signifikansi ditetapkan sebesar 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika ambang signifikansi kurang dari 0,05 maka terindikasi heteroskedastisitas.

Table 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi
Usability	0,111 > 0,05
Information	0,406 > 0,05
Interaction	0,300 > 0,05

Berdasarkan hasil uji diatas yang menggunakan *Spearman's Rho*, ditemukan bahwa nilai signifikansi pada Setiap variabel uji mempunyai nilai lebih besar dari 0,05, memenuhi syarat yang ditetapkan.

### 3.2.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Saat ini, Menemukan sejauh mana Tujuan analisis regresi linier berganda adalah untuk mengetahui bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Penekanannya adalah pada memahami dampak relatif antar variabel yang ada dalam sebuah penelitian, dan juga analisis ini juga mampu mengetahui nilai setiap variabel bebas setelah mengetahui nilai masing-masing variabel bebas [17].

Table 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.269	.603		5.425	.000
	Usability	.299	.042	.328	7.085	.000
	Information	.186	.054	.192	3.447	.001
	Interaction	.382	.051	.390	7.485	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

$$Y = 3,269 + 0,299 X1 + 0,186 X2 + 0,382 X3$$

- a. Ini mengindikasikan apabila variabel independen memiliki nilai 0, variabel dependen menunjukkan nilai sebesar 3,269. Dalam konteks penelitian yang dilakukan, apabila Ketika derajat Kepuasan Pengguna nol

maka dampak Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi juga nol memiliki nilai 3,211.

- b. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kenaikan sebesar 0,1 satuan dalam nilai Kualitas Penggunaan, Akan terjadi kenaikan tingkat Kepuasan Pengguna sebesar 0,299 satuan jika semua variabel independen lainnya tetap.
- c. Ini menyiratkan bahwa Tingkat Kepuasan Pengguna akan naik sebesar 0,186 satuan jika nilai Kualitas Informasi meningkat sebesar 0,1 satuan dengan ketentuan variabel independen lainnya tetap.
- d. Dengan demikian, jika variabel independen lainnya tetap, maka peningkatan nilai Kualitas Interaksi sebesar 0,1 satuan akan mengakibatkan peningkatan tingkat Kepuasan Pengguna sebesar 0,382 satuan.

### 3.2.5 Hasil uji Koefisiensi Determinasi

Analisis koefisien determinasi, sering juga dikenal sebagai analisis R (*R Square*), digunakan dalam mengevaluasi tingkatan persentase pengaruh total dari variabel terikat dan bebas. Intinya koefisien determinasi R<sup>2</sup> mengindikasikan seberapa baik model bisa menguraikan variasi dalam variabel dependen, dengan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebagai metrik yang lebih baik untuk mengevaluasi model tersebut [18].

**Table 8** *Output Regression Model Summary*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 <sup>a</sup>	.699	.697	1.934

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

*Output* pada tabel 6 menunjukkan bukti nilai R<sup>2</sup> (*Adjusted Square*) adalah 0,697, yang menyatakan bahwa variabel independen memiliki kontribusi sebesar 69,7%. Dan persentase sisanya 30,3% adalah variabel lain yang tidak diketahui.

### 3.2.6 Hasil Uji F

Uji F merupakan pengujian koefisiensi regresi yang dilakukan dengan bersama dalam mengevaluasi hubungan di sebagai independen atau variabel dependen [19].

**Table 9** *Output Uji F*

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3093.252	3	1031.084	275.733	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1331.236	356	3.739		
	Total	4424.489	359			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

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

Hasil analisis tersebut membuktikan skor F hitung 275,733 lebih besar dari F tabel yang ditemukan, yaitu 2,63. Oleh karena itu, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, informasi, dan interaksi.

### 3.2.7 Hasil Uji T

Nilai T tabel terdapat pada tabel statistik dengan tingkat sig  $0,05/2 = 0,025$  (uji dua sisi), dan derajat kebebasan (df) = n-k-1 atau 360-3-1 = 356 (dimana k adalah jumlah variabel independen). Nilai T tabel yang diperoleh sebesar 1,96665.

**Table 10** *Output Uji T*

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients	
1	(Constant)	3.269	.603	Beta	t

Usability	.299	.042	.328	7.085	.000
Information	.186	.054	.192	3.447	.001
Interaction	.382	.051	.390	7.485	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Dari *output* perhitungan uji T terhadap variabel independen, dapat membuktikan ketika poin T itu dihitung akan besar ke nilai T (1,96665) pada gambar. Dengan demikian, dapat dikatakan karakteristik interaksi, informasi, dan kegunaan berpengaruh signifikan *dependent variable*. Selain itu, variabel yang mempunyai pengaruh tertinggi terhadap variabel dependen adalah *interaction quality* dengan nilai T hitung 7,485.

### 3.3 Pembahasan

Setelah dilakukan pengujian dapat diketahui *Usability Quality* (kegunaan) memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, seperti yang ditunjukkan oleh hasil seluruh pengujian. Nilai uji T hitung 7,085 lebih besar dari T tabel 1,96665, yang menunjukkan bahwa kualitas interaksi berdampak secara signifikan pada kepuasan pelanggan. Jadi, hasilnya adalah bahwa pengguna sangat memperhatikan metrik yang ada pada variabel *usability* (kegunaan). Semakin kuat penerapan metrik ini pada *website*, semakin tinggi kepuasan pengguna.

Setelah dilakukan pengujian dapat diketahui *Information quality* (kualitas informasi) memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, seperti yang ditunjukkan oleh hasil seluruh pengujian. Nilai uji T hitung 3,447 lebih besar dari T tabel 1,96665, yang menunjukkan bahwa kualitas interaksi berdampak secara signifikan pada kepuasan pelanggan. Jadi, hasilnya adalah bahwa pengguna sangat memperhatikan metrik yang ada pada variabel *information quality* (kualitas informasi). Semakin kuat penerapan metrik ini pada *website*, semakin tinggi kepuasan pengguna.

Setelah dilakukan pengujian dapat diketahui *Interaction quality* (kualitas interaksi) memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, seperti yang ditunjukkan oleh hasil seluruh pengujian. Nilai uji T hitung 7,485 lebih besar dari T tabel 1,96665, yang menunjukkan bahwa kualitas interaksi berdampak secara signifikan pada kepuasan pelanggan. Jadi, hasilnya adalah bahwa pengguna sangat memperhatikan metrik yang ada pada variabel *interaction quality* (kualitas interaksi). Semakin kuat penerapan metrik ini pada *website*, semakin tinggi kepuasan pengguna.

### 3.4 Rekomendasi

Dari uji hipotesis yang dilakukan sebelumnya menemukan hasil bahwa kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dipengaruhi secara signifikan oleh setiap *independent variable* seperti kualitas kegunaan, informasi, serta interaksi. maka akan ada beberapa hal yang dapat disampaikan kepada pengelola situs *web* agar kualitasnya terus ditingkatkan. Rekomendasi berikut adalah:

a. Variabel *Usability Quality*

Pada variabel ini ada rekomendasi yang perlu di sampaikan pada indikator X1.4 yaitu “*website* memiliki tampilan yang menarik” dengan persentase 72,67%. Agar dapat meningkatkan skor tersebut supaya lebih tinggi pengelola *website* dapat memperbaiki tampilan *website*, pada tampilan *desktop* peneliti melihat hingga saat ini pada bagian *Running text* berita pada *website* Sekato Jambi terdapat *bug* bagian hitam pemisah antar berita, hal ini perlu diperbaiki supaya *Running text* pada *website* Sekato Jambi lebih nyaman dilihat seperti pada mode tampilan *mobile*. Dan juga yang perlu diperbaiki yaitu pada mode tampilan *dark mode*, logo Sekato Jambi pada *website* tersebut juga ikut berubah menjadi hitam-putih sehingga tulisan motto pada logo sekato jambi tidak dapat terbaca.

b. Variabel *Information Quality*

Berdasarkan indikator X2.3, yang menyatakan “*website* Sekato Jambi menyediakan informasi yang tepat waktu” dengan didapat nilai 76,56%. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah untuk meningkatkan skor persentase pada indikator ini yaitu pengelola *website* dapat melakukan perlisian dan pembaruan berita baru sesegera mungkin, karena berita tentang fenomena atau kejadian-kejadian terbaru apalagi berita panas selalu menarik minat banyak orang.

c. Variabel *Interaction Quality*

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah di dapatkan, pada variabel ini mendapat rekomendasi yang dapat diberikan yaitu pada indikator X3.1 berisi “*website* Sekato Jambi memiliki reputasi yang baik”, dengan nilai persentase 76,44%. Agar nilai pada indikator ini dapat meningkat pengelola *website* dapat memperhatikan pengoptimalan penggunaan SEO atau *Search Engine Optimization* agar situs *website* Sekato Jambi mudah di jangkau dengan luas, dan juga selalu menyediakan konten yang relevan, informatif, dan berkualitas untuk menarik banyak orang, sehingga dapat meningkatkan reputasi *website* Sekato Jambi.

## 4. KESIMPULAN

Dalam penelitian mengenai analisis kualitas situs *web* Sekato Jambi, beberapa kesimpulan dapat diambil dari proses analisis yang telah dilalui, dimulai pada pengumpulan data, dilanjutkan olah data, hingga keluaran hasil analisis data. Penelitian ini melibatkan 360 responden sebagai sampel yang mewakili para pengguna yang pernah mengunjungi *website* Sekato Jambi. Variabel *usability* (kegunaan) memperoleh nilai sebesar 7,085 pada tahap uji T (parsial), jadi perbandingan yang didapat adalah 7,085 diatas nilai T tabel sebesar 1,96665. Kualitas kegunaan, merupakan variabel independen, sehingga berdampak besar terhadap kebahagiaan pengguna. Selain itu, variabel kualitas interaksi (kaliber interaksi) dan kualitas informasi (kualitas informasi) juga mendapatkan nilai yang signifikan. Variabel *information quality* memperoleh nilai sebesar 3,447 pada tahap uji T (parsial), dan variabel *interaction quality* memperoleh nilai sebesar 7,458 pada tahap uji T (parsial). Ini mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut juga memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan.

Selain dari pengujian parsial, uji F simultan juga dilakukan. Hasilnya diketahui nilai F hitungnya 275,733, ini sudah jauh lebih tinggi dari nilai yang sudah ditetapkan F tabel (2,63). Dari perbandingan skor yang didapat, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas *usability*, *information*, dan *interaction* secara keseluruhan memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian, Temuan dari penelitian ini memberikan pemahaman yang komprehensif tentang faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan pengguna terhadap *website* Sekato Jambi, dengan menyoroti pentingnya *usability*, kualitas sebuah informasi, dan kualitas interaksi dalam mencapai tujuan tersebut.

## REFERENCES

- [1] A. R. Ananda, R. Kriyantono, and T. Dimmick, "Persaingan Portal Berita Online Menggunakan," vol. 5, no. 2, 2020.
- [2] A. Yudhistira, "Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web," *JSK (Jurnal Sist. Inf. dan Komputerisasi Akuntansi)*, vol. 7, no. 1, pp. 14–20, 2023, doi: 10.56291/jsk.v7i1.95.
- [3] R. Hidayatullah, "Pembuatan Desain Website Sebagai Penunjang Company Profile CV. Hensindo.," pp. 11–25, 2018, [Online]. Available: [http://sir.stikom.edu/id/eprint/2329/5/BAB\\_III.pdf](http://sir.stikom.edu/id/eprint/2329/5/BAB_III.pdf)
- [4] Winarti and L. C. Munggaran, "Pengukuran Kualitas Sistus Perguruan Tinggi Dari Sudut Pandang Pemakai Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Ilm. Inform. Komput.*, vol. 19, no. 3, pp. 6–14, 2014.
- [5] I. Sanjaya, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Ministry of Communication and Information Website Quality Measurement Based on Webqual 4.0 Method," *J. Penelit. IPTEK-KOM*, vol. 14, no. 1, pp. 1–14, 2012, [Online]. Available: [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id)
- [6] R. Firdaus, "Analisis Pengukuran Kualitas Website CAKRAWALAMEDIA.COM Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Tek. Inform. Kaputama*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2020.
- [7] J. Athaya, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE PTPN VI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *Galang Tanjung*, no. 2504, pp. 1–9, 2022.
- [8] I. Herliawan, M. A. Ghani, and M. R. Firdaus, "Analisis Kualitas Portal Media Online Inilahtasi.com Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, pp. 111–117, 2019.
- [9] O. Baso and I. Sappaile, "Pembobotan Butir Pernyataan Dalam Bentuk Skala Likert Dengan Pendekatan Distribusi Z," *J. Pendidik. dan Kebud.*, vol. 13, no. 064, pp. 1–8, 2007.
- [10] Wahyuni, "PENERAPAN METODE DESIGN THINKING PADA PERANCANGAN APLIKASI E-KY BERBASIS WEB PADA PT PANTJA INTI PRESS INDUSTRI," vol. Bab iii me, pp. 1–9, 2019.
- [11] Ramadan, "Pengaruh Kualitas Website Terhadap persepsi Kemudahan Penggunaan Pada Website E-Commerce Toko Tani Indonesia Di Jawa Tengah," *e-Proceeding Manag.*, vol. 8, no. 5, p. 6241, 2021.
- [12] E. Oktaviana and S. I Rizal R, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Smart Comp Jurnalnya Orang Pint. Komput.*, vol. 11, no. 4, pp. 0–6, 2022, doi: 10.30591/smartcomp.v11i4.4118.
- [13] P. D. S. Arikunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2013," 2014.
- [14] D. Firmansyah and Dede, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review," *J. Ilm. Pendidik. Holistik*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022, doi: 10.55927/jiph.v1i2.937.
- [15] A. Andiati and S. Oktaviana, "Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Istyle. id Dengan Metode Webqual 4.0," *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 2, pp. 111–123, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/1907%0Ahttps://ejournal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/download/1907/950>
- [16] N. M. Janna, "KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS Nilda," *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [17] B. Nurcahyo and R. Riskayanto, "Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word of Mouth (Wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion," *J. Nusant. Apl. Manaj. Bisnis*, vol. 3, no. 1, p. 14, 2018, doi: 10.29407/nusamba.v3i1.12026.
- [18] A. Sudradjat, S. Selviana, and W. Widiati, "Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia," *Inf. Syst. Educ. Prof. J. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 1, p. 21, 2020, doi: 10.51211/isbi.v5i1.1391.
- [19] W. Widana and P. L. Muliani, *Uji Persyaratan Analisis*. 2020.