

Analisis Kualitas Layanan Website Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.M Chatib Quzwain Sarolangun Terhadap Kepuasan Pengguna

Merisa¹, Hendri^{2*}, Agus Nugroho³

1,2,3 Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: ¹smeri8833@email.com, ^{2*}hendribest2020@gmail.com, ³agusnugroho0888@email.com

Email Penulis Korespondensi: hendribest2020@gmail.com

Submitted :
04 September 2025

Revision :
17 September 2025

Accepted:
25 September 2025

Published:
30 September 2025

Abstrak– Dalam era perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat seperti saat ini. Hal ini menjadi faktor pendorong penerapan sistem pemerintahan berbasis teknologi. Rumah sakit umum daerah prof. Dr. H. M. Chatib quzwain sarolangun merupakan salah satu pelayanan publik yang memanfaatkan website sebagai media persebaran informasi dan komunikasi, namun berdasarkan 12 angket kuesioner yang telah disebarluaskan melalui google form ke beberapa pengguna dan didapatkan beberapa masalah pada website seperti informasi yang kurang up to date dan banyak fitur yang tidak dapat diakses untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan website terhadap kepuasan pengguna. Maka perlu dilakukan analisis terhadap website RSUD tersebut melalui metode yang digunakan adalah webqual 4.0 yang merupakan metode analisis website berdasarkan persepsi pengguna. Pengumpulan data menggunakan kuesioner berdasarkan skala likert. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna website rumah sakit umum daerah prof. Dr. H. M. Chatib quzwain sarolangun dengan jumlah sampel yang digunakan berjumlah 338 orang dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai t hitung variabel *usability quality* sebesar 4,636 dibandingkan dengan nilai t hitung variabel *information quality* sebesar 5,547 dan variabel *service interaction quality* sebesar 4,389 dengan begitu variabel *information quality* memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan *usability quality* dan *service interaction quality*

Kata Kunci: Website, Analisis, Kepuasan, Pengguna, Webqual

Abstract– In the current era of rapidly developing technology and information. This is a driving factor in implementing a technology-based government system. Regional general hospital prof. Dr. H. M. Chatib Quzwain Sarolangun is a public service that utilizes websites as a medium for disseminating information and communication, but based on 12 questionnaires that have been distributed via Google Form to several users, several problems were found on the website, such as information that was not up to date and many features were missing. It cannot be accessed to find out how much influence website service quality has on user satisfaction. So it is necessary to analyze the RSUD website using the method used, namely webqual 4.0, which is a website analysis method based on user perception. Data collection used a questionnaire based on a Likert scale. The population in this study were users of the regional general hospital website, prof. Dr. H. M. Chatib Quzwain Sarolangun with a total sample of 338 people. From the results of the calculations that have been carried out, the calculated t value of the usability quality variable is 4.636 compared to the calculated t value of the information quality variable of 5.547 and the service interaction quality variable of 4.389, so the information quality variable has a greater influence than usability quality and service interaction quality

Keywords: Website, Analysis, Satisfaction, User, WebQual

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang sangat cepat memberikan perubahan yang signifikan diberbagai bidang kehidupan. Berkembangnya teknologi informasi telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti aplikasi, *website* dan sistem informasi berbasis *web* atau online [1]. Karena itu rumah sakit harus memiliki halaman *web* yang dapat dilihat oleh siapa saja yang memiliki akses ke internet [2]. Sebagai bentuk layanan atau jasa yang diberikan kepada pasien sehingga bisa mempermudah mencari informasi yang dibutuhkan.

Website merupakan media penyampaian infomasi yang dapat diandalkan yang dalam pengaksesan *website*, pengguna hanya perlu menggunakan smartphone atau pun perangkat komputer dalam mengaksesnya [3].

Rumah sakit merupakan suatu organisasi kesehatan masyarakat yang dimana mengurusi hal tentang kesehatan dan penyakit masyarakat dengan bantuan peralatan dan instrumen yang canggih yang didalamnya juga memiliki tenaga medis yang sudah terlatih [4].

Sejalan dengan berkembangnya teknologi dan komunikasi, pada teknologi pelayanan kesehatan juga tidak kalah berkembang pesat contohnya seperti pada RSUD telah menyediakan *website* yang dapat digunakan oleh

pengguna ataupun pasien yang sedang membutuhkan informasi dan dapat diakses pada website <https://chatibquzwain.co.id/>. Layanan yang terdapat pada halaman website tersebut seperti halaman *home* yang menampilkan halaman utama, menu profil rumah sakit, menu dokter untuk mengetahui jadwal dokter yang ada dirumah sakit tersebut.

Namun kehadiran website RSUD ini tidak berjalan mulus, ada beberapa masalah yang membuat pengguna atau pengunjung website kurang nyaman dalam mengakses website. Seperti kondisi website pada menu beranda website yang terdapat informasi seperti informasi kamar, jadwal dokter, antrian pasien, Home care namun di antara beberapa informasi itu hanya satu yang bisa diakses yaitu jadwal dokter sisanya tidak dapat memunculkan informasi seperti pada menu registrasi online, infomasi kamar, antrian pasien dan juga menu home care 24 jam yang tidak bisa diakses sehingga mengakibatkan para pengunjung sulit untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Pengunjung website dan juga pasien sering mengeluhkan 4 fitur yang ada diwebsite tersebut dengan cara memberikan komentar pengaduan dengan cara meninggalkan beberapa saran atau komentar yaitu dengan cara meninggalkan komentar di website rumah sakit itu, sehingga pihak rumah sakit mendapatkan angka presentasi sekitar 67% untuk kepuasan pengguna hasil tersebut didapatkan dari pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan selama mengakses website yang ada di rumah sakit itu.

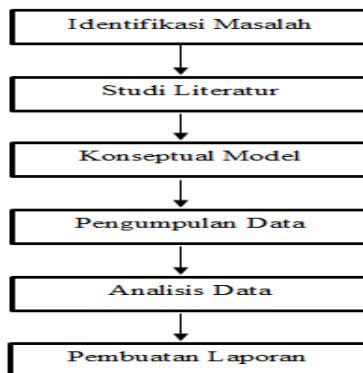
Oleh karena itu perlu adanya pembaruan dan perbaikan pada website tersebut agar dapat menjadi website yang mempermudah pasien atau pengunjung website dalam menemukan informasi yang dibutuhkan sehingga para pengunjung Sedikit lambat, diharapkan dengan menggunakan metode webqual yang dapat diterapkan dalam mengevaluasi layanan website yang ditujukan untuk mengetahui harapan dari para pengunjung website, Sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan [5].

Oleh karena itu website RSUD perlu diukur dari segi kemudahan dan kenyamanan serta kepuasan pelanggan dalam mengakses informasi. Pada dasarnya kualitas website merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna, kualitas website tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan website yang sesuai dengan kriteria metode wequal sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna. Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0. Metode Webqual merupakan salah satu teknik pengukuran untuk menentukan kualitas website yang menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sistem yang dimana pengguna merasa puas dengan kualitas website [6]. Terdapat tiga variabel atau dimensi yang dapat diukur berdasarkan kualitas website yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan tiga variabel yang telah disebutkan dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Website Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H.M. Chatib Quzwain Sarolangun Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0**”

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Kerangka Kerja Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Kerja Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Tahapan identifikasi masalah adalah tahap yang dilakukan untuk mengetahui ini problem atau persoalan, penyebab permasalahan, sekaligus solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan tersebut. Pada penelitian ini identifikasi masalah yaitu menentukan website yang diteliti adalah Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. H.M. Chatib Quzwain Sarolangun <https://chatibquzwain.co.id/>. Metode yang

digunakan adalah metode *webqual* 4.0 untuk menilai kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna untuk analisis data.

2. Stdi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh melalui buku, jurnal, perpustakaan unama, dan penelitian tentang topik yang sama untuk melengkapi konsep, pembahasan penelitian dan meningkatkan pemahaman serta memperoleh gambaran terhadap penelitian, sehingga memiliki landasan dan keilmuan yang baik dan sesuai.

3. Konseptual Model

Model konseptual adalah hasil kerangka berfikir yang disusun berdasarkan teori tertentu yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *webqual* 4.0 sebagai metode untuk pemecahan masalah. Terdapat 4 variabel yang digunakan dalam membangun konseptual model dalam *webqual* yaitu *usability, information quality, interaction quality, dan user satisfaction* [7].

4. Pengumpulan Data

a. Observasi

Merupakan pengamatan langsung pada objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi pada website Rumah Sakit Umum Daerah Prof DR. H.M. Chatib Quzwain Sarolangun <https://chatibquzwain.co.id/> untuk mengetahui dan memahami apakah kualitas layanan website telah memenuhi kriteria dalam metode *webqual* 4.0 dengan melakukan navigasi dan uji coba terhadap website tersebut yang dioperasikan langsung oleh salah satu admin rumah sakit di bagian pengolahan data.

b. Kuisisioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini, penulis akan menyebarkan kuesioner kepada beberapa pengguna website RSUD <https://chatibquzwain.co.id/> untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas website dari sudut pandang pengguna.

c. Wawancara

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data dengan melakukan upaya tanya jawab secara langsung terhadap pimpinan kabid penelitian & pengembangan SDM RSUD Prof DR. H. M Chatib Quzwain (dr. Hj. Ernawati, MM) untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Agar penulis mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada dan mempermudah dalam memperoleh solusi untuk mengembangkan sistem tersebut.

5. Analisis Data

Pada tahap ini, dilakukan analisis data dengan mengumpulkan hasil kusisioner yang telah disebarluaskan dan berbagai data referensi untuk penyusunan laporan penelitian. Terbagi menjadi dua yaitu data primer data yang diperoleh langsung dari responden di RSUD Prof DR. H. M Chatib Quzwain melalui kusisioner yang dibagikan dan dilakukan penyusunan data responden berdasarkan nama, umur, jenis kelamin, pekerjaan, domisili persepsi kinerja serta harapan pengguna kualitas website. Data sekunder data yang diperlukan sebagai pendukung data primer, data yang diambil berasal dari buku, makalah, jurnal, data-data penelitian terdahulu.

6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil dari penelitian yang telah digunakan sehingga menjadi laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran utuh tentang penelitian yang sedang dilakukan.

2.2 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini akan dihitung dengan melihat data pengunjung yang dilihat dari website RSUD Prof DR. H. M Chatib Quzwain sebesar 2.147 pertahun. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu masyarakat kabupaten sarolangun selaku pengguna website RSUD Prof DR. H. M Chatib Quzwain. Adapun penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk penentuan sampel, rumus slovin seperti pada rumus persamaan berikut ini:

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

Gambar 2.2 Rumus Slovin [8]

Keterangan:

n = Jumlah sampel/jumlah responden

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelongaran ketelitian tingkat kesalahan pengambilan sampel maksimum yang masih dapat ditoleransi. Dalam penelitian ini batas kesalahan yang digunakan yaitu 5% maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{2147}{1 + 2147(0,0025)}$$

$$n = \frac{2147}{1 + 5.3675}$$

$$n = \frac{2147}{6.3675}$$

$$n = 337.18 \text{ dibulatkan menjadi } 338$$

Jadi, jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 338 responden.

2.3 Alat Bantu (Tools) Penelitian

1. Perangkat Keras (*Hardware*):
 - a. Laptop acer aspire Es 15
 - b. Amd Dual-core processor E1-7010 (1.5 GHz)
 - c. 1000 GB HDD
2. Perangkat Lunak (*Software*):
 - a. System operasi windows 10 Pro 64-bit
 - b. Microsoft word 2010
 - c. Microsoft Excel 2010
 - d. Mendeley
 - e. SPSS

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Diskripsi Data

Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	145
Laki-laki	193
Total	338

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih mendominasi dibandingkan responden perempuan.

Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah
21-30 Tahun	143
31-40 Tahun	96
40 Tahun Keatas	14
Dibawah 20 Tahun	85
Total	338

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pengguna *website* RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quwain paling banyak berumur 21-30 tahun disusul pada kalangan umur 31- 40 tahun selain itu jarang ditemukan pengguna *website* RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quwain yang berumur diatas 40 tahun.

Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah
Pelajar/Mahasiswa	121
PNS	43
Wiraswasta	86
Wirausaha	58
Lainnya	30
Total	338

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pengguna website RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quwain rata-rata adalah dari kalangan pelajar/mahasiswa dibandingkan dengan pekerja lainnya.

3.2 Uji Validitas

Tabel 3.4 Nilai R Dari 320-340

df (N-2)	Tabel Distribusi r				
	Tingkat Signifikansi				
	One Tail	0,05	0,025	0,01	0,005
320	0,091827	0,109322	0,129599	0,143361	0,182541
321	0,091685	0,109152	0,129398	0,143139	0,18226
322	0,091543	0,108984	0,129199	0,142919	0,181982
323	0,091401	0,108815	0,129	0,142699	0,181704
324	0,09126	0,108648	0,128802	0,142481	0,181428
325	0,09112	0,108482	0,128605	0,142263	0,181152
326	0,090981	0,108316	0,128409	0,142047	0,180879
327	0,090842	0,108151	0,128214	0,141831	0,180606
328	0,090704	0,107987	0,12802	0,141617	0,180335
329	0,090566	0,107823	0,127826	0,141403	0,180064
330	0,090429	0,10766	0,127634	0,141191	0,179795
331	0,090293	0,107498	0,127442	0,140979	0,179528
332	0,090157	0,107337	0,127251	0,140768	0,179261
333	0,090022	0,107176	0,127061	0,140559	0,178996
334	0,089887	0,107016	0,126872	0,14035	0,178731
335	0,089753	0,106857	0,126684	0,140142	0,178468
336	0,08962	0,106699	0,126497	0,139935	0,178206
337	0,089487	0,106541	0,12631	0,139729	0,177946
338	0,089355	0,106384	0,126124	0,139524	0,177686
339	0,089224	0,106228	0,125939	0,13932	0,177428
340	0,089093	0,106072	0,125755	0,139116	0,17717

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item tersebut dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid [9]. Dimana ($df = n - 2$) dengan sig 5% jika r tabel < r hitung maka valid $n = \text{jumlah responden}$. Maka begitu ($df = 338 - 2$) menjadi ($df = 336$). Dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,106699.

3.2.1 Hasil Uji Validitas

Tabel 3.4 Rangkuman Uji Validitas Usability Quality (X1)

No.	r hitung	r tabel	keterangan
(X1.1)	0,612	0,106	Valid
(X1.2)	0,736	0,106	Valid
(X1.3)	0,543	0,106	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas usability Quality (X1) untuk (X1.1) adalah sebesar 0,612, (X1.2) sebesar 0,736, (X1.3) sebesar 0,543 dinyatakan valid.

Tabel 3.5 Rangkuman Uji Validitas Information Quality (X2)

No.	r hitung	r tabel	keterangan
(X2.1)	0, 565	0,106	Valid
(X2.2)	0, 778	0,106	Valid
(X3.3)	0, 570	0,106	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *information quality* (X2) untuk (X2.1) adalah sebesar 0,565 , (X2.2) sebesar 0,778 , (X2.3) sebesar 0,570 dinyatakan valid.

Tabel 3.6 Rangkuman Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X3)

No.	r hitung	r tabel	keterangan
(X3.1)	0, 653	0,106	Valid
(X3.2)	0, 794	0,106	Valid
(X3.3)	0, 638	0,106	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *service interaction quality* (X3) untuk (X3.1) adalah sebesar 0,653, (X3.2) sebesar 0,794, (X3.3) sebesar 0,638 dinyatakan valid.

Tabel 3.7 Rangkuman Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

No.	r hitung	r tabel	keterangan
(Y1)	0, 688	0,106	Valid
(Y2)	0, 793	0,106	Valid
(Y3)	0, 645	0,106	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *user satisfaction* (Y) untuk (Y1) adalah sebesar 0,688, (Y2) sebesar 0,793, (Y3) sebesar 0,645 dinyatakan valid.

3.3 Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 3.8 Output Refression Coefficients

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,833	,787	2,329	,020		
	Usability (X1)	,295	,064	,243	4,636	,000	,690 1,450
	Information Quality (X2)	,339	,061	,286	5,547	,000	,716 1,397
	Service Interaction Quality (X3)	,237	,054	,226	4,389	,000	,715 1,399

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)

Output ini menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi < 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.4 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Tabel 5.12 Nilai T

df (N-2)		Tabel Distribusi t Tingkat Signifikansi					
		0.05		0.025		0.01	
		One Tail 0.1	Two Tail 0.05	One Tail 0.02	Two Tail 0.05	One Tail 0.01	Two Tail 0.0005
320		1,649629	1,967405	2,33806	2,59128	3,321189	
321		1,649614	1,967382	2,33802	2,591232	3,321093	
322		1,6496	1,967359	2,33798	2,591184	3,320997	
323		1,649585	1,967336	2,33795	2,591136	3,320902	
324		1,64957	1,967313	2,33791	2,591088	3,320807	
325		1,649556	1,96729	2,33788	2,591041	3,320713	
326		1,649541	1,967268	2,33784	2,590994	3,32062	
327		1,649527	1,967245	2,33781	2,590948	3,320527	
328		1,649512	1,967223	2,33777	2,590901	3,320435	
329		1,649498	1,967201	2,33774	2,590855	3,320343	
330		1,649484	1,967179	2,3377	2,590809	3,320252	
331		1,64947	1,967157	2,33767	2,590764	3,320162	
332		1,649456	1,967135	2,33763	2,590719	3,320072	
333		1,649442	1,967113	2,3376	2,590674	3,319982	
334		1,649429	1,967092	2,33756	2,590629	3,319893	
335		1,649415	1,967071	2,33753	2,590585	3,319805	
336		1,649401	1,967049	2,3375	2,59054	3,319717	
337		1,649388	1,967028	2,33746	2,590497	3,31963	
338		1,649374	1,967007	2,33743	2,590453	3,319543	
339		1,649361	1,966986	2,3374	2,59041	3,319457	
340		1,649348	1,966966	2,33737	2,590366	3,319371	

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent. Untuk menguji regresi secara parsial maka diperlukan nilai dari T tabel, adapun ketentuan dalam mencari T tabel yaitu $T \text{ tabel} = t (a/2 : n - k - 1)$ (k adalah jumlah variabel independent), sehingga didapatkan $t (0,05/2 : 338 - 3 - 1) = (0,025 : 344) = 1,967$

- Dapat diketahui untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 4,636 > t \text{ tabel } 1,967$ jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X1 terhadap Y.
- Dapat diketahui untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 5,547 > t \text{ tabel } 1,967$ jadi H2 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X2 terhadap Y
- Dapat diketahui untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 4,389 > t \text{ tabel } 1,967$ jadi H3 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X3 terhadap Y.

3.5 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F).

Tabel 5.12 Nilai T

DF	NUMERATOR				
	1	2	3	4	5
320	3,8706823	3,0239532	2,6328267	2,3998646	2,2422007
321	3,8705908	3,0238647	2,6327392	2,3997770	2,2421126
322	3,8704998	3,0237768	2,6326522	2,3996899	2,2420250
323	3,8704094	3,0236894	2,6325658	2,3996034	2,2419380
324	3,8703195	3,0236026	2,6324799	2,3995175	2,2418515
325	3,8702302	3,0235163	2,6323945	2,3994321	2,2417656
326	3,8701415	3,0234306	2,6323096	2,3993472	2,2416802
327	3,8700533	3,0233453	2,6322253	2,3992628	2,2415953
328	3,8699656	3,0232606	2,6321415	2,3991789	2,2415110
329	3,8698785	3,0231765	2,6320582	2,3990956	2,2414271
330	3,8697919	3,0230928	2,6319754	2,3990128	2,2413438
331	3,8697059	3,0230096	2,6318931	2,3989304	2,2412610
332	3,8696203	3,0229270	2,6318114	2,3988486	2,2411786
333	3,8695353	3,0228448	2,6317301	2,3987673	2,2410968
334	3,8694508	3,0227632	2,6316493	2,3986864	2,2410155
335	3,8693668	3,0226820	2,6315690	2,3986060	2,2409346
336	3,8692833	3,0226013	2,6314891	2,3985262	2,2408543
337	3,8692003	3,0225211	2,6314098	2,3984468	2,2407744
338	3,8691178	3,0224414	2,6313309	2,3983678	2,2406950
339	3,8690357	3,0223621	2,6312525	2,3982894	2,2406161

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen [10] Dapat diketahui bahwa $F \text{ hitung } (64,373) > F \text{ tabel } (2,631)$ maka Hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu Variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, secara signifikan berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pengguna Website RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quzwain. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hasil analisa kepuasan pengguna Website RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quzwain dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 dengan 4 variabel yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *User Satisfaction*. Dengan cara menyebarkan kuesioner/angket yang mana telah terkumpul sebanyak 338 responen sebagai sempel dalam penelitian. Kemudian hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan metode software *SPSS*. Dilihat dari penelitian uji T yang lebih dominan terhadap kepuasan pengguna website RSUD Prof Dr. H.M Catib Quzwain Sarolangun adalah variabel *information quality* (X2) (5,547). Karena website ini memberikan informasi yang akurat untuk pengunjung, mudah dimengerti dan sesuai format pelayanan, secara keseluruhan kepuasan pengguna website cukup baik dari analisa variabel – variabel penelitian karena semua variabel yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna. Dapat diketahui untuk pengaruh *Usability Quality* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y) adalah dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $4,636 > t$ tabel 1,967 jadi H1 atau hipotesis pertama diterima. Dapat di ketahui untuk pengaruh *Information Quality* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $5,547 > t$ tabel 1,967 jadi H2 atau hipotesis kedua diterima. Dapat di ketahui untuk pengaruh *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $4,389 > t$ tabel 1,967 jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima.

REFERENCES

- [1] Minarwati and Intan Hidayah, “Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Website STMIK,” *FAHMA – J. Inform. Komputer, Bisnis dan Manaj.*, vol. 22, no. 2, pp. 87–99, 2022.
- [2] M. Anniss, *What Is a Website and How Do I Use It?* 2014. Accessed: Oct. 28, 2023. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=lang_en&id=SH-KAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=info:AG9cUrJa2GcJ:scholar.google.com/&ots=6eF70hmLGQ&sig=E6rb7rZnvhdqd4w9zm5D6GhHOSo&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- [3] S. Eko Prasetyo and N. Hassanah, “Analisis Keamanan Website Universitas Internasional Batam Menggunakan Metode Issaf,” *J. Ilm. Inform.*, vol. 9, no. 02, pp. 82–86, 2021, doi: 10.33884/jif.v9i02.3758.
- [4] P. Tijesuni, “Hospitals - An Introduction,” *Hosp. Clin. Pharm.*, pp. 3–8, 2013.
- [5] J. F. Andry, K. Christianto, and F. R. Wilujeng, “Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website,” *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 1, p. 23, 2019, doi: 10.20473/jisebi.5.1.23-31.
- [6] A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, “Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya,” *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*, vol. 4, no. 1, p. 477, 2017, doi: 10.25124/jett.v4i1.994.
- [7] 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.
- [8] M. Pradana and A. Reventiary, “PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU MERK CUSTOMADE (STUDI di MERK DAGANG CUSTOMADE INDONESIA),” *J. Manaj.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–10, 2016, doi: 10.26460/jm.v6i1.196.
- [9] Komarudin, “Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2, April 2018,” *Asep Sulaeman*, vol. 6, no. 2, pp. 53–65, 2018.
- [10] P. E. Setyo, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ‘Best Autoworks,’” *PERFORMA J. Manaj. dan Start-Up Bisnis*, vol. 1, no. 6, pp. 755–764, 2017.