Analisis Kualitas Layanan Website Pengadilan Negeri Jambi Dengan Metode Webqual 4.0

## Allbet Donzon 1, Marrylinteri Istoningtyas 2\*

1,2,3 Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia Email: 1[eallbet@gmail.com,](mailto:eallbet@gmail.com) [2](mailto:2)[marrylinteri@unama.ac.id](mailto:marrylinteri@unama.ac.id)

Email Penulis Korespondensi: [marrylinteri@unama.ac.id](mailto:marrylinteri@unama.ac.id)



**Abstrak−** Pengadilan Negeri Jambi adalah sebuah lembaga peradilan yang berada di tingkat pertama dari sistem peradilan di negara indonesia. Website Pengadilan Negeri Jambi telah menyediakan berbagai informasi namun tidak menutupi kemungkinan masih ada masalah atau kekurangan dari website pengadilan Negeri Jambi seperti kurang menariknya penampilan yang ada pada website, layanan pengaduan yang tidak mudah di pahami, tidak lengkap atau kurangnya informasi yang ditawarkan pihak website terhadap pengguna, kurang responsive mengenai layanan pengaduan diluar website (sosial media) serta terbatasnya informasi dan ketidaksesuaian jadwal persidangan yang telah di tentukan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada website Pengadilan Negeri Jambi dengan menggunakan metode webqual 4.0. Penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction Quality dan User Satisfaction. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 315 orang dan pernah menggunakan website Pengadilan Negeri Jambi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan software SPSS 2.5 untuk prngolahan data. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa hanya ada satu variavel yang signifikan terhadap kepuasan yaitu Service Interaction. Sedangkan dua variabel lainnya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yaitu Usability Quality dan Information Quality.

Submitted :

15 September 2024

Revision :

29 September 2024

Accepted:

30 September 2024

Published:

30 September 2024

**Kata Kunci:** Analisis; Kualitas Layanan; Website; WebQual 4.0; IBM SPSS V 25

**Abstract−** The Jambi District Court is a judicial institution at the first level of the judicial system in Indonesia. The Jambi District Court website has provided various information but does not cover the possibility that there are still problems or shortcomings with the Jambi District Court website, such as the less attractive appearance of the website, complaint services that are not easy to understand, incomplete or lack of information offered by the website to users. , less responsiveness regarding complaint services outside the website (social media) as well as limited information and discrepancies in the predetermined trial schedule. Based on this background, this research aims to analyze the level of user satisfaction on the Jambi District Court website using the webqual 4.0 method. This research uses 4 variables, namely Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction Quality and User Satisfaction. The respondents used in this research were 315 people and had used the Jambi District Court website. In this research, researchers used SPSS 2.5 software for data processing. The results of data processing show that there is only one variable that is significant for satisfaction, namely Service Interaction. Meanwhile, the other two variables do not have a significant effect on satisfaction, namely Usability Quality and Information Quality.

**Keywords**: Analysis; Service Quality; Website; WebQual 4.0; IBM SPSS V 25

# PENDAHULUAN

Di zaman modern ini, teknologi merupakan salah satu bagian yang sangat penting. Kemajuan teknologi internet sendiri berkembang secara pesat dan memiliki banyak keuntungan untuk menunjang sebagian besar kebutuhan serta aktifitas manusia. Salah satu teknologi yang sangat penting adalah internet [1]. Internet merupakan suatu media informasi dengan kemampuan penyebaran informasi yang sangat cepat dan juga efisien. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat, hal ini menimbulkan lahirnya produk dan jasa baru seperti aplikasi, website serta sistem informasi yang berbasis web atau online. Dengan adanya teknologi informasi ini, seseorang akan lebih mudah serta lebih cepat dalam mengakses informasi [2]. Pengadilan Negeri Jambi adalah sebuah lembaga peradilan yang berada di tingkat pertama dari sistem peradilan di negara indonesia. Pengadilan Negeri Jambi memiliki yurisdiksi untuk memeriksa, mengadili, dan memutuskan perkara-perkara yang masuk dalam lingkup hukum umum di wilayah hukum Jambi.

Menurut Tupoksi Pengadilan Negeri Tugas utama dari Pengadilan Negeri adalah menangani berbagai jenis perkara, seperti perkara perdata, pidana, tata usaha negara, agama, dan juga perkara-perkara khusus lainnya sesuai dengan hukum yang berlaku. Pengadilan Negeri adalah tingkat pertama dalam sistem peradilan di Indonesia, dan putusan yang diambil di tingkat ini dapat diajukan banding ke Pengadilan Tinggi. Dan menurut undang undang Nomor 2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial yang daerah hukumnya meliuputi Wilayah Provinsi Jambi dan sejak tahun 2010 Pengadilan Negeri Jambi berfungsi sebagai Pengadilan

tindak pidana korupsi yang meliputi seluruh wilayah Provinsi Jambi. Oleh karena itulah, Pengadilan Negeri Jambi memiliki Website dengan subdomain site.pn-jambi.go.id untuk mempermudah masyarakat jambi dalam mengakses informasi dan berita yang diterbitkan oleh Pengadilan Negeri Jambi. Informasi – informasi yang disediakan oleh pengelola website PN-Jambi terdapat layanan seperti layanan publik, layanan hukum, berita, pengaduan, dan reformasi birokrasi.

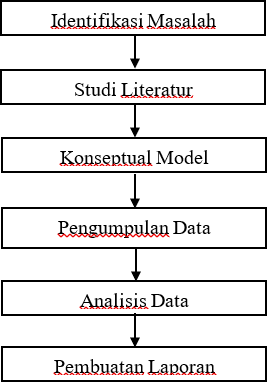
Website Pengadilan Negeri Jambi telah menyediakan berbagai informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya, pastinya tidak menutupi kemungkinan masih ada masalah atau kekurangan dari website pengadilan Negeri Jambi. Berdasarkan hasil survei dengan menggunakan instrumen kuesioner yang telah diberikan kepada responden yaitu pengguna website Pengadilan Negeri Jambi peneliti menemukan beberapa masalah yang terjadi seperti, kurang menariknya penampilan yang ada pada website, layanan pengaduan yang tidak mudah di pahami, tidak lengkap atau kurangnya informasi yang ditawarkan pihak website terhadap pengguna, kurang responsive mengenai layanan pengaduan diluar website (sosial media) serta terbatasnya informasi dan ketidaksesuaian jadwal persidangan yang telah di tentukan. Dari beberapa masalah yang ditemukan dari hasil survei ditemukan masalah yang sering terjadi yaitu kurang responsive mengenai layanan pengaduan diluar website (sosial media).

Alasan penelitian ini dilakukan adalah untuk menganalisis mengenai fenomena pemanfaatan atau penggunaan website PN-Jambi dari sisi masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator ukuran keberhasilan bagi pengembangan sistem informasi suatu pemerintahan. Dalam mengukur kualitas layanan suatu website yang baik tidak hanya berdasarkan persepsi pihak pengelola website, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat yang menggunakan website tersebut. Untuk itu ada sebuah metode yang mengalisis kualitas website yaitu metode Webqual [3]. Rahayu Widayanti [4] System Usability Scale (SUS) Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem atau situs web, Pengguna diberikan serangkaian pernyataan dan diminta memberikan penilaian berdasarkan skala Likert. Olivia Kusuma [5] berpendapat Task Success Rate adalah Metode yang fokus pada sejauh mana pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas yang mereka hadapi saat menggunakan situs web, metode Ini dapat mengukur efektivitas dan kegunaan situs. Customer Satisfaction Score (CSAT) metode yang dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan, termasuk situs web. Namun pada penelitian ini penulis menggunakan metode webqual 4.0.

Menurut pendapat Hafizh Arkaan Ramadhan [6] Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas informasi dan layanan website berdasarkan persepsi pengguna akhir, webqual ini merupakan perkembangan dari Servqual yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. WebQual 4.0merupakan hasil analisis pada WebQual 3.0 yang membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas website e-commerce, yaitu: kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan kualitas layanan interaksi (service interaction quality) [7]. Dalam WebQual4.0 ini, kegunaan berkaitan dengan desain website misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yangd isampaikan dalam website tersebut. Dengan adanya metode webqual suatu instansi dapat melihat apa yang dibutuhkan penggunanya. Salah satu instansi yang menggunakan website adalah PN-Jambi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas website PN-Jambi serta faktor kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

* 1. **Tahapan Penelitian**

# METODOLOGI PENELITIAN

Sebagai panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka dalam penelitian perlu adanya susunan kerangka kerja (framework) mengenai tahapan penelitian yang jelas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 1.** Kerangka Kerja Penelitian

## Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fenomena masalah, penyebab permasalahan, sekaligus sebagai solusi untuk memperbaiki permasalahan pada Website PN-Jambi sebagai salah satu layanan untuk memberi kemudahan kepada seluruh masyarakat daerah yang ada di provinsi jambi.

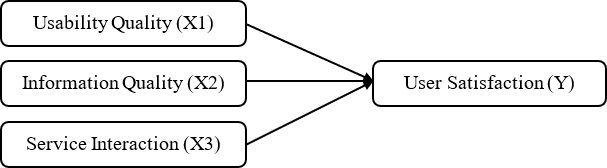
## Studi Literatur

Pada tahap ini bertujuan untuk memperoleh masukan mengenai permasalahan yang akan diteliti serta lebih mengetahui objek penelitian, yaitu Website PN-Jambi. Melalui studi literatur ini diharapkan dapat memperoleh pemahaman mengenai Website PN-Jambi dan variabel- variabel yang terkait.

## Konseptual Model

Pada tahap konseptual model diawali dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari tahapan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan hubungan antar pengguna dan dimensi kualitas yang diterima dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Adapun konseptual dari penelitian ini yaitu sebagai berikut

:



**Gambar 2.** Konseptual Model

## Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengumpulan serta pengukuran mengenai variabel-variabel yang akan diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan cara yang sistematis sehingga memungkinkan menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, dapat menguji hipotesis serta mengevaluasi hasil. Pengumpulan data secara akurat merupakan hal yang sangat penting dengan tujuan untuk menjaga integritas serta mendukung deteksi kesalahan pada saat proses pengumpulan data.

## Analisis Data

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis data guna mengetahui dan mengukur sejauh mana Website PN-Jambi dapat membantu masyarakat daerah dapat mengetahui informasi terbaru dan ter update.

## Pembuatan Laporan

Tahapan akhir dalam penelitian ini yaitu pembuatan laporan penelitian. Pada laporan penelitian ini diharapkan pembaca dapat mengetahui proses-proses mengenai tahapan penelitian yang telah dilakukan, serta mengetahui bagaimana analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan dan disusun sebagai laporan, dan dapat dijadikan dokumentasi bagi penelitian selanjutnya.

## Populasi dan Sampel

* + 1. **Populasi**

Populasi adalah keseluruhan dari individu-individu atau sekumpulan individu yang menjadi objek yang akan diteliti [8]. Dalam penelitian ini populasi nya adalah seluruh pengguna website Pengadilan Negeri Jambi adalah sebanyak 1500 pengguna per 3 bulan terakhir (Pengadilan Negeri Jambi).

## Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang di teliti dan digunakan apabila peneliti bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian dalam populasi [9]. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini, akan di terapkan nya metode slovin untuk menentukan pengambilan sampel untuk diuji yang dapat dilihat pada rumus di bawah ini [10]:

𝒏 = 𝑵 **(1)**

𝟏+𝑵𝒆𝟐

Dengan :

n = jumlah sampel N = 1500

e = batas toleransi kesalahan 5 %

1500

1500

1500

𝑛 = 1 + 1500(5%)2 = 1 + 1500(0,0025) = 4,75 = 315,78

Setelah data dihitung menggunakan rumus slovin peneliti mendapatkan sampel sebesar 315,78 dari 1500 populasi dengan toleransi kesalahan sebesar 5%. Maka peneliti membutuhkan responden sebanyak 315,78 responden untuk melakukan pengolahan data.

## Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan bantuan software SPSS versi 25 sebagai tools untuk membantu dalam proses analisis data. SPSS merupakan suatu program yang dirancang untuk mengolah dan menganalisis data, maka untuk menjalankan program ini, maka peneliti perlu menyiapkan data yang akan diolah serta dianalisis terlebih dahulu [11].

## Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini terdiri dari 4 buah variabel yaiitu *usability quality, information quality, service interaction quality and user satisfaction*.

**Tabel 2.** Instrumen Penelitian

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Dimensi** | **Definisi** | Sumber |
| **1.** | Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) | Kualitas usability meliputi kemudahan website untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan website, interface yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang  menyenangkan. | [12] |
| **2.** | Kualitas Informasi  (*Information Quality*) | Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up to date, informasi sesuai dengan topik  bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai. | [12] |
| **3.** | Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) | Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan  komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati. | [12] |
| **4.** | Kepuasan Pengguna  (*User Satisfactionl*) | Kepuasan pengguna adalah sebuah rasa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen saat menilai produk yang dibeli apakah sesuai dengan yang mereka harapkan ataukah tidak sesuai dengan harapan konsumen | [13] |

## Indikator Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan 23 indikator pernyataan yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2.** Indikator Penelitian

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Kode** | **Pernyataan** | **Sumber** |
| **X1**  ***Usability Quality*** | X1.1 | Saya merasa mudah dalam mempelajari pengoperasian website Pengadilan Negeri Jambi |  |
| X1.2 | Saya merasa website Pengadilan Negeri Jambi mudah untuk dimengerti |  |
|  | X1.3 | Saya merasa mudah untuk berinteraksi dengan website Pengadilan Negeri  Jambi |  |
|  | X1.4 | Saya merasa website Pengadilan Negeri Jambi mudah untuk menelususri  informasi | [14] |
|  | X1.5 | Saya merasa website Pengadilan Negeri Jambi memiliki tampilan yang menarik |  |
|  | X1.6 | Saya merasa informasi yang disajikan dalam website Pengadilan Negeri  Jambi memenuhi kebutuhan pengguna |  |
| **X2**  ***Information Quality*** | X2.1 | Saya merasa website Pengadilan Negeri Jambi menyediakan informasi  yang akurat |  |
| X2.2 | Saya merasa website Pengadilan Negeri Jambi menyediakan informasi yang dapat dipercaya |  |
|  | X2.3 | Saya merasa website Pengadilan Negeri Jambi menyediakan informasi  yang selalu up to date |  |
|  |  | [14] |
|  | X2.4 | Saya merasa website Pengadilan Negeri Jambi menyediakan informasi  yang relevan |
|  | X2.5 | Saya merasa website Pengadilan Negeri Jambi menyediakan informasi yang cukup jelas |  |
|  | X2.6 | Saya merasa website Pengadilan Negeri Jambi menyediakan informasi  yang cukup detail atau rinci |  |
| **X3**  ***Interaction Quality*** | X3.1 | Secara keseluruhan komponen yang ada dalam website Pengadilan Negeri  Jambi tidak ada yang error |  |
|  | [14] |
| X3.2 | Website Pengadilan Negeri Jambi memberi kemudahan untuk berkomunikasi |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | X3.3 | Website Pengadilan Negeri Jambi mempunyai kemudahan untuk menarik minat dan perhatian |  |
|  | X3.4 | Website Pengadilan Negeri Jambi memberi akses mudah untuk  memberikan masukan (feedback) |  |
|  | X3.5 | Website Pengadilan Negeri Jambi punya tingkat kepercayaan yang tinggi  terhadap data privasi |  |
|  | X3.6 | Website Pengadilan Negeri Jambi memberikan kemudahan untuk  berkomunikasi dengan puhak Pengadilan Negeri Jambi |  |
| **Y**  ***User Satisfaction*** | Y1 | Saya merasa tidak menunggu lama untuk mengakses website Pengadilan  Negeri Jambi |  |
| Y2 | Saya merasa website Pengadilan Negeri Jambi sudah berjalan dengan tepat  sesuai fungsinya |  |
|  | Y3 | Saya merasa puas dengan kualitas layanan website Pengadilan Negeri  Jambi | [15] |
|  | Y4 | Saya merasa informasi yang dimuat website Pengadilan Negeri Jambi  sangat bermanfaat |  |
|  | Y5 | Saya akan memberikan rekomendasi kepada orang lain tentang website  Pengadilan Negeri Jambi |  |

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## Hasil Analisis

* + 1. **Uji Validitas**

Uji validitas merupakan derajat antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek [16]. Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang didapat setelah penelitian merupakan data valid dengan melihat nilai R hitung > R tabel. Berikut hasil rangkuman dari uji validitas yaitu :

**Tabel 3.** Rangkuman Hasil Uji Validitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **R. Hitung** | **R. Tabel** | **Keterangan** |
| **Usability Quality**  X1.1 X1.2 X1.3 X1.4  X1.5 X1.6 | 0.548  0.596  0584  0.505  0.626  0.688 | 0.110532 | VALID |
| **Information Quality**  X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5  X1.6 | 0.696  0.698  0.704  0.505  0.520  0.468 | 0.110532 | VALID |
| **Service Interaction**  X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5  X1.6 | 0.692  0.682  0.318  0.589  0.687  0.692 | 0.110532 | VALID |
| **User Satisfaction**  X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 | 0.459  0.790  0.806  0.575  0.383 | 0.110532 | VALID |

Berdasarkan dari tabel rangkuman diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item indikator pernyataan dikatakan valid, karena mendapatkan nilai R hitung > R tabel.

## Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji instrument yang digunakan untuk mengukur apakah suatu pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu [16]. Untuk melihat uji reliabilitas dilakukan berdasarkan nilai *Croanbach Alpha*

> 0,60. Berikut hasil uji reliabilitas yaitu :

**Tabel 4.** Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

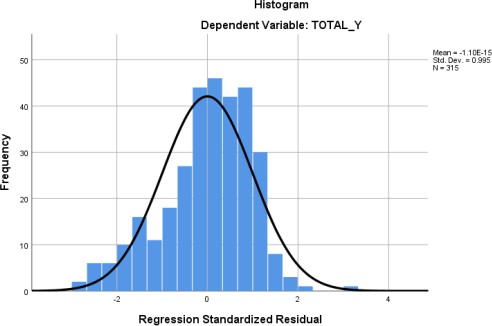
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Nilai Alpha Hitung** | **Nilai Alpha Tabel** | **Keterangan** |
| *Usability Quality* | 0.630 | 0.60 | Reliabel |
| *Information Quality* | 0.637 | 0.60 | Reliabel |
| *Service Interaction* | 0.676 | 0.60 | Reliabel |
| *User Satisfaction* | 0.602 | 0.60 | Reliabel |

Berdasarkan dari tabel rangkuman diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah dikatakan reliabel. Karena memiliki nilai Alpa hitung > 0,60.

## Uji Asumsi Klasik

* + 1. **Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah uji untuk mengetahui apakah variabel dependen dan indipenden berdistribusi secara normal atau tidak [16]. Dengan melihat grafik histogram yang dimana data dapat dikatakan normal jika grafik histogram membentuk lonceng yang artinya tidak condong ke kiri atau condong ke kanan. Berikut hasil dari uji normalitas berdasarkan grafik histogram yaitu :



**Gambar 3.** Uji Normalitas Grafik Histogram

## Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variabel independen, jika terdapat korelasi antar variabel independen maka terjadi gejala multikolinearitas [16]. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada terjadinya multikolinearitas dengan melihat nila tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Berikut hasil uji multikolinearitas yaitu :

**Tabel 5.** Hasil Uji Multikolineatitas

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | | | |
| Model |  | Unstandardized  Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity  Statistics | |
|  |  | B | Std.  Error | Beta |  |  | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 3.924 | 1.387 |  | 2.830 | .005 |  |  |
|  | TOTAL\_X1 | .015 | .045 | .019 | .334 | .738 | .628 | 1.592 |
|  | TOTAL\_X2 | .083 | .049 | .095 | 1.707 | .089 | .623 | 1.604 |
|  | TOTAL\_X3 | .564 | .041 | .609 | 13.752 | .000 | .987 | 1.014 |
| a. Dependent Variable: TOTAL\_Y | | |  |  |  |  |  |  |

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dimana seleruh variabel tidak terjadi multikolinearitas, karena seluruh nilai tolerance > 0,10 dan seluruh nilai VIF < 10.

## Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui didalam model sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya [16]. Model regrei yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas dengan menggunakan uji glejser yang dilihat dari nilai Sig > 0,05. Berikut hasil uji heterokedastisitas yaitu :

**Tabel 6.** Hasil Uji Heterokedastisitas

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | Unstandardized Coefficients | | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|  | B | Std. Error | | Beta |  |  |
| 1 | (Constant) | 3.265 | .845 |  | 3.867 | .000 |
|  | TOTAL\_X1 | -.048 | .028 | -.123 | -1.745 | .082 |
|  | TOTAL\_X2 | -.023 | .030 | -.055 | -.775 | .439 |
|  | TOTAL\_X3 | .002 | .025 | .004 | .077 | .939 |
| a. Dependent Variable: RES2 | |  |  |  |  |  |

Berdasarkan tabel diatas semua variabel independen (variabel bebas) memiliki nilai signifikansinya > 0.05 sehingga tidak terjadi heterokedastisitas.

## Analisis Regresi Linear Berganda

* + 1. **Koefisien Determinasi (R2)**

Koefisien determinasi (R2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan modal dalam menerangkan variasi variabel terikat [16]. Berikut hasil koefisien determinasi yaitu :

**Tabel 7.** Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .631a | .398 | .392 | 1.984 |
| a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X3, TOTAL\_X1, TOTAL\_X2 | | | | |
| b. Dependent Variable: TOTAL\_Y | | | | |

Berdasarkan tabel diatas model summary dapat diketahui Adjudted R Square adalah 0.392. jadi pengaruh variabel independen yaitu 39,2% sedangkan sisahnya sebesar 60,8% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti.

## Uji T

Uji t atau uji parsial adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidaknya terhadap variabel dependen. Dengan ketentuan yaitu T hitung > T tabel dan nilai Sig. < 0,05 [16]. Berikut hasil uji T yaitu :

**Tabel 8.** Hasil Uji T (Parsial)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **Coefficientsa** |  |  |  |
| Model | Unstandardized Coefficients | | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|  | B |  | Std. Error | Beta |  |  |
| 1 | (Constant) | 3.924 | 1.387 |  | 2.830 | .005 |
|  | TOTAL\_X1 | .015 | .045 | .019 | .334 | .738 |
|  | TOTAL\_X2 | .083 | .049 | .095 | 1.707 | .089 |
|  | TOTAL\_X3 | .564 | .041 | .609 | 13.752 | .000 |
| a. Dependent Variable: TOTAL\_Y | |  |  |  |  |  |

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu varibael *service interaction* dengan nilai t hitung > t tabel (13,752 > 1,968) dan nilai signifikansinya < 0,05 (0,00 > 0,05). Sedangkan 2 variabel lainnya tidak memiliki pengaruh secara signifikan yaitu variabel *usability*

*quality* dengan nilai t hitung < t tabel (0,334 < 1,968) dan nilai signifikansinya > 0,05 (0,738 > 0,05) dan variabel

*information quality* dengan nilai t hitung < t tabel (1,707 < 1,968) dan nilai signifikansinya > 0,05 (0,089 > 0,05).

## Uji F

Uji f atau uji simultan ini digunakan untuk mengujikan apakah kedua variable independen secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variable dependen [16]. Dengan ketentuan yaitu F hitung > F tabel dan nilai Sig. < 0,05. Berikut hasil uji F yaitu :

**Tabel 9.** Hasil Uji F (Simultan)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model |  | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 808.862 | 3 | 269.621 | 68.476 | .000b |
|  | Residual | 1224.554 | 311 | 3.937 |  |  |
|  | Total | 2033.416 | 314 | |  |  |
| a. Dependent Variable: TOTAL\_Y | | | | |  |  |
| b. Predictors: (Constant), TOTAL\_X3, TOTAL\_X1, TOTAL\_X2 | | | | |  |  |

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama semua variabel *Usability Quality, Information Quality* dan *Service Interaction* memiliki pengaruh yang dignifikan terhadap User Satisfaction karena mendapatkan nilai f hitung > f tabel (68,476 > 2,633547) dan nilai sig < 0,05 (0,00 < 0,05).

# KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode webqual 4.0 semua variabel (Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Satisfaction) telah dinyatakan valid dan reliabel. Dengan itu semua instrumen pernyataan yang digunakan telah sesuai dengan syarat uji instrumen. Dan untuk hasil uji hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya didapatkan hasil hipotesis secara parsial (terpisah) bahwa terdapat dua hipotesis yang ditolak dan satu hipotesis yang diterima. Untuk hipotesis yang ditolak itu berada pada (H1) variabel Usability Quality dengan nilai 0,334 dan (H2) variabel Information Quality.dengan nilai 1,707 karena nilai T hitung < T tabel (1,968). Sedangkan untuk hipotesis yang diterima berada pada (H3) variabel Service Interaction dengan nilai 13,752. Serta secara bersama-sama (simultan) semua variabel bebas diterima yang artinya hipotesis H4 diterima dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dari hasil penelitian ini, dapat diusulkan kepada Pengadilan Negeri Jambi untuk memberikan layanan *live chat* pada website, harus responsif terhadap permintaan pengguna, membangun sistem *self service* pada website, membangun *interface* yang *user-friendly* dikarenakan variabel yang berpengaruh terhadap kualitas layanan website Pengadilan Negeri Jambi adalah variabel *service Interaction*.

# REFERENCES

1. F. Rohman and D. Kurniawan, “PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0,” *JURNAL ILMU PENGETAHUAN DAN TEKNOLOGI KOMPUTER*, vol. 3, no. 1, pp. 31–38, 2017, [Online]. Available:

http://www.bsi.ac.id[http://www.nusamandiri.ac.id](http://www.nusamandiri.ac.id/)

1. F. T. Talika, “MANFAAT INTERNET SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI BAGI REMAJADI DESA AIR MANGGA KECAMATAN LAIWUIKABUPATEN HALMAHERA SELATAN,” *e-journal “Acta Diurna”* , vol. V, no. 1, 2016.
2. Yodi, “Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *JURNAL RESTI(Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)* , vol. 2, no. 2, pp. 591–596, 2018, doi: https://doi.org/10.29207/resti.v2i2.501.
3. R. Widayanti and J. Maknunah, “Analisis Website STIMATA Menggunakan System Usability Scale (SUS),” *Jurnal Ilmiah Komputasi*, vol. 20, no. 3, Sep. 2021, doi: 10.32409/jikstik.20.3.2776.
4. O. Kusuma, A. Munir, H. Surasa, P. Studi Teknik Informatika, and S. Kharisma Makassar, “USABILITY TESTING APLIKASI HI JOBS! MENGGUNAKAN TEKNIK PERFORMANCE MEASUREMENT DAN CONCURRENT

THINK ALOUD Oleh,” *Jurnal KHARISMA Tech*, vol. 18, no. 02, pp. 133–147, 2023, [Online]. Available: https://tech.kharisma.ac.id

1. H. A. Ramadhan, B. M. Purwaamijaya, and R. G. Guntara, “Pengaruh User Experience terhadap Customer Satisfaction pada Aplikasi Seluler Streaming Vidio,” *JTIM : Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, vol. 5, no. 2, pp. 122– 133, Aug. 2023, doi: 10.35746/jtim.v5i2.367.
2. A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, “PENGARUH METODE WEBQUAL4.0 TERHADAP KEPUASAN

PENGGUNA WEBSITE POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA,” *Jurnal Elektro Telekomunikasi Terapan*, vol. 4, no. 1, pp. 477–484, 2017.

1. A. Prabawa, E. Riani, Y. Wardiatno B A Program, S. Pengelolaan, S. Alam, and D. Lingkungan, “PENGARUH PENCEMARAN LOGAM BERAT TERHADAP STRUKTUR POPULASI DAN ORGAN TUBUH RAJUNGAN

(Portunus pelagicus, LINN) The The Influence of Heavy Metals Contamination to the Population Structure and Organs of the Blue Swimming Crab (Portunus pelagicus, LINN),” 2014.

1. R. Abadiyah and D. Purwanto, “Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Bank di Surabaya,” *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*, vol. 2, no. 1, pp. 49–67, 2016, doi: https://doi.org/10.21070/jbmp.v2i1.837.
2. Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL

(Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),” *JURNALTEKNOLOGIDANOPENSOURCE*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560.

1. R. A. Purnomo, *Analisis Stastik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*, 3rd ed. Ponorogo: CV. WADE GROUP, 2017.
2. F. A. Artanto, H. H. Kusumawardani, A. Sukani, H. T. Buwono, and J. Pagenstu, “Analisis Kualitas Website Prodi Informatika Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dengan Metode Webqual 4.0,” *Remik: Riset dan E- Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, vol. 6, no. 2, pp. 216–224, 2022, doi: 10.33395/remik.v6i2.11493.
3. W. W. Ningsih, I. B. N. Udayana, and L. T. H. Hutami, “PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN KUALITAS SERVICE TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PENGGUNA SHOPEE ,” *Jurnal Ilmiah*

*Edunomika*, vol. 05, no. 01, pp. 516–527, 2021.

1. A. DS and R. Sanjaya, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Jurnal Komputer dan Informatika*, vol. 9, no. 2, pp. 214–222, Oct. 2021, doi: 10.35508/jicon.v9i2.5273.
2. S. Amalia, S. Assegaff, and X. Sika, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE CORONA.JAMBIPROV.GO.ID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *Jurnal*

*Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)* , vol. 1, no. 1, pp. 35–50, 2021.

1. G. Pratiwi and T. Lubis, “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UD ADLI DI DESA SUKAJADI KECAMATAN PERBAUNGAN ,” *Jurnal Bisnis*

*Mahasiswa*, pp. 121–134, 2021.