

## Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: Rumah Wisata Keramik F.Widayanto Depok

Imron Imron<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika  
Jl. Kamal Raya Ringroad Barat Cengkareng, Jakarta  
Email: [imron.inr@bsi.ac.id](mailto:imron.inr@bsi.ac.id)<sup>1)</sup>

### ABSTRACT

*Indonesia's current position in ceramic production is in the 7th position in the world. Indonesia is the world's top 10 ceramic users. With the current production capacity of ceramic machinery installed in the country, quantity and quality can meet domestic development needs. 87% of production is sold domestically. The biggest exports to Southeast Asian and Middle East countries are 12-13%. Information dissemination activities carried out by the Ceramics Tourism House company F. Widayanto to the general public by using the website, [www.fwidayanto.com](http://www.fwidayanto.com). This information is very influential on user satisfaction both in terms of benefits or fields or facilities offered to users. In the preparation of this thesis the author limits the problem to the scope of the problem under study, namely examining the website of the Rumah Wisata Keramik F. Widayanto by using the Webqual 4.0 method which consists of dimensions (usability, information quality and quality of service interactions). The calculation results obtained by the Cronbach Alpha value for the Information Quality variable of 0.724, for the Usability variable of 0.649, for the Service Interaction Quality variable of 0.715 and for the User Satisfaction variable of 0.816. Thus it can be concluded that the questionnaire is reliable because  $> 0.60$  and can be used for research.*

**Keywords :** Ceramic House, User Satisfaction, Website Satisfaction, Ceramic House, Webqual 4.0,

### ABSTRAK

*Posisi Indonesia saat ini dalam produksi keramik masuk dalam posisi 7 dunia. Indonesia merupakan pengguna keramik 10 besar dunia. Dengan kapasitas produksi mesin keramik terpasang dalam negeri saat ini, secara kuantitas dan kualitas sudah dapat memenuhi kebutuhan pembangunan dalam negeri. 87% produksi dijual dalam negeri. Ekspor terbesar ke negara Asia Tenggara dan Middle East sebesar 12-13%. Kegiatan penyebaran informasi yang dilakukan oleh perusahaan Rumah Wisata Keramik F. Widayanto kepada masyarakat luas dengan menggunakan website yaitu [www.fwidayanto.com](http://www.fwidayanto.com). Informasi ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna baik dari segi manfaat ataupun bidang atau fasilitas yang ditawarkan kepada pengguna. Dalam penyusunan skripsi ini penulis membatasi permasalahan hanya pada lingkup permasalahan yang diteliti yaitu meneliti website Rumah Wisata Keramik F. Widayanto dengan menggunakan metode Webqual 4.0 yang terdiri dari dimensi (kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan). Hasil perhitungan diperoleh nilai Cronbach Alpha untuk variabel Kualitas Informasi sebesar 0,724, untuk variabel Kegunaan sebesar 0,649, untuk variabel Kualitas Interaksi Pelayanan sebesar 0,715 dan untuk variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,816. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut reliabel karena  $> 0,60$  dan dapat digunakan untuk penelitian.*

**Kata kunci :** Kepuasan Pengguna, Kualitas Website, Rumah Keramik, Webqual 4.0

1. Pendahuluan

Industri Keramik Nasional didominasi oleh keramik tile untuk keperluan bahan bangunan, keramik peralatan rumah tangga, barang seni dan kebutuhan untuk membersihkan (sanitair). Posisi Indonesia saat ini dalam produksi keramik masuk dalam posisi 7 dunia. Indonesia merupakan pengguna keramik 10 besar dunia. Dengan kapasitas produksi mesin keramik terpasang dalam negeri saat ini, secara kuantitas dan kualitas sudah dapat memenuhi kebutuhan pembangunan dalam negeri. 87% produksi dijual dalam negeri. Ekspor terbesar ke negara Asia Tenggara dan Middle East sebesar 12-13%. Tetapi impor keramik lebih besar 14%-15% importir terbesar Tiongkok (Cina) dan Vietnam. Dalam bisnis modern dukungan teknologi informasi sudah menjadi keharusan yang tak dipungkiri lagi.

A. Maksud dan Tujuan

1. Menerapkan sebuah metode webqual untuk dapat menganalisis kualitas website pada perusahaan rumah wisata keramik.
2. Mengetahui apakah kualitas sebuah web dapat menunjang kemajuan perusahaan dalam mempromosikan berbagai fasilitas yang dimiliki perusahaan.
3. Menganalisa tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses website rumah wisata keramik.

B. Masalah

Saat ini, Pihak perusahaan belum bisa mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses web yang dimiliki oleh perusahaan rumah keramik dan Perusahaan tidak dapat menilai atau menganalisis konten apa yang menarik untuk dicantumkan dalam web terhadap beberapa fasilitas yang ditawarkan kepada pengunjung, serta Perusahaan belum bisa menganalisis tingkat kualitas website yang dimiliki dalam pengembangan untuk kemajuan perusahaan rumah keramik tersebut

C. Metode Pelaksanaan

Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas website tersebut dilihat dari User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) dari sisi Usebility, Quality Information, dan Service Interaction. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah WebQual 4.0 sebagai metode pengujian website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Berdasarkan pemodelan yang ada pada Website Quality (WebQual), terdapat tiga dimensi kualitas website yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas website, yaitu Usability Quality sebagai variabel X1, Information Quality sebagai variabel X2, Interaction Quality sebagai variabel X3 Sedangkan Variabel Terikat (Y) adalah User Satisfaction. (Jamalludin Alhidayah, Sulistiowati, 2016).

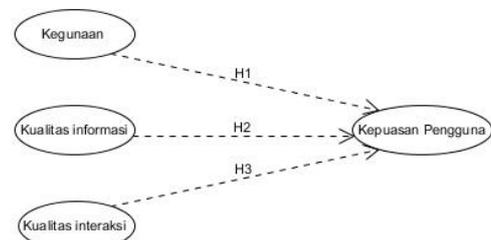
Tabel 1. Indikator WebQual 4.0

Dimensi	WebQual 4.0 Item
Usability Kegunaan	Kemudahan untuk dioperasikan. Interaksi dengan website jelas dan dapat di mengerti. Kemudahan untuk navigasi. Kemudahan menemukan alamat website. Tampilan yang atraktif. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi. Tampilan sesuai dengan jenis website pemerintahan. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website
Kualitas Informasi	Menyediakan informasi yang cukup jelas. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya. Menyediakan informasi yang up to date. Menyediakan informasi yang relevan. Menyediakan informasi yang mudah dipahami. Menyediakan informasi yang cukup detail. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai.
Kualitas Interaksi Pelayanan	Mempunyai reputasi yang baik. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian. Adanya suasana komunitas. Kemudahan untuk memberi masalah (feed back). Tingkatan kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website.
Keseluruhan	Pendapat secara umum tentang website ini.

Sumber : Irawan (2012 : 490) dalam (Hendradi, Sukendar, & Saputro, 2017)

Model kerangka konseptual menggambarkan hubungan antar variable yang diuji dalam penelitian. Berdasarkan kerangka konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

- H1: Ada pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna.
- H2: Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
- H3: Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.



Gambar 1. Perancangan Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat batasan masalah, sebagai berikut: yang pertama adalah daftar pertanyaan berdasarkan data dari kuisisioner WebQual, yang kedua kuisisioner dibatasi hanya untuk pengguna (pengunjung Rumah Wisata Keramik F. Widayanto – Depok saja. yang ketiga Kuisisioner yang digunakan adalah dengan menggunakan selebaran angket yang berisi pertanyaan / pernyataan perihal website yang diteliti, yang keempat

analisa pengukuran kualitas website dilakukan pada website Rumah Keramik, dan yang kelima pengelolaan data kuisioner dihitung menggunakan SPSS versi 18.

1. Instrument Penelitian

Menurut Sugiyono (2018 : 102) “Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten) yaitu:

- a. X1 (Variabel Independen) : Kegunaan
- b. X2 (Variabel Independen) : Kualitas Informasi
- c. X3 (Variabel Independen) : Kualitas Interaksi Layanan
- d. Y (Variabel Dependen) :Kepuasan Pengguna

2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap kualitas website Rumah Wisata Keramik F. Widayanto. Di sini responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap indikator yang tersaji dalam pernyataan-pernyataan di kuesioner. Hasil pengumpulan kuesioner yang berhasil di himpun dan layak di analisis dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Dari penelitian menunjukkan bahwa jumlah kuesioner yang pengisiannya lengkap sebanyak 80 (100%), kuesioner yang yang pengisiannya tidak lengkap sebanyak 0 (0%), dan yang tidak memenuhi syarat sebanyak 0 (0%).

Dalam penelitian ini, digunakan skala likert yang berisi pernyataan positif. Dimana, untuk jawaban yang diberikan akan dinilai sebagai berikut:

- Sangat Setuju = 5
- Setuju = 4
- Ragu-ragu/Netral = 3
- Tidak Setuju = 2
- Sangat Tidak Setuju = 1

3. Populasi dan Sample Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna website Rumah Keramik F. Widayanto yang berjumlah 100 orang. Yang terdiri dari kelompok pengunjung Rumah Keramik F. Widayanto.

Menurut Sugiyono (2018:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel yang termasuk ke dalam teknik Nonprobability Sampling. Menurut Sugiyono (2018:81) “Nonprobability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk di pilih menjadi sampel”. Sedangkan metode pemilihan sampel yang penulis gunakan ialah Sampling Purposive, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Yang dimaksud penentuan tertentu ialah orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang penulis harapkan sehingga

memudahkan penulis menjelajahi objek. Sampel yang diambil penulis sebagai responden berjumlah 100 orang.

Rumus menurut Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana

- n = Jumlah Sampel
- N = Jumlah Populasi
- e<sup>2</sup> = Batas Ketelitian yang diinginkan

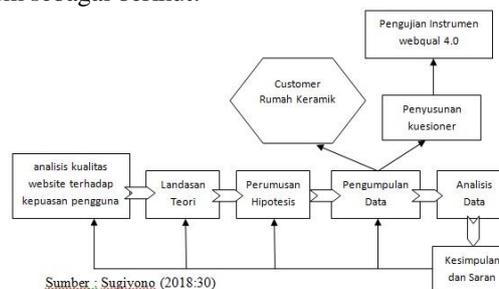
Berdasarkan data wawancara Penulis, populasinya sebanyak 100 orang. Dengan tingkat error sebesar 5%. Jadi hasil perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,05)^2} = \frac{100}{1 + 100 (0,0025)} = \frac{100}{1,25} = 80$$

Dari hasil perhitungan di atas dapat diketahui n = 80. Jadi dengan populasi sebanyak 100 orang, sampel pengguna website Rumah Keramik F. Widayanto yang akan diambil adalah sebanyak 80 pengguna.

2. Hasil dan Pembahasan

Skema bagan alir dalam tahapan penelitian tentang analisis kualitas website terhadap kepuasan pengguna dengan metode webqual 4.0 pada Rumah Wisata Keramik F. Widayanto – Depok dapat dijelaskan secara umum sebagai berikut:



Gambar 2. Bagan Alir Penelitian

Hasil penelitian ini dianalisis secara deskriptif dan kuantitatif. Analisis deskriptif dilakukan dengan cara mendeskripsikan setiap butir pertanyaan yang bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai variabel-variabel yang diteliti. Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tujuan pengujian ini untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh dan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tidak bebas yang dalam hal ini adalah Kualitas Website sebagai variabel bebas dan Kepuasan Pengguna sebagai variabel tidak bebas. Penulis menggunakan skala Likert untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap kualitas website Rumah Wisata Keramik F. Widayanto. Hasil pengumpulan kuesioner yang berhasil

di himpun dan layak di analisis dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 2. Hasil Pengumpulan Data**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang terkumpul	80	100 %
Kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap	0	0 %
Kuesioner yang tidak memenuhi syarat	0	0 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2018)

Penulis melakukan eksperimen kepada pengguna *website* Rumah Wisata Keramik F. Widayanto. yang dipilih menjadi responden. Pengguna *website* Rumah Wisata Keramik F. Widayanto disini terdiri dari kelompok pengunjung Rumah Keramik . Penulis menyebarkan kuesioner untuk di isi oleh para responden. Jumlah responden yang berhasil di jaring dalam penelitian ini sejumlah 80 responden. Sebelum sampai pada analisis dan pembahasan, terlebih dahulu disajikan data deskriptif responden yang meliputi: usia responden, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan komputer yang sering digunakan yang memiliki akses internet untuk mencari informasi tentang *website* Rumah Wisata Keramik F. Widayanto.

**Tabel 3. Usia Responden**

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	21 sampai 30 tahun	45	56%
2	31 sampai 40 tahun	21	26%
3	41 sampai 50 tahun	11	14%
4	> 50 tahun	3	4%
<b>Total</b>	80	100%	

**Tabel 4. Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	30 responden	38 %
2	Perempuan	50 responden	63 %
<b>Total</b>		80 responden	100 %

**Tabel 5. Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SD/SMP/SMA	15	19%
2	Akademi/Diploma	25	31%
3	Sarjana (S1)	22	28%
4	Magister (S2/S3)	18	23%
<b>Total</b>		80	100%

**Tabel 6. Komputer yang Memiliki Akses Internet yang Digunakan Responden Untuk Mengakses website Rumah Wisata Keramik F. Widayanto**

No	Komputer yang Memiliki Akses Internet yang Digunakan Responden Untuk Mengakses Web Rumah Wisata Keramik	Jumlah	Persentase
1	Smartphone	60 responden	75%
2	Komputer Warnet	0 responden	0%
3	Komputer Rumah	5 responden	6%
4	Komputer Kantor	15 responden	19%
<b>Total</b>		80 responden	100 %

Sumber : Hasil pengolahan data primer (2018)

**A. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2011:183) Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi “*Pearson Product Moment*” yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2) - (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

- $r$  = Korelasi Product moment
- $\sum xy$  = Jumlah perkalian variabel  $x$  dan  $y$
- $\sum x$  = Jumlah nilai variabel  $x$
- $\sum y$  = Jumlah nilai variabel  $y$
- $\sum x^2$  = Jumlah pangkat dua nilai variabel  $x$
- $\sum y^2$  = Jumlah pangkat dua nilai variabel  $y$
- $n$  = Banyaknya sampel

Uji validitas dengan menggunakan  $r$  table dengan rumus (*Pearson Product Moment*) dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan rumus  $df = N - 2$ , maka  $r_{tabel}$  yang akan digunakan adalah  $df = 80$  sebesar 0,219. Dengan demikian, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid.

**B. Uji Realibilitas**

Menurut Zulkifli (2009) dalam (Syaifulah & Soemantri, 2016), reliabilitas berasal dari kata reliability berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji tingkat ketepatan yang konstan dan akurat atau tidak. Kuesioner yang reliable berarti mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya. Koefisien keandalan menunjukkan mutu seluruh proses pengumpulan data suatu penelitian. Koefisien *Alpha Cronbach* ditunjukkan dengan:

$$Cronbach's\ Alpha = \left( \frac{q}{q-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_{qi}^2}{\sum S_{it}^2} \right)$$

Keterangan :

Q : Banyaknya butir dalam satu variabel

$S_{qi}$  : Varians skor setiap butir

$S_x$  : Varians skor total butir tersebut

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji tingkat ketepatan suatu instrumen akurat atau tidak. Dari data kuesioner yang diperoleh maka dapat dicari Reliabilitasnya dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Pengujian instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai koefisien reliabilitas >0,60.

**C. Uji Multikolinearitas**

Suatu model regresi dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas, jika VIF lebih kecil dari 10 dan mempunyai angka *tolerance* lebih besar dari 0,10.

**D. Uji Heteroskedastisitas**

Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yakni jika nilai lebih besar dari 0,05 kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 kesimpulannya terjadi heteroskedastisitasignifikansi.

**E. Uji Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Uji regresi berganda dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan

A = Konstanta, yaitu besarnya nilai Y ketika nilai  $X_1, X_2, X_3 = 0$

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien Regresi

$X_1, X_2, X_3$  = variabel terikat / variabel yang mempengaruhi.

Data diatas menunjukkan nilai Sig.t untuk Kualitas Informasi sebesar 0.746, nilai Sig.t untuk Kegunaan sebesar 0.000 dan nilai Sig.t untuk Kualitas Interaksi Layanan sebesar 0.007. Dari hasil pengujian tersebut variabel Kegunaan dan Kualitas Interaksi layanan menunjukkan bahwa nilai Sig.t < 0,05 sehingga Hipotesis H1 dan H3 diterima. Sedangkan Variabel Kualitas Informasi menunjukkan bahwa nilai Sig.t > 0,05 sehingga Hipotesis H2 ditolak.

Data diatas menunjukkan nilai Sig.F sebesar 0.000 dan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Sig.F < 0,05 sehingga Hipotesis H4 diterima.

No. Soal	r Tabel	Validitas	Reliabilitas
X1.1	0,219	<b>0,367</b>	<b>0,649</b>
X1.2	0,219	<b>0,407</b>	
X1.3	0,219	<b>0,685</b>	
X1.4	0,219	<b>0,342</b>	

X1.5	0,219	<b>0,317</b>	
X1.6	0,219	<b>0,781</b>	
X1.7	0,219	<b>0,624</b>	
X1.8	0,219	<b>0,781</b>	
X2.1	0,219	<b>0,424</b>	<b>0,724</b>
X2.2	0,219	<b>0,798</b>	
X2.3	0,219	<b>0,824</b>	
X2.4	0,219	<b>0,669</b>	
X2.5	0,219	<b>0,683</b>	
X2.6	0,219	<b>0,329</b>	
X2.7	0,219	<b>0,57</b>	
X3.1	0,219	<b>0,829</b>	<b>0,715</b>
X3.2	0,219	<b>0,337</b>	
X3.3	0,219	<b>0,484</b>	
X3.4	0,219	<b>0,701</b>	
X3.5	0,219	<b>0,867</b>	
X3.6	0,219	<b>0,276</b>	
X3.7	0,219	<b>0,82</b>	
Y1	0,219	<b>0,711</b>	<b>0,816</b>
Y2	0,219	<b>0,567</b>	
Y3	0,219	<b>0,306</b>	
Y4	0,219	<b>0,588</b>	

Kolmogorov Smirnop	Multikolinearitas	
One K = 0,913 Sig = 0,375	Tolerance = 0,259	VIF = 3.856
	Tolerance = 0,196	VIF = 5.101
	Tolerance = 0,178	VIF = 5.606

### 3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuji dan diuraikan secara statistik dengan menggunakan SPSS, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh kesimpulan bahwa keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid karena semuanya lebih besar dari rtabel (0,219) atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .
2. hasil perhitungan diperoleh nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel Kualitas Informasi sebesar 0,724, untuk variabel Kegunaan sebesar 0,649, untuk variabel Kualitas Interaksi Pelayanan sebesar 0,715 dan untuk variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,816. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut reliabel karena  $> 0,60$  dan dapat digunakan untuk penelitian.
3. Nilai kolmogorov smirnov Z sebesar 0,913 dengan signifikansi  $0,375 > 0,05$ . Dengan demikian menunjukkan bahwa data dari variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal.
4. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas seluruh variabel independen pada model regresi memiliki nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  dan nilai VIF  $\leq 10$ . Hal ini memenuhi asumsi bahwa tidak terjadi multikolinearitas.
5. Pada uji heteroskedastisitas variabel kualitas informasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,911 untuk variabel kegunaan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,197 dan untuk variabel kualitas interaksi layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,810, kesimpulannya semua variabel lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada data penelitian.
6. Hasil pengujian regresi linier berganda menunjukkan nilai Sig.t untuk Kualitas Informasi sebesar 0,746, nilai Sig.t untuk Kegunaan sebesar 0,000 dan nilai Sig.t untuk Kualitas Interaksi Layanan sebesar 0,007. Dari hasil pengujian tersebut variabel Kegunaan dan Kualitas Interaksi layanan menunjukkan bahwa nilai Sig.t  $< 0,05$  sehingga Hipotesis H1 dan H3 diterima. Sedangkan Variabel Kualitas Informasi menunjukkan bahwa nilai Sig.t  $> 0,05$  sehingga Hipotesis H2 ditolak.
7. Nilai Sig.F sebesar 0,000 dan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Sig.F  $< 0,05$  sehingga Hipotesis H4 diterima.

### Daftar Pustaka

- Jamalludin Alhidayah, Sulistiowati, L. J. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Stikom Career Center Issn 2338-137X. *JSIKA Vol. 5, No. 1. 2016, 5(1), 1–8.* <https://doi.org/10.1111/j.1463-1318.2007.01430.x>
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0

Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management, 4(3), 18–19.*

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.ijpharm.2012.07.060>

- Napitupulu, D., Ariani, A. F., & Kadar, J. A. 2016. Analisa Kualitas Website Intra Lipi Berbasis Pendekatan Webqual dan Importance Performance Analysis: Studi Kasus di Satker X Penerimaan masyarakat terhadap penggunaan Internet telah menghasilkan berbagai implikasi untuk sektor publik [ 1 ]. Hal ini meny, (August), 404–419.
- Nurwahidin, A., Lestari, U., & Raharjo, S. 2016. Jurnal SCRIPT Vol . 3 No . 2 Juni 2016 ISSN : 2338-6313 Jurnal SCRIPT Vol . 3 No . 2 Juni 2016 ISSN : 2338-6313. *Jurnal Teknik Informatika, 3(2), 79–92.*
- Pada, W., & Narotama, U. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Issn 2338-137X, *5(11), 1–8.*
- Setiadi B, S. 2014. Fakultas Teknik – Universitas Muria Kudus 153. *Snatif, 153–160.* <https://doi.org/10.2298/PAN0903301G>.
- Siagian, H., & Cahyono, E. 2014. Analisis Website Quality, Trust Dan Loyalty Pelanggan Online Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran, 8(2), 55–61.* <https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.55-61>
- Soedijono, B., Fatta, H. Al, Road, J. R., & Catur, C. 2017. Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Inventaris Aset. *Jurnal Informasi Interaktif Vol., Vol. 2 (No.2), 84–92.* Retrieved from <http://e-journal.janabadra.ac.id/index.php/informasiinteraktif/article/viewFile/443/33>.
- Sugiyono, P. D. 2010. Metode penelitian pendidikan. *Pendekatan Kuantitatif.*
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Syaifullah, & Soemantri, D. O. 2016. Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi, 2(1), 19–25.* *Properties of Fluids.* Edinburgh: Blackwell Scientific Publications.