



WEBSITE QUALITY ANALYSIS USING WEBQUAL 4.0 METHOD ON GARUDAKU WEBSITE

Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada Situs Garudaku

Rivaldy Maulana¹, Arfhan Prasetyo²

Program Studi Informatika^{1,2}
Teknologi Informasi^{1,2}
Universitas Nusa Mandiri^{1,2}

rivaldymaulana22@gmail.com¹, arfhan.prasetyo@gmail.com²

Received: August 27, 2023. **Revised:** September 25, 2023. **Accepted:** September 29, 2023 **Issue Period:** Vol.7 No.2 (2023), Pages 250-260

Abstrak: PT. Garudaku Produksi Kreatif adalah perusahaan produksi kreatif yang telah merintis dalam industri *esports* di Indonesia. Sebagai sebuah perusahaan yang fokus pada pengembangan *esports*, PT. Garudaku Produksi Kreatif memiliki visi untuk memperluas basis pemain *esports* di Indonesia dengan menghadirkan produk-produk yang berkualitas dan *inovatif*. Berdasarkan data yang diambil pada PT. Garudaku Produksi Kreatif tercatat sebanyak 133 penggiat *esport* yang aktif mengakses *website Garudaku.com*. *Website Garudaku.com* adalah sebuah *website* yang menyediakan informasi dan konten terkait dengan *esports* di Indonesia. Penelitian ini melakukan pengukuran kualitas *website Garudaku.com* melalui dimensi *Webqual* (*usability, information quality, interaction quality*) dan variabel kepuasan pengguna yaitu karyawan PT. Garudaku Produksi Kreatif. Metode pengumpulan data menggunakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden berjumlah 100 orang. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan pengolahan data dapat diketahui bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi termasuk dalam kategori cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil penelitian bisa diketahui variabel kualitas informasi memberikan andil kontribusi terbesar yaitu 52,18% dari variabel yang lain.

Kata kunci: Analisa Kualitas; *Garudaku.com*; *Webqual*; SPSS; Website

Abstract: PT. Garudaku Produk Kreatif is a creative production company that has pioneered in the *esports* industry in Indonesia. As a company that focuses on developing *esports*, PT. Garudaku Creative Production has a vision to expand the base of *esports* players in Indonesia by presenting quality and innovative products. Based on data taken at PT. Garudaku Creative Production recorded as many as 133 *esports* activists who actively access the *Garudaku.com website*. The *Garudaku.com website* is a *website* that provides information and content related to *esports* in Indonesia. This study measures the quality of the *Garudaku.com website* through the *Webqual* dimensions (*usability, information quality, interaction quality*) and user



DOI: 10.52362/jisicom.v7i2.1242

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



satisfaction variables, namely PT. Garudaku Creative Production. The data collection method uses primary data in the form of questionnaires distributed to 100 respondents. Data processing is done using SPSS. Based on data processing, it can be seen that the user's perception of ease of use, quality of information, quality of interaction is included in the pretty good category. Based on the research results, it was found that these three variables had a positive and significant effect on user satisfaction. From the research results, it can be seen that the information quality variable contributes the largest contribution, namely 52.18% of the other variables.

Keywords: Analysis of Quality; Garudaku.com; Webqual; SPSS; Website

I. PENDAHULUAN

UI (*User Interface*) dan UX (*User Experience*) adalah dua faktor yang sangat penting dalam mengukur kualitas sebuah *website*. Kualitas *website* sendiri memiliki banyak dimensi, dan salah satu dimensi yang penting adalah *aksesibilitas* atau kecepatan akses [1]. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa ada korelasi positif antara kualitas UI dan UX dengan aksesibilitas *website* karena UI dan UX yang baik membuat *website* lebih mudah digunakan dan lebih intuitif bagi pengguna, sehingga dapat meningkatkan efisiensi *aksesibilitas website*. Selain itu, *aksesibilitas website* yang baik juga dapat meningkatkan kualitas UI dan UX, karena pengguna lebih mudah untuk mengakses informasi dan layanan yang ditawarkan oleh *website* [1].

Namun demikian, untuk mencapai korelasi positif antara UI dan UX dengan aksesibilitas *website*, dibutuhkan desain yang baik dan perencanaan yang matang. Desain yang baik harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna dan membuat tampilan *website* yang mudah digunakan dan intuitif. Sedangkan perencanaan yang matang harus mempertimbangkan faktor-faktor teknis yang mempengaruhi kecepatan *aksesibilitas website*, seperti ukuran *file*, optimasi gambar, dan lain sebagainya [2].

Saat ini tengah berkembang peningkatan tren penggunaan internet di bidang *esport* yang kebanyakan didominasi oleh Generasi Z dan milenial yang menyumbang 85% dari total transaksi. Sebanyak 85% transaksi dilakukan oleh pengguna berusia 18-35 tahun, dengan rincian usia 18-25 tahun (36%) dan 26-35 tahun (49%). Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyebut pengguna internet didominasi oleh generasi muda. Tingkat penetrasi pengguna internet usia 15-19 tahun mencapai 91%, disusul usia 20-24 tahun mencapai 88,8% dan 25-29 tahun mencapai 82,7% [3].

Salah satu alasan utama mengapa penulis melakukan penelitian ini adalah karena penulis bekerja di PT. Garudaku Produksi Kreatif. Penulis ingin mengimplementasikan apa yang sudah dipelajari sepanjang menjadi mahasiswa Universitas Nusa Mandiri dan berkontribusi aktif dalam pengembangan di tempat penulis bekerja dengan cara melakukan penelitian ini sekaligus mengembangkan *website* besutan karya PT. Garudaku Produksi Kreatif. Berdasarkan data yang diambil pada PT. Garudaku Produksi Kreatif tercatat sebanyak 133 penggiat *esport* yang aktif mengakses *website Garudaku.com*. *Website Garudaku.com* adalah sebuah *website* yang menyediakan informasi dan konten terkait dengan *esports* di Indonesia. Dalam era digital yang semakin berkembang, *website* ini dapat memberikan berbagai keuntungan bagi pengguna *esports*, terutama bagi mereka yang ingin memperdalam pengetahuan dan keterampilan dalam industri *esports* [4].

Sejauh ini, layanan *website Garudaku.com* yang telah diimplementasikan belum memiliki cukup bukti yang menyatakan bahwa *website* tersebut dapat diterima dan dianggap oleh para pengguna terutama penggiat *esports* sebagai salah satu fasilitas yang mampu memberikan kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan dalam penyediaan informasi di bidang *esports*. Itulah yang mendorong penulis melakukan penelitian ini guna menganalisa kualitas *website Garudaku.com*. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah *website Garudaku.com* yang diterapkan sudah mampu memenuhi kriteria-kriteria yang diinginkan para pengguna terutama di kalangan penggiat *esports* pada PT. Garudaku Produksi Kreatif baik dari segi kecepatan, ketepatan dan kenyamanan.

Pada sejarahnya, metode *Servqual* sudah terbukti banyak dipakai untuk menilai kualitas jasa layanan kemudian dikembangkan menjadi metode *Webqual* yang sangat efektif untuk menilai kualitas suatu aplikasi /

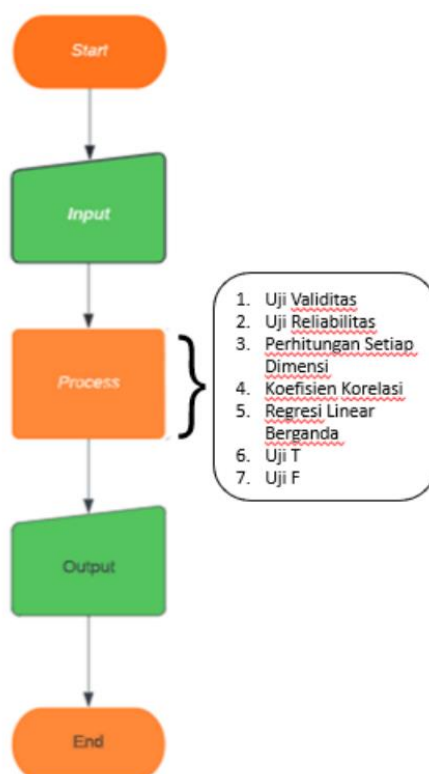


website bersumber pada persepsi pengguna akhirs [5]. Untuk mengetahui seberapa baik kualitas *website Garudaku.com* tersebut diperlukan penelitian dengan metode *Webqual* yang berfokus pada *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality* berdasarkan persepsi dari para penggiat Esports di kalangan PT. Garudaku Produksi Kreatif. Harapan-nya pengukuran kualitas yang dilakukan dapat membantu pengembang *website Garudaku.com* menyesuaikan kualitas website agar sesuai dengan persepsi para penggiat *esports*.

II. METODE DAN MATERI

2.1. Tahapan Penelitian

Tahapan yang dilakukan pada penelitian analisa kualitas *website Garudaku.com* pada para penggiat *esports* terutama di kalangan PT. Garudaku Produksi Kreatif menggunakan metode *Webqual 4.0* dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pada tahapan penelitian ini, penulis memulai proses input data ke dalam website yang penulis buat untuk membantu proses pengolahan data dengan metode *Webqual 4.0*, dimana data sebelumnya sudah dikumpulkan dari pengisian kuesioner terkait kualitas *website Garudaku.com* yang telah dibagikan kepada 100 karyawan PT. Garudaku Produksi Kreatif. Kemudian data diolah dengan melakukan pengujian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan nilai rata-rata tiap dimensi, koefisien korelasi, regresi linier berganda, uji t dan uji f. Setelah itu, didapatkan hasil dari setiap tes sehingga dapat mengetahui hasilnya berupa kesimpulan tes.

2.2. Metode Pengumpulan Data



DOI: 10.52362/jisicom.v7i2.1242

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Dalam pengumpulan data yang diperlukan pada penulisan penelitian ini digunakan beberapa langkah, diantaranya:

1. Metode Observasi

Penulis melakukan pengamatan pada *website Garudaku.com* dengan mengakses *website* tersebut pada alamat <https://garudaku.com/> pada *browser*, untuk mendapatkan informasi dan hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ada sesuai dengan konteks penelitian.

2. Metode Wawancara

Penulis melakukan tanya-jawab kepada responden secara langsung yaitu karyawan PT. Garudaku Produksi Kreatif, menanyakan apakah mereka mengetahui adanya *website Garudaku.com* dan apakah mereka pernah mengakses *website* tersebut serta meminta mereka untuk mengisi kuesioner yang telah penulis buat guna mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3. Metode Studi Literatur

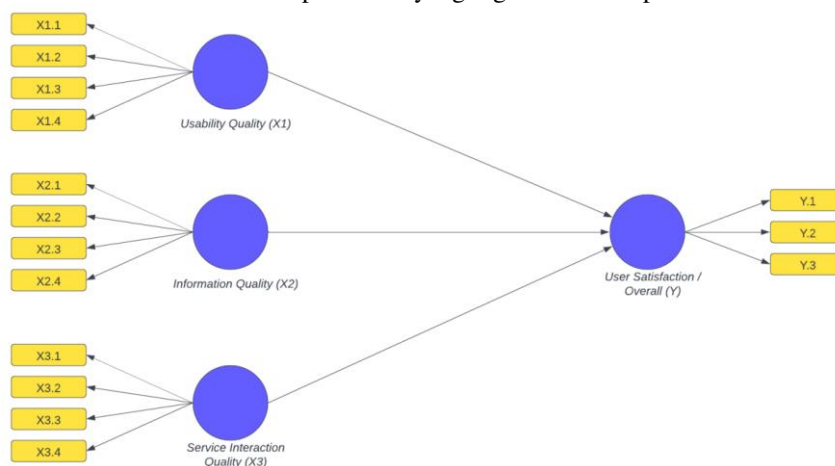
Metode pengumpulan data dari berbagai literatur dengan mempelajari sumber-sumber jurnal dan buku yang memiliki kaitan dengan penelitian ini terutama penelitian serupa yang menggunakan metode *Webqual 4.0*.

4. Metode Kuesioner

Kuesioner adalah alat teknis untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efektif ketika peneliti ingin mengetahui secara pasti variabel apa yang diukur dan apa yang dapat diharapkan dari responden. Peneliti menyebarkan kuesioner secara online kepada para karyawan PT. Garudaku Produksi Kreatif sebanyak 133 karyawan (penggiat *esports*) dan hanya menggunakan 100 data sebagai data sampel. Perhitungan ini dilakukan menggunakan rumus *Slovin*. Peneliti menggunakan kuesioner ini sebagai alat pengumpulan data utama, yang dikembangkan berdasarkan kisi-kisi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden secara *online* untuk mengumpulkan informasi terkait penelitian ini.

2.3. Metode Pengolahan Data

Pada penelitian ini metode yang penulis gunakan adalah metode *Webqual 4.0* dengan pengujian kualitas yang berfokus pada *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan variabel tambahan berupa *User Satisfaction*. Berikut adalah model penelitian yang digunakan oleh penulis:



Gambar 2. Model *Webqual 4.0*

Indikator survei yang digunakan dalam survei ini adalah ukuran kualitas model *Webqual 4.0*, berdasarkan kuesioner yang telah dibuat dapat diklasifikasikan menjadi empat variabel, yaitu kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kepuasan pengguna. Berikut indikator untuk masing-masing variabel:

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)



Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan. Berikut indikator yang digunakan:

- a. Mudah dioperasikan
 - b. Mudah dimengerti
 - c. Memiliki navigasi yang jelas
 - d. Memiliki tampilan yang menarik
2. Kualitas Informasi (Information Quality)
- Adapun informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Informasi adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna [17]. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang up to date atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai. Suatu informasi dikatakan berkualitas ditunjang empat hal yaitu:
- a. Informasi yang akurat
 - b. Informasi yang dapat dipercaya
 - c. Informasi yang up to date
 - d. Informasi yang mudah dimengerti
3. Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)
- Meliputi kemampuan untuk memberikan rasa aman dalam bertransaksi, memiliki reputasi yang baik, memfasilitasi komunikasi, membangkitkan perasaan emosional yang lebih personal, mengandalkan pelestarian informasi pribadi pengguna, menciptakan komunitas yang lebih akurat dan menanamkan kepercayaan yang menjanjikan untuk dipertahankan. Berikut indikator yang digunakan:
- a. Memiliki reputasi yang baik
 - b. Menyimpan informasi pribadi dengan aman
 - c. Merasa aman saat menggunakan website
 - d. Dapat berinteraksi dengan penyedia layanan
4. Kepuasan Pengguna
- Meliputi kemampuan website dalam membantu kebutuhan pengguna, mempermudah suatu pekerjaan, efektif dan efisien dalam membantu pekerjaan, serta memberikan rasa kepuasan kepada pengguna secara keseluruhannya. Berikut indikator yang digunakan:
- a. Website membantu dalam transaksi perbankan
 - b. Efektif dan efisien
 - c. Secara keseluruhan puas dalam menggunakan website

2.4. Analisis Data

Untuk pertanyaan yang penulis sajikan dalam kuesioner terdiri dari empat kategori dengan 15 pertanyaan dimana empat pertanyaan mengenai kualitas kegunaan, empat pertanyaan mengenai kualitas informasi, empat pertanyaan mengenai kualitas interaksi layanan dan tiga pertanyaan mengenai kepuasan pengguna terhadap *website Garudaku.com*. Berikut adalah rincian daftar pertanyaan pada kuesioner yang penulis sebar.

Tabel I. Daftar Pertanyaan Kuesioner

<i>Usability Quality</i>	1.	Website Garudaku.com mudah dioperasikan
	2.	Interaksi dengan website ini mudah dimengerti
	3.	Website ini memiliki navigasi yang jelas
	4.	Website ini memiliki tampilan yang menarik
<i>Information Quality</i>	5.	Website ini menyediakan informasi yang akurat
	6.	Website ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	7.	Website ini menyediakan informasi yang up to date





Interaction Quality	8.	Website ini menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	9.	Website ini memiliki reputasi yang baik
	10.	Saya merasa informasi pribadi saya tersimpan aman
	11.	Saya merasa aman saat menggunakan ini
	12.	Saya mudah menghubungi CS melalui website ini
User Satisfaction Quality	13.	Website ini membantu saya dalam pekerjaan saya
	14.	Website ini sangat efektif dan efisien
	15.	Secara keseluruhan saya puas menggunakan website ini

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut dapat digunakan dalam suatu pengukuran kuantitatif [18].

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 (Lima) poin Skala *Likert*. Pengguna diminta menilai kualitas *website Garudaku.com* masing-masing menggunakan skala mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Skala *Likert* lebih baik dibuat ganjil untuk menghindari kecenderungan responden yang bersikap netral. Skala *Likert* dapat digunakan untuk statistika parametrik seperti analisis regresi linier berganda. Penelitian dilaksanakan menggunakan kuesioner, dimana pengumpulan data primer melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner).

2.5. Populasi

Definisi populasi menurut [19] adalah kumpulan semua objek yang diteliti atau diobservasi dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian yaitu seluruh karyawan PT. Garudaku Produksi Kreatif yang pernah mengakses *website Garudaku.com*. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah jumlah para penggiat esports pada PT. Garudaku Produksi Kreatif yang melakukan pekerjaan sehari-hari menggunakan website ini adalah sekitar 133 karyawan.

2.6. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut maka dari itu sampel diambil dari populasi artinya betul-betul mewakili (representative). Teknik sampling atau metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *simple random sampling* yang mana teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak. Demi menentukan jumlah sampel dipilih menggunakan rumus *Slovin* guna mengukur sampelnya dan didapatkan hasil sebanyak 100 responden.

III. PEMBAHASAN DAN HASIL

Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner menggunakan penilaian berbasis skala *Likert* kepada para responden yaitu para karyawan PT. Garudaku Produksi Kreatif. Peneliti menggunakan metode *Webqual* dan berfokus pada *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality* sebagai variabel bebas dan *user satisfaction* sebagai variabel terikat.

3.1. Instrumen Penelitian

Penulis telah membuat kuesioner secara online yang dapat diakses pada alamat: <https://bit.ly/rivaldy-survei-garudaku>. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada 100 karyawan PT. Garudaku Produksi Kreatif, didapatkan data lengkap mengenai profil responden yang menjadi bagian dari obyek penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel II. Klasifikasi Responden

Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		



DOI: 10.52362/jisicom.v7i2.1242

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Laki-laki	48	48 %
Perempuan	52	52 %
Total	100	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada responden dengan jenis kelamin laki-laki. Responden jenis kelamin laki-laki hanya sebanyak 48% dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 52%. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan adalah pelaku pengguna *website Garudaku.com* lebih banyak dibanding pengguna berjenis kelamin laki-laki.

3.2. Pengujian Validitas

Menurut [20] uji validitas instrumen dimaksudkan untuk mengetahui ketepatan dan keakuratan alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukurannya. Dengan kata lain, suatu instrumen pengukuran yang valid mengukur apa yang seharusnya diukur, atau mengukur apa yang hendak kita ukur. Dari hasil uji validitas diketahui bahwa hasil pengujian semua valid. Interpretasi untuk melihat hasil validitas yaitu perhatikan nilai r hitung, yaitu r hitung > R tabel maka dikatakan valid. Untuk jumlah sampel = 100, nilai R tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah 0.165 maka disimpulkan bahwa data variabel-variabel bebas dan terikat yang diperoleh mempunyai nilai yang valid.

$df = 100 - 2 = 98$, R tabel dengan $df = 98$, yaitu 0.165.

Tabel III. Hasil Uji Validitas *Usability*

Pengukuran Kualitas	Usability			
	Usability1	Usability2	Usability3	Usability4
Korelasi <i>Pearson</i>	0.605	0.594	0.565	0.434
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Tabel IV. Hasil Uji Validitas *Information*

Pengukuran Kualitas	Information			
	Info1	Info2	Info3	Info4
Korelasi <i>Pearson</i>	0.566	0.501	0.537	0.414
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Tabel V. Hasil Uji Validitas *Service Interaction*

Pengukuran Kualitas	Service Interaction			
	Service1	Service2	Service3	Service4
Korelasi <i>Pearson</i>	0.257	0.331	0.343	0.324
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Tabel VI. Hasil Uji Validitas *User Satisfaction*

Pengukuran Kualitas	User Satisfaction		
	User1	User2	User3
Korelasi <i>Pearson</i>	0.475	0.605	0.677
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid

3.3. Pengujian Reliabilitas



DOI: 10.52362/jisicom.v7i2.1242

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Untuk mengetahui apakah nilai-nilai dalam kuesioner tersebut reliabel atau tidak, maka kuesioner tersebut diuji dengan uji reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach*.

Tabel VII. Hasil Uji Reliabilitas

Pengukuran Kualitas	Usability	Information	Service Interaction	User Satisfaction
Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	0.610	0.571	0.695	0.527
Nilai Acuan	0.5	0.5	0.5	0.5
Keterangan	Reliabel	Reliabel	Reliabel	Reliabel

3.4. Perhitungan Nilai Setiap Dimensi

Disini peneliti menyajikan perhitungan rata-rata (*mean*) dari setiap dimensi yang ada kedalam bentuk persentase dengan nilai *mean* rata-rata yaitu 52.18% yang menandakan kualitas *website Garudaku.com* kurang memuaskan.

Tabel VIII. Hasil Nilai Mean Setiap Dimensi

Total	238	211	220	255	230	240	235	261	319	326	326	319	248	245	253
Nilai Max	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500
%	47.6	42.2	44	51	46	48	47	52.2	63.8	65.2	65.2	63.8	49.6	49	50.6
Aspek	46.2				48.3				64.5				49.73		
Mean	52.18														

3.5. Perhitungan Koefisien Korelasi

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas mempunyai hubungan kuat dan positif dengan variabel terikat dan apakah variabel tersebut dapat diterima atau tidak. Rumus yang digunakan pada tahapan ini sama dengan rumus pada uji validitas sebelumnya.

Tabel IX. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi *Pearson*

Pengukuran Kualitas	Usability	Information	Service Interaction
Korelasi <i>Pearson</i>	0.393	0.477	0.362
Dalam %	39.3	47.7	36.2
Sig (2-tailed)	< 0.001	< 0.001	< 0.001

3.6. Perhitungan Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linier merupakan pengukur hubungan dua variabel atau lebih yang dinyatakan dengan bentuk hubungan atau adanya ketergantungan antara variabel yang satu dan variabel lainnya [21].

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.582 ^a	.339	.318	.53559

a. Predictors: (Constant), MeanX3, MeanX2, MeanX1
 Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Gambar 4. Model Summary

Tabel "Model Summary" memberikan informasi tentang nilai koefisien determinasi, yakni kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan data di atas menunjukkan nilai koefisien

determinasi atau R square adalah sebesar 0.339 atau sama dengan 33.9%. Artinya variabel *Usability* (X1), *Information* (X2) dan *Service Interaction* (X3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) sebesar 33.9%. Sedangkan sisanya ($100\% - 33.9\% = 66.1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

3.7. Perhitungan Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara parsial atau individual dalam mempengaruhi variabel terikat.

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	.130	.375		.346
	MeanX1	.172	.083	.192	2.064
	MeanX2	.364	.097	.347	3.736
	MeanX3	.335	.105	.269	3.175

a. Dependent Variable: MeanY

Gambar 5. Koefisien Perhitungan Uji T

Nilai t tabel untuk $0,05 / 2; 96$ (Nilai Residual) atau sama dengan $(0,025; 96)$ adalah 1.988.

Berdasarkan tabel output SPSS "*Coefficients*" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel *Usability* (X1) adalah sebesar 0,042. Karena nilai Sig. $0,042 < \text{probabilitas } 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya ada pengaruh *Usability* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y). Selain itu karena nilai $t > \text{nilai } t \text{ tabel}$ yaitu $2.064 > 1.988$ maka ada pengaruh *Usability* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y).

Berdasarkan tabel output SPSS "*Coefficients*" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel *Information* (X2) adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig. $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua diterima. Artinya ada pengaruh *Information* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y). Selain itu karena nilai $t > \text{nilai } t \text{ tabel}$ yaitu $3.736 > 1.988$ maka ada pengaruh *Information* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y).

Berdasarkan tabel output SPSS "*Coefficients*" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel *Interaction* (X3) adalah sebesar 0,002. Karena nilai Sig. $0,002 < \text{probabilitas } 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H3 atau hipotesis ketiga diterima. Artinya ada pengaruh *Interaction* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y). Selain itu karena nilai $t > \text{nilai } t \text{ tabel}$ yaitu $3.175 > 1.988$ maka ada pengaruh *Interaction* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y).

3.8. Perhitungan Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat mempunyai pengaruh timbal balik.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.111	3	4.704	16.397	.000 ^b
	Residual	27.538	96	.287		
	Total	41.649	99			

a. Dependent Variable: MeanY

b. Predictors: (Constant), MeanX3, MeanX2, MeanX1

Gambar 6. Anova Perhitungan Uji F

Nilai F tabel adalah $(k ; n - k)$ dimana k adalah banyaknya variabel independen atau bebas (X) dan n adalah banyaknya jumlah responden. Jadi nilai F tabel adalah nilai $(3 ; 100 - 3)$ yaitu nilai F tabel $(3 ; 97)$ adalah 2.70.

Berdasarkan tabel output SPSS di atas, diketahui nilai Sig. adalah sebesar $< 0,001$. Karena nilai Sig. $0,001 < 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *usability*, *information* dan *service interaction* (X) secara simultan berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).

Menurut tabel output SPSS di atas, didapatkan nilai F hitung adalah sebesar 16,397. Karena nilai F hitung $16,397 > F$ tabel 2,70, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *usability*, *information* dan *service interaction* (X) secara simultan berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa kualitas pada *website Garudaku.com* dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan metode *Webqual 4.0* terhadap pengaruh kualitas *website* pada para karyawan PT. Garudaku Produksi Kreatif sangat berdampak untuk lebih meningkatkan kualitas *website Garudaku.com*. Berikut terdapat beberapa kesimpulan persen skor yang didapat yaitu:

1. Variabel ketergunaan aplikasi (*Usability*) memiliki nilai sebesar 46,2% dengan nilai kualitas kurang baik.
2. Variabel kualitas informasi pada aplikasi (*Information Quality*) memiliki nilai sebesar 48,3% dengan nilai kualitas kurang baik.
3. Variabel kualitas informasi layanan (*Service Interaction Quality*) memiliki nilai sebesar 64,5% dengan nilai kualitas cukup baik.
4. Variabel kepuasan Nasabah (*Service User Satisfication*) memiliki nilai sebesar 49,73% dengan nilai kualitas kurang baik.
5. Hasil dari hipotesa ialah kualitas *website Garudaku.com* dengan metode *Webqual 4.0* berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan PT. Garudaku Produksi Kreatif dengan total keseluruhan sebesar 52,18% mendapatkan nilai kualitas cukup baik.

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas *website Garudaku.com* adalah berdasarkan hasil analisis yang didapatkan, setiap komponen variabel memang sudah di tingkat cukup baik. Namun jika dibandingkan dengan harapan untuk kedepannya masih perlu ditingkatkan. Terutama di variabel *Usability* terhadap *website Garudaku.com*. Bentuk peningkatannya dapat berupa memperbaiki tampilan secara berkala yang terdapat dalam *website*, pembaharuan fitur serta keamanan sehingga meminimalisir *error* pada saat digunakan oleh pengguna, kemudahan layanan bagi para penggiat *esport* dalam menggunakan *website Garudaku.com*.

REFERENSI



DOI: 10.52362/jisicom.v7i2.1242

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



- [1] N. Febriani, P. Studi, I. Komunikasi, and U. Brawijaya, "User Interface Dan User Experience Webqual," pp. 195–207, 2020.
- [2] D. Aryani, M. Yusup, and I. Ilamsyah, "Indikator User Satisfaction Dalam Aplikasi E-Lecture (Video Peer-Evaluation Pada Online Cbl)," CCIT J., vol. 11, no. 2, pp. 245–256, 2018, doi: 10.33050/ccit.v11i2.592.
- [3] A. Kualitas, W. Ui, U. Di, M. Menggunakan, and P. Technology, "Web Quality Analysis (ui / UX) in the marketplace using a Technology Acceptance Model (TAM) approach," JISICOM (Journal ..., vol. 6, no. 2, pp. 611–622, 2022, doi: 10.52362/jisicom.v6i2.958.
- [4] D. I. Komunikasi, F. Universitas, G. Mada, and J. S. Yustisia, "Berkembang Seiring Berkembangnya Industri," vol. 8, no. 2, pp. 166–189, 2018.
- [5] 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.
- [6] R. Taufiq, Sistem Informasi Manajemen; Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- [7] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [8] I. Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015.
- [9] B. Y. R. Kurniawan, Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R, Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2016.
- [10] Algifari, Mengukur Kualitas Layanan, Yogyakarta: BPFE, 2016.
- [11] D. S. Djaeng and B. Burhanudin, "Analisa Kualitas Website Stmik Bina Mulia Palu," vol. 2, no. 2, pp. 53–63, 2018.
- [12] A. P. N. Nurdin, "Analisa Dan Implementasi Kriptografi Pada Pesan Rahasia," Jesik, vol. 3, no. 1, pp. 1–11, 2018, [Online]. Available: nnurdin69@gmail.com
- [13] T. V. Susanto, Y. Yudiana, and L. Setiyani, "Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Wahana Sakti)," J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun., vol. 16, no. 4, pp. 1–10, 2022, doi: 10.35969/interkom.v16i4.170.
- [14] D. Taruna, A. Fauzi, and M. C. Aruan, "Aplikasi Pengenalan Dan Pencegahan Bencana Kebakaran Api Yang Disebabkan Oleh Manusia (Human Error) Berbasis Android," Semna Ristek (Seminar Nas. Ris. dan Inov. Teknol., pp. 1–7, 2021.
- [15] R. Y. Endra and D. Hermawan, "Analisis dan Uji Kualitas Pengguna Website Tokopedia.Com Menggunakan Metode Webqual (case : Pengguna Tokopedia.com di Universitas Bandar Lampung)," Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat., vol. 8, no. 2, 2018, doi: 10.36448/jsit.v8i2.957.
- [16] L. Setiyani, J. Wagiar, and E. Tjandra, "Analisis Kualitas Sistem Aplikasi Dapodik Pada Koordinator Wilayah Bidang Pendidikan Kecamatan Kutawaluya Menggunakan Model Webqual 4.0," J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun., vol. 15, no. 2, pp. 12–20, 2020, doi: 10.35969/interkom.v15i2.68.
- [17] J. Sistem et al., "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)," J. Sist. Inf., vol. 4, no. 2, pp. 488–502, 2021, [Online]. Available: <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- [18] Farid Ardika Dasum, Sari Wulandari and Bobby Hera Sagita, "Analisis Kebutuhan Penggunaan Aplikasi Mysmash Apps Menggunakan Integrasi Webqual dan Model Kano (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Sampah di Kota Bandung)" vol. 6, no. 2, pp. 5871–5877, 2019.
- [19] A. Faza and A. P. Utomo, "Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual," J. Tekno Kompak, vol. 15, no. 2, p. 88, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i2.1155.
- [20] A. Winarni and W. Riska, "Analisis Kualitas Website Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website Pt. Bank Sinarmas Tbk Menggunakan Metode Webqual 4.0," J. Bangkit Indones., vol. 9, no. 1, pp. 6–12, 2020, doi: 10.52771/bangkitindonesia.v9i1.106.
- [21] T. Selular and M. Metode, "Analisa kepuasan penggunaan website reta (rekap tagihan) pada pt. telekomunikasi selular menggunakan metode webqual 4.0," vol. 1, no. 3, 2022.

