

PENERAPAN ANALISA TINGKAT KEPUASAN DAN KUALITAS PENGGUNA TERHADAP APLIKASI BALINDO DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

¹Gifty Mathilda Zefanya, ¹Tri Santoso✉, ²Syahrani

¹Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia

²Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia

Email: tri.tos@nusamandiri.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol9No1.pp151-159>

ABSTRACT

Balindo is an online application that helps auction participants access information about auction items and submit bids. This application allows auction participants to easily access various options, namely being able to view the items being auctioned up to the stage of redeeming the selected items. This application is new, so the impact of its acceptance and use factors is still uncertain. This is due to the unfamiliarity of the application among auction participants. This is what prompted this research to be carried out with the aim of assessing service quality and satisfaction from using the application. Where the results can later be used as a guide for developing the application in a better direction. In the research process, the methods used were Webqual 4.0 to assess service quality and IPA (Importance Performance Quality) to assess user satisfaction. There are 4 main variables used, namely usability, information quality, service interaction and overall impression. The data collection process was carried out by distributing online questionnaires to auction participants, whether domiciled in Jabodetabek or outside Jabodetabek. The questionnaire contains 20 questions. Next, the data was processed using the Webqual 4.0 method with the use of the SPSS application. Apart from that, this research also uses validity and reliability test measurements as well as multiple linear regression, for example, the F and T tests. For calculations using the IPA method, it produces 4 quadrants, namely 1) top priority, 2) performance defense, 3) low priority and 4) excessive. Aspects of the variables usability, information quality, service interaction quality, and overall impression show positive results ($3.2203 - 3.2459 > 0.4066$), although there is a significant potential for error ($2.4663 - 7.7768 > 0.2$) associated with these four factors.

Keyword: *Quality Evaluation, Balindo, Auction, WebQual 4.0, IPA.*

ABSTRAK

Balindo merupakan aplikasi online yang membantu peserta lelang dalam mengakses informasi tentang item lelang dan pengajuan tawaran. Aplikasi ini membuat peserta lelang dapat dengan mudah mengakses berbagai opsi yaitu dapat melihat item yang dilelang hingga tahap penebusan item yang dipilih. Aplikasi ini termasuk baru, sehingga dampak faktor penerimaan dan penggunaannya masih belum pasti. Hal ini disebabkan belum familiar-nya aplikasi tersebut bagi para peserta lelang. Hal itulah yang mendorong dilakukannya penelitian ini dengan tujuan agar dapat menilai kualitas layanan dan kepuasan dari penggunaan aplikasi. Dimana hasilnya nanti dapat dijadikan petunjuk untuk pengembangan aplikasi kearah yang lebih baik lagi. Didalam proses penelitiannya metode yang digunakan adalah Webqual 4.0 untuk menilai kualitas layanan dan IPA (Importance Performance Quality) untuk menilai kepuasan pengguna. Ada 4 variabel utama yang digunakan yaitu usability, information quality, service interaction dan overall impression. Proses pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner online kepada para peserta lelang baik yang berdomisili di Jabodetabek ataupun diluar Jabodetabek. Kuesioner tersebut berisi 20 pertanyaan. Selanjutnya data tersebut diolah dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan pemanfaatan aplikasi SPSS. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan pengukuran uji validitas dan reliabilitas serta regresi linier berganda misalnya, uji F dan T. Untuk perhitungan dengan metode IPA menghasilkan 4 kuadran yaitu 1) prioritas utama, 2) pertahanan kinerja, 3) prioritas rendah dan 4) berlebihan. Aspek-aspek dari variabel usability, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kesan keseluruhan menunjukkan hasil yang positif ($3,2203 - 3,2459 > 0,4066$), meskipun terdapat potensi kesalahan yang signifikan ($2,4663 - 7,7768 > 0,2$) yang terkait dengan keempat faktor tersebut.

Kata Kunci: *Evaluasi Kualitas, Balindo, Lelang, WebQual 4.0, IPA.*

PENDAHULUAN

BALINDO merupakan aplikasi pelelangan online pada PT. Balai Lelang Indonesia yang membantu peserta lelang dalam mengakses informasi tentang item lelang dan pengajuan tawaran. Aplikasi ini membuat peserta lelang dapat dengan mudah mengakses berbagai opsi yaitu dapat melihat item yang dilelang hingga tahap penebusan item yang dipilih (Sihombing & Sihotang, 2022). Dengan adanya aplikasi BALINDO ini, sistem pelelangan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien (Privanna et al., 2017).

Aplikasi ini termasuk baru, sehingga dampak faktor penerimaan dan penggunaannya masih belum pasti (Saputro, 2022). Hal ini disebabkan belum familiar-nya aplikasi tersebut bagi para peserta lelang. Hal itulah yang mendorong dilakukannya penelitian ini dengan tujuan agar dapat menilai kualitas layanan dan kepuasan dari penggunaan aplikasi.

Untuk melakukan penilaian kualitas, peneliti menggunakan Webqual. Webqual sendiri merupakan teknik yang biasa digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas sebuah website atau sistem berdasarkan instrumen penelitian dimana dapat dikategorikan dalam variabel (Barnes & Vidgen, 2002). Peneliti memilih Webqual karena mengacu pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan untuk menilai kualitas terhadap situs pelelangan online menggunakan Webqual 3.0 dengan tingkat kehandalan yang signifikan (Barnes & Vidgen, 2001).

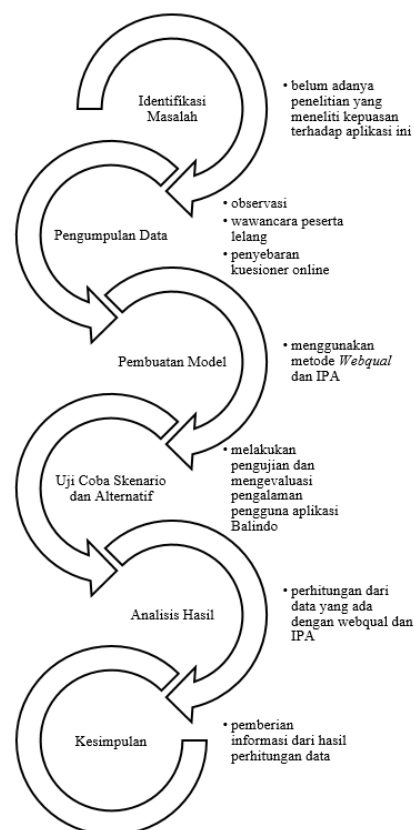
Sedangkan untuk melakukan penilaian kepuasan, peneliti menggunakan metode IPA (Importance Performance Quality). IPA atau Importance Performance Analysis merupakan teknik untuk mengidentifikasi atribut penyedia layanan untuk perbaikan (Utami et al., 2021). Peneliti memilih metode IPA karena mengacu pada penelitian terhadap forward auction market (FAM) menggunakan IPA untuk menentukan strategi dalam meningkatkan efektivitas FAM (Wulansari et al., 2018).

Dengan melihat keunggulan metode Webqual dan IPA sebelumnya, peneliti memutuskan menggunakan kedua metode tersebut dalam penelitian ini. Dimana peneliti menggunakan Webqual 4.0 yang merupakan versi terbaru dari Webqual 3.0.

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan petunjuk untuk pengembangan aplikasi kearah yang lebih baik lagi (Andry et al., 2023) dan aplikasi tersebut dapat memberikan pelayanan kepada peserta lelang secara maksimal (Berlian et al., 2021) serta lebih fleksibel lagi dan sesuai kebutuhan pengguna (Purwandani & Syamsiah, 2021).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian yang dilakukan ini, memiliki beberapa proses ataupun tahapan penelitian seperti:



Sumber: Penelitian Mandiri (2025)

Gambar 1. Tahapan Penelitian

Keterangan Gambar 1

- 1. Identifikasi Masalah**

Peneliti melakukan identifikasi masalah, hal ini bertujuan mencari permasalahan serta mencari penyebab timbulnya masalah saat pengguna menggunakan aplikasi BALINDO.
- 2. Pengumpulan Data**

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi dan juga wawancara dari masyarakat yang menggunakan aplikasi BALINDO serta berasal dari data primer dari kuisisioner yang telah diisi oleh responden.
- 3. Pembuatan model**

Pembuatan Metode WebQual dilakukan dengan menerapkan kriteria yaitu usability, information quality, dan juga service quality serta overall quality. Pembuatan Metode IPA dilakukan dengan menerapkan beberapa kuadrant yaitu dari kuadrant I atau Prioritas Utama, kuadrant II atau Pertahanan Kinerja, kuadrant III atau Prioritas Rendah, kuadrant IV atau Berlebihan. Kemudian memberikan bobot

dengan berdasarkan pertanyaan-pertanyaan dari kriteria tersebut.

4. Uji Coba Skenario dan Alternatif

Uji Coba Skenario dan Alternatif pada WebQual 4.0 adalah suatu cara yang digunakan dalam penelitian guna menguji serta mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi BALINDO. Pendekatan ini melibatkan pembuatan skenario atau situasi yang mirip dengan pengalaman pengguna sehari-hari dalam menggunakan situs web atau aplikasi tersebut. Selanjutnya, alternatif atau variasi dari desain atau fitur situs web atau aplikasi diberikan kepada partisipan uji coba.

5. Analisis Hasil

Dalam tahap Analisis hasil, peneliti melakukan perhitungan berdasarkan metode WebQual dan IPA dengan semua bobot yang sudah dihasilkan dari pengolahan data dalam tahap sebelumnya.

6. Kesimpulan

Hasil pengolahan data dan juga analisis hasil yang dilakukan akan menghasilkan kesimpulan dan juga saran. Kesimpulan adalah hasil dari analisis yang memberikan penulis jawaban dari penelitian tersebut. Sedangkan saran merupakan masukan untuk membangun atau dilakukan pengembangan terkait dari aplikasi BALINDO ini.

Responden

Para responden yang dilibatkan pada penelitian adalah masyarakat yang khususnya peserta lelang sebanyak 250 responden. Peneliti menyebarkan kuesioner untuk para responden yang ada demi mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan. Dimana penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan Oktober 2023.

Analisa Data

Dalam penelitian yang sedang dilakukan, peneliti menerapkan metode WebQual 4.0. Berdasarkan penelitian yang berkaitan tentang tingkat kualitas dari aplikasi BALINDO maka penyusunan kuisisioner dapat digunakan mengacu pada instrument yang terdapat pada metode WebQual 4.0.

Tabel 1. Instrumen Kuesioner

No	Dimensi	Atribut
1	Usability (Kegunaan)	Aplikasi BALINDO memiliki interaksi navigasi yang mudah digunakan
		Aplikasi BALINDO memiliki interaksi

		penggunaan yang mudah dilihat
		Aplikasi BALINDO memudahkan tingkat penggunaan hampir sama seperti aplikasi lainnya
		Aplikasi BALINDO memiliki komponen fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna
		Aplikasi BALINDO membuat pengguna tidak bingung dengan tampilannya
2	Information Quality	Aplikasi BALINDO menyediakan informasi yang mudah dicerna/ditangkap
		Aplikasi BALINDO memberikan informasi/guide pada setiap layar atau menu pada aplikasi
		Aplikasi BALINDO menyediakan informasi yang up to date
		Aplikasi BALINDO memastikan informasi yang ada dapat dipercaya
		Aplikasi BALINDO membuat pengguna tercukupi dengan segala kebutuhan informasi yang ada
3	Service Interaction Quality	Aplikasi BALINDO membuat pengguna merasa aman dengan data pengguna
		Aplikasi BALINDO dapat memberikan kemudahan dalam menggali informasi
		Pelayanan yang diberikan dapat membantu pengguna dalam melakukan transaksi
		Dampak atas pelayanan yang diberikan terhadap setiap pengguna saat menggunakan aplikasi
		Aplikasi BALINDO merasa puas atas tingkat

		kepuasan dan kualitas pelayanan yang ada
4	Overall Impression	Kesan awal pengguna saat menggunakan aplikasi BALINDO
		Kesan pertama saat pengguna melakukan segala kebutuhan lelang
		Dampak dari keseluruhan baik dari user interface, user experience dan user friendly pada aplikasi
		Feedback yang dapat memberikan rating atau nilai positif/negatif dari aplikasi
		Aplikasi BALINDO apa dapat memberikan kesan baik sehingga pengguna dapat merekomendasikan ke pengguna lainnya

Berdasarkan instrumen kuesioner diatas, peneliti akan membuat kuesioner yang nantinya akan diisi oleh para responden dan menghasilkan informasi untuk penelitian ini.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data ini dibagi menjadi dua kategori: kategori "Pria" dan kategori "Wanita". Hasil analisis data berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Wanita	71	28%
Pria	179	72%
Total	250	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden dibagi menjadi dua kategori: "Pria" dan "Wanita". Jumlah responden kategori "Pria" adalah 179 orang, atau 72%, sementara jumlah responden kategori "Wanita" adalah 71 orang, atau 28 %. Dengan demikian, jumlah responden terbesar dalam kategori "Pria" adalah 179 orang, atau 72%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data ini diklasifikasikan ke dalam lima kategori usia yang berbeda, yaitu 20-30 tahun, 30-40 tahun, 40-50 tahun, 50-60 tahun, dan di atas 60 tahun. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Usia

Usia	Jumlah	Presentase
20-30 Tahun	97	39%
30-40 Tahun	60	24%
40-50 Tahun	66	26%
50-60 Tahun	27	11%
60> Tahun	0	0%
Total	250	100%

Berdasarkan analisis data, diperoleh hasil menunjukkan bahwa responden terbanyak berada pada rentang usia 20-30 tahun, dengan jumlah sebanyak 97 orang atau sebesar 39%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Data yang didasarkan pada status pernikahan responden, terdiri dari dua kategori: "Belum Menikah" dan "Sudah Menikah". Hasil analisis data berikut menunjukkan persentase responden berdasarkan status pernikahan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Pernikahan

Status Pernikahan	Jumlah	Presentase
Sudah Menikah	167	67%
Belum Menikah	83	33%
Total	250	100%

Hasil analisis data menunjukkan bahwa sebanyak 167 orang, atau 67% dari total responden, memiliki status "Sudah Menikah".

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Terdapat tiga kategori pekerjaan, yaitu "Pemilik Bisnis", "Pekerja", dan "Investor". Hasil analisis data menunjukkan persentase responden berdasarkan kategori pekerjaan yang dimiliki, dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Karyawan	125	50%
Bisnis Owner	108	43%
Investor	17	7%
Total	250	100%

Analisis data menunjukkan bahwa 50% dari responden, yaitu sebanyak 125 individu, bekerja sebagai "karyawan".

Karakteristik Responden Berdasarkan Kebutuhan

Data ini didasarkan pada kebutuhan yang telah dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu: "Diperjualbelikan", "Untuk Keperluan Pribadi", dan "Investasi." Di bawah ini disajikan hasil analisis data beserta persentase responden yang tergolong dalam masing-masing kategori kebutuhan, dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Kebutuhan

Kebutuhan	Jumlah	Presentase
Diperjualbelikan	109	44%
Investasi	68	27%
Untuk Keperluan Pribadi	73	29%
Total	250	100%

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, mayoritas responden menunjukkan kebutuhan untuk "Diperjualbelikan", dengan total 109 orang atau 44%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Data yang berdasarkan pada tempat tinggal, terdapat dua kategori domisili, yaitu "Jabodetabek" dan "Luar Jabodetabek". Hasil analisis data berikut ini menunjukkan persentase responden berdasarkan domisili. Untuk hasilnya dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Domisili

Domisili	Jumlah	Presentase
Jabodetabek	162	65%
Luar Jabodetabek	88	35%
Total	250	100%

Berdasarkan hasil analisis, mayoritas responden yang terlibat dalam penelitian ini berdomisili di wilayah "Jabodetabek", dengan total sebanyak 162 orang, yang merupakan 65% dari keseluruhan responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk memperoleh data yang valid atau sesuai dengan penelitian yang digunakan. Dalam pengujian ini prinsip yang digunakan adalah mengkorelasikan masing-masing nilai skor pada setiap variabel dengan nilai skor total variabel. Berikut ini adalah hasil analisis uji validitas menggunakan IBM SPSS Statistics 27 dari setiap variabel pertanyaan dilihat pada hasil nilai Correct Item Total Correlation dengan catatan responden 250 dan uji signifikan sebesar 20% atau 0.1%. r-Tabel didapatkan oleh $df = N-2$, $df = 250-2$, $df = 248$ dengan tingkat

keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh rtabel sebesar 0.103. Maka kuisioner dikatakan valid karena hasil R hitung $> R$ Tabel.

Kualitas Kegunaan

Untuk mengetahui sejauh mana keakuratan suatu alat, maka dilakukanlah pengujian validitas. Dengan menggunakan tabel batas r, uji dua sisi, dan tingkat signifikansi 0,05, uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui seberapa akurat pengujian itu. Dengan kata lain, nilai r hitung harus lebih besar daripada nilai r tabel. Terdapat populasi sebesar 250 dan derajat kebebasan sebesar 248, maka nilai r tabelnya 0.103.

Tabel 8. Uji Validitas Kualitas Kegunaan (X1)

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Usability (X1)	X1.1	0.438	0.103	Valid
	X1.2	0.493	0.103	Valid
	X1.3	0.324	0.103	Valid
	X1.4	0.482	0.103	Valid
	X1.5	0.741	0.103	Valid

Tabel 8 menunjukkan bahwa setiap baris dalam kolom total_X1 memiliki nilai korelasi X1.1 sebesar 0,438, dengan koefisien korelasi sebesar 0,103 yang lebih besar dari nilai kritis tabel. Ini menunjukkan bahwa semua variabel pertanyaan kualitas kegunaan X1 yang ada dapat dianggap valid, karena angka korelasi (r) yang diperoleh sebesar 0,438 lebih besar dari nilai kritis tabel.

Kualitas Informasi

Uji Validitas adalah proses evaluasi kualitas suatu alat. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa efektif alat yang akan digunakan dalam penelitian. Variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas interaksi layanan (X3), overall impression (X4) dan kepuasan pengguna (Y) dinilai untuk menguji validitas menggunakan metode analisis product moment/Pearson. Semuanya dilakukan menggunakan program SPSS. Pertama, dievaluasi derajat kebebasan ($df = n-2$), dengan n adalah jumlah sampel, dan nilai alphanya adalah 0,05. Selanjutnya, dilakukan perbandingan antara nilai r tabel dan nilai r hitung. Selain itu, pengujian signifikansi dilakukan selama proses penelitian.

Tabel 9. Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Information Quality (X2)	X2.1	0.422	0.103	Valid
	X2.2	0.528	0.103	Valid
	X2.3	0.384	0.103	Valid
	X2.4	0.332	0.103	Valid
	X2.5	0.737	0.103	Valid

Dalam tabel 9, data korelasi menunjukkan bahwa setiap baris korelasi Pearson antara kolom Total_X2 dan X2.1 memiliki nilai 0,422. Karena nilai r lebih besar dari nilai r tabel, yaitu 0,103, maka semua variabel pertanyaan kualitas informasi X2 yang ada dianggap valid.

Interaksi Layanan

Uji Validitas digunakan untuk menilai kemampuan alat. Maksudnya adalah untuk mengetahui seberapa efektif alat yang akan digunakan dalam studi tersebut. Variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas interaksi layanan (X3), *overall impression* (X4) dan kepuasan pengguna (Y) dalam hal validitas dinilai melalui analisis moment produk/Pearson. Nilai r dihitung pada derajat kebebasan (df) = n-2, dengan n sebagai jumlah sampel dan alpha 0,05, dan dibandingkan dengan nilai r dalam tabel. Selain itu, pengecekan yang signifikan dilakukan.

Tabel 10. Uji Validitas Interaksi Layanan (X3)

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Service Interaction Quality (X3)	X3.1	0.422	0.103	Valid
	X3.2	0.528	0.103	Valid
	X3.3	0.384	0.103	Valid
	X3.4	0.332	0.103	Valid
	X3.5	0.737	0.103	Valid

Berdasarkan data korelasi yang ditunjukkan pada tabel 10, dapat disimpulkan bahwa setiap nilai korelasi X3.1 pada kolom Total_X3 memiliki nilai korelasi sebesar 0,422. Nilai korelasi yang lebih besar daripada nilai r tabel, yaitu 0,103, menunjukkan bahwa semua variabel pertanyaan kualitas interaksi X3 yang tersedia valid. Variabel-variabel tersebut dianggap valid karena angka r, 0,422, lebih besar dari r dalam tabel.

Overall Impression

Uji Validitas digunakan untuk menilai kemampuan alat. Maksudnya adalah untuk mengetahui seberapa efektif alat yang akan digunakan dalam studi tersebut. Variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas interaksi layanan (X3), *overall impression* (X4) dan kepuasan pengguna (Y) dalam hal validitas dinilai melalui analisis moment produk/Pearson. Nilai r dihitung pada derajat kebebasan (df) = n-2, dengan n sebagai jumlah sampel dan alpha 0,05, dan dibandingkan dengan nilai r dalam tabel. Selain itu, pengecekan yang signifikan dilakukan.

Tabel 11. Uji Validitas Overall Impression (X4)

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Overall Impression (X3)	X4.1	0.438	0.103	Valid
	X4.2	0.493	0.103	Valid
	X4.3	0.324	0.103	Valid
	X4.4	0.482	0.103	Valid
	X4.5	0.741	0.103	Valid

Dalam tabel 11, data korelasi menunjukkan bahwa setiap baris korelasi Pearson antara kolom Total_X4 dan X4.1 memiliki nilai 0,438. Karena nilai r lebih besar dari nilai r tabel, yaitu 0,103, maka semua variabel pertanyaan kualitas informasi X4 yang ada dianggap valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menilai seberapa baik alat pengukuran menunjukkan keakuratan, ketepatan, dan ketelitiannya. Untuk menguji metode *internal consistency* menggunakan IBM SPSS Statistics 27 dan koefisien *Cronbach Alpha*. Penelitian ini menggunakan ketentuan pengambilan keputusan berikut:

- Jika variabel ingin berstatus reliable, alphanya harus lebih dari 0,60;
- Jika variabel tidak ingin berstatus reliable, alphanya harus kurang dari 0,60.

Tabel 12. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Ket
X1	0.789	0.6	Reliable
X2	0.773	0.6	Reliable
X3	0.787	0.6	Reliable
X4	0.794	0.6	Reliable

Berdasarkan analisis uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan SPSS dengan variabel skor data untuk 250 peserta, nilai reliabilitas *statistic* dari *cronbach's alpha*, memperoleh nilai variabel melebihi 0.6. Nilai X1, atau kemudahan, memperoleh 0.789, nilai X2, atau kualitas informasi memperoleh 0.773, nilai X3 atau kualitas interaksi layanan memperoleh 0,787 dan nilai X4 atau keseluruhan memperoleh 0,794. Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa data tersebut dapat diandalkan dan memenuhi persyaratan kualitas data yang baik.

Uji F

Penelitian ini menilai tingkat signifikansi pengaruh pada variabel independen dan variabel dependen secara bersamaan dengan menggunakan uji F. Hasil dari perhitungan regresi berganda yang telah dilakukan, dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Hasil uji F

Model	Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2,128,988	3	709,663	196.665	<.001 ^b
Residual	887,688	246	3,608		
Total	3,016,676	249			

a. *Dependent Variable: overall Impression*

b. *Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability, Information Quality*

Hasil penelitian menunjukkan nilai F sebesar 196.665 dengan signifikansi $0,001 < 0,05$ sebagai hasil dari pengaruh gabungan dari ketiga variabel bebas/independen terhadap variabel terikat/dependen. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kualitas interaksi dengan layanan dan kesan umum secara bersamaan atau secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan.

Uji T

Penelitian ini menggunakan uji t untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individu atau parsial. Karena uji t ini bertujuan untuk menguji hipotesis utama, itu merupakan bagian penting dari penelitian. Studi ini menggunakan uji t untuk menentukan apakah variabel X1 (*Usability*), X2(*Information Quality*), X3 (*Quality of Service Interaction*), dan X4 (*Overall Impression*) memiliki pengaruh yang berbeda satu sama lain. Setelah proses penelitian menyelesaikan berbagai analisis, hasil pengujian t dapat dilihat pada tabel 14.

Tabel 14. Hasil uji T

Model	Unstandardized Coefficients B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
(constant)	.770	.756		1.019	.309
Usability	.083	.050	.082	1,680	.094
Information Quality	.156	.068	.144	2,309	.022
Service Interaction Quality	.698	.056	.671	12,448	<.001

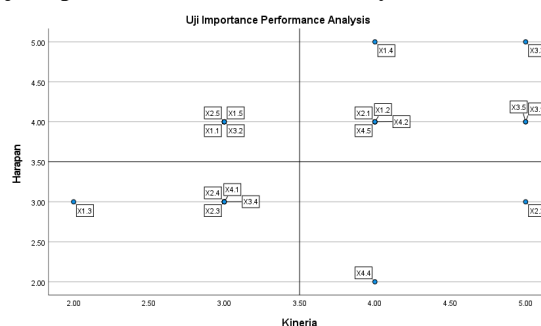
a. *Dependent Variable: overall Impression*

Menurut uji t yang ditunjukkan pada tabel 14, variabel kemudahan memiliki nilai t sebesar 1.680 dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa variabel ini secara signifikan berpengaruh pada kepuasan pengguna. Selain itu, koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa dampak variabel ini pada kepuasan pengguna positif. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna lebih puas dengan kegunaan aplikasi BALINDO.

Selanjutnya, variabel kualitas informasi menunjukkan nilai t sebesar 2.309 dan signifikansi sebesar 2.309 yang lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi BALINDO. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa variabel kualitas informasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi BALINDO.

Kemudian, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil uji t yang tertera pada tabel 14, variabel interaksi kualitas layanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai t untuk variabel ini sebesar 12,448, dengan tingkat signifikansi 0,001.

Uji Importance Performance Analysis



Gambar 2. Hasil uji IPA

Semua item telah disusun dengan empat kuadran, seperti yang ditunjukkan oleh hasil pada Gambar 2.

1. Kuadran I atau Kuadran Prioritas Utama menunjukkan keberadaan empat atribut, yaitu pernyataan dengan kode X1.1, X1.5, X2.5, dan X3.2. dimana fitur-fitur ini dianggap penting dan perlu dipertahankan. Ini karena atribut tersebut bekerja dengan baik.
2. Kuadran II atau Pertahanan Kinerja Terdapat delapan atribut yang ditunjukkan, yaitu pernyataan dengan kode X1. 2, X1. 4, X2. 1, X3. 1, X3. 3, X3. 5, X4. 2, dan X4. 5. Semua atribut tersebut dianggap sesuai dengan harapan pengguna dan perlu dipertahankan, mengingat bahwa atribut-atribut ini menunjukkan kinerja yang baik.
3. Kuadran III atau Prioritas Rendah Menggambarkan atribut-atribut yang termasuk dalam kategori prioritas rendah atau yang tidak memerlukan perhatian yang signifikan. Terdapat lima atribut yang termasuk dalam kuadran III, yaitu X1. 3, X2. 3, X2. 4, X3. 4, dan X4. 1. Semua atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah, karena para pengguna tidak memiliki harapan atau kepentingan yang tinggi terhadapnya. Oleh karena itu, atribut-atribut tersebut tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja secara keseluruhan.
4. Kuadran IV atau Berlebihan Mengandung dua atribut, pernyataan dengan kode X2.2 dan X4.4, yang dianggap oleh pengguna kurang penting atau berlebihan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Balindo, yang memanfaatkan metode *Webqual 4. 0* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA), menunjukkan bahwa dari 250 peserta lelang yang berpartisipasi, berasal dari wilayah Jabodetabek serta dari luar Jabodetabek. Para responden tersebut diminta untuk mengisi survei secara *daring*. Hasil analisis uji F menunjukkan bahwa variabel dependen (Y) dan variabel independen (X1, X2, X3, dan X4) memiliki korelasi yang signifikan satu sama lain. Temuan ini mengindikasikan bahwa variabel independen (X) memberikan pengaruh yang substansial terhadap variabel dependen (Y). Kemudian, hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan responden, diperoleh bahwa 50% pengguna merasa puas secara keseluruhan berdasarkan perhitungan nilai R^2 . Hal ini menunjukkan bahwa responden masih belum sepenuhnya setuju atau percaya bahwa aplikasi Balindo

telah memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Perangkat lunak SPSS versi 27 digunakan untuk menghitung nilai R^2 dalam rangka menampilkan angka persentase tersebut. Setelah melaksanakan analisis menggunakan SPSS 27 dan Microsoft Excel, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Balindo memiliki kelemahan yang signifikan, terutama dalam aspek interaksi pengguna. Meskipun aplikasi ini terlihat menarik pada awalnya, terdapat kemungkinan terjadinya kesalahan apabila digunakan dalam jangka waktu yang lama. Di sisi lain, aplikasi ini telah berhasil mencapai tingkat kepuasan yang memadai dalam kuadran 1 yaitu prioritas utama serta kuadran 2 yaitu ketahanan kinerja. Namun, kuadran 3 yaitu prioritas rendah dan kuadran 4 berlebih, tidak memerlukan perhatian khusus, karena tidak menunjukkan dampak yang signifikan. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan inspirasi bagi pengembang aplikasi Balindo demi meningkatkan kepuasan pengguna. Diharapkan pula untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) ataupun *Servqual* untuk mengetahui hasil kinerja mana yang terbaik didalam menguji tingkat kepuasan pengguna dari suatu aplikasi dan bandingkan dengan hasil yang didapa dengan metode *webqual 4.0*.

DAFTAR PUSTAKA

- Andry, J. F., -, H., & Angelina, V. J. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna WhatsApp Web Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA. *Jurnal Fasikom*, 13(3), 546–553.
<https://doi.org/10.37859/jf.v13i3.5945>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2001). Assessing the quality of web sites. *Applied Computing and Informatics*, 9(1), 11–29.
<https://doi.org/10.1016/j.aci.2009.03.001>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An Integrative Approach To The Assessment Of E-commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114–127.
<https://doi.org/10.1080/00223891.2013.770400>
- Berlian, W., Hasna1, D., Kadek, I., & Nuryana2, D. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jeisbi*, 02(04), 2021.
- Privanna, A. A., Wijoyo, S. H., Cahya, D., & Nugraha, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4. 0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Departemen Teknik Elektro dan Informatika , Universitas Negeri Malang). 1(1), 1–9.

- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300.
<https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Saputro, K. E. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik dengan Metode WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(3), 2112–2126. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i3.2355>
- Sihombing, G. P. A. Y., & Sihotang, J. I. (2022). Analisis Kualitas Modul UNAI Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 10(1), 39–46.
<https://doi.org/10.35508/jicon.v10i1.6465>
- Utami, I. S., Winarno, & Setiadi, H. (2021). Analysis the Effect of Website Quality on User Satisfaction with the WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) (Case Study: SPMB Sebelas Maret University's Website). *Journal of Physics: Conference Series*, 1842(1), 0–8.
<https://doi.org/10.1088/1742-6596/1842/1/012003>
- Wulansari, D. R., Sutopo, W., & Hisjam, M. (2018). The use of importance and performance analysis (IPA) to evaluate effectiveness of the forward auction market agro commodities: A case study. *AIP Conference Proceedings*, 1931(May 2023).
<https://doi.org/10.1063/1.5024078>