

Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0

Putri Kurnia Ramadhani¹, Wahyudin²

^{1,2}Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Kramat Raya No. 98, Senen, Jakarta Pusat, Indonesia

e-mail korespondensi: 17190591@bsi.ac.id

Informasi Artikel: Submit: 20-09-2023 | Revisi : 29-10-2023 | Terima : 22-11-2023

Abstrak - SILADU (Sistem Layanan dan Pengaduan) merupakan salah satu website pelayanan yang digunakan untuk dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat yang digunakan oleh Pusdatin Kesos. SILADU digunakan untuk pengecekan data bantuan sosial yang mana bantuan tersebut disalurkan oleh pemerintah kepada masyarakat DKI Jakarta salah satunya di wilayah Kelurahan Duri Kosambi. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian dengan menggunakan teknik *webqual* 4.0 yang terdiri dari 3 dimensi yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi untuk mengukur kualitas layanan *website* siladu.jakarta.go.id yang mana dilihat dari segi kepuasan pengguna. Data didapatkan dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan kepada warga Kelurahan Duri Kosambi dengan kriteria usia 15-54 tahun dengan jumlah sampel 100 orang dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data diolah menggunakan *SPSS Statistic 26*. Didatpkan hasil dari uji simultan (uji f) ketiga dimensi *Webqual* 4.0 berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna dengan f_{hitung} sebesar 22,949 dan f_{tabel} 2,699. Maka dapat disimpulkan penelitian ini berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Kualitas Website, *Webqual* 4.0.

Abstracts - SILADU (Service and Complaints System) is one of the service websites used to provide services to the community which is used by the Social Welfare Data and Data Center. SILADU is used to check data on social assistance which is distributed by the government to the people of DKI Jakarta, one of which is in the Duri Kosambi sub-district area. Based on this, research was conducted using the *webqual* 4.0 technique which consists of 3 dimensions, namely usability quality, information quality, interaction service quality to measure the service quality of the siladu.jakarta.go.id website which is seen in terms of user satisfaction. Data was obtained by distributing questionnaires which were distributed to residents of Duri Kosambi Village with criteria aged 15-54 years with a sample size of 100 people and using a *purposive sampling* technique. The data was processed using *SPSS Statistics 26*. It was found that the results of the simultaneous test (f test) of the three dimensions of *Webqual* 4.0 had a simultaneous effect on user satisfaction with an fcount of 22.949 and a ftable of 2.699. So it can be concluded that this research has an effect on user satisfaction.

Keywords : User Satisfaction, *Webqual* 4.0, Website Quality.

1. Pendahuluan

Di era kemajuan digitalisasi sekarang teknologi informasi termasuk ke dalam bagian penting dari kehidupan manusia. Seiring dengan kemajuan saat ini membuat semua kegiatan menggunakan internet dan semakin luasnya pengguna internet di Indonesia juga berpengaruh dalam aktivitas layanan yang kini bisa dilakukan secara daring (*online*). Salah satu manfaat dari adanya internet adalah terciptanya sebuah *website*. *Website* adalah media informasi yang ada pada internet. Salah satu teknologi yang dapat dijadikan dan menyediakan sarana informasi, komunikasi dan pemasaran.

Website merupakan suatu gabungan dari halaman web yang dikelompokkan menjadi domain atau subdomain di Internet. Halaman web merupakan data yang dibuat dalam format HTML (Hyper Text Markup Language) dan diakses lewat HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) adalah protokol transfer data yang diperoleh dari server situs web untuk diperlihatkan kepada pengguna dari browser website [1]. Adapun instansi pemerintahan yang telah memanfaatkan teknologi informasi menggunakan *website* adalah Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial (PUSDATIN KESOS) Provinsi DKI Jakarta.

SILADU sebuah sistem yang digunakan untuk menuliskan data-data masyarakat di suatu wilayah. Sistem tersebut berguna untuk dapat membantu para petugas dalam menjalankan dan mengurus administrasi masyarakat



di wilayah. Dan juga sistem tersebut dibuat agar dapat menjadi jembatan dalam program-program bantuan pemerintah dan juga dapat membagikan informasi tentang siapa yang diberikan bantuan dan yang akan diberikan bantuan, karena sistem ini dibuat mampu mengklasifikasikan data-data penduduk berdasarkan dengan derajat ekonomi, pendidikan, status pernikahan, umur, gender dan yang lainnya. Sistem ini masih tergolong baru, namun sangat diinginkan dapat memberikan pengaruh baik pada hasil kerja pemerintah [2]. Sistem Informasi Layanan dan Pengaduan (SILADU) yang digunakan oleh Pusdatin Kesos dapat mengolah data-data para masyarakat atau warga yang kurang mampu. Dan *website* siladu.jakarta.go.id dapat digunakan langsung oleh masyarakat untuk melakukan pengecekan data apakah data mereka ada dalam database dan apakah data tersebut layak mendapatkan bantuan sosial atau tidak. Saat ini yaitu belum diketahui apakah *website* siladu.jakarta.go.id yang digunakan untuk mengecek data penetapan penerima bantuan sosial, telah memiliki kualitas layanan yang baik atau belum menurut pengguna. Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini berupaya untuk mengukur kualitas layanan *website* siladu.jakarta.go.id yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna dengan menentukannya menggunakan pendekatan *Webqual* 4.0. Penetapan hipotesisnya ada dua:

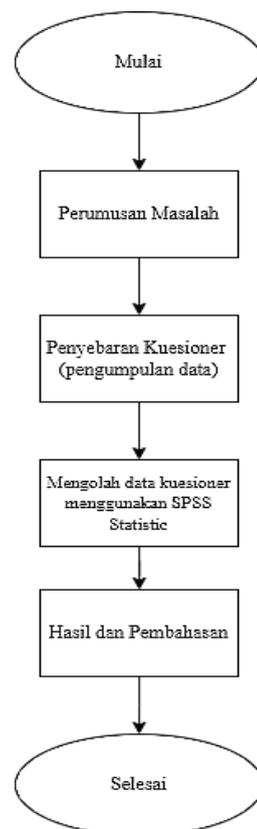
H₀ : Tidak ada pengaruh signifikan dari ketiga variabel *webqual* 4.0 terhadap kepuasan pengguna

H₁ : Ada pengaruh signifikan dari ketiga variabel *webqual* 4.0 terhadap kepuasan pengguna

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan penelitian ini termasuk kedalam metode kuantitatif dengan variabel yang digunakan yaitu 4 variabel. 3 dari variabel ini berdasarkan dari metode *webqual* 4.0 yaitu mutu kegunaan, mutu informasi, mutu layanan interaksi dan satu variabel nya kepuasan pengguna. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk Gform dengan 23 butir pertanyaan. Menggunakan sampel yang ditentukan dengan rumus *slovin*. Populasi penelitian adalah pengguna *website* siladu.jakarta.go.id dari warga Kelurahan Duri Kosambi

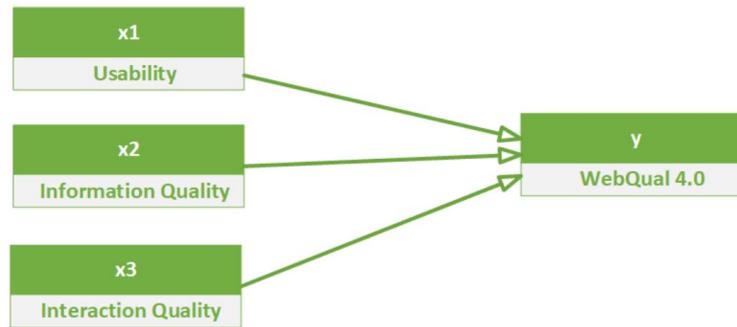
Tahapan penelitian:



Gambar 1. Tahapan penelitian

2.1. Webqual

Webqual ialah alat ukur kualitas *website* berdasarkan pengguna akhir (masyarakat). Alat ukur dengan metode *Webqual* ialah bentuk berkembangnya peningkatan dari metode *servqual* dimana sebelumnya sering digunakan untuk mengukur kualitas jasa [3]. *Webqual* instrument dikembangkan dengan berulang kali mengalami proses perubahan dengan kuesioner sebagai contoh sebelum di sampaikan ke komunitas yang lebih luas [4].



Gambar 2. Model Webqual 4.0

Sumber: [5]

1. *Usability quality* (kualitas kegunaan) menjelaskan karakteristik desain situs web yang berhubungan dengan tampilan aplikasi, kegunaan, kemudahan bernavigasi, dan gambaran yang diberikan ke pengguna aplikasi. Indikator kegunaan juga mencakup unsur-unsur yang dapat diukur, seperti kemudahan dalam mengaplikasikan, memahami, menelusuri, dan mengoperasikannya, serta seberapa baik dapat menyajikan tampilan visual yang baik. Hal ini dimaksudkan agar hal-hal tersebut dapat memberikan pengalaman yang menghibur dan memuaskan bagi penggunanya [5].

2. *Information quality* (kualitas informasi) menjelaskan masalah kualitas apa saja yang berkaitan dengan konten aplikasi, seperti apakah penjelasan yang diberikan ke pemakai apakah sesuai atau tidak. Terdapat hal-hal yang dapat diukur dalam indikator kualitas informasi, antara lain informasi yang tepat, dipercaya, terbaru, sesuai pembahasan, lengkap, dan mudah dipahami pengguna, serta kesesuaian penyajian. Informasi yang dikemas dalam format desain [5].

3. *Service Interaction Quality* (kualitas layanan interaksi) menggambarkan tingkat kualitas layanan yang akan ditemui pengguna saat menggunakan aplikasi dan akan diperiksa lebih teliti. Ada item dalam indikator kualitas Interaksi yang bisa menjadi pengukuran yaitu kemampuan internal untuk memberikan keamanan selama proses, memberikan kemudahan pengguna dalam berkomunikasi, memiliki reputasi yang kuat dan memberikan kepercayaan dalam mengamankan data [5].

2.2. Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler (2002) mendefinisikan “kepuasan pengguna adalah ukuran kesesuaian pengguna yang diperoleh dengan membandingkan harapan pengguna dengan hasil produk. Satu sistem yang dapat memuaskan semua kebutuhan pengguna maka mampu meningkatkan kepuasan pengguna” [6].

2.3. Pengumpulan Data

1. Wawancara

Melakukan wawancara langsung kepada salah satu pegawai di Pusdatin Kesos yang berkaitan dengan siladu.jakarta.go.id.

2. Studi Pustaka

Pada penyusunan ini mencari informasi referensi melalui jurnal penelitian terlebih dahulu dan dari *website* yang berhubungan dengan penelitian.

3. Angket (kuesioner)

Dalam penyusunan ini membentuk kuesioner berdasarkan aturan pada metode *Webqual* 4.0. Kuesioner ini di bagikan secara online kepada responden yaitu warga Kelurahan Duri Kosambi atau pengguna *website* siladu.jakarta.go.id. Skala yang dijadikan pengukuran dalam kuesioner ini adalah skala likert yang menampilkan lima pilihan kriteria.

2.4. Pengambilan Sampel

Populasi pada penelitian ini yaitu warga Kelurahan Duri Kosambi yang berusia dari 15 tahun keatas sampai 54 tahun (sebagai pengguna *website* siladu.jakarta.go.id). *Purposive sampling* itu termasuk kedalam *Nonprobability Sampling* yang mana metode tersebut digunakan dalam penelitian ini. Untuk menentukan sampel minimum yaitu dengan rumus Teknik *Slovin* [7]:

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

$$n = \frac{64.183}{1 + 64.183 (0,01)}$$

$$n = \frac{64.183}{642,83}$$

$$n = 99,844$$

Keterangan:

n = total responden

N = jumlah populasi

e = Margin of error

Sehingga diperoleh hasil sebesar 99,844 yang dibulatkan menjadi 100. Dan dari hal itu, 100 responden tersebut dapat dinilai kualitas layanan websitenya.

2.5. Uji Data

1. Pengujian Validitas

Dilakukannya pengujian validitas ini bertujuan menjadi pengukur instrument yang mampu melakukan pengukuran terhadap ke-validan satu kuesioner. Pengumpulan data yang dijadikan perwakilan objek yang diteliti, dari data kuesioner tersebut dilakukan pengujian yaitu pengujian validitas [8]. Penelitian ini menggunakan *Corrected Item Total Correlation*. Dengan kriteria r_{hitung} (nilai hasil *Corrected Item Total Correlation*) dibandingkan dengan nilai r_{tabel} yaitu 0,197 dengan signifikansi $5\% = 0,05$, jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga data dikatakan valid.

2. Pengujian Reliabilitas

Dilakukannya pengujian reliabilitas ini untuk mengukur suatu instrument penelitian sudah memenuhi tingkat kesesuaian, kevalidan, akurasi yang sesuai. Dengan tujuan untuk menentukan instrument dikatakan reliabel yang apabila instrument jika digunakan untuk mengukur objek dengan berulang kali akan selalu menghasilkan hasil yang sama [8]. Pengukuran ini diuji kestabilan variabelnya dengan menggunakan *SPSS Statistic 26* yang mana menentukannya melihat *Cronbach's alpha* yang dihasilkan.

2.6. Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas:

1. Uji Normalitas

Pada Analisis *Multivariate* Program IBM SPSS 25 “Uji normalitas memiliki fungsi yaitu untuk membuktikan sebuah regresi apakah variabel pengganggu memiliki distribusi normal” Untuk dapat mengetahui data itu berdistribusi normal atau tidak bisa dengan melakukan pengujian uji *Kolmogrov smirnov* dengan pengambilan keputusan yaitu: jika nilai sig < 0,05 maka H_0 ditolak, data berdistribusi tidak normal. Dan sebaliknya, jika nilai sig > 0,05 H_0 diterima, data berdistribusi normal [9].

2. Uji Multikolinearitas

“Memiliki kegunaan yaitu untuk dapat membuktikan ada atau tidaknya suatu korelasi antar variabel independen dalam model regresi”. Jadi, untuk mendeteksi ada atau tidak terjadinya multikolinieritas bisa dilihat dari nilai Tolerance & VIF (*Variance Inflation Factor*). Tidak ada multikolinearitas apabila Tolerance > 0,1 dan VIF < 10 [9].

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali “Uji heteroskedastisitas dapat digunakan untuk menentukan apakah dalam sebuah regresi dari satu observasi ke observasi lainnya dalam suatu regresi memiliki ketidaksamaan varians” [10]. Dengan menggunakan uji glejser yang dapat dilihat dari hasil output di *SPSS Statistic 26*.

2.7. Metode Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda yaitu cara yang digunakan untuk dapat mengolah data dengan dua variabel atau lebih. Dan dapat menentukan berpengaruh atau tidak antar variabel satu dengan yang lainnya merupakan pengertian dari metode analisis regresi linear berganda [11].

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 \dots$$

[8]

Keterangan:

Y : variabel terikat
a : nilai konstanta
X1 X2 X3 : variabel bebas
b1 b2 b3 : koefisien regresi linier

2.8. Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (uji t)

Di uji t, perbandingan nilai antara t_{hitung} terhadap t_{tabel} dalam uji t dapat menentukan berpengaruh atau tidaknya suatu variabel. Dengan ketentuan t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} dan nilai signifikansi yang dihasilkan dari uji 2 sisi $< 0,05$ [8].

2. Koefisien Determinasi

Model yang dihasilkan dari koefisien determinasi tersebut untuk mengetahui tingkat bahwa variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh mutu kegunaan, mutu informasi dan mutu layanan interaksi [8].

3. Uji Simultan (uji f)

Uji tersebut dilakukan dengan secara bersama-sama untuk dapat menentukan pengaruh seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat [8].

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pengujian Validitas

Dibawah ini hasil dari uji validitas:

Tabel 1. Hasil uji validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Usability Quality	X1.1	0.709	0,197	Valid
	X1.2	0.724		Valid
	X1.3	0.797		Valid
	X1.4	0.601		Valid
	X1.5	0.757		Valid
	X1.6	0.686		Valid
	X1.7	0.761		Valid
	X1.8	0.692		Valid
Information Quality	X2.1	0.741	0,197	Valid
	X2.2	0.628		Valid
	X2.3	0.812		Valid
	X2.4	0.687		Valid
	X2.5	0.764		Valid
	X2.6	0.783		Valid
	X2.7	0.719		Valid
Interaction Quality	X3.1	0.654	0,197	Valid
	X3.2	0.689		Valid
	X3.3	0.725		Valid
	X3.4	0.767		Valid
	X3.5	0.787		Valid
	X3.6	0.821		Valid
User Satisfaction	Y	0.622	0,197	Valid

Sumber: Data penelitian (2023)

Semua butir pernyataan nilai r_{hitung} pada *Corrected Item Total Correlation* yang dihasilkan lebih besar dari nilai r_{tabel} dengan signifikansi $5\% = 0,05$ dengan dua uji 2 sisi N (jumlah responden). Untuk menentukan nilai r_{tabel} yaitu dengan menggunakan rumus $df = N-2$, N = jumlah sampel. Sehingga $df = 100-2 = 98$, maka jumlah r_{tabel} yang didapatkan yaitu 0,197 [8]. Jadi, seluruh variabel pernyataan yang ada pada kuesioner dinyatakan **valid**. Karena hasilnya $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan r_{tabel} 0,197.

3.2. Pengujian Reliabilitas

Berikut hasil dari uji reliabilitas:

Tabel 2. Nilai Cronbach's Alpha pada Uji reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.963	23

Sumber: Data penelitian (2023)

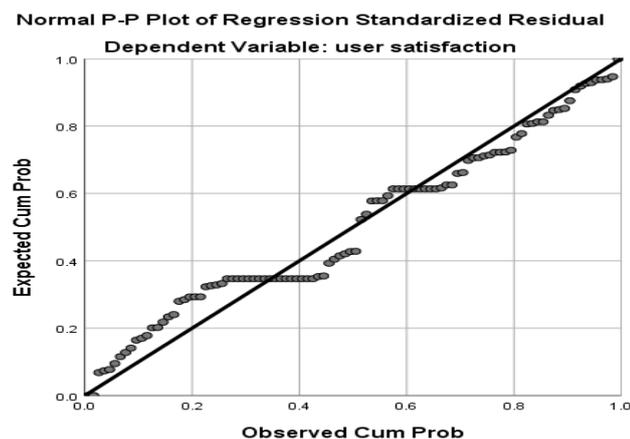
Dari Tabel 2. dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan yaitu 0,963 yang mana nilai tersebut > 0,6. Sehingga disimpulkan dari 23 butir pertanyaan keseluruhannya pada pengujian ini dikatakan reliabel.

3.3. Pengujian Asumsi Klasik

1. Pengujian Normalitas

Pengujian normalitas dengan analisis grafik & *kolmogrov smirnov*, berikut hasil dari pengujian normalitas:

a. Analisis Grafik



Gambar 3. Grafik P-Plot Normalitas Residual

Sumber: Data penelitian (2023)

Dari grafik data tersebut bisa diketahui pada penyebaran titik-titik tersebut berada di area garis diagonal dan menyebar berurut sesuai arah garis diagonal yang ada. Maka, penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal karena dari histogram titik menyebar di area garis.

b. Uji *Kolmogrov Smirnov*

Tabel 3. Hasil uji *kolmogrov smirnov*

Test Statistic	Nilai Sig.	Nilai Alpha	Keterangan
<i>Kolmogrov Smirnov</i>	0,190	0,05	Normal

Sumber: Data penelitian (2023)

Berdasarkan hasil dari pengujian *kolmogrov smirnov* yang dihasilkan yaitu 0,107 dan nilai signifikansi 0,190 dengan nilai *alpha* 0,05 yang maka jika diartikan nilai Sig. tersebut > 0,05. Sehingga pengujian ini dikatakan berdistribusi normal.

2. Pengujian Multikolinieritas

Dibawah ini merupakan hasil dari uji multikolinieritas:

Tabel 4. Hasil uji multikolinieritas

Model		Coefficients ^a	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	usability quality	.241	4.149
	information quality	.208	4.803
	service interaction quality	.216	4.620

a. Dependent Variable: user satisfaction

Sumber: Data penelitian (2023)

Dapat dilihat dari Tabel 4. hasil pengujian ketiga variabel *webqual* 4.0 nilai *Tolerance* yang dihasilkan > 0,1 dan *VIF* < 10. Jadi, jika disimpulkan pada pengujian ini tidak ada multikolinieritas karna sesuai dengan ketentuan.

3. Pengujian Heteroskedastisitas

Dibawah ini merupakan hasil dari uji glejser pada pengujian heteroskedastisitas:

Tabel 5. Hasil Uji *glejser*

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients		
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.007	.202		4.979	.000
	usability quality	.025	.013	.355	1.947	.054
	information quality	.012	.014	.167	.853	.396
	Service interaction quality	-.064	.014	-.855	-4.448	.000

a. Dependent Variable: Abs_Ut

Sumber: Data penelitian (2023)

Dari pengujian tersebut maka metode glejser yang dihasilkan hanya mutu kegunaan & mutu informasi yang tidak menunjukan terjadi adanya heteroskedastisitas, karena nilai Sig. yang didapatkan > 0,05. Sedangkan variabel mutu layanan interaksi nilai Sig. yang dihasilkan < 0,05 sehingga terjadi heteroskedastisitas.

3.4. Metode Analisis Regresi Linier Berganda

Dibawah ini interpretasi dari analisis regresi linier berganda:

Tabel 6. *Coefficients* output SPSS

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients		
		Unstandardized Coefficients	Beta	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.573	.344		4.566	.000
	usability quality	-.011	.022	-.080	-.504	.616
	information quality	.031	.024	.221	1.297	.198
	Service interaction quality	.076	.025	.515	3.074	.003

a. Dependent Variable: user satisfaction

Sumber: Data penelitian (2023)

Hasil analisis ini berdasarkan dari hasil output yang dihasilkan dari *SPSS Statistic 26*. Maka jika di interpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta didapatkan 1.573 oleh karena itu berarti apabila variabel independen (bebas) ada peningkatan maka variabel dependen (terikat) akan menurun.
2. Koefisien kualitas kegunaan yang didapatkan -0,011. Dari uji regresi menghasilkan tidak ada pengaruh antara mutu kegunaan terhadap kepuasan pengguna. Yang dapat diartikan apabila semakin besar atau kecilnya nilai yang didapatkan tidak akan terpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

3. Koefisien kualitas informasi yang didapatkan 0,031. Dari uji regresi menghasilkan tidak ada pengaruh antara mutu informasi terhadap kepuasan pengguna. Yang dapat diartikan apabila semakin besar atau kecilnya nilai yang didapatkan tidak akan terpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
4. Pada koefisien kualitas layanan interaksi yang didapatkan 0,076 dan bernilai positif. Dari hasil uji regresi yang dihasilkannya yaitu terpengaruh positif antara mutu layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna. Yang dapat diartikan apabila semakin tinggi nilai yang didapatkan pada kualitas layanan interaksi maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat.

1. Uji Parsial (Uji t)

Untuk dapat menentukan t_{tabel} pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus $df = n-k$. Dengan ketentuan hasil dari t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} dan nilai signifikansi yang dihasilkan dari uji 2 sisi $< 0,05$ [8]. Sehingga, jika dihitung menjadi $100-4 = 96$. Dengan taraf signifikansi 5% (0,05) maka t_{tabel} yang dihasilkan yaitu sebesar 1.985. Berikut nilai t_{hitung} yang dihasilkan pada penelitian ini:

Tabel 7. Hasil uj parsial (uji t)

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	4.566	.000
usability quality	-.504	.616
information quality	1.297	.198
Service interaction quality	3.074	.003

a. Dependent Variable: user satisfaction

Sumber: Data penelitian (2023)

Dari hasil tabel *coefficients* pada uji t, didapatkan t_{hitung} untuk tiap-tiap variabel yaitu:

- a. Variabel mutu kegunaan pada t_{hitung} yang dihasilkan yaitu 0,504 maka dapat dikatakan nilai yang dihasilkan itu lebih kecil dari nilai t_{tabel} yaitu 1,985. Dan juga nilai signifikansi yang didapatkannya lebih besar dari 0,05 yaitu 0,616. Oleh karena itu, dikatakan tidak terpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- b. Variabel mutu informasi pada t_{hitung} yang dihasilkan yaitu 1,297 maka dapat dikatakan nilai yang dihasilkan itu lebih kecil dari nilai t_{tabel} yaitu 1,985. Dan juga nilai signifikansi yang didapatkannya lebih besar dari 0,05 yaitu 0,198. Oleh karena itu, dikatakan tidak terpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- c. Variabel mutu layanan interaksi pada t_{hitung} yang dihasilkan yaitu 3,074 maka nilai itu lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu 1,985. Dan signifikansinya yang dihasilkan kurang dari 0,05 yaitu 0,003. Sehingga dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 ^a	.418	.399	.503

a. Predictors: (Constant), service quality, usability quality, information quality
b. Dependent Variable: user satisfaction

Sumber: Data penelitian (2023)

Dapat dilihat nilai koefisien determinasi (R Square) di kolom *Model Summary* yaitu 0,418 atau 41,8% maka jika diartikan bahwa secara keseluruhan (simultan) ketiga variabel *webqual* 4.0 ada terpengaruh terhadap variabel Y yaitu kepuasan pengguna sebesar 41,8%. Dan sisa 58% terpengaruhi oleh factor-faktor lain diluar yang tidak dianalisis dipenelitian ini.

3. Pengujian Simultan (uji f)

Untuk dapat menentukan f_{tabel} ini memakai rumus $df = n-k-1$ [8]. Maka, jika dihitung menjadi $100-3-1 = 96$. Dengan taraf Sig. 5% (0,05) maka f_{tabel} yang dihasilkan yaitu sebesar 2,699. Berikut nilai f_{hitung} yang dihasilkan:

Tabel 9. Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.453	3	5.818	22.949	.000 ^b
	Residual	24.337	96	.254		
	Total	41.790	99			

a. Dependent Variable: user satisfaction
b. Predictors: (Constant), service quality, usability quality, information quality

Sumber: Data penelitian (2023)

Dapat di lihat nilai F_{hitung} sebesar 22,949 dengan signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000. Karena nilai Sig. yang dihasilkan $< 0,05$ maka jika diambil kesimpulannya secara simultan ketiga variabel *webqual* 4.0 berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, karena ketiga variabel *Webqual* 4.0 secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.

4. Kesimpulan

Pengaruh yang signifikan antara ketiga variabel *webqual* 4.0 terhadap kepuasan pengguna berdasarkan dari hasil uji simultan, nilai yang dihasilkan yaitu 22,949 dan f_{tabel} yang didapatkan sebesar 2,699 maka ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang artinya ketiga variabel berarti memiliki kualitas yang baik menurut pengguna. Sedangkan berdasarkan dari hasil uji parsial dari ketiga dimensi *Webqual* 4.0 hanya dimensi mutu layanan interaksi yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* siladu.jakarta.go.id yaitu karena nilai signifikansi yang dihasilkannya $< 0,05$ yaitu 0,003 dan t_{hitung} yang didapatkan lebih besar dari t_{tabel} yaitu 3,074 dan t_{tabel} 1,985, yang diartikan apabila mutu layanan interaksi mengalami peningkatan maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Bagian yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu hanya variabel kualitas layanan interaksi sedangkan kualitas kegunaan, kualitas informasi dinilai tidak terdapat pengaruh. Kualitas layanan yang diberikan *website* siladu.jakarta.go.id dianggap sudah bekerja dengan sangat baik karena berdasarkan dari hasil yang didapatkan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Referensi

- [1] I. Kurniyado And R. Amalia, "Analisis Kualitas Layanan Website Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Bina Darma Conf. ...*, Vol. 4, No. 1, Pp. 410–417, 2022, [Online]. Available: <https://conference.binadarma.ac.id/index.php/bdccc/article/view/2783%0ahttps://conference.binadarma.ac.id/index.php/bdccc/article/download/2783/1316>
- [2] B. Budiman, S. Fajar Rodiansyah, And D. Abdurahman, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Dan Peningkatan Layanan Siladdu (Sistem Informasi Pelayanan Desa Dan Dataterpadu)," *J. Mnemon.*, Vol. 1, No. 2, Pp. 21–27, 2019, Doi: 10.36040/Mnemonic.V1i2.34.
- [3] W. S. Fatmala, Suprpto, And A. Rachmadi, "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 175–183, 2018.
- [4] I. Purwandani And N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: Mybest E-Learning System Ubsi," *J. Sist. Dan Teknol. Inf.*, Vol. 9, No. 3, P. 300, 2021, Doi: 10.26418/Justin.V9i3.47129.
- [5] C. Mashuri Et Al., *Evaluasi Lms Google Classroom Menggunakan Usability Testing, Webqual 4.0, Dan End User Computing Satisfaction*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia Anggota Ikapi Jawa Barat, 2022.
- [6] N. N. Asyifa, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (Siam) Universitas Brawijaya," 2019.
- [7] W. B. D. Hasna And I. K. D. Nuryana, "Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *Jeisbi (Journal Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.)*, Vol. 02, No. 04, Pp. 27–32, 2021.
- [8] I. Habiba And G. Wijaya, "Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Paradig. - J. Komput. Dan Inform.*, Vol. 24, No. 1, Pp. 29–36, 2022, Doi: 10.31294/Paradigma.V24i1.963.

- [9] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [10] R. P. Ayuwardani, “Pengaruh Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering (Studi Empiris Perusahaan Go Public Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015) The,” Vol. VII, No. 1, 2018.
- [11] A. Afriyanto, E. Gernaria Sihombing, P. Studi Sistem Informasi, And S. Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Nusa Mandiri, “Inti Nusa Mandiri Analisis Pengaruh Kualitas Web Ppdb Online Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sman 2 Tambun Utara,” *Inti Nusa Mandiri*, Vol. 13, No. 2, Pp. 59–66, 2019, [Online]. Available: [Http://Nusamandiri.Ac.Id](http://Nusamandiri.Ac.Id)