

Analisis Kualitas Website PT. Altrak 1978 Menggunakan Metode WebQual 4.0

Millania Pratama¹, Nizirwan Anwar²

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul

E-mail: millania010100@gmail.com¹, nizirwan.anwar@esaunggul.ac.id²

ABSTRAK

PT. Altrak 1978 adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang Distributor Alat Berat. PT. Altrak 1978 memiliki sebuah website yaitu www.altrak1978.co.id. Website tersebut digunakan untuk pemberian informasi kepada klien atau pengguna mengenai alat berat yang mereka cari. Website PT. Altrak 1978 belum dikatakan sebagai website e-commerce dikarenakan website hanya bisa melakukan transaksi secara pre-order. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website PT. Altrak 1978 terhadap kepuasan pengguna dengan metode WebQual 4.0 yang memiliki 3 variabel yaitu Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data survey yang disebarkan kepada *user website* PT. Altrak 1978. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah Teknik *purposive sampling*. Serta untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden, peneliti menggunakan metode skala Likert dengan 4 pilihan skala yang disediakan untuk responden. Kemudian dari data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan SPSS (*Software Statistical Product and Service Solution*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable Usability Quality dan Information Quality tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna PT. Altrak 1978 dikarenakan nilai t hitung $< t$ tabel, sedangkan Service Interaction Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website PT. Altrak 1978 dikarenakan nilai t hitung $> t$ tabel. secara bersama-sama menunjukkan bahwa berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikan sebesar 51,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan website PT. Altrak1978.

Kata kunci : *Kualitas Website, Kepuasan Pengguna, WebQual 4.0, Statistical Product and Service Solutions (SPSS), Regresi Linier Berganda*

ABSTRACT

PT. Altrak 1978 is a company engaged in the distribution of heavy equipment. PT. Altrak 1978 has a website, namely www.altrak1978.co.id. The website is used to provide information to clients or users regarding the heavy equipment they are looking for. PT. Altrak 1978 has not been called an e-commerce website because the website can only make pre-order transactions. This study aims to measure the quality of PT. Altrak 1978 on user satisfaction with the WebQual 4.0 method which has 3 variables namely Usability, Information Quality, and Interaction Service Quality. This research uses quantitative methods with survey data collection techniques that are distributed to PT website users. Altrak 1978. The technique used for sampling is purposive sampling technique. As well as to measure the attitudes, opinions, and perceptions of respondents, researchers used the Likert scale method with 4 scale options provided for respondents. Then the data obtained will be analyzed using SPSS (Software Statistical Product and Service Solution). The results of this study

indicate that the Usability Quality and Information Quality variables do not have a positive and significant influence on PT. Altrak 1978 because the value of t count $< t$ table, while Service Interaction Quality has a positive and significant influence on website user satisfaction PT. Altrak 1978 because the value of t count $> t$ table. collectively indicate that it has a simultaneous effect on user satisfaction with a significant value of 51.3%. This shows that users are satisfied with PT. Altrak1978.

Keywords : *Website Quality, User Satisfaction, WebQual 4.0, Statistical Product and Service Solutions (SPSS), Multiple Linear Regression*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan dampak perubahan pada layanan disebuah organisasi atau perusahaan. Pada saat ini layanan kepada pengguna bisa diberikan secara online, contohnya adalah perusahaan-perusahaan yang menjual barang/jasanya melalui website perusahaannya. Hal ini dipicu karena kebutuhan akan data dan informasi dituntut untuk lebih cepat didapatkan oleh individu, kelompok, maupun organisasi. Saat ini aplikasi website sudah banyak digunakan oleh organisasi-organisasi sebagai media dalam melakukan berbagai aktivitas pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang tujuannya untuk dilihat dan digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan (Rezkiyani et al., 2018).

PT. Altrak 1978 memiliki sebuah website yaitu www.altrak1978.co.id. Website tersebut digunakan untuk pemberian informasi kepada klien atau pengguna mengenai alat berat yang mereka cari.

Website PT. Altrak 1978 belum dikatakan sebagai website e-commerce dikarenakan website hanya bisa melakukan transaksi secara pre-order. Sementara itu menurut (Siti Monalisa & Khairul Rizky, 2021) menyatakan bahwa

website e-commerce bukan hanya menampilkan produk yang dipasarkan, tetapi transaksi juga dilakukan melalui website tersebut. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas website PT. Altrak 1978.

Berdasarkan wawancara ditemukan beberapa fakta dan permasalahan yang terdapat pada website PT. Altrak 1978. Pertama, informasi dari website PT. Altrak 1978 kurang up to date. Karena tidak adanya harga produk yang dicantumkan. Akibatnya pelanggan tidak mengetahui tingkat kemurahan atau kemahalan suatu produk tersebut. Kedua, website hanya bisa membuat request quote ketika ingin memesan suatu produk. Website tidak menyediakan fitur konfirmasi ulang mengenai produk yang telah dipesan. Ketiadaan fitur ini menyebabkan pelanggan kesulitan dan tidak memperoleh kepercayaan dalam bertransaksi (Siti Monalisa & Khairul Rizky, 2021).

Permasalahan-permasalahan tersebut diamati dari 3 variabel webqual 4.0. Menurut (Barnes & Vidgen, 2003) dalam (Alifiarga, 2019) webqual 4.0 merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas sebuah website. Metode ini dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen berdasar pada konsep Quality Function Deployment (QFD) yang menitikberatkan pada “*voice of customer*”. Webqual 4.0 memiliki 3 (tiga) variable, yaitu variable kualitas informasi, kualitas interaksi, dan

kegunaan. Metode ini digunakan pada penelitian ini karena WebQual 4.0 mengukur kualitas sebuah website berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung (Tarigan, 2008) untuk mengetahui factor-faktor apa saja yang dapat ditingkatkan pada website tersebut sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna atau pengunjung.

2. LANDASAN TEORI

Webqual 4.0 merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah website berdasarkan persepsi pengguna akhir. (Barnes & Vidgen, 2002). Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual yang banyak digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas jasa sebelumnya. Pengembangan instrument WebQual 4.0 didasarkan pada konsep Quality Function Development (QFD) yaitu sebuah proses yang proses pengembangan dan implementasinya berdasarkan “*voice of customer*”. Pengukuran kualitas website dengan WebQual 4.0 dilakukan oleh pengguna *website*, sehingga pengukuran yang dilakukan akan menjadi bantuan dan masukan bagi pengelola website untuk menyesuaikan website tersebut sesuai dengan persepsi penggunanya (Alifiarga, 2019). Webqual 4.0, merupakan model terbaru yang ditawarkan dan memiliki 3 variabel pengukuran dengan 22 butir pertanyaan (Alifiarga, 2019). Ketiga variabelnya adalah:

- Usability

Variable ini berhubungan dengan desain atau rancangan dari website tersebut. Tampilan website, kemudahan pengguna saat memakai website, navigasi website,

dan user experience (Tarigan, 2008). Selain itu Usability memiliki focus pada perpektif bagaimana pengguna menerima dan berinteraksi terhadap website. Selain itu desain sebuah website harus sesuai dengan keperluan pengguna dan bisa memastikan bahwa pengguna puas saat menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan website tersebut tanpa kendala apapun.

- Information Quality

Merupakan mutu dari konten yang terdapat dalam website dan kepantasan informasi tersebut disajikan kepada pengguna (Barnes & Vidgen, 2002). Pada variable ini, pengukuran dilakukan atas dasar keakuratan informasi, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up-to-date, kemudahan informasi untuk dimengerti, informasi yang sesuai topik bahasan, format penyajian informasi. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan dikembangkan pada variable ini dibangun berdasarkan literatur yang berfokus pada kualitas data, informasi, dan system. Kualitas informasi diukur berdasarkan relevansi informasi, akurasi dan ketepatan waktu. Relevansi informasi berkaitan dengan bagaimana informasi tersebut disajikan apakah sesuai dengan topik bahasan dan mudah dimengerti. Akurasi berkaitan dengan kepercayaan dan validasi informasi yang disediakan. Sedangkan ketepatan waktu berkaitan dengan bagaimana informasi disajikan dengan up-to-date.

- Service Interaction Quality

Variable ini berkaitan dengan kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi website yang baik, memudahkan proses komunikasi, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, serta

memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa janji yang disampaikan akan ditepati. Variable ini merupakan persepsi pengguna terhadap semua proses layanan yang dapat diselesaikan secara online serta sarana interaksi alternatif yang keamanannya lebih baik. Focus variable ini adalah bagaimana kualitas interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka memahami lebih dalam tentang website yang sedang dikunjungi, dalam hal ini berkaitan dengan trust dan empathy. Bagaimana pengguna merasa aman saat berinteraksi, memberikan dan menyimpan informasi pribadi, serta menciptakan perasaan emosional yang lebih personal.

3. METODOLOGI

Menurut teori WebQual, terdapat tiga variable yang mewakili kualitas suatu website, yaitu kualitas kegunaan (Usability Quality), kualitas Informasi (Information Quality), dan kualitas Interaksi layanan (Service Interaction Quality) yang dalam penelitian ini menjadi variable X1, X2, dan X3. Pada penelitian ini, terdapat satu variable terikat (Y) yaitu kepuasan pengguna. Berikut penjelasan variable yang akan digunakan dalam penelitian ini.

a. Kegunaan (Usability Quality)

Variable Mutu yang terkait dengan website, misalnya pengguna merasa mudah untuk mengoperasikan website, bernavigasi dan berinteraksi dengan website, kesesuaian tampilan website yang menarik minat pengguna untuk menggunakan website Kembali, serta dampak bagi pengguna website. Berikut indicator untuk variable kegunaan (Usability Quality)

Tabel 3.2 Indikator Variabel Kegunaan

No	Indikator
1.	Pengguna merasa website ini mudah untuk dipelajari dan dioperasikan
2.	Interaksi pengguna dengan website jelas dan mudah dimengerti
3.	Pengguna merasa website mudah dinavigasikan
4.	Pengguna merasa website mudah untuk digunakan
5.	Website memiliki tampilan yang menarik
6.	Desain website sesuai dengan jenisnya
7.	Website mengandung kompetensi
8.	Website menciptakan pengalaman positif untuk pengguna

Sumber : (Habiba & Wijaya, 2022)

b. Kualitas informasi (Information Quality)

Variable Mutu yang berkaitan dengan isi dari sebuah website, seperti layak atau tidaknya informasi yang disampaikan, apakah informasi tersebut dapat dipercaya, akurasinya tepat serta berkaitan dari jenis website itu sendiri.

Tabel 3.3 Indikator Variabel Kualitas Informasi

No.	Indikator
1.	Menyediakan informasi yang cukup jelas
2.	Menyediakan informasi yang kredibel
3.	Menyediakan informasi yang selalu diperbarui
4.	Menyediakan informasi yang relevan
5.	Menyediakan informasi yang mudah untuk dipahami

6.	Menyediakan informasi pada tingkatan yang tepat secara detail
7.	Menyajikan informasi dengan format yang tepat

Sumber : (Habiba & Wijaya, 2022)

c. Kualitas Layanan Interaksi (Service Interaction Quality)

Variable Mutu yang memuat layanan interaksi yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan website yang dapat diwujudkan dari terbentuknya rasa kepercayaan serta empati pengguna.

Tabel 3.4 Indikator Variabel Kualitas Layanan Interaksi

No.	Indikator
1.	Mempunyai reputasi yang baik
2.	Rasa aman untuk menyampaikan informasi pribadi
3.	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
4.	Adanya suasana komunitas
5.	Kemudahan untuk memberi masukan (feedback)
6.	Rasa percaya atas informasi yang disampaikan website

Sumber : (Habiba & Wijaya, 2022)

d. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Instrument ini menjadi variable dependen atau terikat, yang menunjukkan bagaimana pendapat pengguna terhadap kualitas website berdasarkan tiga variable sebelumnya.

Tabel 3.5 Indikator Kepuasan Pengguna

No.	Indikator
1.	Website ini memenuhi kebutuhan saya
2.	Website ini efektif dalam penggunaannya

3.	Website ini efisien dalam penggunaannya
4.	Secara keseluruhan, saya puas dengan website PT. Altrak 1978

Sumber : (Alifiarga, 2019)

Penelitian ini menetapkan tiga hipotesis di bawah:

H1 : Terdapat pengaruh signifikan dari variable usability quality pada kualitas website PT. Altrak 1978 secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna

H2 : Terdapat pengaruh signifikan dari information quality pada kualitas website PT. Altrak 1978 secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna

H3 : Terdapat pengaruh signifikan dari service interaction quality pada kualitas website PT. Altrak 1978 secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat poin skala likert. Pengguna akan diminta menilai website untuk kualitas masing-masing menggunakan skala mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Peneliti menggunakan poin genap untuk skala likert dengan tujuan menghindari kecenderungan responden yang memilih netral.

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan Teknik survey, dimana pengumpulan data primer yang ada di dalam penelitian ini merupakan data yang langsung dari sumber atau objek penelitian, yang berupa observasi, hasil wawancara, dan hasil pengisian kuesioner yang didapatkan dari responden menggunakan Website PT. Altrak 1978. Didalam penelitian ini, peneliti menggunakan ukuran sampel menurut Sugiyono (2019:143) dimana analisis yang digunakan adalah multivariate dengan korelasi atau regresi berganda maka, jumlah anggota sampel

yang diambil 20 kali dari jumlah variable yang diteliti. Dari penjelasan diatas, maka jumlah sampel yang akan diteliti adalah 100 orang responden yang memiliki pengalaman menggunakan website PT. Altrak 1978. Sampel dipilih secara purposive, karena responden harus memiliki kriteria pernah menggunakan website PT. Altrak1978.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil dan pembahasan dalam penelitian ini:

1. Uji Validitas

Adapun hasil uji validasi terhadap 100 responden yang telah dihitung menggunakan aplikasi SPSS 23.0 adalah sebagai berikut

Tabel 4.1

Uji Validitas

No	Pernyataan	Nilai sig hitung	Nilai sig standar	Ket
	Usability Quality			
1.	Pengguna merasa website ini mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	0,00	0,05	Valid
2	Interaksi pengguna dengan website jelas dan mudah dimengerti	0,00	0,05	Valid

3	Pengguna merasa website mudah dinavigasikan	0,00	0,05	Valid
4	Pengguna merasa website mudah untuk digunakan	0,00	0,05	Valid
5	Website memiliki tampilan yang menarik	0,00	0,05	Valid
6	Desain website sesuai dengan jenisnya	0,00	0,05	Valid
7	Website mengandung kompetensi	0,00	0,05	Valid
8	Website menciptakan pengalaman positif untuk pengguna	0,00	0,05	Valid
	Information Quality			
1	Website ini menyediakan informasi yang cukup jelas	0,00	0,05	Valid
2	Website ini menyediakan informasi yang kredibel	0,00	0,05	Valid
3	Website ini menyediakan informasi yang selalu diperbarui	0,00	0,05	Valid
4	Website ini menyediakan	0,00	0,05	Valid

	n informasi yang relevan			
5	Website ini menyediakan informasi yang mudah untuk dipahami	0,00	0,05	Valid
6	Website ini menyediakan informasi pada tingkatan yang tepat secara detail	0,00	0,05	Valid
7	Website ini menyediakan informasi dengan format yang tepat	0,00	0,05	Valid
	Service Interaction Quality			
1	Website ini memiliki reputasi yang baik	0,00	0,05	Valid
2	Saya merasa bahwa informasi pribadi saya tersimpan dengan aman	0,00	0,05	Valid
3	Saya merasa bahwa website ini menarik minat dan perhatian pengguna	0,00	0,05	Valid
4	Setelah menggunakan website ini, saya merasa menjadi bagian dari pencari jasa alat berat	0,00	0,05	Valid

5	Website ini memberikan kemudahan untuk memberikan masukan (feedback)	0,00	0,05	Valid
6	Website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan penyedia informasi layanan jasa	0,00	0,05	Valid
7	Saya merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan	0,00	0,05	Valid
	User Satisfaction			
1	Website ini memenuhi kebutuhan saya	0,00	0,05	Valid
2	Website ini efektif dalam penggunaannya	0,00	0,05	Valid
3	Website ini efisien dalam penggunaannya	0,00	0,05	Valid
4	Secara keseluruhan, saya puas dengan website PT. Altrak 1978	0,00	0,05	Valid

Sumber : Data diolah, 2023

Dari hasil uji validitas diatas, sebanyak 26 pernyataan yang terdiri dari Usability Quality, Information Quality,

Service Interaction Quality, dan User Satisfaction dinyatakan valid secara keseluruhan. Hal tersebut dikarenakan hasil dari sig hitung dibawah 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan layak digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Untuk melakukan uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel.

Adapun hasil uji reliabilitas yang telah dihitung menggunakan aplikasi SPSS 23.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Usability Quality	0,840	Reliabel
Information Quality	0,834	Reliabel
Service Interaction Quality	0,880	Reliabel
User Satisfaction	0,892	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diatas dengan *Cronbach's Alpha* terhadap semua item pernyataan yang telah dijawab oleh responden, maka hasilnya dinyatakan reliabel karena nilai semua item pernyataan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,06.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistic menggunakan metode regresi linier berganda, karena variable independent yang digunakan lebih dari satu variable.

Analisis regresi berganda digunakan untuk melihat pengaruh antara lebih dari satu variable, yang dalam penelitian ini adalah Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality terhadap User Satisfaction dengan tingkat kepercayaan 95%, $\alpha = 0,05$.

a. Uji t

Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ table}$ maka terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ table}$ maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y.

$$t \text{ table} = t (\alpha/2; n - k - 1) = t (0,05/2; 100 - 5 - 1) = t (0,025; 94) = 1,989$$

α = tingkat kepercayaan

n = jumlah sampel

k = jumlah variable x

b. Uji F

Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ atau $F \text{ hitung} > F \text{ table}$, maka terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variable Y. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ table}$ maka tidak terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variable Y.

$$F \text{ table} = F (k ; n - k) = F (5; 100 - 5) = F (5; 95) = 2,31$$

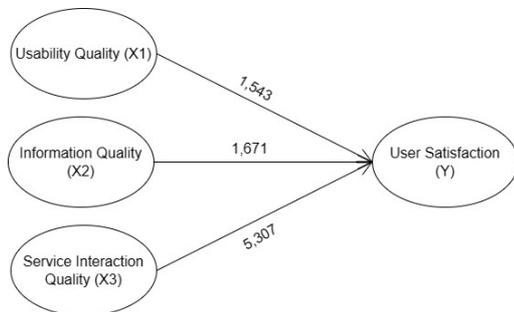
c. Pengujian hipotesis H1 sampai H3 dengan uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
	(Constant)	.088	1.429		.951
	Usability Quality	.104	.067	.131	1.543
	Information Quality	.117	.070	.167	1.671
	Service Interaction Quality	.351	.066	.522	5.307

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Gambar 4.2 hasil Uji t

- Pengujian Hipotesis (H1)
Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y sebesar $0,126 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,543 < t$ table $1,989$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X1 terhadap Y
- Pengujian Hipotesis (H2)
Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y sebesar $0,098 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,671 < t$ table $1,989$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X2 terhadap Y
- Pengujian Hipotesis (H3)
Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X3 terhadap Y sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,307 > t$ table $1,989$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X3 terhadap Y.



Gambar 4.3 Hasil uji Hipotesis H1 – H3

d. Pengujian Hipotesis H4 dengan Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	288.585	3	96.195	35,793	.000 ^b
	Residual	258.005	96	2.688		
	Total	546.590	99			

a. Dependent Variable: User Satisfaction
b. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability Quality, Information Quality

Gambar 4.4 hasil uji F

- Berdasarkan hasil diatas, diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y adalah

sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $35,793 > F$ table $2,31$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y.

e. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.727 ^a	.528	.513	1.639

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

Gambar 4.5 Hasil uji R Square

Berdasarkan hasil diatas, diketahui bahwa R Square sebesar $0,513$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variable X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $51,3\%$.

4. Pengujian Hasil

• **Uji Normalitas**

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Central Limit Theorem (CLT)* yang menjelaskan bahwa, ketika jumlah observasi (N) lebih besar dari 30 ($N > 30$) maka asumsi normalitas dapat diabaikan. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.3 Uji Normalitas

Jumlah Sampel	<i>Central Limit Theorem (CLT)</i>	Keterangan
100	>30	Terdistribusi normal

• **Uji Heterokedastisitas**

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berikut kriteria uji heterokedastisitas:

- Jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas
- Jika nilai signifikansi < 0,05 maka heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1						
(Constant)	1.159	.989			1.173	.244
Usability Quality	.018	.046	.047		.386	.700
Information Quality	-.083	.049	-.247		-1.730	.087
Service Interaction Quality	.061	.046	.188		1.335	.185

a. Dependent Variable: RES2

Gambar 4.6 hasil uji heterokedastisitas

Berdasarkan hasil diatas, variable X1, X2, dan X3, nilai signifikansi nya > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heterokedastisitas.

• Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkolerasi (hubungan yang kuat) antar variable independent. Salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinearitas ini adalah dengan menggunakan metode *Tolerance* dan *VIF (Variance Imflation Factor)*.

Dasar pengambilan uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- Melihat nilai Tolerance: jika nilai Tolerance > 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas
- Melihat nilai VIF : jika nilai VIF < 10,00 maka tidak terjadi Multikolinearitas.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1								
(Constant)	.899	1.429			.061	.951		
Usability Quality	.104	.067	.191		1.543	.126	.678	1.475
Information Quality	.117	.070	.167		1.671	.098	.494	2.025
Service Interaction Quality	.351	.066	.522		5.307	.000	.509	1.964

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Gambar 4.7 hasil uji Multikolinearitas

Berdasarkan gambar diatas, hasil perhitungan nilai Tolerance tidak ada variable independent yang memiliki nilai Tolerance < 0,01, dengan nilai Tolerance variable Usability Quality sebesar 0,678,

Information Quality sebesar 0,494, Service Interaction Quality sebesar 0,509. Sementara itu hasil perhitungan VIF juga menunjukkan hasil serupa, yaitu tidak adanya nilai VIF dari variable independent yang memiliki nilai VIF > 10,00 dengan nilai VIF masing-masing variable Usability Quality sebesar 1,475, variable Information Quality sebesar 2,025, variable Service Interaction Quality sebesar 1,964. Merujuk pada hasil perhitungan nilai Tolerance dan VIF dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya Multikolinearitas antar variable independent dalam model regresi.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, diharapkan agar Website PT. Altrak 1978 tetap menjaga atau meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir pada pengguna website PT. Altrak 1978, Adapun faktor-faktor yang mempunyai nilai pengaruh yang besar hingga yang kecil berdasarkan hasil penelitian antara lain sebagai berikut:

4.2.1 Faktor Usability Quality

Dalam penelitian ini, membuktikan bahwa faktor Usability Quality tidak mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t sebesar 1,543. Oleh karena itu, penulis merekomendasikan pihak pengolah website dari PT. Altrak1978 agar dapat meningkatkan kualitas dari Usability Quality yang terdiri dari website mudah dipelajari dan dioperasikan, website mudah dimengerti dan jelas, website mudah di navigasikan, pengguna merasa mudah ketika menggunakan website, website memiliki tampilan yang menarik, desain website sesuai dengan jenisnya, website mengandung kompetensi, dan website menciptakan pengalaman positif. Sehingga tidak ada penurunan dari

kepuasan pengguna akhir website PT. Altrak 1978.

4.2.2 Faktor Information Quality

Dalam penelitian ini, membuktikan bahwa faktor Information Quality tidak mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t sebesar 1,671. Oleh karena itu, penulis merekomendasikan pihak pengolah website dari PT. Altrak1978 agar dapat meningkatkan kualitas dari Information Quality yang terdiri dari menyediakan informasi yang cukup jelas, menyediakan informasi yang kredibel, menyediakan informasi yang selalu diperbarui, menyediakan informasi yang relevan, menyediakan informasi yang mudah untuk dipahami, menyediakan informasi pada tingkatan yang tepat secara detail, menyajikan informasi dengan format yang tepat. Sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan pengguna akhir website PT. Altrak1978.

4.2.3 Service Interaction Quality

Dalam penelitian ini, membuktikan bahwa faktor Service Interaction Quality mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t sebesar 5,307. Oleh karena itu, penulis merekomendasikan pihak pengolah website dari PT. Altrak1978 agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari Service Interaction Quality yang terdiri dari website memiliki reputasi yang baik, rasa aman dalam menyampaikan informasi pribadi, kemudahan untuk menarik minat dan perhatian pengguna, adanya suasana komunitas, kemudahan untuk memberi masukan (feedback), website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan penyedia informasi layanan jasa, dan pengguna merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan. Sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan pengguna akhir website PT. Altrak1978.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, berikut kesimpulan yang didapat:

1. Dari nilai t hitung dan nilai signifikan masing-masing variable, yaitu Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality yang diperoleh menunjukkan bahwa Usability Quality dan Information Quality tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna PT. Altrak 1978, sedangkan Service Interaction Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website PT. Altrak 1978 secara parsial.
2. Dari nilai F hitung dan nilai signifikan masing-masing variable yaitu Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality yang diperoleh menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Website PT. Altrak1978
3. Variabel Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality secara bersama-sama menunjukkan bahwa berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikan sebesar 51,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan website PT. Altrak1978.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. Melakukan penelitian dengan topik yang sama, yaitu tentang analisis kepuasan pengguna website PT, Altrak1978 dengan menggunakan metode yang berbeda, sehingga dapat dijadikan sebagai perbandingan.
2. Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan tolak ukur dalam perbaikan dan pengembangan website PT. Altrak 1978 agar menjadi lebih baik ke depannya.

Daftar Pustaka

- Alifiarga, H. (2019). PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PENCARI KERJA (STUDI KASUS: JOBSTREET). *PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PENCARI KERJA (STUDI KASUS: JOBSTREET)*, 5–10.
- Amalia, L. (2021). *EVALUASI KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK KINERJA (E-KINERJA) TERHADAP PENILAIAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) MENGGUNAKAN ENHANCED INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL DI KECAMATAN BENDA KOTA TUGAS AKHIR Diajukan sebagai salah satu syarat untu.*
- Firmansyah, F. (2022). *PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN*
- PEMBELIAN MELALUI MINAT BELI PRODUK LAPTOP HP.* 3(1), 10–27.
<https://medium.com/@arifwicaknaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Habiba, I., & Wijaya, G. (2022). *Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4 . 0.* 24(1).
- Ispandi, I., Ramadan, R., Atmaja, R. K., & Sudradjat, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Website Backpacker Jakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual. *REMIK (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)*, 4(2), 32. <https://doi.org/10.33395/remik.v4i2.10527>
- Maulida, I. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir). *E-Journal Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*, 53(9), 1689–1699.
- Nada, N. Q., & Wibowo, S. (2015). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1(2), 112–119.
- Rezkiani, A. Y., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Pengukuran Kualitas Website Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4 . 0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(2), 523–532.
- Romney, Steinbart, & 2015. (n.d.). *Accounting Information Systems Australasian Edition.*
- Siti Monalisa, & Khairul Rizky. (2021). Pengukuran kualitas website rumah

batik andalan Metode Webqual 4.0 dan Impotance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 07,no.1(1), 27–35.
<http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/10659/6136>

Sutabri, T. (2012). Konsep Sistem Informasi. *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI*, 3(1), 248.

Syahrul, and Muhammad Afdi Nizar. 2000. Kamus Istilah-Istilah Akuntansi. Jakarta: Citra Harta Prima

Umar, Husein 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. 2nd ed. PT. RajaGrafindo Persada.

Widiyanto, Joko. 2010. SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian. Surakarta: BP-FKIP UMS.

Sarwono, Jonathan. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Graha Ilmu.

Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis ultivariate Dengan SPSS. 4th ed. Semarang: Universitas Diponegoro.

Koeswoyo, Freddy. 2006. "Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pemakai Software Akuntansi." Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.