

ANALISIS KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG MENGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0

Brilliant Vergie Sopaheluwakan, Doddy Ridwandono, Anita Wulansari

Sistem Informasi, UPN "Veteran" Jawa Timur
Jalan Rungkut Madya No1, Surabaya, Indonesia
brilliantvergie@gmail.com

ABSTRAK

Pada masa kini, hampir semua kalangan terutama perguruan tinggi telah memanfaatkan media website sebagai teknologi informasi untuk membagikan atau mendapatkan informasi secara mudah dalam waktu singkat. Perguruan tinggi Universitas Negeri Semarang telah menggunakan media *website* sebagai pelayanan untuk menyebarkan informasi bagi setiap *civitas academica*, hingga sekarang masih belum ada penelitian yang meneliti analisis kualitas website Universitas Negeri Semarang dari segi kepuasan pengguna, sehingga penelitian ini dilakukan dengan tujuan agar website Universitas Negeri Semarang dapat terus berkembang sehingga pengguna bisa terus merasa puas saat menggunakan website serta agar website bisa terus bersaing dengan perkembangan teknologi di masa mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *website* Universitas Negeri Semarang berdasarkan persepsi pengguna melalui pendekatan *webqual* 4.0. Proses analisis diawali dengan menyusun hipotesis penelitian antara hubungan variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap variabel *user satisfaction*. Proses kedua menyusun, dan menguji instrumen penelitian. Proses ketiga mendapatkan data primer. Proses keempat menganalisis penelitian melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Dan proses terakhir adalah mengkaji hasil interpretasi responden melalui uji normalitas, uji korelasi, dan uji hipotesis (uji-t dan uji-f) untuk pembuktian hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap variabel independen secara parsial maupun simultan berkorelasi, dan berhubungan kuat terhadap variabel dependen.

Kata kunci : *WebQual, Website, Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi layanan, Kepuasan Pengguna*

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dan digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan serta merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan[1]. Sebuah *website* adalah salah satu bentuk teknologi informasi untuk mendapatkan informasi secara mudah dalam waktu singkat[2]. Salah satu perguruan tinggi yang memanfaatkan teknologi *website* adalah Universitas Negeri Semarang. Universitas Negeri Semarang berusaha untuk terus menyediakan pelayanan terbaik khususnya kepada mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Pelayanan terbaik tersebut dilaksanakan dalam semua bidang, salah satunya pada bidang teknologi informasi dengan mengembangkan *website* resmi Universitas Negeri Semarang yang dapat diakses di <https://unnes.ac.id/beranda/>.

Penerapan layanan berbasis web perlu didukung adanya tingkat kualitas layanan yang baik kepada penggunaannya. Selain kualitas produk, kualitas dari layanan yang disediakan juga merupakan hal yang penting untuk meyakinkan para pengguna agar tetap menggunakan layanan yang diberikan. Lebih lanjut, kualitas layanan menjadi sesuatu yang penting khususnya ketika institusi pendidikan tinggi berhadapan dengan para pengguna yang menuntut atau membutuhkan kesempurnaan dari layanan yang diberikan[3].

Model *Webqual* 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas sebuah website berdasarkan pengalaman *end user*, yang terdiri dari *usability* yang berarti kegunaan, *information quality* yang berarti kualitas informasi, dan terakhir adalah *service interaction quality* atau kualitas interaksi layanan[4], dalam penelitian ini menambahkan satu variabel *dependen* yaitu *user satisfaction* atau kepuasan pengguna secara keseluruhan[2]. Pengukuran data dalam model *webqual* menggunakan instrumen penelitian dan kuesioner.

Peneliti ingin melakukan Analisis Kualitas *Website* Universitas Negeri Semarang Menggunakan Model *Webqual* 4.0. Penelitian ini berfokus pada proses menganalisa pengaruh, dan mengetahui signifikansi dari setiap variabel independent (kegunaan, kualitas informasi, dan layanan interaksi) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna). Intisari permasalahan yang akan dibuktikan dalam penelitian ini adalah pengaruh variabel independen secara parsial serta simultan terhadap variabel dependen, dan signifikansi yang bersesuaian antara variabel independent terhadap variabel dependen. Hasil dari penelitian dapat menjadi referensi dalam mengevaluasi pengembangan website Universitas Negeri Semarang..

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Webqual* 4.0

Metode ini dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen berdasarkan pada konsep Quality

Function Deployment (QFD). Webqual 4.0 memiliki 3 (tiga) variabel, yaitu[4]:

- a. *Usability* adalah mutu atau kualitas yang terkait dengan website, mulai dari tampilan, kemudahan dalam navigasi, peletakan informasi, kesesuaian tampilan dengan jenis *website*. Desain yang menarik dan juga kemudahan dalam menggunakan menjadi penunjang bagi pengguna *website* untuk mengakses dan mengunjungi *website* secara intens[5].
- b. *Kualitas* informasi bisa dilihat dari pantas atau tidaknya informasi yang ditampilkan di *website*, apakah informasi yang disajikan dapat dipercaya dan memiliki akurasi yang tepat. *Information Quality* merupakan mutu dari konten yang terdapat dalam *website* dan kepastian informasi tersebut untuk disajikan kepada pengguna[4].
- c. *Kualitas* interaksi adalah mutu dari interaksi layanan yang diterima oleh pengguna ketika mengakses *website* yang terwujud dalam bentuk kepercayaan dan empati[5]. Variabel kualitas interaksi layanan 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[6]. Variabel ini juga merupakan persepsi pengguna terhadap semua proses layanan yang dapat diselesaikan secara online serta sarana interaksi alternatif yang keamanannya lebih baik[7].

2.2. Analisis Kualitas Website

Kualitas *website* yang bagus bisa dinilai dari penggunaannya, yaitu seberapa banyak penggunaannya yang merasa nyaman dan aman dengan semua fitur yang ada di *website* tersebut sehingga membuat penggunaannya kembali mengunjungi *website* tersebut. Menurut penelitian-penelitian sebelumnya, kualitas *website* dibagi menjadi 5 dimensi[8], yaitu :

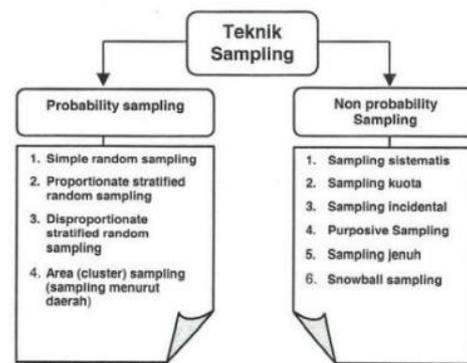
- a. Informasi, yakni dimensi yang meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, keakuratan, dan relevansi dari konten yang ada di dalam *website* tersebut..
- b. Keamanan, yaitu dimensi yang meliputi kepercayaan dan privasi.
- c. Kemudahan, yaitu dimensi yang meliputi kemudahan pengoperasian, kemudahan untuk dimengerti, dan kecepatan.
- d. Kenyamanan, yaitu dimensi yang meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
- e. Kualitas pelayanan, yaitu dimensi yang meliputi kelengkapan secara *online* dan *customer service*.

2.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa

individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti[9]. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 11.741 mahasiswa aktif S1 Universitas Negeri Semarang Angkatan 2023, data diambil dari [website https://data.unnes.ac.id/id/dashboard](https://data.unnes.ac.id/id/dashboard) pada bulan Februari 2024. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya[10].

Sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel ditarik untuk dapat mengambil kesimpulan yang nantinya akan digeneralisasi terhadap populasi. Penarikan sampel merupakan proses pemilihan sejumlah elemen dari populasi. Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Terdapat dua metode dasar dalam penarikan sampel[11].



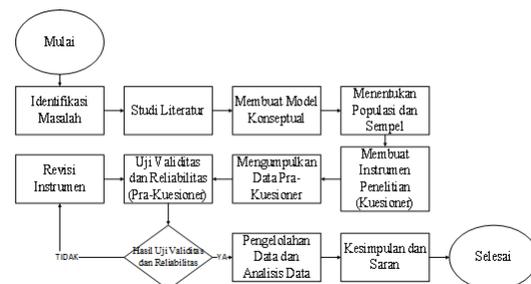
Gambar 1 Teknik sampling [11]

Dalam penelitian ini menggunakan *Probability Sampling* dengan Teknik *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu[10].

3. METODE PENELITIAN

3.1. Alur Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif program S1 Universitas Negeri Semarang.

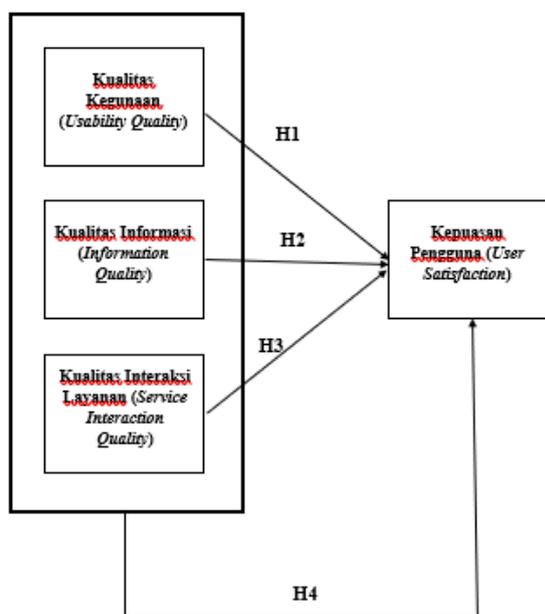


Gambar 2. Alur Penelitian

Penelitian dilakukan dalam beberapa tahapan secara prosedural dan sistematis yang meliputi studi literatur dan studi observasi, identifikasi masalah, membuat model konseptual, menentukan populasi dan sampel, membuat instrumen penelitian, menyebarkan kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan data dan analisis data serta kesimpulan dan saran seperti yang ada didalam Gambar 2.

3.2. Model Konseptual

Pada tahap ini ditentukannya model konseptual yang akan digunakan dalam penelitian yang berpacu pada studi literatur serta identifikasi masalah yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Model konseptual yang digunakan oleh peneliti terdiri dari 3 variabel independen yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), serta 1 variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*).



Gambar 3. Model Konseptual

Model konseptual pada gambar 3 menjelaskan hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- H2 : Kualitas informasi (*Information Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

H3 : Kualitas Interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

H4 : Kualitas Kegunaan, Kualitas informasi, Kualitas Interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

3.3. Sample

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* ini digunakan untuk pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu[10].

Jumlah responden ditentukan dengan menggunakan Teknik *Slovin*, dengan tingkat *error* sebesar 5% dan didapatkan sampel sebanyak 400 responden. Dalam penelitian ini digunakan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus slovin menurut [13] yaitu:

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

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : margin of error 5% (0,05)

Perhitungan sampel dengan rumus slovin:

$$n = \frac{11.741}{1 + (11.741 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{11.741}{30,3525}$$

$$n = 386,8215138785932$$

n dibulatkan menjadi 387

Dari perhitungan rumus slovin, maka batas minimal responden pada penelitian ini adalah sebanyak 387 responden.

3.4. Penyusunan Instrumen Penelitian

Tahap selanjutnya adalah menyusun instrumen penelitian. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari 25 pertanyaan yang meliputi *usability* (8 instrumen), *information quality* (7 instrumen), *service interaction quality* (7 instrumen), *user satisfaction* (3 instrumen). Dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Sumber	Kode	Indikator
Kegunaan (<i>Usability</i>)	<i>Webqual 4.0</i> (Barnes and Vidgen 2002)	U1	Menurut saya <i>website</i> Universitas Negeri Semarang mudah dipelajari dan dioperasikan
		U2	Interaksi dengan <i>website</i> sangat jelas dan mudah di pahami
		U3	Menurut saya <i>website</i> Universitas Negeri Semarang mudah dinavigasi
		U4	Menurut saya <i>Website</i> Universitas Negeri Semarang mudah digunakan
		U5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
		U6	<i>Website</i> memiliki design yang sesuai

Variabel	Sumber	Kode	Indikator
Kualitas Informasi (Information Quality)		U7	Website memiliki informasi yang berguna
		U8	Website memberikan pengalaman positif untuk saya
		IQ1	Website mengandung informasi yang akurat
		IQ2	Website mengandung informasi yang dapat dipercaya
		IQ3	Website memberikan informasi dengan tepat waktu
		IQ4	Website memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan
		IQ5	Website memberikan informasi yang mudah dipahami
Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)		IQ6	Website memberikan informasi dengan detail
		IQ7	Website menampilkan informasi dengan format yang sesuai
		SIQ1	Website memiliki reputasi yang baik
		SIQ2	Saya merasa aman ketika melakukan aktivitas di dalam website
		SIQ3	Saya merasa aman dalam menyampaikan data pribadi
		SIQ4	Website Universitas Negeri Semarang Memberikan ruang untuk personalisasi
		SIQ5	Terdapat suasana komunitas dalam Website (diskusi/bertukar pendapat)
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)		SIQ6	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi (memberikan feedback) ke pihak pengembang website Universitas Negeri Semarang
		SIQ7	Saya merasa yakin bahwa pelayanan pada website akan baik sesuai dengan yang dijanjikan
		US1	Saya merasa puas menggunakan website Universitas Negeri Semarang
		US2	Saya akan mengunjungi lagi website Universitas Negeri Semarang
		US3	Saya akan merekomendasikan website Universitas Negeri Semarang kepada pihak lain

3.5. Uji Validitas

Proses pengujian validitas instrumen dilakukan menggunakan suatu aplikasi statistik SPSS melalui analisis hubungan antara nilai r-tabel terhadap nilai r-hitung (*pearson correlation*). Jika nilai r-hitung lebih besar dari nilai t-tabel, maka instrumen yang disusun bersifat valid[2].

Untuk mengetahui nilai dari r-tabel dapat ditentukan melalui dua pendekatan, yang pertama adalah df (degree of freedom) dan yang kedua adalah dengan menentukan jumlah responden. Pada penelitian ini nilai r-tabel didapatkan melalui pendekatan dengan menentukan jumlah responden. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut [13]

- Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) atau r hitung negatif, maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Adapun hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Kode	r hitung	r tabel	Sig.	Ket
U1	0.819	0.088	0.000	Valid
U2	0.820	0.088	0.000	Valid
U3	0.790	0.088	0.000	Valid
U4	0.823	0.088	0.000	Valid
U5	0.759	0.088	0.000	Valid
U6	0.800	0.088	0.000	Valid
U7	0.782	0.088	0.000	Valid
U8	0.812	0.088	0.000	Valid
IQ1	0.852	0.088	0.000	Valid
IQ2	0.829	0.088	0.000	Valid
IQ3	0.799	0.088	0.000	Valid

Kode	r hitung	r tabel	Sig.	Ket
IQ4	0.874	0.088	0.000	Valid
IQ5	0.870	0.088	0.000	Valid
IQ6	0.873	0.088	0.000	Valid
IQ7	0.886	0.088	0.000	Valid
SIQ1	0.802	0.088	0.000	Valid
SIQ2	0.828	0.088	0.000	Valid
SIQ3	0.818	0.088	0.000	Valid
SIQ4	0.867	0.088	0.000	Valid
SIQ5	0.807	0.088	0.000	Valid
SIQ6	0.837	0.088	0.000	Valid
SIQ7	0.842	0.088	0.000	Valid
US1	0.888	0.088	0.000	Valid
US2	0.879	0.088	0.000	Valid
US3	0.880	0.088	0.000	Valid

3.6. Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan melalui analisis hubungan antara nilai Cronbach's alpha dengan ketetapan nilai koefisien yaitu 0.60. Jika nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0.60, maka instrumen yang disusun bersifat reliabel. Rentang Nilai Alpha Cronbach's adalah $\alpha < 0.50$ reliabilitas rendah, $0.50 < \alpha < 0.70$ reliabilitas moderat, $\alpha > 0.70$ maka reliabilitas mencukupi (sufficient reliability), $\alpha > 0.80$ maka reliabilitas kuat, $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna. Semakin kecil nilai alpha menunjukkan semakin banyak item yang tidak. Adapun hasil uji reliabilitas webqual sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Usability	0.919	Reliabel
Information Quality	0.937	Reliabel
Service Interaction Quality	0.923	Reliabel
User Satisfaction	0.856	Reliabel

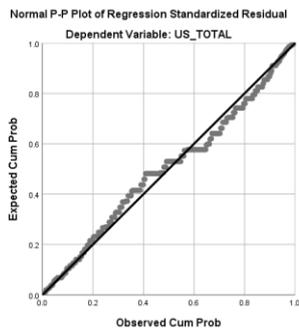
Pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabel *usability* sebesar 0.919 dan memiliki reliabilitas yang sempurna. *Information quality* sebesar 0.937 dan memiliki reliabilitas yang sempurna. *Service interaction quality* sebesar 0.923 dan memiliki reliabilitas yang sempurna. Serta variabel *user satisfaction* sebesar 0.856 dan memiliki reliabilitas yang kuat. Dari semua variabel yang telah diuji pada tabel 3.6 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha > 0.60. Berdasarkan hasil uji dari masing-masing variabel dapat dinyatakan reliabel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Normalitas

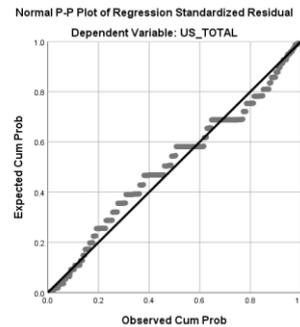
Uji normalitas bertujuan untuk menilai distribusi data pada suatu dimensi atau variabel. Proses pengujian normalitas dilakukan melalui pendekatan Probality Plot (P-plot) dengan menguji setiap dimensi atau variabel independen terhadap variabel dependen, setelah mendapat data penelitian dari 494 responden. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas melalui pendekatan probality plot (P-plot) dengan menggunakan software SPSS 25 adalah sebagai berikut :

- a. Data dikatakan terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.
- b. Sebaliknya data dikatakan tidak terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal.



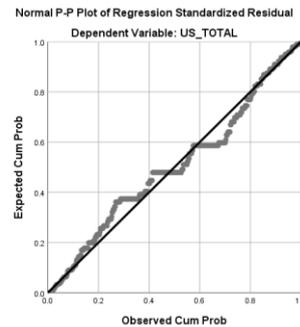
Gambar 4. Hasil Uji Normalitas Usability Dengan Variabel User Interface

Hasil uji normalitas antara variabel *usability* dengan variabel *user interface* dapat diketahui bahwa data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dikatakan bahwa uji normalitas data pada variabel *usability* dengan variabel *user interface* terdistribusi normal



Gambar 5. Hasil Uji Normalitas Variabel Information Quality Dengan Variabel User Interface

Hasil uji normalitas antara variabel *information quality* dengan variabel *user interface* dapat diketahui bahwa data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dikatakan bahwa uji normalitas data pada variabel *information quality* dengan variabel *user interface* terdistribusi normal.



Gambar 6. Hasil Uji Normalitas Variabel Service Interaction Quality Dengan Variabel User Interface

Hasil uji normalitas antara variabel *service interaction quality* dengan variabel *user interface* dapat diketahui bahwa data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dikatakan bahwa uji normalitas data pada variabel *service interaction quality* dengan variabel *user interface* terdistribusi normal.

4.2. Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan dengan menggunakan dua tahap, yaitu uji korelasi pearson dan uji korelasi berganda

Uji korelasi *pearson* (*Pearson Correlation*) dilakukan untuk mengetahui tingkat keeratan antara variabel independen terhadap variabel dependen yang dilakukan dengan melakukan pengujian secara parsial, variabel yang akan diuji adalah variabel *usability* dengan variabel *user satisfaction*, variabel *information quality* dengan variabel *user satisfaction*, dan variabel *service interaction quality* dengan variabel *user satisfaction*. Berikut hasil uji korelasi *pearson* antara variabel independen terhadap variabel dependen :

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi *Pearson* Variabel *Usability* Dengan *User Satisfaction*

Correlations			
		Usability	US
Usability	Pearson Correlation	1	0.837
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	494	494
User Satisfaction	Pearson Correlation	0.837	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	494	494

Pada tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji korelasi antara variabel usability dengan user satisfaction adalah 0.000 yang dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka dapat diartikan bahwa antara variabel usability dengan user satisfaction memiliki hubungan atau berkorelasi. Nilai Pearson Correlation pada tabel 4.9 sebesar 0.837, hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki derajat hubungan korelasi sempurna.

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi *Pearson* Variabel *Information Quality* Dengan *User Satisfaction*

Correlations			
		IQ	US
Information Quality	Pearson Correlation	1	0.818
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	494	494
User Satisfaction	Pearson Correlation	0.818	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	494	494

Pada tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji korelasi antara variabel information quality dengan user satisfaction adalah 0.000 yang dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka dapat diartikan bahwa antara variabel information quality dengan user satisfaction memiliki hubungan atau berkorelasi. Nilai Pearson Correlation pada tabel 4.10 sebesar 0.818, hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki derajat hubungan korelasi sempurna.

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi *Pearson* Variabel *Service Interaction Quality* Dengan *User Satisfaction*

Correlations			
		SIQ	US
Service Interaction Quality	Pearson Correlation	1	0.830
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	494	494
User Satisfaction	Pearson Correlation	0.830	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	494	494

Pada tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji korelasi antara variabel service

interaction quality dengan user satisfaction adalah 0.000 yang dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka dapat diartikan bahwa antara variabel service interaction quality dengan user satisfaction memiliki hubungan atau berkorelasi. Nilai Pearson Correlation pada tabel 4.11 sebesar 0.830, hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki derajat hubungan korelasi sempurna.

Tabel 7. Hasil Tabel Uji Kolerasi Berganda

R	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
0.880	0.774	559.236	3	490	0.000

Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji korelasi berganda antara variabel independen dengan variabel dependen adalah 0.000 yang dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka dapat diartikan bahwa pengujian korelasi berganda antara variabel independen dengan variabel dependen memiliki hubungan atau berkorelasi.

Berdasarkan dari semua hasil uji korelasi di atas baik uji korelasi parsial (*Pearson Correlation*) dan uji korelasi simultan atau berganda (*Multiple Correlation*) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 yang menandakan bahwa setiap variabel independen terhadap variabel dependen memiliki hubungan atau berkorelasi, dengan tingkat keeratan secara parsial antara variabel usability dengan user satisfaction memiliki nilai *pearson correlation* sebesar 0.837 yang berarti hubungan antara dua variabel ini adalah sempurna.

Tingkat keeratan antara variabel information quality dengan user satisfaction memiliki nilai *pearson correlation* sebesar 0.818 yang berarti hubungan antara dua variabel ini adalah sempurna. Tingkat keeratan antara variabel service interaction quality dengan user satisfaction memiliki nilai *pearson correlation* sebesar 0.830 yang berarti hubungan antara dua variabel ini adalah sempurna. Tingkat keeratan secara simultan atau berganda (*Multiple Correlation*) antara variabel independen dengan variabel dependen memiliki nilai *pearson correlation* sebesar 0.880 yang berarti hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen memiliki hubungan sempurna.

4.3. Uji Hipotesis (*uji-t* dan *uji-f*)

Uji hipotesis dalam penelitian ini melalui dua pendekatan, yaitu *uji-t* dan *uji-f*. *uji-t* dilakukan dengan cara menguji satu persatu variabel independen dengan variabel dependen secara parsial :

- Variabel usability mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction
- Variabel information quality mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction
- Variabel service interaction quality mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction

Sedangkan untuk uji-f dilakukan dengan cara menguji secara menyeluruh variabel independen dengan variabel dependen secara simultan yaitu Variabel usability, information quality, dan service interaction quality mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction.

Berikut ini adalah tabel hasil uji hipotesis variabel independen dengan variabel dependen melalui pendekatan uji-t dan uji-f :

Tabel 8. Hasil Uji-t Variabel Independen Dengan Variabel Dependen

Model	B	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	-		-	0.302
Usability	0.311	0.379	1.033	0.000
Information Quality	0.161	0.204	4.433	0.000
Service Interaction Quality	0.094	0.349	8.204	0.000

Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel usability, information quality, dan service interaction quality sebesar 0.000, yang dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka variabel independen (secara parsial) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Pengambilan keputusan kedua didasarkan pada t-hitung. Variabel dikatakan berpengaruh jika t-hitung > t-tabel, dari tabel 4.13 diketahui nilai t-hitung dari variabel usability sebesar 8.719, variabel information quality sebesar 4.433, dan variabel service interaction quality sebesar 8.204. t-tabel pada penelitian ini sebesar 1.96482, pada pengambilan keputusan kedua dapat diketahui bahwa t-hitung dari masing-masing variabel lebih besar dari t-tabel sehingga variabel independen yang diuji secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Model	Sum of Squares	Df	F	Sig.
Regression	1.951.778	3	559.236	0.000
Residual	570.046	490		
Total	2.521.824	493		

Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk uji hipotesis (uji-f) variabel independen dengan variabel dependen sebesar 0.000, yang dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka variabel independen (secara simultan) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari analisis dan pengujian data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas layanan

interaksi (service interaction quality) secara parsial maupun simultan berkorelasi, dan berhubungan sempurna terhadap variabel dependen atau kepuasan pengguna (user satisfaction). Berdasarkan hasil uji hipotesis, maka H1, H2, H3, dan H4 secara parsial maupun simultan diterima. Nilai variabel independen yang semakin tinggi atau rendah akan bersesuaian dengan nilai variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembang Website Universitas Negeri Semarang harus memperhatikan variabel kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas layanan interaksi (service interaction quality) di dalam website untuk meningkatkan kepuasan pengguna (user satisfaction).

Hasil analisis dan pengujian data menunjukkan jika ingin mengembangkan dan atau mengevaluasi website Universitas Negeri Semarang maka pengembang Website Universitas Negeri Semarang harus memperhatikan variabel kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas layanan interaksi (service interaction quality) di dalam website untuk meningkatkan kepuasan pengguna (user satisfaction). Berdasarkan dari hasil analisis dan pengujian data yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya berfokus pada identifikasi faktor atau atribut yang menjadi prioritas pengembangan Website Universitas Negeri Semarang. Untuk proses keberlanjutan penelitian, peneliti menyarankan dapat dilakukan dengan mengimplementasi pendekatan Importance Performance Analysis.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Sutabri, "Analisis sistem informasi." 2014.
- [2] D. Yulianto and T. Ismail, "Analisis Website Program Kreativitas Mahasiswa (PKM Center) Universitas Ahmad Dahlan Menggunakan WebQual 4.0," MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput., vol. 20, no. 2, pp. 325–334, 2021, doi: 10.30812/matrik.v20i2.1098.
- [3] D. P. Kesuma, "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual," Semin. Nas. Inform., pp. 178–181, 2020.
- [4] S. Barnes and R. Vidgen, "An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research," J. Electron. Commer. Res., vol. 3, no. 3, pp. 114–127, 2002, [Online]. Available: <http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20023/paper2.pdf>
- [5] 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.
- [6] W. Sastika, "Analisis pengaruh kualitas website (WEBQUAL 4.0) terhadap keputusan pembelian

- pada website e-commerce traveloka,” *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun.*, pp. 649–657, 2016.
- [7] B. L. Wicaksono, A. Susanto, and W. W. Winarno, “Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode WebQual Modifikasi Dan Importance Performance Analysis,” *Media Ekon. Teknol. Inf.*, vol. 19, no. 1, pp. 21–34, 2012.
- [8] H. Kim and L. S. Niehm, “The Impact of Website Quality on Information Quality, Value, and Loyalty Intentions in Apparel Retailing,” *Journal of Interactive Marketing*, vol. 23, no. 3, pp. 221–233, 2009. doi: 10.1016/j.intmar.2009.04.009.
- [9] R. Handayani, *Metodologi Penelitian Sosial Kritis*, no. April. 2020.
- [10] Sugiyono, “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D | Perpustakaan Universitas Gresik,” *Bandung : Alfabeta.*, 2013. p. 456, 2013. [Online]. Available: https://digilib.unigres.ac.id/index.php?p=show_detail&id=43
- [11] U. R. Suryo Guritno, Sudaryono, “Theory And Application Of IT Research.” 2011.
- [12] J. F. Andry and K. Chistiano, *Audit Menggunakan COBIT 4.1 dan COBIT 5 dengan Case Study*. Yogyakarta: TEKNOSIAN, 2018.
- [13] R. Slamet and S. Wahyuningsih, “Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja,” *Aliansi J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 17, no. 2, pp. 51–58, 2022, doi: 10.46975/aliansi.v17i2.428.