

IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI K-MOB DI SMKN 12 KOTA BEKASI

Waskito Fajar Utomo, Arief Rusman

Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Waskitofajar002@gmail.com

ABSTRAK

Karena kemajuan perkembangan informasi dan teknologi, serta memasuki era digital 4.0, hampir semua perusahaan atau instansi kini memanfaatkan kehadiran dengan absensi online, cari ini efektif untuk merekam kehadiran serta disiplin para karyawan secara nyata dan dipadukan dengan basis data suatu organisasi, termasuk di lingkungan SMKN 12 Kota Bekasi. Dan permasalahan yang dihadapi yaitu aplikasi K-MOB telah cukup lama digunakan, sejauh ini belum pernah dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna secara terstruktur. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan seberapa baik kualitas aplikasi K-MOB dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan ASN. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi di SMKN 12 Kota Bekasi. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan metode WebQual 4.0. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS, yang mencakup uji validitas, reliabilitas, serta pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini pada uji t menunjukkan bahwa variabel kegunaan, variabel kualitas informasi, dan variabel kualitas interaksi layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai determinasi R^2 diperoleh sebesar 0,924 yang artinya bahwa variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel kegunaan, variabel informasi, dan variabel interaksi sebesar 92,4% dan sisanya sebesar 7,6% dipengaruhi variabel lain. Selain itu hasil uji f juga menegaskan bahwa seluruh variabel independent secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna dengan nilai f hitung $93,747 > 3,10$ f tabel.

Kata kunci : *Kepuasan Pengguna, K-MOB, Metode Webqual 4.0.*

1. PENDAHULUAN

Karena kemajuan perkembangan informasi dan teknologi, serta memasuki era digital 4.0, hampir semua perusahaan atau instansi kini memanfaatkan kehadiran dengan absensi online, cari ini efektif untuk merekam kehadiran serta disiplin para karyawan secara nyata dan dipadukan dengan basis data suatu organisasi. Hal ini memungkinkan mengevaluasi kinerja karyawan, sehingga pimpinan dapat memberikan penghargaan terutama bagi karyawan yang berprestasi atau memberikan sanksi terutama bagi mereka yang tidak menjalankan tanggung jawab jawab dengan baik. Penerapan absensi online memungkinkan pencatatan atau pemantauan kehadiran dilakukan dari mana saja dengan bantuan sistem berbasis Cloud [1].

K-MOB hadir sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan efektivitas kerja ASN, khususnya dalam pelaporan kinerja harian, absensi digital, pengawasan kegiatan lapangan, serta sebagai sarana komunikasi dan koordinasi yang lebih cepat dan efisien. Dengan menggunakan K-MOB.

Pada dasarnya, keberhasilan sebuah sistem informasi tidak hanya dinilai dari canggihnya teknologi, melainkan juga dari seberapa puas penggunaannya terhadap sistem itu. Kepuasan pengguna berfungsi sebagai alat ukur yang signifikan untuk menilai sejauh mana aplikasi seperti K-MOB dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan ASN dalam menjalankan tugas mereka. Ketika pengguna merasa senang, maka besar kemungkinan mereka akan terus

menggunakan aplikasi dengan cara yang optimal. Sebaliknya, jika ada ketidakpuasan, hal ini dapat berakibat pada rendahnya tingkat penerimaan teknologi, penurunan semangat kerja, dan bahkan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Sebagai lembaga pendidikan, sekolah juga dituntut untuk memanfaatkan kemajuan teknologi guna meningkatkan mutu layanan bagi siswa, guru dan tenaga kependidikan. Salah satu bentuk penerapan teknologi tersebut dilakukan oleh SMKN 12 Kota Bekasi melalui penggunaan aplikasi K-MOB yang berfungsi sebagai media pendukung administrasi dan penyebaran informasi. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan warga sekolah dalam mengakses data, menyampaikan informasi, serta mempercepat proses pelayanan secara digital.

Permasalahan yang dihadapi yaitu aplikasi K-MOB telah cukup lama digunakan, sejauh ini belum pernah dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna secara terstruktur. Tanpa adanya evaluasi yang jelas, sulit untuk mengetahui apakah aplikasi ini benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunaannya. Evaluasi tersebut penting dilakukan untuk memastikan kualitas layanan aplikasi tetap terjaga dan terus mengalami peningkatan.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan seberapa baik kualitas aplikasi K-MOB dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan ASN. Dengan menggunakan pendekatan Webqual 4.0 penelitian ini akan melihat apakah aplikasi K-MOB mudah

digunakan, memberikan informasi yang akurat dan jelas, serta memberikan layanan yang memuaskan bagi pengguna. Hal ini sangat penting dilakukan mengingat semakin banyaknya pengguna yang menggunakan aplikasi K-MOB untuk melakukan presensi online saat jam kerja.

Penyelesaian masalah dalam penelitian ini diawali dengan penyusunan instrumen kuesioner yang disesuaikan dengan dimensi WebQual 4.0. Selanjutnya, data akan dikumpulkan dari responden yang merupakan ASN di SMKN 12 Kota Bekasi sebagai pengguna aplikasi K-MOB. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan aplikasi. Hasil analisis tersebut akan menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan, sehingga diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak sekolah dalam mengoptimalkan kinerja aplikasi K-MOB guna meningkatkan kepuasan penggunaannya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Aplikasi K-MOB

Aplikasi K-MOB dirancang untuk mendukung pengelolaan administrasi terkait pegawai. Salah satu aspek yang termasuk di dalamnya adalah pengawasan terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN). Semua pegawai diwajibkan untuk mencatat tugas mereka diponsel masing-masing sesuai dengan tugas yang diberikan. Pelaksanaan hal ini menjadi kewajiban. K-MOB berfungsi sebagai laporan SKP tahunan: melalui K-MOB, ASN diharuskan melaporkan hasil kinerja mereka berdasarkan rincian tupoksi yang ada setiap hari Performa yang dicapai akan dievaluasi dalam bentuk rupiah. Dengan laporan yang berbasis mobile, pegawai tidak perlu lagi melakukan sidik jari atau menggunakan laporan secara manual [2]. Dalam konsep K-MOB, Aparatur Sipil Negara (ASN) diarahkan untuk melakukan pengisian absensi dan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) pribadi melalui perangkat telepon genggam. Fitur baru yang dihadirkan dalam K-MOB adalah sistem penilaian kinerja individu yang turut berkontribusi terhadap penilaian kinerja instansi secara keseluruhan melalui mekanisme *point and coin*. [3]

2.2. Webqual 4.0

Webqual adalah teknik yang digunakan untuk menilai seberapa bagus sebuah situs web yang berasal dari pendekatan *Quality Function Development* (QFD) yang berfokus pada umpan balik pelanggan lewat penciptaan dan pelaksanaan produk atau layanan. Webqual telah melalui revisi dalam penyusunan dimensi dan poin pertanyaan, dengan empat kali perubahan yang signifikan. Versi terkininya webqual 4.0, menghadirkan tiga variabel, yaitu kualitas kegunaan, informasi dan interaksi layanan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sebuah [4]

Webqual adalah metode untuk digunakan mengevaluasi kualitas suatu situs web berdasarkan persepektif penggunaannya, pendekatan ini adalah

pengembangan dari servqual yang sebelumnya banyak digunakan secara luas untuk mengukur kualitas layanan. Pembuatan webqual dimulai pada tahun 1998 dan telah mengalami beberapa modifikasi baik dalam strukturnya maupun pertanyaan yang dicakup [5]

WebQual adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah website berdasarkan persepsi dari pengguna akhir. Metode ini merupakan hasil pengembangan dari ServQual, yang sebelumnya telah banyak diaplikasikan dalam pengukuran kualitas layanan. [6] Persepsi pengguna terhadap suatu sistem informasi yang baik tercermin ketika mereka merasa puas dengan kualitas website yang digunakan. Kualitas tersebut diukur melalui tiga dimensi utama yang terdapat pada WebQual 4.0. [7]

2.3. IBM SPSS

Fungsi SPSS sangat penting dalam proses analisis secara keseluruhan, karena memberikan akses ke data. SPSS juga mampu mengakses berbagai format data ataupun menerima data secara langsung kedalam editor data, validitas dapat dianalisis dengan bantuan program SPSS. Uji validitas berfungsi untuk mengevaluasi seberapa efektif alat ukur atau media pengukuran dalam mengumpulkan data. Umumnya, ini dipakai untuk menilai seberapa baik kuesioner dalam mendapatkan data, terutama untuk pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut. Selain pengujian validitas, uji realibilitas juga dapat dilakukan melalui SPSS. Dengan demikian, memungkinkan untuk menguji sejumlah data yang cukup banyak [8].

Dan IBM SPSS adalah perangkat lunak yang menyediakan analisis statistik tingkat lanjut, dilengkapi dengan pustaka algoritma *machine learning* yang beragam, analisis teks, dukungan sumber terbuka, integrasi dengan *big data*, serta kemampuan penerapan langsung ke berbagai aplikasi. Kemudahan penggunaan, fleksibilitas, dan skalabilitasnya membuat SPSS dapat digunakan oleh siapa saja, baik pemula maupun ahli. Selain itu, platform ini cocok untuk berbagai jenis proyek, mulai dari skala kecil hingga tingkat kompleksitas yang tinggi. [9]

SPSS adalah singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences*, yang pada awalnya diciptakan untuk keperluan pengolahan data statistik bagi ilmu-ilmu sosial. Kini, kemampuan SPSS diperluas untuk melayani berbagai jenis pengguna (user), seperti untuk proses produksi di pabrik, penelitian ilmiah, dan lain-lain. Dengan demikian, SPSS dapat membaca berbagai jenis data atau memasukkan data langsung ke dalam SPSS Data Editor. [10]

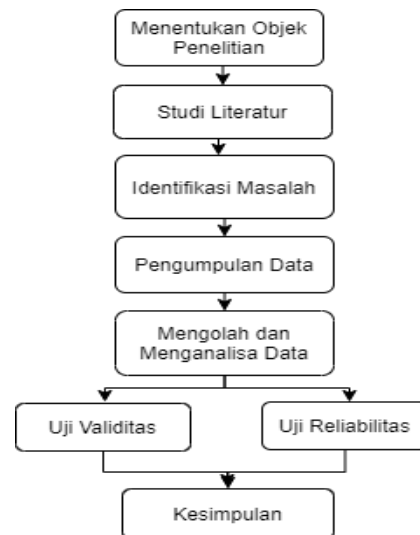
3. METODE PENELITIAN

Pada metode penelitian yang dilakukan melibatkan serangkaian langkah-langkah yang dilaksanakan dengan cara yang terorganisir untuk memperoleh data mengenai topik tertentu, dan dapat dilihat pada Gambar 1 Tahapan Penelitian dan

langkah-langkah tersebut yaitu menentukan objek penelitian, studi literatur, indentifikasi, pengumpulan data, mengolah dan menganalisa data, dan kesimpulan.

3.1. Instrumen Penelitian Dan Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini, Peneliti menerapkan pendekatan survei dengan mendistribusikan survei melalui google form kepada para pengguna aplikasi K-MOB. Penerapan metode webqual 4.0 mencakup berbagai variable yang berisi pertanyaan, dan variabel tersebut adalah kualitas kegunaan, informasi dan interaksi layanan yang akan diberikan kepada responden. Daftar pertanyaan tercantum dalam tabel dibawah ini:



Gambar 1. Metode Penelitian

Table 1. Instrumen Penelitian

Variable	Pertanyaan	Kode
Kualitas kegunaan (Usability Quality)	Saya merasa aplikasi K-MOB mudah digunakan.	UQ1
	Saya merasa aplikasi K-MOB mudah untuk dinavigasi	UQ2
	Saya merasa aplikasi K-MOB memberikan pengalaman positif bagi saya	UQ3
	Saya merasa menu didalam aplikasi K-MOB tersusun dengan rapi	UQ4
Kualitas Informasi (Information Quality)	Saya merasa informasi yang ditampilkan akurat	IQ1
	Saya merasa informasi yang ditampilkan selalu <i>up to date</i>	IQ2
	Saya merasa informasi yang ditampilkan mudah dimengerti	IQ3
	Saya merasa informasi yang diberikan mudah dipercaya	IQ4
Kualitas Interaksi Layanan (Interaction Service Quality)	Saya merasa data pribadi saya terlindungi dengan baik	IS1
	Saya merasa aplikasi K-MOB memiliki reputasi Yang baik	IS2
	Saya merasa layanan yang diberikan selalu terpenuhi	IS3
	Saya merasa puas dengan kualitas interaksi layanan yang diberikan aplikasi K-MOB	IS4
Kepuasan Pengguna (User Satisfication)	Saya merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi K-MOB	US1
	Saya merasa puas dengan informasi yang disediakan aplikasi K-MOB	US2
	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan aplikasi K-MOB	US3
	Saya merasa puas dengan keseluruhan kinerja aplikasi K-MOB	US4

Peneliti menyusun beberapa pertanyaan dalam bentuk tertulis yang berhubungan dengan performa aplikasi K-MOB menggunakan metode webqual 4.0. dan langkah selanjutnya adalah mengirimkan angket kepada pengguna aplikasi K-MOB. Kuesioner ini dibuat dengan memanfaatkan Google Form dan disusun berdasarkan dimensi webqual 4.0, yang mencakup tiga aspek utama: kualitas kegunaan, informasi dan kualitas interaksi layanan. Penilaian yang terdapat dalam kuesioner ini memanfaatkan skala likert yang memiliki nilai 1 sampai 5. Reponden diminta untuk memberikan pendapat mereka dengan cara menggunakan skala dari sangat setuju sampai sangat tidal setuju berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi K-MOB.

3.2. Populasi Dan Sampel Penelitian

Sebuah populasi merujuk pada sekumpulan individu atau entitas yang memiliki ciri-ciri dan kualitas spesifik yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti guna mendapatkan suatu kesimpulan [11]

Populasi yang diteliti mencakup semua unit analisis yang memiliki karakteristik serupa atau memiliki relevansi penting terhadap topik penelitian. Memahami tingkat dan atribut suatu populasi sangat penting untuk memastikan representasi yang akurat dari kelompok tersebut dalam penelitian [12], Responden dari penelitian terdiri dari semua ASN yang bekerja di SMKN 12 Kota Bekasi yang berjumlah 24 orang yang telah menggunakan aplikasi K-MOB untuk keperluan absensi Online.

Sampel merupakan representasi dari total dan sifat-sifat yang ada dalam populasi tersebut. Ukuran sampel biasanya menggambarkan jumlah individu dalam sampel. Jumlah anggota sampel yang ideal untuk sebuah penelitian ditentukan oleh besaran kesalahan yang diinginkan. Ketika tingkat kesalahan yang diinginkan lebih tinggi, jumlah sampel yang diperlukan akan semakin sedikit, sedangkan jika tingkat kesalahan yang diinginkan lebih rendah, maka jumlah anggota sampel yang dibutuhkan akan semakin banyak [13].

Sampel yang digunakan di dalam penelitian ini mencakup ASN yang ditempatkan atau yang bekerja

di SMKN 12 Kota Bekasi. Peneliti menerapkan metode teknik total sampling dikarenakan jumlah populasi yang memiliki rasio cukup kecil dan memungkinkan untuk dijadikan sebagai responden secara keseluruhan. Diharapkan bahwa penerapan metode total sampling dapat diharapkan mampu memberikan hasil yang lebih akurat dan representatif terhadap tingkat kepuasan pengguna K-MOB di SMKN 12 Kota Bekasi.

3.3. Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan bagian dalam kegiatan riset yang berfungsi untuk mengolah data yang telah diperoleh, guna menghasilkan gambaran atau pemahaman akhir dari penelitian yang sedang dilakukan. Setelah pengumpulan survei selesai, data akan diolah menggunakan IBM SPSS selanjutnya data akan dianalisis dengan menggunakan berbagai teknik. Termasuk uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis.

Analisis data merupakan tahapan dalam riset yang telah dilakukan setelah seluruh data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian telah terkumpul secara lengkap. Kualitas dan ketepatan penggunaan alat analisis sangat mempengaruhi kebenaran kesimpulan yang dihasilkan [14]

3.4. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Uji validitas merupakan langkah yang bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen pengukuran mampu mencerminkan keakuratan data dan instrumen yang dimaksud meliputi seluruh butir pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner, kuesioner dianggap valid ketika pertanyaan yang diajukan secara efektif mencerminkan apa yang harus dievaluasi oleh pengukuran yang dimaksud [8]

Uji validitas berfungsi untuk menentukan keabsahan data dari data kuesioner. Sebuah pertanyaan dianggap valid jika nilai r yang dihitung melebihi r tabel dan memiliki nilai positif, yang menandakan bahwa pertanyaan itu mampu menghasilkan informasi yang ingin diukur melalui kuesioner dan menggunakan metode korelasi *Product moment*.

Uji reliabilitas menunjukkan seberapa jauh pengukuran dari objek yang identik dapat memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya. Keandalan dari sebuah instrumen mencerminkan seberapa besar keyakinan dan kesesuaiannya sebagai sarana untuk mengumpulkan data. Apabila tingkat reliabilitas suatu instrumen semakin tinggi, maka konsistensi pengukuran yang dihasilkan juga meningkat, dengan cara ini, data akan tetap konstan saat mengukur objek yang sama beberapa kali.

Ketertanggungannya suatu instrumen pengukuran dapat dinyatakan melalui ukuran yang disebut reliabilitas yang menunjukkan tingkat keandalannya. Oleh karena itu, pengujian reliabilitas dapat diterapkan untuk mengevaluasi konsistensi alat ukur, apakah instrumen pengukuran tersebut tetap stabil ketika pengukuran dilakukan kembali [8].

3.5. Uji Koefisien Determinasi (R^2), Uji T Dan Uji F

Koefisien determinasi (R^2) dimanfaatkan untuk mengukur seberapa baik model regresi mampu menggambarkan variasi yang terjadi pada variabel independent. Penilaian terhadap koefisien ini juga dapat dilakukan melalui *adjusted* R^2 , yang nilainya bisa bertambah atau berkurang ketika variabel independent baru dimasukkan ke dalam model [4].

Uji T umumnya digunakan untuk menentukan apakah variabel independent memiliki pengaruh terhadap variabel dependent. Hipotesis awal dianggap dapat diterima jika nilai t yang dihitung lebih besar dari pada nilai t dari tabel dan menunjukkan tingkat signifikan dibawah 0,05. Sebaliknya, jika nilai t yang dihitung lebih kecil daripada nilai t dari tabel dan tingkat signifikan diatas 0,05 maka hipotesis pertama dan kedua ditolak [15]

Tujuan uji F adalah untuk menentukan apakah variabel independent memiliki dampak gabungan terhadap variabel dependent. uji F secara umum mengungkapkan apakah semua variabel independent dalam model bekerja sama untuk memengaruhi variabel dependent [15]

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas

Dalam proses pengujian validitas, penting untuk membandingkan nilai r yang dihitung dengan nilai r yang ada didalam tabel referensi. Untuk analisis khusus ini, tingkat signifikansi 0,05 diterapkan dengan ukuran sampel $n=21$. Nilai r yang tercantum didalam tabel adalah 0,433. Jika nilai r hitung melebihi nilai r tabel, maka dianggap valid.

Table 2. Hasil Uji Validitas

Variable	Kode Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Usability Quality	UQ1	0.955	0.404	Valid
	UQ2	0.940	0.404	Valid
	UQ3	0.939	0.404	Valid
	UQ4	0.880	0.404	Valid
Information Quality	IQ1	0.862	0.404	Valid
	IQ2	0.861	0.404	Valid
	IQ3	0.847	0.404	Valid
	IQ4	0.822	0.404	Valid
Interaction Service Quality	IS1	0.837	0.404	Valid
	IS2	0.938	0.404	Valid
	IS3	0.917	0.404	Valid
	IS4	0.940	0.404	Valid
User Satisfaction	US1	0.897	0.404	Valid
	US2	0.938	0.404	Valid
	US3	0.947	0.404	Valid
	US4	0.933	0.404	Valid

Berdasarkan pada tabel 2 Hasil Uji Validitas. Dapat disimpulkan bahwa seluruh faktor dengan skor r hitung menunjukkan nilai yang lebih besar bila dibandingkan dengan r tabel. untuk itu, semua instrumen atau pernyataan yang telah disebutkan

dianggap valid dan dapat digunakan untuk mengukur semua variabel.

4.2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas bertujuan untuk memahami tingkat konsistensi instrumen dalam meelakukan pengukuran yang dilakukan berulang kali. Nilai Cronbach Alpha (CA) menjadi acuan dalam uji reliabilitas pernyataan pada kuesioner yang dianggap reliabel jika nilai CA dari analisis data lebih besar dari 0,60. Berikut adalah hasil dari pengujian realibilitas untuk kuesioner yang diterapkan dalam penelitian ini disajikan dibawah ini.

Table 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cronbach Alpha	Keterangan
Usability Quality	0,945	Reliable
Information Quality	0,862	Reliable
Interaction Service Quality	0,927	Reliable
User Satisfaction	0,940	Reliable

Berdasarkan pada tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang telah diuji memperoleh nilai Cronbach Alpha yang melebihi 0,60. Ini menunjukkan bahwa setiap faktor dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

4.3. Uji T

Uji ini termasuk dalam kategori pengujian parsial dan digunakan untuk menentukan dampak yang ditimbulkan oleh masing-masing variabel indepent (UQ, IQ, IS) terhadap variabel dependen US. Dan keputusan Uji T yaitu dengan membandingkan t hitung > t tabel atau Sig t < 5%, ini menunjukkan variable Independent berpengaruh terhadap variable dependent.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-2,161	1,568		-1,378	,183
	Kegunaan	,457	,092	,458	4,940	,000
	Informasi	,367	,141	,264	2,598	,017
	Interaksi	,286	,093	,331	3,074	,006

a. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 2. Hasil Uji T

Berdasarkan Gambar 2 Hasil Uji T. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Kegunaan (UQ)

Berdasarkan hasil uji t yang ada pada gambar diatas mendapatkan nilai signifikansi untuk variabel UQ tercatat pada 0,000 Lebih rendah drengan ambang nilai signifikan 0,05 dan t hitung 4,548>1,724 t tabel, tandanya nilai yang didapat adalah positif dan dapat pengaruh signifikan terhadap variable kepuasan. Ini juga berarti bahwa H0 ditolak sementara itu H1 diterima.

b. Kualitas Informasi (IQ)

Berdasarkan hasil uji t yang ada pada gambar diatas mendapatkan nilai signifikansi untuk

variable IQ tercatat pada 0,017 lebih rendah drengan ambang nilai signifikan 0,05 dan nilai t hitung 2,598>1,724 t tabel, tandanya nilai yang didapat adalah positif dan dapat pengaruh signifikan terhadap variable kepuasan. Ini juga berarti bahwa H0 ditolak sementara itu H2 diterima.

c. Kualitas Interaksi Layanan (IS)

Berdasarkan hasil uji t yang ada pada gambar diatas mendapatkan nilai signifikansi untuk variable IS tercatat pada 0,006 lebih rendah drengan ambang nilai signifikan 0,05 dan nilai t hitung 3,074>1,724 t tabel, tandanya nilai yang didapat adalah positif dan dapat pengaruh signifikan terhadap variable kepuasan. Ini juga berarti bahwa H0 ditolak sementara itu H3 diterima.

4.4. Uji F

Uji f ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar dampak pengaruh dari ketiga variabel independent berpengaruh secara keseluruhan terhadap variabel dependent. Kriteria untuk mengambil keputusannya adalah jika nilai signifikansi dibawah 0,05, atau statistik f yang dihitung melebihi nilai f yang ada didalam tabel, maka variabel independent memiliki efek simultan pada variabel dependent. Disisi lain, jika nilai signifikansi melebihi 0,05, atau statistik f yang dihitung lebih rendah dari nilai dari f yang ada didalam tabel, maka tidak ada efek simultan dari variabel independent pada variabel dependent.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139,419	3	46,473	93,747	,000 ^b
	Residual	9,914	20	,496		
	Total	149,333	23			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Interaksi, Kegunaan, Informasi

Gambar 3. Hasil Uji F

Berdasarkan pada hasil pengujian dari uji f yang tercantum pada Gambar 3 Hasil Uji F, nilai yang diperoleh untuk uji f sebesar 93,747 dengan tingkat signifikansinya yang sebesar 0,000 yang di mana lebih kecil dari 0,05. Dan untuk menetapkan nilai f dalam tabel dalam pengujian ini. F dalam tabel dapat diperoleh dengan menghitung N1 dan N2 dengan nilai N sebanyak 24 dan K adalah 4. Dari angka yang ada, diperoleh nilai N1 dengan rumus $df\ N1 = K - 1$ ($N1 = 4 - 1 = 3$) serta N2 dengan rumus $df\ N2 = N - K$ ($N2 = 24 - 4 = 20$) maka diperleh f tabel 3,10. Dikarenakan nilai f yang di hitung lebih besar daripada f yang berada dalam tabel ($93,747 > 3,10$), seingga H4 diterima dan H0 ditolak. Dengan demikian, secara bersamaan variabel kualitas kegunaan, informasi dan interaksi layanan terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi K-MOB.

4.5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik analisis regresi dalam mampu menggambarkan variasi pada variabel yang terikat atau bebas. Koefisien ini berkisar antara 0 hingga 1. Bila nilai R dekat dengan 0, maka menunjukkan bahwa variabel independent memberikan wawasan minimal terhadap variasi yang diamati pada variabel yang dipengaruhi atau dependent. Disisi lain, jika nilainya dekat dengan 1, berarti bahwa variabel independent memberikan banyak informasi yang diperlukan untuk mengantisipasi perubahan pada variabel dipengaruhi atau terikat.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,966 ^a	,934	,924	,704

a. Predictors: (Constant), Interaksi, Kegunaan, Informasi

Gambar 4. Hasil Determinasi R2

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada gambar 4 diatas, dapat disimpulkan bahwa variable independent mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap variable dependent. Nilai koefisien determinasi yang ada didalam tabel adjusted R2 square adalah 0,924 atau 92,4%. Ini menunjukan bahwa setiap variabel independent dalam penelitian ini menerangkan bagaimana mengenai hubungan dan dampaknya terhadap variabel dependent hingga mencapai 92,4%. Sementara itu, tersisa 7,6% (100% - 92,4%) dari variasi tersebut dipengaruhi oleh faktor lainnya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis diatas dari hasil uji t semua variabel independent mendapat nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap variable Kepuasan. Dan berdasarkan hasil uji f ketiga variable independent juga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pengguna dengan f hitung sebesar 93,747 lebih besar dari f yang ada dalam tabel 3,10. Dengan ini dapat dinyatakan semua hipotesis H1, H2, H3, dan H4 diterima dan H0 ditolak.

Berdasarkan analisis serta kesimpulan yang telah dilakukan, penulis menyampaikan saran yang ingin penulis berikan, yaitu: 1. Desain antarmuka aplikasi bisa terus disempurnakan agar menjadi lebih mudah dipahami dan lebih bersahabat bagi para pengguna aplikasi K-MOB. Contohnya, dengan merampingkan atau menyederhanakan navigasi menu, serta menyisipkan fitur pencarian yang lebih cerdas. Harus terus meningkatkan kualitas dan menyempurnakan aplikasi K-MOB, sehingga para pengguna tetap merasa senang menggunakan aplikasi K-MOB. Dan Penelitian yang akan datang sebaiknya menerapkan beberapa metode berbeda untuk membandingkan temuan dengan studi sebelumnya atau memperluas

lingkup penelitian dengan melibatkan populasi yang lebih besar menggunakan metode yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Supriyadi, "PENGARUH IMPLEMENTASI PRESENSI ONLINE (K-MOB) TERHADAP PENINGKATAN KEDISIPLINAN DAN KINERJA GURU SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI (SMAN) DI KABUPATEN BOGOR THE EFFECT OF ONLINE PRESENCE IMPLEMENTATION (K-MOB) ON IMPROVING DISCIPLINE AND PERFORMANCE OF STATE MIDDLE SCHOOL TEACHERS (SMAN) IN BOGOR DISTRICT," *Jurnal Administrasi Publik*, 2021.
- [2] E. E. Putra, "User Experience Analysis on the KMOB Depok Application Using the System Usability Scale Method," *Information Technology and Systems*, vol. 2, no. 1, pp. 1–15, Nov. 2024, doi: 10.58777/its.v2i1.298.
- [3] Galih, "Sistem Informasi; Fakultas Teknologi Informasi; Universitas Nusa Mandiri," *Jl. Jatiwaringin Raya*, vol. 9, no. 1, p. 28534471, 2024.
- [4] R. N. Rahmawati and I. Sartika, "Analisis Pengaruh Kualitas Situs Web Kampus Merdeka terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa SVI)," 2022. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [5] F. Maria and T. Sutabri, "Pengukuran Kualitas Website E-Learning Di SMA Muhammadiyah 1 Palembang dengan Metode Webqual," *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 2, pp. 121–127, Jun. 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.134.
- [6] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, vol. 9, no. 3, p. 300, Aug. 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [7] Y. Suharto, B. Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta, and E. Hariadi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta, "Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0 Website Quality Analysis of Human Resources Development Agency Using Webqual 4.0 Method," *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, vol. 12, no. 2, pp. 109–121, 2021, [Online]. Available: <https://www.bpsdm.jakarta.go.id>
- [8] N. M. , Janna and H. Herianto, "KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS," 2021.
- [9] Marina Milovanović and Jasmina Perišić, "Advantages and limitations of using SPSS in teaching statistics," 2020.

- [10] A. A. Nasution and B. Harahap, "The Influence of Product Quality, Promotion and Design on Purchase Decisions for Yamaha Nmax Motor Vehicles SPSS Application Based," 2022. [Online]. Available: <https://ejournal.ipinternasional.com/index.php/ijec>
- [11] M. Rofiudin and M. Shabry, "PENGARUH HARGA DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN TOKOPEDIA PASCA COVID 19 DI MALANG RAYA," 2022.
- [12] Ms. Jailani and F. Jeka, "Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis," 2023.
- [13] Sari, "PENGARUH PARTISIPASI ANGGARAN, KEJELASAN SASARAN ANGGARAN DAN EVALUASI ANGGARAN TERHADAP KINERJA DINAS PERTANIAN PROVINSI LAMPUNG," *Journal of Accounting Taxing and Auditing (JATA)*, vol. 1, 2020.
- [14] A. Syaeful Millah and D. Arobiah, "Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas," *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, vol. 1, no. 2, p. 2023, 2023.
- [15] M. Gita Indrawan and D. Lestari Siregar, "FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE SAMSUNG DI KOTA BATAM," *Jurnal EKOBISTEK*, vol. 10, no. 2, pp. 81–87, 2021.