

# ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS WEBSITE GEPO MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Fitri Puspitasari<sup>1</sup>, Ahyar Muawwal<sup>2\*</sup>, Afifah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sistem Informasi, STMIK Kharisma Makassar

e-mail: <sup>1</sup>fitripuspitasari\_19@kharisma.ac.id, <sup>2</sup>ahyar@kharisma.ac.id,

<sup>3</sup>afifah@kharisma.ac.id

## Abstrak

*Gepo adalah website belanja online berbagai macam makanan. Website Gepo ini bertujuan untuk membantu masyarakat membeli berbagai macam makanan dan minuman yang diinginkan secara mudah dan cepat dengan harga terjangkau karena memiliki banyak promo. Gepo singkatan dari Get Promo. Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 yang bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna pada kualitas website. Variabel webqual 4.0 terdiri dari kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Berdasarkan data yang telah dianalisis berupa kuesioner dengan total responden yang telah mengisi kuesioner yaitu 75 orang dan sampelnya berjumlah 50 orang. Penelitian ini menganalisis datanya dengan uji regresi linear berganda, dan hasilnya adalah kualitas kegunaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas interaksi layanan dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, peneliti perlu lebih memperbaiki tampilan website yang disajikan agar pengguna nyaman menggunakan website Gepo. Penelitian ini berfokus kepada kepuasan pengguna dalam kualitas website Gepo dan hal yang perlu ditingkatkan dalam website Gepo. Kesimpulan akhirnya yaitu website Gepo masuk dalam kategori baik.*

**Kata kunci:** Kepuasan Pengguna, Promo, Gepo, Webqual 4.0, Belanja Online

## Abstract

*Gepo is an online shopping website for various kinds of food. This Gepo website aims to help people buy various kinds of food and drinks they want easily and quickly at affordable prices because they have many promos. Gepo stands for Get Promo. This study uses the webqual 4.0 method which aims to measure user satisfaction on the quality of the website. The webqual 4.0 variable consists of usability quality, information quality, and service interaction quality. Based on the data that has been analyzed in the form of a questionnaire with a total of 75 respondents who have filled out the questionnaire and the sample is 50 people. This study analyzed the data using multiple linear regression, and the result is that the quality of usability does not have a positive effect on user satisfaction, while the quality of service interaction and the quality of information has a positive effect on user satisfaction. Therefore, researchers need to further beautify the appearance of the website presented so that users are comfortable using the Gepo website. This research focuses on user satisfaction in the quality of the Gepo website and what needs to be improved on the Gepo website. The final conclusion is that the Gepo website is in the good category.*

**Keywords:** User Satisfaction, Promo, Gepo, Webqual 4.0, Online Shopping

---

\* Corresponding author : Ahyar Muawwal (ahyar@kharisma.ac.id)

## 1. PENDAHULUAN

Gepo atau singkatan dari Get Promo merupakan aplikasi belanja online berbagai macam makanan yang dapat kita telusuri melalui link <https://geppo.com>. Aplikasi ini bertujuan untuk membantu masyarakat membeli berbagai macam makanan dan minuman yang diinginkan secara mudah, cepat dan pastinya dengan harga terjangkau.

Gepo memiliki banyak fitur sesuai kebutuhan konsumen, yang bertujuan mempermudah konsumen dalam melakukan pembelian makanan dan minuman seperti corndog, somay, minuman dingin, soto ayam dan juga pemilihan lokasi penjualan makanan dan minuman tersebut berdasarkan alamat terdekat dari pengguna dan mereka akan mendapatkan promo besar-besaran. Akan tetapi, masih ada kekurangan dalam website Gepo, yaitu tidak terlihat biro atau penjual makanan dan minuman yang bekerja sama dengan Gepo, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan aplikasi Gepo. Maka dibuat website yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna yang dapat ditelusuri melalui link <https://geppo.com>, dimana website ini memiliki banyak fitur dan salah satunya terdapat fitur Tanya jawab dengan Admin Gepo, informasi tentang penjual makanan dan minuman, langkah-langkah menggunakan aplikasi Gepo, kelebihan menggunakan Gepo dan program yang bersifat individu yang membuat pengguna mengetahui hal-hal terkait website Gepo.

Website Gepo memiliki banyak fungsi dari berbagai kalangan, seperti institusi, organisasi yang berperan sebagai alat untuk promosi, memberikan layanan yang baik kepada para pengguna, serta memberikan berbagai informasi [1] sehingga apabila dalam hal promosi Website Gepo ini termasuk kategori yang asing bagi masyarakat sehingga dilakukan penelitian untuk menganalisa kepuasan pengguna agar website Gepo ini dapat berjalan dengan baik, karena kepuasan pengguna sangat penting dan perlu diutamakan [2].

Rumusan pada penelitian ini adalah "Bagaimana analisa keputusan pengguna yang ada di kota Makassar dalam menggunakan layanan website ecommerce Gepo (Get Promo)?". Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode WebQual 4.0 yang terdiri dari 4 variabel diantaranya adalah kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan juga kepuasan pengguna. Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna website Gepo menggunakan metode Webqual 4.0. Pada penelitian ini juga dilakukan pengujian regresi linear berganda yang berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel yang sangat berguna dalam pengembangan website Gepo.

Peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan mengenai analisa kepuasan pengguna terhadap website. Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang relevan diantaranya pertama, penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 oleh Devi Chungiarto, Moh. Sofyan S.Thayf, Husni Angriani yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Di Kota Makassar Terhadap Kualitas Website Mylpgo Menggunakan Metode Webqual 4.0. Pada penelitian tersebut peneliti ingin mengetahui kepuasan pengguna terhadap website MyLPGO dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Penelitian tersebut cara mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner dan populasinya yaitu 83 orang dan dilakukan pengujian

regresi linear berganda. Hasil pengujian pada penelitian ini didapatkan kualitas kegunaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [3].

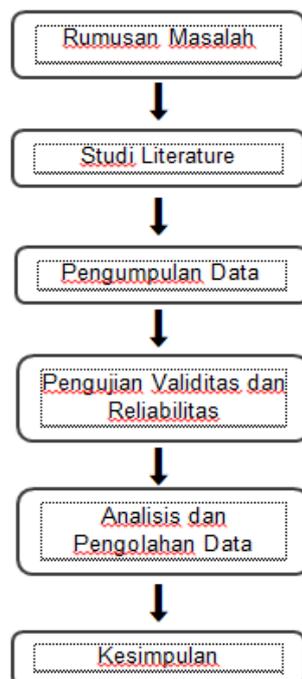
Kedua, penelitian ini dilakukan pada tahun 2018 oleh Febi Lailia, Dedy Irfan, dan Putra Jaya yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website SMK SMTI Padang Berdasarkan Metode Webqual 4.0. Pada penelitian tersebut peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap mutu SMK SMTI website Padang dan juga ingin mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Metode penelitian tersebut memakai metode webqual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel diantaranya adalah usability, information quality, dan interaksi layanan. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan uji regresi linear berganda. Kesimpulannya adalah kualitas interaksi layanan dan informasi memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,778.[4]

Ketiga, penelitian ini dilakukan pada tahun 2018 oleh Pradita Pusfitaningrum dan Yesni Malau yang berjudul Analisis Kualitas Website Jd.Id Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. Pada penelitian tersebut ingin mengetahui kepuasan pengguna terhadap website JD.ID dengan menggunakan metode webqual 4.0. Penelitian tersebut mengambil 60 responden dan 24 butir pertanyaan. Penelitian tersebut mengelolah data dengan menggunakan SPSS untuk mengetahui signifikansi tingkat kepuasan pengguna website JD.id pada variabel usability (Kegunaan), information quality (kualitas informasi), interaction quality (kualitas Interaksi layanan). Hasil penelitian tersebut adalah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna website JD.id [5].

## **2. METODE PENELITIAN**

### **2.1. Tahapan Penelitian**

Pada penelitian ini digunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder berupa data kualitatif. Data primer didapatkan dari pengguna website Gepo melalui kuesioner sedangkan data sekunder didapatkan melalui studi literature. Analisis datanya ini berupa angka dan tabel, akan tetapi akan menghasilkan kesimpulan yang berupa kalimat dari angka dan tabel. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti memakai metode kualitatif. Tahapan penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Berdasarkan tahapan penelitian Gambar 1, pertama dilakukan identifikasi masalah kemudian dilakukan studi literatur. Selanjutnya peneliti melakukan pengamatan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden berupa google form, kemudian hasil kuesioner tersebut dianalisis untuk keperluan penelitian. Selanjutnya, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas, apakah semua variabel termasuk valid dan reliable atau tidak. Kemudian peneliti menganalisis dan mengelola data dengan cara menguji regresi linear berganda, uji t dan uji F agar peneliti mengetahui uji hipotesis apakah berhasil atau tidak. Yang terakhir, peneliti menarik kesimpulan dari hasil akhir analisis penelitian ini termasuk kategori apa website Gepo.

## 2.2. Jenis Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 75 responden yaitu pengguna website Gepo melalui Google Form. Metode pemberian jawaban dari angka 1-5 dan menggunakan skala likert, sementara data sekunder didapatkan dari studi literatur yaitu jurnal yang berkaitan dengan analisis kepuasan pengguna dan metode Webqual 4.0.

## 2.3. Instrumen Penelitian

“Website Quality adalah salah satu instrumen yang berkembang bertujuan untuk menilai kegunaan, kepuasan pengguna dan kualitas interaksi suatu layanan dari website [2]. Dan juga mereka berpendapat bahwa beberapa iterasi dalam penyusunan suatu kategori dan beberapa butir-butir pertanyaannya yang telah dialami web quality [2]. Berikut dibawah ini

terdapat tabel pembagian variabel beserta kodenya, agar mempermudah peneliti mengidentifikasi setiap pernyataan pada setiap variabel dan dapat menjadi tolak ukur tentang kepuasan pengguna dalam menggunakan website Gepo, sebagai berikut :

### 1) Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)

Tabel 1. Kuesioner Variabel Kualitas Pengguna

Variabel	Indikator	Kode
Kualitas Pengguna (Usability Quality)	Saya merasa gampang dalam menggunakan website.	UQX1
	Saya merasa website mudah dipahami.	UQX2
	Website memiliki tampilan yang menarik.	UQX3
	Website dapat diakses setiap saat.	UQX4
	Website dapat bernavigasi dengan baik.	UQX5
	Tampilan website cocok dengan karakteristik website.	UQX6
	Website tampak menyakinkan dan kompeten.	UQX7
	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.	UQX8

### 2) Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Tabel 2. Kuesioner Variabel Kualitas Informasi

Variabel	Indikator	Kode
Kualitas Informasi (Information Quality)	Website menyediakan informasi dengan detail dan tepat.	IQX1
	Website menyediakan informasi yang mudah dipahami.	IQX2
	Website menyediakan informasi yang up to date.	IQX3
	Website menyediakan informasi yang sesuai format yang tepat.	IQX4
	Website menyediakan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan.	IQX5
	Website menyediakan informasi yang tepercaya.	IQX6
	Website menyediakan informasi yang detail dan akurat.	IQX7

### 3) Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)

Tabel 3. Kuesioner Variabel Kualitas Interaksi Layanan

Variabel	Indikator	Kode
Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)	Website memberikan layanan sesuai yang dipromosikan.	SQX1
	Website memberikan keamanan kepada saya ketika berkomunikasi maupun bertransaksi dengan pengguna.	SQX2
	Saya merasakan emosional secara pribadi terhadap website.	SQX3
	Saya merasa mudah berinteraksi dengan website.	SQX4
	Website memberikan informasi lokasi yang detail.	SQX5
	Saya merasa aman berinteraksi dengan situs website.	SQX6
	Saya merasa website memiliki reputasi yang baik.	SQX7

### 4) Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Tabel 4. Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna

Variabel	Indikator	Kode
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	Saya merasa puas dengan layanan promo yang diberikan website.	Y1
	Saya akan sering menggunakan website ketika mencari promo makanan.	Y2
	Saya bersedia merekomendasikan website kepada teman dan kerabat.	Y3

#### 2.4. Hipotesis Penelitian

Metode analisa hipotesis yang digunakan terdiri dari 2 pengujian yaitu pengujian secara parsial dan secara simultan. Berikut hipotesis yang akan diteliti, yaitu :

H0 : Kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan pada website Gepo tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1 : Kualitas kegunaan pada website Gepo mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas informasi pada website Gepo mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 : Kualitas interaksi layanan pada website Gepo mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## 2.5. Populasi dan Sampel

### 2.5.1. Populasi

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki populasi terdiri dari 75 orang karena memiliki karakteristik tertentu dan telah mengisi kuesioner melalui Google form terkait website Gepo. Karakteristik tertentu yang dimaksud adalah pengguna atau customer yang telah melakukan pembelian makanan atau minuman secara online melalui website gepo.

### 2.5.2. Sampel

Dalam penelitian ini, dilakukan pengambilan sampel dengan teknik simple random sampling. Teknik simple random sampling adalah salah satu teknik yang pengambilan sampelnya dari populasi yang diambil secara acak tanpa melihat kriteria apapun pada populasi tersebut [16]. Peneliti mengambil sampel dari populasi untuk penelitian ini yaitu 50 orang. Dan sampel yang dipilih secara acak ini dapat mewakili populasi yang telah ditentukan.

## 2.6. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini yaitu :

- a) Pada Microsoft excel peneliti memberi skor sesuai jawaban responden. Berikut skor dari angka 5-1 [10] :

Tabel 5. Skala Likert

Jawaban	Kriteria	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

- b) Kedua, peneliti melakukan pengujian validitas dengan memasukkan seluruh data responden untuk dianalisis pada Microsoft Excel. Pada pengujian validitas, peneliti menganalisis nilai r-hitung. Sebelum menganalisis nilai r-hitung, peneliti harus mengetahui terlebih dahulu nilai r-tabel. Nilai r-tabel yang didapatkan yaitu  $df = N-2$ , dalam penelitian ini  $df = 75-2 = 73$  dengan peluang salah yang digunakan yaitu  $5\% = 0,05$  dan didapatkan nilai r – tabel yaitu 0,2272.
- c) Ketiga, peneliti melakukan uji reliabilitas menggunakan tools Microsoft excel. Pada Microsoft excel dimasukkan seluruh data responden lalu dilakukan Analyze – Scale – Realibility Analysis. Selanjutnya, memasukkan setiap data variabel yang ingin dihitung untuk mendapatkan nilai Cronbach's Alpha.
- d) Keempat, peneliti melakukan 3 pengujian yaitu uji regresi linear berganda, uji t dan uji F melalui aplikasi SPSS 25.

- e) Terakhir kesimpulan, dari semua pengujian yang dilakukan pada penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan dengan melihat hasil pengujian terakhir dan disimpulkan berupa kata-kata.

## 2.7. Regresi Linear Berganda

Peneliti memakai teknik regresi linear berganda untuk mengelolah lebih dari dua variabel. Akan tetapi, peneliti memakai dua variable dalam penelitian ini yaitu variable bebas (X) dan variable terikat (Y). Peneliti memakai regresi linear berganda karena teknik ini yang cocok dan tepat untuk memvalidasi ada atau tidak hubungan fungsional antara variable bebas (X) dengan variable terikat (Y). Berikut bentuk persamannya, di bawah ini :

$$\hat{Y} = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + \dots bX_n$$

Keterangan :

$\hat{Y}$  = variabel terikat

X = variabel bebas

a = bilangan konstan

b = koefisien arah regresi linear

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Uji Validitas

Pertama-tama akan dilakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui data yang diperoleh valid atau tidak dan apakah telah sesuai dengan penelitian yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan nilai skor dan total nilai skor variabel [12]. Penelitian ini memakai Microsoft Excel untuk melakukan pengujian. Peneliti melakukan pengujian yang pertama yaitu dengan uji validitas, masing-masing variabel yang terdiri beberapa pernyataan akan dibagikan kepada responden melalui kuesioner, yang bertujuan untuk mengetahui analisa pengguna terhadap website Gepo [13].

Pada saat uji validitas, peneliti harus mengetahui r tabel dan didapatkan r tabel sebesar 0,2787 maka variabel atau data dinyatakan valid apabila r hitung > r tabel.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

No.	Kode Pertanyaan	r hitung	r table	Validitas
1.	UQX1	0,760	0,2352	VALID
2.	UQX2	0,789	0,2352	VALID
3.	UQX3	0,756	0,2352	VALID
4.	UQX4	0,737	0,2352	VALID
5.	UQX5	0,811	0,2352	VALID
6.	UQX6	0,816	0,2352	VALID

No.	Kode Pertanyaan	r hitung	r table	Validitas
7.	UQX7	0,794	0,2352	VALID
8.	UQX8	0,807	0,2352	VALID
9.	IQX1	0,787	0,2352	VALID
10.	IQX2	0,778	0,2352	VALID
11.	IQX3	0,785	0,2352	VALID
12.	IQX4	0,709	0,2352	VALID
13.	IQX5	0,869	0,2352	VALID
14.	IQX6	0,837	0,2352	VALID
15.	IQX7	0,859	0,2352	VALID
16.	SQX1	0,819	0,2352	VALID
17.	SQX2	0,866	0,2352	VALID
18.	SQX3	0,621	0,2352	VALID
19.	SQX4	0,846	0,2352	VALID
20.	SQX5	0,836	0,2352	VALID
21.	SQX6	0,879	0,2352	VALID
22.	SQX7	0,871	0,2352	VALID
23.	Y1	0,932	0,2352	VALID
24.	Y2	0,853	0,2352	VALID
25.	Y3	0,913	0,2352	VALID

Berdasarkan Tabel 6, maka dapat dilihat bahwa keempat variabel yang masing-masing terdiri dari pernyataan telah diuji melalui uji validitas dan semua dinyatakan valid, karena hasil analisis yang telah dihitung menghasilkan r hitung lebih besar dari r table.

### 3.2. Uji Reliabilitas

Langkah selanjutnya, ketika peneliti telah mengetahui variabel dari kuesioner itu valid, maka selanjutnya peneliti akan menguji kuesioner yang disebarkan tersebut konsisten atau tidak pada saat dilakukan pengujian berikutnya akan didapatkan hasil yang sama dengan sebelumnya [13]. Variabel yang digunakan dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60, Berikut tabel di bawah ini hasil uji reliabilitas menggunakan tools Microsoft excel.

Tabel 7. Hasil Uji Reabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Skala Reliabel	Keterangan
1.	Kualitas kegunaan	0,883	0,60	Reliabel
2.	Kualitas informasi	0,852	0,60	Reliabel
3.	Kualitas interaksi layanan	0,870	0,60	Reliabel
4.	Kepuasan pengguna	0,549	0,60	Tidak Reliabel

Berdasarkan Tabel 7, ditarik kesimpulan yaitu ketiga reliable yang telah diuji dengan uji reabilitas dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha > 0,60, sedangkan satu variabel yaitu kepuasan pengguna berstatus tidak reliable karena kurang dari 0,60.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.487	.684		.712	.479
UQ	-.383	.193	-.913	-1.983	.052
IQ	.442	.217	.927	2.040	.045
SQ	.403	.036	.910	11.172	.000

a. Dependent Variable: Y

Gambar 2. Koefisien Regresi

### 3.3. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda ini memiliki hubungan fungsional antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Berdasarkan hasil uji regresi pada Tabel 2, persamaan regresinya dapat dibentuk sebagai berikut [14] :

$$\hat{Y} = 0,487 - 0,383 X_1 + 0,442 X_2 + 0,403X_3$$

Pada persamaan diatas terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, sebagai berikut :

- 1) Nilai Konstanta sebesar 0,487 untuk responden sebanyak 50 yang dijadikan sampel dan nilai alpha 0.05, hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel X1, X2 dan X3 bernilai sebesar 0 atau konstan maka rasio Variabel Kepuasan Pengguna (Y) website Gepo akan meningkat sebesar bernilai sebesar 0,487.
- 2) Variabel Usability Quality X1 (UQ) menunjukkan nilai negatif sebesar -0,383 artinya jika variabel Usability Quality (X1) mengalami turun satu poin, maka kepuasan pengguna (Y) akan berkurang sebesar 0,383 koefisien bernilai negative artinya antara Usability Quality (X1) dan kepuasan pengguna (Y) tidak memiliki hubungan negatif.
- 3) Variabel Information Quality (X2) didapatkan nilai sebesar 0,442 artinya apabila variabel Information Quality (X2) meningkat satu poin, maka didapatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,442 koefisien bernilai positif sehingga Information Quality (X2) dan kepuasan pengguna (Y) memiliki hubungan positif.
- 4) Variabel Service Interaction Quality (X3) didapatkan nilai sebesar 0,403 artinya apabila variabel Service Interaction (X3) meningkat satu poin, maka didapatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,403 koefisien bernilai positif sehingga Service Interaction (X3) dan kepuasan pengguna (Y) memiliki hubungan positif.

### 3.4. Uji t

Peneliti juga akan melakukan uji t. Untuk menguji hipotesis secara parsial dilakukan dengan Uji t untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dan juga apakah bernilai positif dan signifikan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel [15]. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan peneliti diperoleh nilai t hitung yang dapat dilihat pada Gambar 2. Hasil hipotesisnya sebagai berikut:

**a) Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)**

Berdasarkan analisis hipotesis dengan uji t diperoleh variabel X1 (UQ) nilai t hitung ( $-1,983 < t \text{ tabel } (1,880)$  dan signifikansi ( $0,052$ ) lebih besar  $0,05$  disimpulkan UQ tidak berpengaruh signifikan terhadap Y maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

**b) Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Berdasarkan analisis hipotesis dengan uji t diperoleh variabel X2 (IQ) nilai t hitung ( $2,040 > t \text{ tabel } (1,880)$  dan signifikansi ( $0,045$ ) lebih kecil  $0,05$  disimpulkan IQ berpengaruh signifikan terhadap Y maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

**c) Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)**

Berdasarkan analisis hipotesis dengan uji t diperoleh variabel X3 (SQ) nilai t hitung ( $11,172 > t \text{ tabel } (1,880)$  dan signifikansi ( $0,000$ ) sama dengan  $0,05$  disimpulkan SQ berpengaruh signifikan terhadap Y maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

### 3.5. Uji F

Berbeda dengan uji t, untuk menguji hipotesis secara simultan dilakukan Uji F yang bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan antara seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan apakah bernilai positif dan signifikan dengan membandingkan nilai F hitung dan F table [10]:

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	107.267	3	35.756	121.797	.000 <sup>b</sup>
	Residual	19.376	66	.294		
	Total	126.643	69			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), SQ, IQ, UQ

Gambar 3. Hasil Uji F

Diperoleh hasil F tabel sebesar 3,18 sedangkan F hitung diperoleh sebesar  $121,797 > 3,18$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Oleh karena itu, disimpulkan variabel X1 (Kualitas Kegunaan), variabel X2 (Kualitas Informasi), variabel X3 (Kualitas Interaksi Layanan) dan semua berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.920 <sup>a</sup>	.847	.840	.542

a. Predictors: (Constant), SQ, IQ, UQ

Gambar 4. Hasil Uji Adjusted R Square

Berdasarkan Gambar 4 dapat dilihat nilai Adjusted R Square sebesar 84% sedangkan sisanya itu dipengaruhi oleh variabel lain dan hal tersebut tidak ada dalam penelitian ini.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pada Uji Validitas, keempat variabel yang diuji dinyatakan valid, karena hasil analisis yang telah dihitung menghasilkan  $r$  hitung  $>$   $r$  table.
2. Ketiga reliable yang telah diuji dengan Uji Reabilitas dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha  $>$  0,60, sedangkan satu variabel yaitu kepuasan pengguna berstatus tidak reliable karena di bawah 0,60.
3. Pengujian regresi linear berganda didapatkan hasil yaitu kualitas kegunaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas interaksi layanan dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
4. Pada Uji t, didapatkan hipotesis pada beberapa variabel pengujian yaitu kualitas kegunaan diperoleh variabel X1 (UQ) nilai t hitung (-1,983)  $<$  t tabel (1,880) dan signifikansi (0,052) lebih besar 0,05 disimpulkan UQ tidak berpengaruh signifikan terhadap Y maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, pada kualitas informasi diperoleh variabel X2 (IQ) nilai t hitung (2.040)  $>$  t tabel (1,880) dan signifikansi (0,045) lebih kecil 0,05 disimpulkan IQ berpengaruh signifikan terhadap Y maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sedangkan pada kualitas informasi diperoleh variabel X3 (SQ) nilai t hitung (11,172)  $>$  t tabel (1,880) dan signifikansi (0,000) sama dengan 0,05 disimpulkan SQ berpengaruh signifikan terhadap Y maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
5. Pada Uji F diperoleh F Table sebesar 3,18 sedangkan F hitung sebesar 121,797  $>$  3,18 dengan signifikansi 0,000  $<$  0,05, sehingga disimpulkan variabel X1 (Kualitas Kegunaan), variabel X2 (Kualitas Informasi), variabel X3 (Kualitas Interaksi Layanan) dan semua berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
6. Uji Adjusted R Square didapatkan hasil sebesar 84% sehingga disimpulkan variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan 23% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Oleh karena itu, pada penelitian ini kepuasan pengguna pada website Gepo masuk dalam kategori **BAIK**, yang dimana aplikasi website Gepo tersebut baik digunakan untuk kedepannya

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Utami, Winarno, and H. Setiadi, "Analysis the Effect of Website Quality on User Satisfaction with the WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) (Case Study: SPMB Sebelas Maret University's Website)," in *Journal of Physics: Conference Series*, 2021, vol. 1842, no. 1, doi: 10.1088/1742-6596/1842/1/012003.
- [2] N. Nofirman, N. Jalinus, and D. Irfan, "Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0," *INVOTEK J. Inov. Vokasional dan Teknol.*, vol. 19, no. 1, 2019, doi: 10.24036/invotek.v19i1.369.
- [3] Cungiarto, D., Thayf2, M. S. ., & Angriani, H. (2021). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DI KOTA MAKASSAR TERHADAP KUALITAS WEBSITE MYLPGO MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. *Ilmu Komputer*, 16(02), 23–34.
- [4] Lailia, F., Irfan, D., & Jaya, P. (2018). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website Smk Smti Padang Berdasarkan Metode Webqual 4.0. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 6(1). <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v6i1.10416>.
- [5] Pusfitaningrum, P., & Malau, Y. (2018). Analisis Kualitas Website Jd . Id Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan. *Journal Information Engineering and Educational Technology*, 02, 109–116.
- [6] Sumarsid. Atik Budi Paryanti, Harga, D., Kepuasan, T., Pada, P., Studi, G. (, Kecamatan, W., Sumarsid, S. ), Atik, D., & Paryanti, B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood(Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83.
- [7] Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.
- [8] Binus University. (2020). *Jenis-Jenis E-commerce – Business Creation*. Binus University. <https://bbs.binus.ac.id/business-creation/2020/10/jenis-jenis-e-commerce/>
- [9] Ilmu, S. (2018). *Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. <https://www.studilmu.com/blogs/details/metode-pengukuran-kepuasan-pelanggan>.
- [10] Suwandi, E., Imansyah, F. H., & Dasril, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome. *Jurnal Teknik Elektro*, 11.
- [11] Dewi, D. A. N. N. (2018). Modul Uji Validitas Dan Hormonal. *Universits Diponegoro, October*.
- [12] A. Nurhadi, N. Yunita, A. Mukhayaroh, and A. Sahirudin, "Implementation Of Webqual 4.0 For Measuring The Quality Of Baznas.Go.Id Website For User Satisfaction," *Sinkron*, vol. 3, no. 2, 2019, doi: 10.33395/sinkron.v3i2.10103.
- [13] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, and M. Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Perspekt.*, vol. 18, no. 1, 2020, doi: 10.31294/jp.v18i1.7413.
- [14] Y. Yodi, "Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode WebQual 4.0," *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 2, 2018, doi: 10.29207/resti.v2i2.501.

- [15] F. Septa and R. Umar, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Government Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Website Simsarpras Agama)," *Methomika*, vol. 3, no. 2, 2019.
- [16] Sugiyono. (2012). buku metode penelitian pendidikan sugiyono Download buku metode penelitian pendidikan sugiyono. *Buku Metode Penelitian Pendidikan Sugiyono Download Buku Metode Penelitian Pendidikan Sugiyono, 1*.