

# ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS WEBSITE SHOPEE PADA KALANGAN REMAJA MAKASSAR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Charlos Velix Gunawan<sup>1</sup>, Arfan Yunus<sup>2\*</sup>, Sudirman<sup>3</sup>

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

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

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

## Abstrak

Shopee merupakan sebuah platform berbasis aplikasi dan website yang menyediakan layanan untuk penjualan dan pembelian berbagai macam produk secara online. Dengan adanya berbagai e-commerce di Indonesia dapat memudahkan penggunaannya dalam melakukan pembayaran karena sudah memiliki berbagai macam pembayaran, mulai dari cash hingga cashless. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh antara variabel bebas di dalam metode webqual yaitu usability quality, information quality, dan interaction quality terhadap variabel terikat user satisfaction baik secara parsial maupun simultan. Hasil perhitungan yang diperoleh yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas kegunaan (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) website shopee.co.id. Sedangkan variabel kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) website shopee.co.id secara parsial. Terdapatnya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) secara simultan bersama-sama.

**Kata kunci:** Kualitas kegunaan, Kualitas informasi, Kualitas interaksi, Kepuasan pengguna, Webqual 4.0.

## Abstract

Shopee is an application and website-based platform that provides services for the sale and purchase of various products online. With various e-commerce in Indonesia, it can make it easier for users to make payments because they already have various kinds of payments, ranging from cash to cashless. This study aims to analyze the influence of independent variables in the webqual method, namely the quality of usability, quality of information, and quality of interaction on variables that affect user satisfaction either partially or simultaneously. The calculation results obtained are that there is a positive and significant influence between the usability quality variable (X1) on user satisfaction (Y) on the shopee.co.id website. While the variables of information quality (X2) and interaction quality (X3) have no effect on user satisfaction (Y) on the shopee.co.id website partially. There is a positive and significant influence between the variables of usability quality (X1), information quality (X2), and interaction quality (X3) on user satisfaction (Y) simultaneously..

**Keywords:** Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality, User Satisfaction, Webqual 4.0.

## 1. PENDAHULUAN

Shopee merupakan sebuah platform berbasis aplikasi dan website yang menyediakan layanan untuk penjualan dan pembelian berbagai macam produk secara online. Website ini

---

\* Corresponding author : Arfan Yunus (arfanyunus@kharisma.ac.id)

merupakan salah satu platform yang sering digunakan dan cukup populer di Indonesia. *E-commerce* adalah suatu platform yang dapat diakses melalui perangkat elektronik, yang biasanya dipakai oleh pebisnis dalam menjalankan bisnisnya seperti penjualan dan pembelian serta memberikan informasi terhadap konsumen dalam memilih produk penjualan[1]. *E-commerce* merupakan alternatif sistem penjualan dan pembelian barang secara online di saat teknologi informasi sudah masif dimanfaatkan. Selain itu, dengan adanya berbagai e-commerce di Indonesia dapat memudahkan penggunaannya dalam melakukan pembayaran karena sudah memiliki berbagai macam pembayaran, mulai dari cash hingga cashless. Website Shopee dapat diakses melalui url <https://shopee.co.id/>.

Tidak hanya dari segi transaksi saja, kepuasan pengguna adalah faktor atau tolak ukur keberhasilan dalam suatu pengembangan sistem[2]. Salah satu teknik yang banyak digunakan untuk menguji pengaruh antara kepuasan pengguna dan kualitas layanan pada website yaitu Metode Webqual. Metode ini banyak digunakan oleh peneliti dalam menguji kualitas website berdasarkan persepsi pengguna sehingga menjadi salah satu alasan bagi peneliti dalam melakukan penelitian menggunakan metode ini.

Tjiptono (2014) menegaskan bahwa kualitas situs web secara keseluruhan memiliki dampak yang signifikan terhadap seberapa puas pengguna dalam menggunakan website tersebut. Lebih banyak konsumen akan mengakses situs web jika tingkat kualitas situs web tersebut sangat baik, klaim Tarigan dalam Budi (2012:5). Suatu layanan atau jasa yang diharapkan dan dirasakan adalah aspek utama yang mempengaruhi kualitas layanan, menurut Tjiptono (2014). Kesimpulan yang diperoleh yaitu kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (jasa)[3].

Dengan tingginya tingkat penggunaan jual beli barang secara online terutama pada kalangan remaja yang sering melakukan transaksi online, maka peneliti tertarik untuk melakukan analisis objek penelitian terhadap remaja yang dalam hal ini pernah melakukan transaksi (pembeli). Pentingnya peranan kualitas website dalam suatu pengembangan sistem dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan website tersebut. Oleh karena itu dilakukan penelitian agar dapat mengetahui kualitas website shopee pada kalangan remaja makassar menggunakan metode Webqual 4.0.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap kualitas website e-commerce Shopee menggunakan metode Webqual 4.0. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda untuk menguji variabel bebas yang ada di metode Webqual 4.0 yaitu *usability quality*, *information quality*, *interaction quality* terhadap variabel terikat *user satisfaction* baik secara parsial maupun simultan.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Website

Halaman web (WWW) merupakan sistem dengan protokol yang diakui secara luas untuk menyimpan, mengambil, memformat, dan menyajikanninformasi melalui arsitektur klien/server. Protokol yangbiasa digunakan untuk mengakses suatu website yaitu hyper text

transport protocol atau disingkat HTTP. World Wide Web digambarkan sebagai sistem yang menyediakan informasi berbentuk teks, grafik, suara, dll dan disajikan dalam bentuk hypertext yang dapat diakses melalui perangkat lunak yaitu browser[4]. Website menurut Raharjo (2011: 2) merupakan layanan pada jaringan internet yang menyediakan ruang informasi. Dengan bantuan web, pengguna dapat menemukan atau menerima informasi yang mereka butuhkan dengan mengklik tautan (hyperlink) dalam dokumen disajikan pada aplikasi browser web[5].

## **2.2 Kualitas Website (*Website Quality*)**

Pengertian Kualitas Website menurut Barnes dan Vidgen (2002) merupakan instrumen yang dibuat untuk mengevaluasi kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan situs web di internet.

Website Quality 4.0 merupakan versi terbaru dengan menggunakan tiga kategori pengukuran dan 23 item pertanyaan. Kategori yang terkait dengan Webqual 4.0 yaitu kegunaan (*Usability*), informasi (*Information*), dan interaksi layanan (*Service Interaction*). Kategori kegunaan didasarkan pada penelitian tentang bagaimana orang berinteraksi dengan komputer serta studi tentang bagaimana web dapat digunakan, termasuk kemudahan navigasi, kesesuaian desain, dan gambaran website kepada pengguna. Kategori informasi berfokus kepada kesesuaian informasi terhadap kebutuhan pengguna, seperti dalam hal akurasi, format dan relevansi informasi yang diberikan. Kategori interaksi layanan terkait dengan cara orang memandang layanan saat mereka aktif menggunakan situs web[6].

## **2.3 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

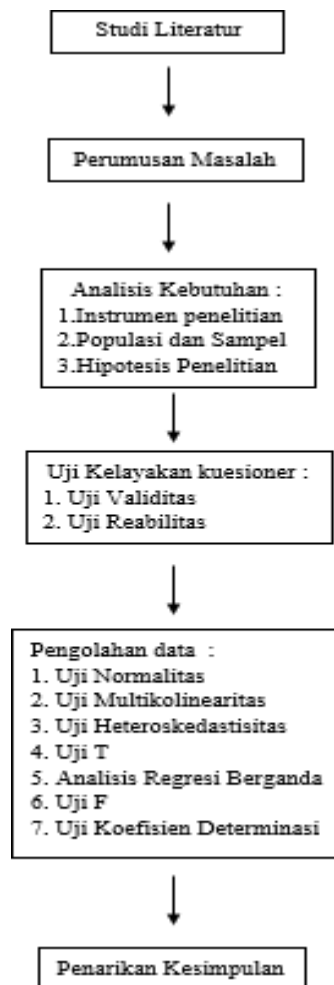
Kepuasan pelanggan merupakan istilah yang umum digunakan dalam bisnis. Kepuasan pengguna merupakan sensasi kesenangan yang dialami oleh seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk (atau hasil) dengan harapan mereka. Pelanggan akan tidak senang jika kinerjanya jauh dari harapan mereka. Pelanggan akan puas jika kinerja memenuhi harapan. Pelanggan akan sangat senang atau puas jika kinerja melebihi harapan (Kotler & Keller, 2009: 138)[7]. Sedangkan menurut Uchik Tsiwandari (2011), kepuasan pelanggan hanya dapat berkembang jika klien puas dengan layanan yang mereka terima. Dasar dari terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia didapatkan dari kepuasan pengguna[8].

# **3. METODE PENELITIAN**

## **3.1 Alur Penelitian**

Langkah pertama yang diambil dalam penelitian ini yaitu Studi Literatur. Hal ini dilakukan oleh peneliti untuk mencari beberapa referensi dan penyusunan rangkaian teori penelitian ilmiah sebelumnya yang memiliki dengan penelitian ini. Selanjutnya dilakukan penyusunan rumusan masalah untuk mengetahui masalah yang akan diteliti untuk kedepannya. Setelah menentukan perumusan masalah, maka peneliti akan menyusun beberapa analisis kebutuhan seperti instrumen penelitian yang berupa penyusunan rangkaian pertanyaan yang akan dibagikan, penentuan populasi dan sampel, dan penyusunan hipotesis penelitian.

Langkah selanjutnya setelah menyusun analisis kebutuhan, akan dilakukan uji kelayakan yang melibatkan uji validitas dan reabilitas untuk mengetahui apakah pertanyaan yang sudah sesuai dengan kuesioner yang digunakan dan konsistensi terhadap pertanyaan yang diberikan. Tahap selanjutnya setelah menguji kelayakan pertanyaan maka akan dilanjutkan dengan pengolahan data menggunakan metode analisis regresi data berganda. Setelah hasil didapatkan, akan diambil suatu kesimpulan untuk mengukur pengaruh variabel pada penelitian ini. Berikut ini adalah gambaran mengenai alur penelitian :



Gambar 1. Alur Penelitian

### 3.2 Instrumen Penelitian

Menurut (Riduwan, 2015), instrumen penelitian dipakai sebagai alat ukur nilai variabel yang digunakan untuk penelitian. Jumlah instrumen yang dipakai berpengaruh kepada jumlah variabel yang digunakan untuk penelitian [9]. Pada penelitian ini variabel yang digunakan terdiri dari 4 yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kepuasan pengguna. Pertanyaan yang digunakan berjumlah 24 nomor yang terbagi

menjadi 8 nomor pertanyaan *Usability Quality*, 7 nomor pertanyaan *Information Quality*, 6 nomor *Service Interaction Quality*. Pada awalnya metode Webqual 4.0 sendiri memiliki 3 dimensi dengan pertanyaan yang telah ditetapkan, sedangkan untuk *User Satisfaction* memiliki pertanyaan yang opsional (tidak menentu) karena tidak semua penelitian memiliki daftar pertanyaan *User Satisfaction* dengan jumlah pertanyaan yang sama. Berikut ini adalah tabel instrumen penelitian Webqual 4.0 berdasarkan referensi [10] :

Tabel 1. Instrumen Penelitian Webqual 4.0

Instrumen	No	Pertanyaan	Kode
Kualitas Kegunaan ( <i>Usability Quality</i> )	1	Saya dapat dengan mudah mengoperasikan websiteShopee	X1.1
	2	Saya merasa website Shopee jelas dan mudahdimengerti	X1.2
	3	Saya merasa website Shopee mudah untuk bernavigasi	X1.3
	4	Saya merasa website Shopee mudah untuk digunakan	X1.4
	5	Saya merasa website Shopee memiliki tampilan yangmenarik	X1.5
	6	Saya merasa desain yang digunakan sudah sesuai denganjenis website	X1.6
	7	Saya merasa website Shopee memiliki nilai kompetensi	X1.7
	8	Saya merasa website Shopee menciptakan pengalamanpositif kepada pengguna	X1.8
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	9	Saya merasa website Shopee memberikan informasi produkyang kuat	X2.1
	10	Saya merasa website Shopee dapat dipercaya	X2.2
	11	Saya merasa website Shopee memberikan informasi tepatwaktu	X2.3
	12	Saya merasa website Shopee memberikan informasi yangrelevan	X2.4
	13	Saya merasa website Shopee memberikan informasi yangmudah untuk dimengerti	X2.5
	14	Saya merasa website Shopee memberikan informasi yangdetail	X2.6
	15	Saya merasa website Shopee menyajikan informasi denganformat yang tepat	X2.7
Kualitas Interaksi ( <i>Service Interaction Quality</i> )	16	Saya merasa website Shopee mempunyai reputasi yangbaik	X3.1
	17	Saya merasa aman ketika akan melakukan transaksi	X3.2
	18	Saya merasa aman terhadap informasi pribadi saya	X3.3
	19	Website Shopee dapat memberikan saya ruang untukpersonalisasi	X3.4
	20	Saya merasa website Shopee memberikan ruanguntuk komunitas	X3.5

	21	Saya merasa website Shopee memudahkan kepada penggunaanya untuk berkomunikasi dengan pihak toko dan website	X3.6
	22	Saya percaya layanan yang saya terima sesuai dengan yang dijanjikan	X3.7
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	23	Saya merasa puas dengan layanan website Shopee	Y1
	24	Saya akan merekomendasikan website ini kepada teman	Y2

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif dimana data ini merujuk kepada Angka-angka yang diolah menggunakan IBM SPSS Statistics 24 berdasarkan hasil kuesioner yang sudah dibagikan kepada pengguna website dan diolah menggunakan metode analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan survei angket online yaitu google form.

Skala likert merupakan alat pengukuran berbentuk skala yang dikembangkan oleh Likert. Skala likert memiliki empat atau lebih pertanyaan yang digabungkan untuk membentuk skor atau nilai berdasarkan karakteristik individu seperti sikap, pengetahuan, dan perilaku. Proses analisis data yang digunakan biasanya menggunakan skor gabungan atau rata-rata untuk semua pertanyaan[11].

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengguna website Shopee. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survei angket online berbentuk google form dan di bagikan kepada 41 pengguna website Shopee. Kuesioner yang dibagikan berdasarkan instrumen penelitian yang terkait dengan metode Webqual 4.0.

Tabel 2. Tabel Penilaian Skala Likert

No	Keterangan	Bobot
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	<i>Netral</i>	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu seluruh remaja yang berada di kota Makassar dan yang pernah menggunakan website Shopee. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *non probability sampling*. Menurut (Sugiono, 2004) teknik ini merupakan pemberian peluang yang tidak memberikan keseluruhan populasi untuk dipilih membentuk sampel.

Jenis sampel yang diterapkan dari *non probability sampling* yaitu *quota sampling* yang merupakan pengambilan sampel berdasarkan karakteristik responden dengan jumlah yang

ditentukan peneliti[12]. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 41 orang yang diukur berdasarkan konteks kategori usia remaja, dan pembagian kuesioner dilakukan pada bulan Agustus 2022. Menurut Champion sampel dinyatakan valid untuk analisis statistik setidaknya 30 hingga 100 responden[13]. Menurut Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana, remaja dapat dikatakan pada rentang umur 10-24 tahun dengan syarat belum menikah[14].

### 3.4 Hipotesis Penelitian

Ada 2 Hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel pada metode Webqual 4.0 yaitu :

- a)  $H_0$ = Tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) baik secara parsial maupun simultan jika nilai signifikansi  $> 0,05$
- b)  $H_1$ = Terdapat pengaruh antara variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) baik secara parsial maupun simultan jika nilai signifikansi  $< 0,05$

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan agar setiap pertanyaan yang dibagikan terhadap kuesioner memiliki hubungan dengan variabel yang terikat. Uji ini memiliki syarat yaitu jika nilai r hitung  $>$  r tabel maka pertanyaan dikatakan valid atau layak. Sebaliknya jika r hitung  $<$  r tabel maka pertanyaan dikatakan tidak valid[15]. Berdasarkan nilai r tabel yang didapatkan dari signifikansi dengan jumlah N atau responden sebanyak 41 diperoleh nilai r tabel 0,308[16]. Berikut adalah hasil uji validitas setelah menggunakan SPSS :

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Setiap Pertanyaan

Kode	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,831	0,308	Valid
X1.2	0,695	0,308	Valid
X1.3	0,794	0,308	Valid
X1.4	0,694	0,308	Valid
X1.5	0,734	0,308	Valid
X1.6	0,645	0,308	Valid
X1.7	0,680	0,308	Valid
X2.8	0,617	0,308	Valid
X2.1	0,584	0,308	Valid
X2.2	0,710	0,308	Valid
X2.3	0,725	0,308	Valid
X2.4	0,673	0,308	Valid
X2.5	0,613	0,308	Valid
X2.6	0,671	0,308	Valid
X3.7	0,546	0,308	Valid

Kode	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,520	0,308	Valid
X3.2	0,788	0,308	Valid
X3.3	0,619	0,308	Valid
X3.4	0,678	0,308	Valid
X3.5	0,716	0,308	Valid
X3.6	0,668	0,308	Valid
X3.7	0,662	0,308	Valid
Y1	0,904	0,308	Valid
Y2	0,920	0,308	Valid

Berdasarkan hasil tabel yang diperoleh maka seluruh pertanyaan dikatakan valid karena memiliki nilai r hitung > r tabel.

#### 4.2 Uji Reabilitas

Uji Reabilitas digunakan untuk menguji konsistensi setiap pertanyaan yang disusun dalam kuesioner. Untuk menentukan suatu pertanyaan reliabel atau tidak dapat ditentukan dengan nilai Cronbach's alpha > 0,6 maka pertanyaan tersebut reliabel, begitupun sebaliknya[17]. Berikut ini adalah hasil uji reabilitas pada setiap pertanyaan yang dibagikan berdasarkan kuesioner :

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas Seluruh Pertanyaan

Variabel	Cronbach's Alpha	Skala Reliabel	Keterangan
Kualitas Kegunaan	0,856	0,6	Reliabel
Kualitas Informasi	0,761	0,6	Reliabel
Kualitas Interaksi	0,786	0,6	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,796	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil *Cronbach's Alpha* yang di dapatkan dari setiap variabel dan nilai tersebut lebih besar dari skala reliabel yaitu 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini konsisten.

#### 4.3 Uji Normalitas

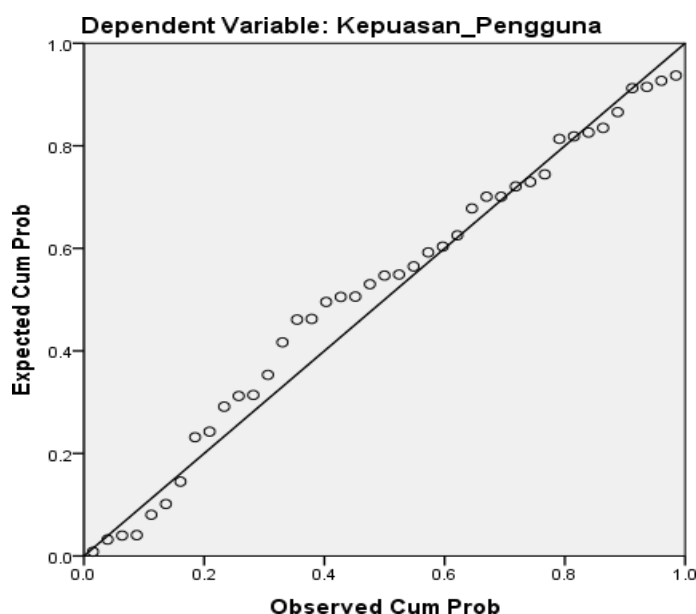
Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang dilakukan dalam melakukan uji statistik berdistribusi normal dan dapat digunakan untuk penelitian. Suatu data dikatakan berdistribusi normal jika memiliki nilai Asymp. Sig > 0,05[18]. Berikut ini adalah hasil berupa gambar mengenai uji normalitas :



**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		41
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.21379598
Most Extreme Differences	Absolute	.118
	Positive	.063
	Negative	-.118
Test Statistic		.118
Asymp. Sig. (2-tailed)		.162 <sup>c</sup>

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas



Gambar 3. Grafik Normal P-P Plot

Berdasarkan data yang dihasilkan, diperoleh Asymp. Sig sebesar 0,1 dan angka tersebut melebihi dari 0,05 yang dapat disimpulkan bahwa data sudah berdistribusi normal dan telah memenuhi syarat dari analisis regresi berganda serta diperkuat dengan gambaran grafik P-P Plot dengan nilai titik yang mendekati garis diagonal.

**4.4 Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen. Data dikatakan tidak memiliki hubungan multikolinearitas apabila nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,10[18]. Berikut adalah hasil berupa gambar mengenai uji multikolinearitas :

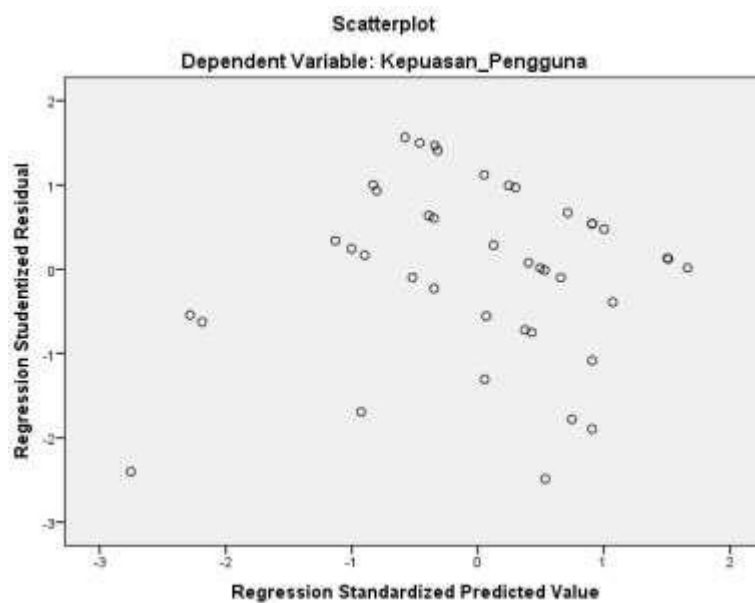
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas_Kegunaan	.571	1.753
	Kualitas_Informasi	.311	3.211
	Kualitas_Interaksi	.356	2.808

Gambar 4 : Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan data yang dihasilkan, seluruh nilai tolerance dari seluruh variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak memiliki hubungan multikolinearitas.

#### 4.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui perbedaan jenis residual pada suatu model regresi dari berbagai pengamatan[18]. Berikut ini adalah hasil pengujian berupa gambar dari grafik Scatterplot :



Gambar 5 : Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik yang dihasilkan pada gambar diatas, dapat dikatakan bahwa grafik menyebar serta jauh dari sumbu X dan Y yang menyebabkan tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas.

#### 4.6 Uji T dan Analisis Regresi Berganda

##### a) Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis yang telah dibuat dapat diterima atau tidak. Selain itu, uji T dilakukan agar mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat[18]. Berdasarkan distribusi tabel t dengan nilai probabilitas 5% di

peroleh t tabel dengan nilai 2,026. Berikut ini adalah tabel hasil uji T :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.762	1.936		.910	.368
	Kualitas_Kegunaan	.137	.055	.444	2.494	.017
	Kualitas_Informasi	.106	.111	.229	.951	.348
	Kualitas_Interaksi	-.027	.100	-.062	-.273	.786

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

Gambar 6 : Hasil Uji T

Hasil uji T dapat di deskripsikan sebagai berikut :

- 1) Adanya pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Kegunaan (X1) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y) karena nilai t hitung > t tabel yaitu sebesar 2,49 > 2,02 dan nilai signifikansi yaitu 0,017 < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
- 2) Tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Informasi (X2) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y) karena nilai t hitung < t tabel yaitu sebesar 0,95 < 2,02 dan nilai signifikansi yaitu 0,348 > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- 3) Tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Interaksi (X3) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y) karena nilai t hitung < t tabel yaitu sebesar -0,27 < 2,02 dan nilai signifikansi yaitu 0,786 > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

#### b) Analisis Regresi Berganda

Regresi linear berganda adalah lanjutan dari regresi linear sederhana, dimana variabel bebas atau independen memiliki lebih dari satu variabel. Bentuk persamaan dari regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut [18] :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan :

$\gamma$  = variabel dependena

$\alpha$  = konstanta

$\beta$  = koefisien variabel

X = variabel independent

Bentuk persamaan analisis regresi berganda berdasarkan Gambar 6 sebagai berikut :

$$Y = 1,762 + 0,137 X_1 + 0,106 X_2 - 0,027 X_3$$

Dari persamaan tersebut dapat di deskripsikan :

- 1) Konstanta sebesar 1,762 yang berarti jika variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* memiliki nilai 0 maka nilai *User Satisfaction* sebesar 1,762.
- 2) Koefisien *Usability Quality* sebesar 0,137 berarti setiap penambahan nilai *Usability Quality* akan menambah nilai *User Satisfaction* sebesar 0,137.
- 3) Koefisien *Information Quality* sebesar 0,106 berarti setiap penambahan nilai *Information Quality* akan menambah nilai *User Satisfaction* sebesar 0,106
- 4) Koefisien *Service Interaction Quality* sebesar -0,027 berarti setiap penambahan nilai *Service Interaction Quality* akan menambah nilai *User Satisfaction* sebesar -0,027

**4.7 Uji F**

Uji F dilakukan untuk menguji variabel bebas secara simultan (bersama-sama) yang terlibat pada suatu metode terhadap variabel terikat[18]. Berikut ini adalah gambar mengenai hasil uji F :

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.166	3	9.722	6.104	.002 <sup>b</sup>
	Residual	58.932	37	1.593		
	Total	88.098	40			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas\_Interaksi, Kualitas\_Kegunaan, Kualitas\_Informasi

Gambar 6. Hasil uji F

Berdasarkan hasil tabel uji F dengan nilai F hitung sebesar 6,104 > F tabel 2,858 dan nilai signifikansi 0,002 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (*Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*) memiliki hubungan secara simultan terhadap variabel terikat yaitu *User Satisfaction* sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

**4.8 Uji Koefisien Determinasi**

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui tingkat hubungan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin angka mendekati nilai 1 atau 100% maka variabel bebas memberikan pengaruh informasi yang semakin erat terhadap variabel terikat[18]. Berikut ini adalah hasil untuk uji koefisien determinasi :

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.575 <sup>a</sup>	.331	.277	1.26204

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Interaksi, Kualitas\_Kegunaan, Kualitas\_Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

Gambar 7 : Hasil uji koefisien determinasi

Berdasarkan Gambar 7 menunjukkan nilai R (koefisien korelasi) sebesar  $0,575 > 0,5$  berarti variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel kepuasan pengguna. Sedangkan nilai *Adjusted R Square* sebesar  $0,277$  berarti variabel bebas memiliki pengaruh sebesar  $27,7\%$  terhadap variabel terikat, sisanya  $72,3\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan :

- a) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas kegunaan (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) website shopee.co.id karena memiliki nilai t hitung  $2,49$  lebih besar dari t tabel  $2,02$  dan nilai signifikansi  $0,017$  lebih kecil dari  $0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sedangkan untuk variabel kualitas informasi memiliki nilai t hitung  $0,95$  lebih kecil dari t tabel  $2,02$  dan nilai signifikansi  $0,348$  lebih besar dari  $0,05$  serta kualitas interaksi dengan nilai t hitung  $-0,27$  lebih kecil dari t tabel  $2,02$  dan nilai signifikansi  $0,786$  lebih besar dari  $0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang menyebabkan variabel kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) website shopee.co.id secara parsial.
- b) Terdapatnya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) secara simultan bersama-sama karena F hitung  $6,104 > F$  tabel  $2,858$  dan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
- c) Tidak adanya hubungan antara variabel kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) dapat memberikan pandangan masih adanya kebingungan para pengguna website shopee dalam mendapatkan informasi dan adanya kesulitan berkomunikasi antara pihak pembeli terhadap toko maupun pihak website.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Windane, "E-COMMERCE TOKO FISAGO . CO BERBASIS ANDROID," vol. 2, no. 3, pp. 285–303, 2021.
- [2] D. Diana and N. D. M. Veronika, "Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Pseudocode*, vol. 5, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17.
- [3] F. Tjiptono, "Pemasaran jasa--prinsip, penerapan, dan penelitian," *Yogyakarta Andi Offset*, 2014.

- [4] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung," *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 18–19, 2017.
- [5] B. Raharjo, "Belajar pemrograman web," *Bandung Modul.*, 2011.
- [6] 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>
- [7] P. Kotler and K. L. Keller, "Marketing Management. Pearson International." New Jersey: Prentice Hall, 2009.
- [8] U. Triswandari, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur," *Fak. Ekon. Univ. Hasanuddin. Makasar*, 2011.
- [9] R. Riduwan, "Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula (Cet. 10)," *CV. Alf.*, 2015.
- [10] A. K. Nugroho and P. K. Sari, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 the Effect Analysis of Tokopedia Website Quality Towards User Satisfaction Using Webqual 4 . 0 Method," *e-Proceeding Manag.*, vol. 3, no. 3, pp. 2930–2937, 2016.
- [11] Maryuliana, I. M. I. Subroto, and S. F. C. Haviana, "Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert," *J. Transistor Elektro dan Inform.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–12, 2016.
- [12] M. Silalahi, "Analisis Website Mataharimall.Com Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus Pelanggan Di Kota Batam)," *CBIS J.*, vol. 3, no. 2, pp. 169–188, 2015.
- [13] Marlindawati, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan SERVQUAL," *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf.*, no. 12, pp. 47–52, 2013.
- [14] Kementerian Kesehatan RI, "Infodatin Reproduksi Remaja-Ed.Pdf," *Situasi Kesehatan Reproduksi Remaja*, no. Remaja. pp. 1–8, 2017.
- [15] A. Suharsimi, "Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik," *Jakarta: Rineka Cipta*, pp. 120–123, 2006.
- [16] E. N. Kamilah, "Pengaruh keterampilan mengajar guru terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran Akuntansi Universitas," *Pengaruh keterampilan mengajar guru terhadap Has. belajar siswa pada mata pelajaran Akunt. Univ.*, p. 91, 2015.
- [17] Fita Pratiwi dan Vidya Vitta Adhivinna, "Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Yogyakarta," *J. Akutansi dan Manaj.*, vol. 11, no. 9, pp. 387–466, 2006.
- [18] I. M. Sari, A. Rinaldi, and F. G. Putra, "Pengaruh Sisa Hasil Usaha (SHU) pada Koperasi menggunakan Regresi Linear Berganda," *MAJU J. Ilm. Pendidik. Mat.*, vol. 7, no. 2, pp. 110–120, 2020.