

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA KUALITAS WEBSITE DIGITAL INVITATION17 MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Bambang Ardi Mulyanto.m¹, Marlina^{2*}, Renny³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, STMIK KHARISMA Makassar

e-mail: ¹ bambangardi_18@kharisma.ac.id, ² marlina@kharisma.ac.id, ³ renny@kharisma.ac.id

Abstrak

Digital Invitation merupakan aplikasi pemesanan undangan online berbasis website tetapi pengguna dan kualitas aplikasi masih minim. Dengan di bentuknya website digital invitation dapat membantu pengguna dalam mengenal aplikasi berbasis website lebih baik. Website digital invitation menyediakan informasi berupa desain undangan, pemesanan undangan dan pusat bantuan. Namun, dikarenakan aplikasi berbasis website digital invitation ini masih dalam kategori baru dalam masyarakat kota Makassar sehingga perlu dilakukan penelitian untuk menganalisa kepuasan pengguna mengenai website yang telah disajikan dengan metode Webqual 4.0 yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan serta kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan kuisisioner dengan total responden 30 dan pengujian data uji validitas dan uji reliabilitas. Berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas semua data tersebut telah dihitung dalam perbandingan yang sesuai dengan ketentuan dan rumus validitas. Sehingga jika ditarik Analisa deskriptif berdasarkan uji validitas dapat dinyatakan kuisisioner/data dari penelitian dinyatakan VALID sehingga untuk selanjutnya perlu dilakukan lagi tahap uji reliabilitas, Setelah dilakukan uji reliabilitas maka dapat dinyatakan seluruh data kuisisioner dinyatakan reliabel dengan hasil yang didapatkan, jumlah varian sebanyak 14,3 dan varian total : 72,59885057 dan cronchbach's alpha : 0,84763737 yang mana berdasarkan ketentuan pada nilai acuan yaitu 0,80, Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka selanjutnya mengukur indikator dengan skala liker 5 poin didapatkan nilai rata-rata pada masing-masing indikator dengan total nilai UQ 3,71 atau setuju, IQ 3,65 cukup setuju, SQ 3,87 setuju, Y 3,74 sama dengan setuju.

Kata kunci: Analisis, Website, Digital Invitation, Webqual 4.0

Abstract

Digital Invitation is a website-based online invitation ordering application, but users and application quality are still minimal. With the form of a digital invitation website, it can help users get to know website-based applications better. The digital invitation website provides information in the form of invitation designs, ordering invitations and a help center. However, because this digital invitation website-based application is still in a new category in the Makassar city community, research is needed to analyze user satisfaction regarding the website that has been presented with the Webqual 4.0 method which can be used to measure user satisfaction, namely the quality of usability, quality of information, quality of interaction. service and user satisfaction. Based on the results of data collection using questionnaires with a total of 30 respondents and testing data for validity and reliability tests. Based on the validity test and reliability test, all of these data have been calculated in a comparison that is in accordance with the provisions and validity formulas. So if a descriptive analysis is drawn based on the validity test, it can be stated that the questionnaire/data from the study is declared VALID so that further reliability testing needs to be carried out. After the reliability test has been carried out, it can be stated that all questionnaire data is declared reliable with the results obtained, the number of variants is 14.3 and total variance: 72.59885057 and Cronchbach's

* Corresponding author : Marlina (marlina@kharisma.ac.id)

alpha: 0.84763737 which is based on the provisions of the reference value of 0.80, After testing the validity and reliability tests, then measuring the indicators with a 5-point Liker scale, the average value is obtained for each each indicator with a total UQ value of 3.71 or agree, IQ 3.65 quite agree, SQ 3.87 agree, Y 3.74 the same as agree.

Keywords: *Analysis, Website, Digital Invitation, Webqual 4.0*

1. PENDAHULUAN

Digital invitation¹⁷ merupakan aplikasi berbasis website di bidang usaha percetakan undangan online di kota makassar. Undangan digital mulai digemari selain karena dinilai lebih mudah dalam pembagian, biaya produksi murah, dan desain yang beragam. Undangan digital dapat diakses secara online melalui website. Namun, kemajuan sebuah usaha selalu diiringi dengan meningkatnya permintaan terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhan konsumen. Pentingnya mengoptimalkan kualitas pelayanan agar memuaskan konsumen. Kualitas pelayanan dan kualitas produk sangat penting dalam kemajuan sebuah usaha. Pada website, sangat penting dalam mengedepankan dan memberikan kepuasan penggunaan website, karena dengan memberikan kemudahan dan mendapatkan informasi terkait kebutuhan kepada pengguna website, dalam pemanfaatan teknologi informasi, akan menjadi lebih efektif dan efisien. Pengguna website akan mendapatkan kepuasan tersendiri terhadap layanan tersebut, sehingga pemanfaatan dan kegunaan website bisa dilihat dari seberapa baik fungsi dan seberapa efektif pengguna dapat mengakses layanan yang disediakan. Begitupun yang terjadi pada website Digital Invitation. Untuk itu, penulis mengambil usulan untuk judul “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Kualitas Website “DigitalInvitation17”. Tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap kualitas website “Digitalinvitation17”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep kepuasan pelanggan

Analisis kepuasan pelanggan merupakan keseimbangan antara harapan pelanggan yang dipengaruhi oleh faktor pengalaman pembelian sebelumnya, nasihat teman, keluarga, serta janji dan informasi yang diberikan oleh pemasar dan pesaingnya. Untuk itu, strategi mengelola kepuasan pelanggan dengan demikian menjadi penting karena kita bermain dalam keseimbangan. [1] Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang dan hasil dari membandingkan penampilan dan persepsi suatu produk dengan harapan seseorang. Kepuasan pelanggan adalah hasil pengalaman terhadap produk. Ini adalah sebuah perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan (prepurchase expectation) dengan kinerja actual (actual performance). [2] Mengukur kepuasan pelanggan berguna bagi perusahaan untuk menilai posisi mereka saat ini dibandingkan dengan pesaing atau pengguna akhir dan untuk memahami bagian mana yang perlu diperbaiki.

Mengukur kepuasan pelanggan berguna bagi perusahaan untuk menilai posisi mereka saat ini dibandingkan dengan pesaing atau pengguna akhir dan untuk memahami bagian mana

yang perlu diperbaiki. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan ada 4 metode pengukuran yang perlu diperhatikan yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran pelanggan
2. Survei kepuasan pelanggan
3. Ghost shopping
4. Lost customer analysis. [3]

2.2 Webqual

Webqual merupakan salah satu tools untuk mengevaluasi output website dari sudut pandang pengguna, sehingga dapat digunakan sebagai alat yang tepat untuk mengetahui nilai apa yang dirasakan pengguna website dalam kaitannya dengan beberapa aspek, yaitu:

- a. Kualitas Informasi,
- b. Interaksi dan kualitas layanan terkait dengan kepercayaan dan empati pengguna.
- c. Usability dari human computer interaction yang terkait dengan standar mutu. [4]

Webqual awalnya dikembangkan pada tahun 1998 Dalam hal perkembangannya, webqual telah mengalami beberapa perubahan adaptasi dalam proses penyusunan dimensi dan item masalah, seperti yang ditunjukkan pada gambar, yaitu dimensi webqual 4.0, yang digunakan untuk menentukan kualitas sebuah website, menggunakan tool tool, yaitu kuesioner. Webqual terdiri dari 3 variabel utama dan 1 variabel tambahan yaitu:

A. Usability Quality

Usability berhubungan dengan segi rancangan pada website yang digunakan pengguna. Kualitas Usability meliputi kemudahan website untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahaan untuk digunakan. Kemenarikan website, interface yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

B. Information Quality

Information Quality berhubungan dari segi kelayakan informasi dan kualitas konten untuk disampaikan kepada penggunanya. Kualitas informasi akurat, informasinya dapat diandalkan, terkini, informasinya mudah dipahami sesuai dengan informasi topik yang sedang dibahas, dan detail serta informasi disajikan dalam format desain yang sesuai.

C. Service Interaction Quality

Service Interaction Quality berhubungan dengan perasaan yang dialami pengguna Ketika mereka menggunakan website lebih detail. Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

D. Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna berhubungan dengan semua variable utama.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian menggunakan metode kualitatif. Karakter kualitatif ialah menggunakan pola berpikir induktif yang ditujukan untuk memahami, mencari makna dibalik data, menemukan kebenaran. [5]

Adapun sumber data yang digunakan yaitu sebagai berikut data Primer

Data primer yang dimaksud penulis adalah data diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara. Data primer ini diperoleh dengan wawancara dan melakukan observasi kepada pengguna atau pengunjung website digital invitation.

3.1. HIPOTESIS

Berdasarkan tiga dimensi metode webqual, penulis merumuskan tiga hipotesis sebagai berikut:

H1: Dimensi Usability Quality (UQ) kualitas layanan website Digitalinvitation17 telah memenuhi kepuasan dan kebutuhan pengguna.

H2: Dimensi Information Quality (IQ) kualitas layanan website Digitalinvitation17 telah memenuhi kepuasan dan kebutuhan pengguna.

H3: Dimensi Service Interaction Quality (SQ) kualitas layanan website Digitalinvitation17 telah memenuhi kepuasan dan kebutuhan pengguna.

3.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Studi Literatur merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan mencari bahan-bahan informasi dari artikel atau jurnal para peneliti sebagai referensi bagi peneliti mengenai penelitian yang dilakukan dalam hal ini adalah mengenai analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode webqual 4.0. Observasi yaitu metode observasi dalam penelitian ini adalah dengan mengamati dan mengidentifikasi masalah yang terjadi pada objek penelitian dengan cara pengamatan langsung terhadap website digital invitation.

3.3. METODE ANALISI DATA

Agar suatu data yang dikumpulkan dapat bermanfaat, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Tujuan metode analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul.

3.4. METODE PENGOLAHAN DATA DAN PENARIKAN KESIMPULAN

Pengolahan data atau analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Pengolahan data yang penulis gunakan ada beberapa tahap yaitu:

1. Deskripsi, Penulis akan memberikan gambaran atau penjelasan yang relevan dengan bidang studi.
2. Reduksi Data, Penulis menekankan/memperpendek/memusatkan perhatian dan membuang hal-hal yang tidak penting yang diambil dengan catatan dan data yang dikumpulkan terkait dengan bidang studi.
3. Penyajian data, disajikan sebagai informasi dari data yang dikumpulkan dan dikurangi, penulis kemudian menarik kesimpulan yang mencakup berbagai jenis informasi. [8]

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Data

Populasi dari penelitian ini adalah 30 responden yang telah mengakses website digitalinvitation17. Penulis mengambil sampel jenuh. Kuisisioner tersebut dibagikan dengan cara membagikan kuisisioner secara manual kepada pengguna website dan memberikan panduan pengisian kepada calon responden bahwa terlebih dahulu perlu mengakses website digitalinvitation17 untuk menjadi bahan penilaian dan masukan dalam mengisi kuisisioner tersebut. Total populasi dan sampel telah cukup dikarenakan pengguna internet terbanyak telah mengakses. [9]

Adapun bentuk kuisisioner survei kepuasan pengguna dan proses pengumpulan analisis data dituangkan kedalam bentuk Tabel 1.

Tabel 1. Tabel Contoh Kuisisioner

No	Pertanyaan / Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
Usability Quality						
1	Situs Digital Invitation17 mudah untuk dipelajari dan dioperasikan					
2	Interaksi dengan website jelas dan dimengerti.					
3	Website memiliki navigasi/petunjuk yang jelas.					
4	Website memiliki tampilan yang menarik.					
Information Quality						
1	Website menyediakan informasi yang relevan.					
2	Website menyediakan informasi yang dimengerti.					
3	Website menyediakan informasi secara detail.					
4	Website memberikan informasi dengan format yang sesuai.					
5	Website memberikan informasi yang up to date.					
6	Sistem mampu menyajikan informasi Ketika dibutuhkan.					
7	Website mampu menghasilkan informasi yang valid.					
8	Website didukung tim layanan yang tepat waktu.					
Service Interaction Quality						
1	Website memiliki reputasi yang baik.					
2	Saya merasa bahwa informasi pribadi saya tersimpan dengan naman.					
3	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak percetakan.					
Kepuasan Pengguna						
1	Website ini memenuhi kebutuhan saya akan informasi.					
2	Website ini efektif dalam penggunaannya.					
3	Website ini efisien saat digunakan.					
4	Secara keseluruhan, saya puas dengan website digital invitation ini.					

Kuisisioner yang penulis edarkan seperti pada table 1 yang terdiri dari 4 pertanyaan usability quality, 8 pertanyaan information quality, 3 pertanyaan service interaction quality dan 4 pertanyaan kepuasan pengguna.sehingga dari total pertanyaan ada 19.

Tabel 2. Tabel Data Responden

NAMA	Usia	ITEM JAWABAN																			total
		UQ1	UQ2	UQ3	UQ4	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	SQ1	SQ2	SQ3	IQ5	IQ6	IQ7	IQ8	Y1	Y2	Y3	Y4	
DARA FEBRIANTI KHAIRIL	17-25	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	53
HASRIANI OKTAVIANI	17-25	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	70
MUHAMMAD FARHAN ALANNAS	17-25	3	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	73
KHIAN MAJID S	26-33	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	89
FABIANA S	34-41	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	81
ACHMAD SETIAWAN	17-25	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	3	5	80
PRASETIONO	26-33	3	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	5	77
ABDUL MAMANG	42-49	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	80
FITRI	26-33	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	72
MUJ WAHYU GIMNASTY	17-25	4	3	2	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	3	3	5	4	74
ADINDA JUWITA WULANDARI	17-25	4	4	4	4	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	3	76
RAMA	17-25	5	3	3	5	4	4	4	5	3	3	3	5	4	5	3	5	4	4	3	75
A. FACHRUL AL FARIDZY	17-25	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	61
MUH IAL	17-25	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	72
MUHAMMAD JUANDI AKBAR	17-25	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	76
MURZA ALDI ALI	26-33	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	68
SUHERLAN	17-25	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	65
ANDI ARIEF	26-33	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	78
MUH FAJAR RAMADHAN	34-41	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	51
ALFIRA YUNAR	26-33	2	3	2	3	4	2	3	2	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	63
MUH NASIR P	34-41	3	3	4	5	5	3	4	2	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	73
DZIKRON RUSLAN	17-25	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	5	2	3	65
MUH JUADHI AKBAR	17-25	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	1	4	70
MUHAMMAD WALIYUL AKBAR	17-25	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	74
RINALDI ADRIANSYAH	17-25	3	3	2	3	3	3	3	4	1	2	3	2	3	4	4	3	2	4	3	55
MUHAMMAD REZA	26-33	3	2	4	4	4	3	5	3	5	2	4	3	2	3	3	4	2	2	4	62
HAERANI	34-41	3	3	4	4	4	3	5	3	5	2	4	4	3	3	3	4	2	4	5	68
FITRIANI MUHTAR	26-33	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	4	1	4	5	2	68
AMINUDDIN	17-25	5	5	4	5	4	1	4	3	4	5	3	3	5	4	3	5	4	3	3	73
AMIRAH RAMADHANTY	26-33	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	75

Pada tabel tersebut diatas, dapat terlihat jumlah kuisioner dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dan dengan usia 17 hingga rentan 49. Terdapat 19 pertanyaan yang didalamnya telah mencakup pertanyaan mengenai unsur-unsur penilaian dalam melihat kepuasan pengguna terhadap website digitalinvitation17. Sebanyak 4 pernyataan mengenai Usability Quality, 8 pertanyaan yang mencakup Information Quality, 3 pertanyaan Service Interaction Quality dan Kepuasan pengguna sebanyak 4 pertanyaan. Masing disimbolkan, UQ, IQ, SQ, dan Y.

Kriteria yang digunakan adalah pertanyaan pilihan ganda dan pertanyaan tertutup 5 timbangan likert berat digunakan untuk skala pengukurannyadengan keterangan sebagai berikut:

- 1. STS = Sangat Tidak Setuju = 1 poin.
- 2. TS = Tidak Setuju = 2 poin.
- 3. CS/Netral = Cukup Setuju = 3 poin.
- 4. S = Setuju = 4 poin.
- 5. SS = Sangat Setuju = 5 poin.

Sehingga hal tersebut dapat memudahkan dalam pengelolaan data yang diperoleh dalam kuisioner. Dari table data responden di atas peneliti membagi menjadi 4 table indicator dengan menggunakan 5 bobot skala likert, seperti Tabel 3.

Table 3. Indikator UQ,IQ,SQ dan Y

Indikator Usability Quality(UQ)		
Penilaian	Tot. Jawaban	Keterangan
5	19	Sangat Setuju
4	55	Setuju
3	38	Netral
2	8	Tidak Setuju
1	0	Sangat Tidak Setuju
Jumlah	120	
Rata-rata	3,71	4 (Setuju)

Indikator Service Quality(SQ)		
Penilaian	Tot. Jawaban	Keterangan
5	26	Sangat Setuju
4	32	Setuju
3	27	Netral
2	5	Tidak Setuju
1	1	Sangat Tidak Setuju
Jumlah	91	
Rata-rata	3,87	4 (Setuju)

Indikator Information quality(IQ)		
Penilaian	Tot. Jawaban	Keterangan
5	40	Sangat Setuju
4	91	Setuju
3	94	Netral
2	14	Tidak Setuju
1	1	Sangat Tidak Setuju
Jumlah	240	
Rata-rata	3,65	3 (Cukup Setuju)

Indikator Kepuasan Pengguna(Y)		
Penilaian	Tot. Jawaban	Keterangan
5	26	Sangat Setuju
4	50	Setuju
3	33	Netral
2	9	Tidak Setuju
1	2	Sangat Tidak Setuju
Jumlah	120	
Rata-rata	3,74	4 (Setuju)

Berdasarkan Tabel 3 disebutkan bahwa untuk mencari rata-rata maka peneliti menggunakan rumus average dan untuk mendapatkan total jawaban tiap poin maka penulis menggunakan ketentuan countif dengan standar apabila rata-rata yang dihasilkan lebih dari poin yang ditetapkan, maka akan dibulatkan jika lebih dari 0,5. [10] Sehingga didapatkan, dari total jawaban 30 orang dengan 4 poin pertanyaan dan berdasarkan perhitungan rumus excel disimpulkan bahwa dari segi UQ, pengguna puas atau setuju dengan website digitalinvitation18 tersebut.

Dengan jumlah poin 240 pada indikator information quality dengan skala penilaian 5-1, maka total jawaban terbanyak ialah pada poin 4 yang setara dengan "Setuju" dan berdasarkan rata-rata maka dihasilkan 3,6 atau jika dibulatkan menjadi 4.

Pada Tabel 3, peneliti menggunakan 3 pertanyaan menggunakan instrumen service Interaction Quality sehingga pada 30 responden rata-rata menilai positif website digital invitation dari indikator service interaction quality. Responden rata-rata memberikan poin 4 atau setara dengan "Setuju" dengan jumlah 3,8 atau sama dengan 4.

Seperti yang tertera pada Tabel 3, peneliti menggunakan 4 pernyataan umum mengenai kepuasan penggunaan atau disimbolkan dengan Y. Rata-rata 30 responden tersebut menjawab dengan poin nilai 4. Artinya, responden sangat dominan menjawab puas untuk penilaian pada instrumen umum kepuasan pengguna. Kesimpulan dari 4 poin tabel jawaban di atas merupakan kesimpulan secara deskriptif berdasarkan perhitungan excel yang mengacu pada referensi yang telah dicantumkan. Namun, untuk penarikan kesimpulan secara ilmiah

perlu dikakukan juga pengujian terhadap kuisisioner sebelum menyimpulkan keabsahan dan reabilitas dari peneelitian tersebut.

Kesimpulan dari 4 poin dan 3 poin tabel jawaban di atas merupakan kesimpulan secara deskriptif berdasarkan tabel sehingga perlu dilakukan pengujian terhadap kuisisioner sebelum menyimpulkan keabsahan dan reabilitas dari penelitian tersebut.

5. PEMBAHASAN

5.1. UJI VALIDITAS

Validitas merupakan isu sentral pada proses pengembangan instrumen, terutama jika digunakan untuk mengukur konsep/konstrak yang masih ambigu, abstrak dan tidak bisa diamati secara langsung [11]. Uji Validitas dilakukan untuk menguji kekuatan kesimpulan, inferensi dari hasil uji untuk mendekati kebenaran. Uji validitas dilakukan dnegan Teknik kollerasi, yaitu melihat nilai kolerasi r-hitung, nilai ini dibandingkan dengan nilai r-tabel, dimana suatu alat ukut dikatakan valid jika kolerasi $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$. [12]

Untuk menguji validitas data, maka terlebih dahulu perlu diketahui r-tabel. Pada penelitian ini didapatkan r table sebesar 0,361 sehingga variable atau data akan dikatakan valid apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$. Dibawah ini merupakan data tabel untuk menghitung atau menguji validitas data responden dan pertanyaan-pertanyaan yang masuk kedalam kuisisioner penelitian.

Tabel 4. Tabel Uji Validitas

No.	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	UQ1	0,6807	0,361	VALID
2	UQ2	0,6319	0,361	VALID
3	UQ3	0,5078	0,361	VALID
4	UQ4	0,4757	0,361	VALID
5	IQ1	0,6151	0,361	VALID
6	IQ2	0,4639	0,361	VALID
7	IQ3	0,5319	0,361	VALID
8	IQ4	0,4961	0,361	VALID
9	SQ1	0,5007	0,361	VALID
10	SQ2	0,6164	0,361	VALID
11	SQ3	0,559	0,361	VALID
12	IQ5	0,6377	0,361	VALID
13	IQ6	0,5183	0,361	VALID
14	IQ7	0,4245	0,361	VALID
15	IQ8	0,4167	0,361	VALID
16	Y1	0,3658	0,361	VALID
17	Y2	0,439	0,361	VALID
18	Y3	0,4439	0,361	VALID
19	Y4	0,5476	0,361	VALID

5.2. UJI REABILITAS

Ketika semua variable dari kuisioner dinyatakan valid, maka tahapan kedua ialah mengetahui apakah kuisioner konsisten atau tidak ketika dilakukan percobaan berulang sehingga dapat memberikan hasil yang sama dengan sebelumnya. Dengan menggunakan uji reliabilitas, peneliti dapat mengetahui keakuratan, ketetapan dan ketelitian instrumen pengukurannya. [13]

Variabel yang digunakan akan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,80$ dan begitupun sebaliknya jika Cronbach's Alpha $< 0,80$ maka dapat dinyatakan tidak reliabel. [14]

Berikut hasil pengujian reliabilitas menggunakan Microsoft excel.

Tabel 5. Data Uji Reabilitas

JUMLAH VARIAN	14,3	
VARIAN TOTAL	72,59885057	
cronchbach's alpha	0,84763737	
KRITERIA PENGUJIAN		
NILAI ACUAN	NILAI CRONCHBACH'S ALPHA	KESIMPULAN
0,80	0,84763737	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5, setelah dilakukan uji reliabilitas maka dapat dinyatakan seluruh data kuisioner dinyatakan reliabel dengan hasil yang didapatkan, jumlah varian sebanyak 14,3 dan varian total : 72,59885057 dan cronchbach's alpha : 0,84763737 yang mana berdasarkan ketentuan pada nilai acuan yaitu 0,80 sehingga nilai cronchbanch's lebih besar dibanding nilai acuan tersebut.

6. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, sebagian besar pengguna menyatakan setuju atau cukup setuju yang didapatkan dari tiga indicator utama penelitian Usability quality, Information quality, Service quality dan satu indicator tambahan yaitu kepuasan pengguna bisah terlihat dari empat indicator di bawah ini:

1. Website ini memberikan informasi yang dapat di mengerti oleh pengguna hal ini didukung oleh nilai Usability quality 3,71 dalam kategori setuju.
2. informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai. Hal ini didukung oleh nilai Information quality 3,65 dalam kategori setuju.
3. Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati. Hal ini didukung oleh nilai Service quality 3,87 dalam kategori setuju.
4. Secara keseluruhan saya puas dengan website digital invitation, hal ini didukung oleh nilai Kepuasan pengguna dengan total 3,74 dalam kategori setuju.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Rangkuti, *Flexible Marketing (Teknik Tumbuh dalam mengolah bisnis dan analisis kasus)*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- [2] A. R. Barusman, *Model Satisfaction Mahasiswa*, Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2021.
- [3] T. Yustini and Yuliza, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Analisis kajian di masa Pandemi Covid-19)*, Malang: Literasi Nusantara Abadi , 2021.
- [4] Supangat, "Penggunaan webqual untuk penentuan tingkat kepergunaan pada website (Studi kasus pada Teknik Sipil UNTAG Surabaya)," *Konvergensi*, vol. 12, no. 2, pp. 49- 60, 2016.
- [5] F. R. Fiantika, M. Wasil, S. Jumiyati, L. Honesti and S. Wahyuni, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- [6] B. J. S and . V. R.T, ""Assessing the quality of auction web sites"," *Proc. Hawaii Int. Conf. Syst, Sci*, no. doi 10.1109/HICSS.2001.927087, 2001.
- [7] U. M. Maruf, *Statistika Dasar untuk penelitian pendidikan fisika*, 2018.
- [8] A. Prayitno and S. Y, "Pemanfaatan Sistem Informasi Perpustakaan Digital untuk para penulis," *IJSE-Indonesia*, vol. 1, no. 1, 2018.
- [9] R. Kenny, "Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan pengguna dengan menggunakan metode webqual 4.0," *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan* , vol. 8, no. 1, pp. 41-49, 2017.
- [10] A. R. Budi Utomo, M. Famukhit and D. Rahayu, "Analisis Minat Undangan Pernikahan Konvensional dan Undangan Digital," *repository.stkip.pacitan*, Pacitan, 2019.
- [11] Hendryadi, "Validitas Isi Tahap Awal Pengembangan Kuisisioner," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi UNIAT.*, vol. 2, no. 2, pp. 169-178, 2017.
- [12] F. Rohman and D. Kurniawan, "Pengukuran kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Websqual 4.0," *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, vol. 3, no. 1, pp. 31-38, 2017.
- [13] A. M. S, A. S. K. S and M. M, "Analisa kepuasan pengguna website layanan akademik kemahasiswaan (LYKAN) UBSI menggunakan metode webqual 4.0," *Jurnal Perspekt*, vol. 18, no. 1, 2020.
- [14] T. Keith S, "The Use of Cronbach's Alpha when developing and reporting research instrument in science education," *Cross Mark*, vol. 48, pp. 1273-1296, 2018.