

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DI KOTA MAKASSAR TERHADAP KUALITAS WEBSITE MYLPGO MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Oleh:

Devi Chungiarto¹, Moh. Sofyan S. Thayf², Husni Angriani³

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

e-mail: ¹devichungiarto_18@kharisma.ac.id, ²sofyan.thayf@kharisma.ac.id,

³husniangriani@kharisma.ac.id

Abstrak: LPGO merupakan aplikasi belanja online gas elpiji di Kota Makassar tetapi informasi yang disediakan aplikasi kepada pengguna masih minim. Dengan di bentuknya website MyLPGO dapat membantu pengguna dalam mengenal aplikasi LPGO lebih baik. Website MyLPGO menyediakan informasi berupa mitra LPGO, kegunaan aplikasi, pusat bantuan, dan sebagainya. Namun, dikarenakan website MyLPGO masih dalam kategori baru dalam masyarakat sehingga perlu dilakukan penelitian untuk menganalisa kepuasan pengguna di Kota Makassar mengenai website yang telah disajikan. Dengan metode Webqual 4.0 yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan tiga variabel utama yang diteliti yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan total responden 83 orang dan pengujian data dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS 25, didapatkan bahwa kualitas informasi dan kualitas interaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna tetapi kualitas kegunaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sehingga pihak pengembang perlu lebih memperhatikan tampilan website yang disajikan agar tampak lebih profesional dan aktivitas dalam website dapat lebih ditingkatkan. Penelitian ini berfokus kepada kualitas website MyLPGO yang dirasakan oleh pengguna dan hal apa saja yang perlu dipertimbangkan pengembang untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata kunci: analisis, website mylpgo, kepuasan pengguna, webqual 4.0, regresi linear berganda.

Abstract: LPGO is an online shopping for liquefied natural gas in Makassar but the information provided by the application to users was still minimal. With the establishment of MyLPGO website, it can help users to know about the application better, because the website provides information about partners LPGO, how to application use, help centers, etc. However this website is still in a new category in society, so research is needed to analyze user satisfaction in Makassar about website that has been presented. The webqual 4.0 method develop by Stuart Barnes dan Richard Vidgen can be used to measure user satisfaction with three main variables studied, namely usability quality, information quality, service interaction quality. Based on the results of data collection using a questionnaire with 83 repondents and testing data with multiple linear regression using SPSS 25, the result show that information quality and service interaction quality have a positive effect on user satisfaction but usability quality does not have a positive effect on user satisfaction. So that the developers need to apperance of the website that was presented to make it look more professional dan activities on the website can be futher improved. This research focuses on the quality of the MyLPGO website peceived by users anda what thing developers need to consider to increase user satisfaction.

Keywords: analysis, mylpgo website, user satisfaction, webqual 4.0, multiple linear regression.

* Corresponding author : Devi Chungiarto (devichungiarto_18@kharisma.ac.id)

1. PENDAHULUAN

LPGO merupakan aplikasi belanja *online* gas elpiji beserta peralatan penunjang kebutuhan rumah tangga lainnya yang dapat diunduh pada *Google Play Store* atau dengan link berikut <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.joker.lpgo.mobile>. Aplikasi ini didirikan oleh developer Guson pada tahun 2021, dengan tujuan membantu masyarakat untuk membeli gas secara mudah dan cepat dengan harga terjangkau dari para agen gas elpiji beserta peralatan yang dibutuhkan.

Aplikasi LPGO memiliki beberapa fitur untuk membantu konsumen dalam pembelian gas elpiji seperti pemilihan pangkalan gas elpiji otomatis berdasarkan alamat terdekat dari pengguna dan pengguna berhak untuk mendapatkan layanan gratis berupa pemasangan gas elpiji beserta kelengkapannya. Namun, ada beberapa kekurangan dalam aplikasi ini yaitu pengguna tidak dapat mengetahui mitra atau agen gas yang bekerja sama dengan LPGO, penjelasan lengkap mengenai aplikasi dan informasi lainnya. Oleh karena itu, developer gusan membuat sebuah website yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang dapat diakses pada alamat <https://www.about.mylpgo.com/>, dengan adanya website MyLPGO yang menyediakan fitur tanya jawab dengan LPGO, informasi mengenai mitra, cara menggunakan aplikasi, kelebihan menggunakan LPGO dan kebijakan pribadi dapat membantu pengguna lebih memahami aplikasi LPGO.

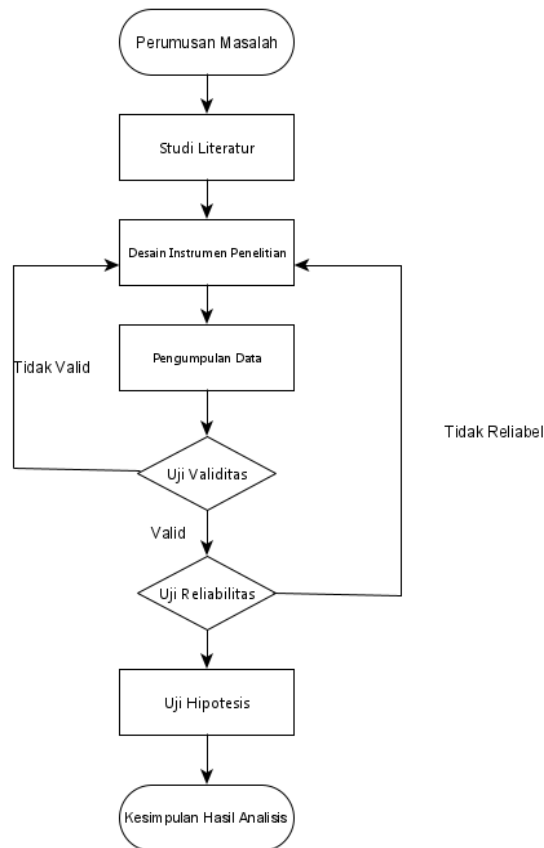
Website sendiri memiliki fungsi yang beragam bagi banyak kalangan mulai dari organisasi ataupun institusi yang berfungsi sebagai media promosi, memberikan berbagai informasi ataupun layanan kepada para pengguna [1] sehingga jika dilihat dalam pasaran website ini masih dalam kategori baru dalam masyarakat sehingga penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan pengguna agar website ini dapat lebih baik, karena kepuasan pengguna sangatlah penting dibidang manapun sehingga upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau pengguna perlu diprioritaskan [2].

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian ini yaitu Analisis Kepuasan Pengguna di Kota Makassar Terhadap Kualitas Website MyLPGO Menggunakan Metode Webqual 4.0. Dimana penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 yang banyak digunakan dalam penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna pada kualitas website dan teknik regresi linear berganda untuk menguji tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel yang akan membantu pengelola website untuk lebih mengembangkan website MyLPGO.

Webqual dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen yang disusun berdasarkan persepsi pengguna akhir dimana pada penelitian ini akan menggunakan kuesioner dengan tiga faktor variabel yang menjadi dasar pertanyaan yang akan dibagikan kepada pengguna [3]. Variabel webqual 4.0 terdiri dari kualitas kegunaan yang berfungsi untuk mengetahui tingkat kemudahan website ketika digunakan, kualitas informasi yang berfungsi untuk mengetahui tingkat kelayakan dari informasi yang disediakan, kemudian yang terakhir kualitas interaksi yang berfungsi untuk mengetahui hubungan komunikasi antara pengguna [4] dan website MyLPGO. Berdasarkan ketiga variabel tersebut akan dikatakan positif dan signifikan jika korelasinya lebih tinggi dibandingkan batasannya.

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data yang berbeda yaitu data primer dan sekunder dengan bentuk data kualitatif. Data primer merupakan data yang berasal dari persepsi pengguna akhir website MyLPGO yang didapatkan melalui kuesioner dan data sekunder berasal dari studi literatur. Walaupun data yang diperoleh pada penelitian ini berupa angka dan tabel namun berdasarkan hasil analisis data akan menghasilkan kesimpulan dalam bentuk kalimat, oleh karena itu bentuk data dalam penelitian ini berupa data kualitatif. Adapula tahapan dalam penelitian ini sesuai dengan Gambar 1.



Gambar 1. Flowchart Penelitian

Penelitian ini dimulai dengan merumuskan masalah yang menjadi penyebab penelitian ini dilakukan, setelah ditemukan masalah tersebut peneliti kemudian mencari beberapa jurnal, buku dan yang lainnya sebagai studi literatur.

2.1 Instrumen Penelitian

Menurut Slabey dalam [3] adanya webqual didasarkan pada penerapan fungsi kualitas, dimana prosesnya terstruktur dan disiplin yang bertujuan untuk mengetahui pendapat pengguna disetiap tahap perkembangan suatu produk atau jasa. Tabel 1 menunjukkan instrumen penelitian webqual 4.0 yang terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat dengan total dua puluh tiga indikator variabel bebas dan tiga variabel terikat [5] yang akan dijadikan sebagai dasar pembuatan kuesioner dengan menggunakan skala likert sebagai pengukur data dalam penelitian ini.

Tabel 1 : Instrumen Penelitian Webqual 4.0

Variabel	Indikator	Kode
Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)	Saya merasa website MyLPGO mudah untuk dipelajari dan dioperasikan.	UQX1
	Saya merasa website MyLPGO jelas dan mudah dimengerti.	UQX2
	Saya merasa website MyLPGO dapat bernavigasi dengan baik.	UQX3
	Saya merasa website MyLPGO mudah digunakan.	UQX4
	Saya merasa tampilan website MyLPGO menarik.	UQX5
	Saya merasa desain website MyLPGO sesuai dengan karakteristik website.	UQX6
	Saya merasa bahwa website MyLPGO tampak meyakinkan dan kompeten.	UQX7
	Saya merasa website MyLPGO dapat memberikan saya sebuah pengalaman yang positif.	UQX8
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Saya merasa website MyLPGO menyediakan informasi yang akurat.	IQX1
	Saya merasa informasi yang disediakan website MyLPGO dapat dipercaya.	IQX2
	Saya merasa informasi yang disediakan website MyLPGO tepat waktu.	IQX3
	Saya merasa informasi yang disediakan MyLPGO relevan.	IQX4
	Saya merasa informasi yang disediakan website MyLPGO mudah untuk dimengerti.	IQX5
	Saya merasa informasi yang disediakan website MyLPGO detail.	IQX6
	Saya merasa website MyLPGO menyajikan informasi dalam format yang sesuai.	IQX7
Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	Saya merasa website MyLPGO memiliki reputasi yang baik.	SQX1
	Saya merasa website MyLPGO dapat memberikan rasa aman kepada saya ketika bertransaksi.	SQX2
	Saya percaya bahwa website MyLPGO dapat menjaga informasi pribadi saya.	SQX3
	Saya merasakan rasa emosional secara pribadi terhadap website MyLPGO.	SQX4
	Saya merasa mudah untuk berinteraksi dengan	SQX5

	website MyLPGO.	
	Website MyLPGO menyediakan sarana untuk berkomunikasi dan saran kepada saya.	SQX6
	Saya percaya bahwa website MyLPGO dapat memberikan layanan sesuai yang dijanjikan.	SQX7
Kepuasan Pengguna (User satisfaction)	Saya merasa puas karena website ini telah menjawab sesuai kebutuhan saya.	Y1
	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan website ini.	Y2
	Saya akan merekomendasikan website ini kepada teman dan kerabat saya.	Y3

2.2 Sampel

Sebelum memulai pengumpulan data perlu ditentukan jumlah sampel yang akan digunakan agar dapat menghemat biaya, tenaga dan waktu dikarenakan pengamatan hanya dilakukan terhadap sebagian populasi yang ada [6]. Populasi yang dimaksud ialah website MyLPGO yang merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu untuk dipelajari kemudian didapatkan sebuah kesimpulan [7]. Pada penelitian ini, jumlah populasi yang dimiliki sebesar 95 orang sehingga untuk mencari jumlah sampel peneliti menggunakan nomogram Henry King dengan taraf kesalahan sebesar 1% agar kesalahan yang muncul akan lebih kecil sehingga didapatkan jumlah sampel sebesar 83 orang.

2.3 Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk mengolah dua hingga lebih variabel [8]. Pada buku Statistika untuk penelitian, dijelaskan bahwa regresi linear berganda akan membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y [7]. Bentuk persamaan regresinya ditunjukkan pada persamaan 1.

$$\hat{Y} = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + \dots bX_n \quad (1)$$

Keterangan :

\hat{Y} = variabel terikat

X = variabel bebas

a = bilangan konstan

b = koefisien arah regresi linear

2.4 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisa hipotesis yang terdiri dari pengujian secara parsial dan pengujian secara simultan. Ada pula hipotesis yang akan diteliti pada penelitian ini, yaitu :

H_0 : Kualitas kegunaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jika nilai signifikansi α 0.05.

H_0 : Kualitas informasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jika nilai signifikansi sebesar α 0.05.

H_0 : Kualitas interaksi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jika nilai signifikansi sebesar α 0.05.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Sebelum melakukan pengujian lebih lanjut terlebih dahulu perlu dilakukan uji validitas, pada penelitian ini peneliti menggunakan SPSS 25 untuk melakukan pengujian. Uji validitas digunakan agar peneliti dapat mengetahui apakah data yang diuji valid dan sesuai dengan penelitian yang digunakan, dengan mengkorelasikan nilai skor tiap variabel dengan total nilai skor variabel [9]. Selain itu dengan adanya uji validitas data atau variabel yang akan diberikan kepada responden berupa pertanyaan, peneliti dapat mengetahui bahwa pertanyaan tersebut sesuai dengan tujuan penelitian dan relevan terhadap pengguna website[10].

Untuk menguji validitas data, maka terlebih dahulu perlu diketahui r tabel, pada penelitian ini didapatkan r tabel sebesar 0,2159. Sehingga variabel atau data dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel.

Tabel 2 : Hasil Uji Validitas

No	Indikator	r hitung	r tabel	Validitas
1.	UQX1	0,881	0,2159	VALID
2.	UQX2	0,869	0,2159	VALID
3.	UQX3	0,895	0,2159	VALID
4.	UQX4	0,881	0,2159	VALID
5.	UQX5	0,911	0,2159	VALID
6.	UQX6	0,836	0,2159	VALID
7.	UQX7	0,879	0,2159	VALID
8.	UQX8	0,865	0,2159	VALID
9.	IQX1	0,890	0,2159	VALID
10.	IQX2	0,880	0,2159	VALID
11.	IQX3	0,853	0,2159	VALID
12.	IQX4	0,886	0,2159	VALID
13.	IQX5	0,900	0,2159	VALID
14.	IQX6	0,915	0,2159	VALID

15.	IQX7	0,892	0,2159	VALID
16.	SQX1	0,899	0,2159	VALID
17.	SQX2	0,864	0,2159	VALID
18.	SQX3	0,864	0,2159	VALID
19.	SQX4	0,859	0,2159	VALID
20.	SQX5	0,884	0,2159	VALID
21.	SQX6	0,884	0,2159	VALID
22.	SQX7	0,863	0,2159	VALID
23.	Y1	0,940	0,2159	VALID
24.	Y2	0,948	0,2159	VALID
25.	Y3	0,944	0,2159	VALID

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh semua variabel yang diuji pada penelitian ini memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel, sehingga semua variabel dinyatakan valid.

3.2 Uji Reliabilitas

Ketika semua variabel dari kuesioner telah dikatakan valid, maka tahapan kedua ialah mengetahui apakah kuesioner konsisten atau tidak ketika dilakukan percobaan berulang dapat memberikan hasil yang sama dengan sebelumnya. Dengan menggunakan uji reliabilitas, peneliti dapat mengetahui keakuratan, ketetapan dan ketelitian instrumen pengukurannya [9].

Variabel yang digunakan akan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, Berikut hasil pengujian reliabilitas menggunakan SPSS 25.

Tabel 3 : Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Skala Reliabel	Keterangan
1.	Kualitas Kegunaan	0,956	0,60	Reliabel
2.	Kualitas Informasi	0,956	0,60	Reliabel
3.	Kualitas Interaksi	0,955	0,60	Reliabel
4.	Kepuasan Pengguna	0,948	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel berstatus reliabel karena nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,937	0,707		-1,326	0,189
	Usability Quality	-0,020	0,064	-0,047	-0,314	0,754
	Information Quality	0,202	0,090	0,419	2,231	0,029
	Service Interaction Quality	0,253	0,067	0,530	3,758	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Gambar 2. Koefisien Regresi

3.3 Uji Regresi Linear Berganda

Pada regresi linear berganda terdapat hubungan fungsional ataupun kasual yang biasa dikenal dengan hubungan timbal balik antara variabel bebas X yang merupakan variabel independen dan variabel terikat Y yang merupakan variabel dependen^[11].

Berdasarkan hasil uji regresi pada Gambar 2, didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$\hat{Y} = -0,937 - 0,020X_1 + 0,202X_2 + 0,253X_3$$

Sehingga berdasarkan persamaan diatas dapat disimpulkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sebagai berikut :

1. Nilai konstanta akan bernilai -0,937 pada garis regresi jika variabel X_1 , X_2 , X_3 tidak memiliki perubahan apapun atau bernilai nol (0).
2. Koefisien regresi variabel kualitas kegunaan bernilai negatif senilai -0,020, sehingga setiap perubahan satu poin pada variabel kualitas kegunaan maka kepuasan pengguna akan berkurang sebesar 0,020.
3. Koefisien regresi variabel kualitas informasi memiliki arti jika terdapat perubahan satu poin pada variabel kualitas informasi maka kepuasan pengguna akan bertambah sebesar 0,202.
4. Koefisien regresi variabel kualitas interaksi memiliki arti jika terdapat perubahan satu poin pada variabel kualitas interaksi, maka kepuasan pengguna akan bertambah sebesar 0,253.

3.4 Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk menguji hipotesis secara parsial dengan mencari ada tidaknya hubungan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, apakah bernilai positif dan signifikan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel [5].

Berdasarkan uji hipotesis secara parsial, diperoleh nilai t hitung yang dapat dilihat pada Gambar 2. Sehingga hipotesis yang didapatkan ialah

1. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai t hitung pada kualitas kegunaan sebesar $-0,533 < 1,990$ dengan nilai sig $0,754 > 0,05$. Sehingga H_0 kualitas kegunaan ditolak dan H_1 diterima, bahwa variabel kualitas kegunaan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai t hitung pada kualitas informasi sebesar $2,231 > 1,990$ dengan nilai sig $0,029 < 0,05$ Sehingga H_0 kualitas informasi diterima

dan H_1 ditolak, bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai t hitung sebesar $3,758 > 1,990$ dengan nilai sig 0,000. Sehingga dapat disimpulkan H_0 kualitas interaksi diterima dan H_1 ditolak, bahwa variabel kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3.5 Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk menguji hipotesis secara simultan dengan mencari ada atau tidaknya hubungan antara seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat, apakah bernilai positif dan signifikan dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel [5].

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	754,034	3	251,345	99,936	,000 ^b
	Residual	198,689	79	2,515		
	Total	952,723	82			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
 b. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability Quality, Information Quality

Gambar 3. Hasil Uji F

F tabel yang diperoleh dari hasil perhitungan sebesar 2,72 sedangkan F hitung yang diperoleh dari hasil pengujian sebesar $99,936 > 2,72$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 kualitas kegunaan, variabel X_2 kualitas informasi dan variabel X_3 kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,890 ^a	0,791	0,784	1,586

a. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability Quality, Information Quality

Gambar 4. Hasil Uji Adjusted R Square

Berdasarkan Gambar 4 diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 78,4% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji Adjusted R Square sebesar 78,4% sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang merupakan variabel terikat. Sedangkan 21,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Hasil analisis pada regresi linear berganda dan uji t menunjukkan bahwa hanya kualitas informasi dan kualitas interaksi yang bernilai positif dan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan jika terdapat perubahan satu poin pada kualitas website maka akan

berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas kegunaan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna hal ini disebabkan tampilan website yang mungkin kurang kompeten bagi pengguna dan kurangnya aktivitas yang terjadi dalam website, sehingga pihak pengembang website perlu untuk lebih memperhatikan segi kegunaan pada website MyLPGO. Sedangkan pengujian secara simultan, nilai F hitung sebesar 99,936 dengan nilai probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka ketika variabel kualitas pada website MyLPGO memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang merupakan variabel terikat.

Secara keseluruhan berdasarkan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan dengan nilai kelayakan sebesar 64%, pengguna merasa website MyLPGO layak khususnya pengguna setuju bahwa website dapat bernavigasi dengan baik secara jelas menekankan kegunaan produk yang ditawarkan, namun perlu ditingkatkan kembali khususnya pada tampilan website agar terlihat lebih profesional sehingga nilai kepuasan pengguna dapat lebih tinggi dari 64%.

Kemudian menurut responden kualitas informasi dengan nilai kelayakan sebesar 76%, setuju bahwa informasi yang disediakan jelas dan seksama namun kurang dapat dipercaya. Oleh sebab itu, pihak pengembang perlu untuk lebih banyak memasukkan informasi berupa testimoni agar pengguna merasa aman dan percaya ketika menggunakan website.

Variabel terakhir yaitu kualitas interaksi dengan nilai kelayakan sebesar 75% setuju bahwa website menyediakan sarana untuk berkomunikasi dengan website MyLPGO namun masih banyak pengguna yang baru mendengar adanya website dan aplikasi LPGO. Oleh sebab itu, pihak pengembang perlu lebih banyak melakukan pemasaran dan pengenalan produk kepada masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan uji kelayakan dalam skala likert pada ketiga variabel diatas website MyLPGO dikatakan masuk dalam kategori layak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. 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] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, "Assessing the quality of auction web sites," *Proc. Hawaii Int. Conf. Syst. Sci.*, 2001, doi: 10.1109/HICSS.2001.927087.
- [4] D. Apriliani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, vol. 8, no. 1, 2020.
- [5] F. Septa and R. Umar, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Government Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Website Simsarpras Kementerian

- Agama),” *Methomika*, vol. 3, no. 2, 2019.
- [6] U. M. M. Maruf, *Statistika Dasar Untuk Penelitian Pendidikan Fisika*. 2018.
- [7] P. D. Sugiyono, “Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Keenam,” *Bandung Alf.*, 2007.
- [8] R. A. Putra and W. K. Raharja, “Evaluation of Online Shop Website Quality Using WebQual 4 . 0 Method and Its Effect on User Satisfaction,” *Int. J. Informatics, Technol. Comput. Zambrut*, vol. 3, no. 2, 2019.
- [9] 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.
- [10] 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.
- [11] 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.