

## IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL 4.0 DALAM MENGANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SEARCH BUDDY

Oleh:

**Eka Prasetyo Tanriady<sup>1</sup>, Abdul Munir<sup>2\*</sup>, Hendra Surasa<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Teknik Informatika, STMIK Kharisma Makassar  
e-mail: <sup>1</sup>ekaprasetyo\_20@kharisma.ac.id, <sup>2</sup>abdulmunir@kharisma.ac.id,  
<sup>3</sup>hendrasurasa@kharisma.ac.id

**Abstrak:** Search Buddy merupakan sebuah website yang menyediakan layanan pencarian jasa yang dapat diakses melalui platform manapun. Untuk selalu memenuhi harapan pengguna akan layanan website maka diperlukan analisis terhadap website. Penelitian yang dilakukan bertujuan mengimplementasikan metode WebQual 4.0 dalam menganalisis kualitas dan kepuasan pengguna pada website Search Buddy. Metode WebQual 4.0 adalah kerangka kerja yang mencakup tiga dimensi utama: kualitas kegunaan (usability quality), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi (service interaction quality). Metode ini dianggap sesuai karena mengukur kualitas website dari perspektif pengguna akhir. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan dan kualitas interaksi layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, variabel kualitas informasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan berpengaruh sebesar 40,3% terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan dapat memperhatikan aspek kualitas kegunaan dan kualitas interaksi layanan yang terdapat pada website, serta perlu meningkatkan kualitas informasi yang disajikan pada website agar lebih informatif, relevan, dan mudah dipahami pengguna sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna website Search Buddy.

**Kata kunci:** Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, WebQual 4.0, Website Search Buddy.

**Abstract:** Search Buddy is a website that provides service search services accessible through any platform. To consistently meet users' expectations of the website's services, an analysis of the website is essential. The conducted research aims to implement the WebQual 4.0 method in analyzing the quality and user satisfaction of the Search Buddy website. The WebQual 4.0 method is a framework that encompasses three main dimensions: usability quality, information quality, and service interaction quality. This method is considered suitable as it measures website quality from the perspective of end users. The analysis results indicate that the variables of usability quality and service interaction quality have a positive impact on user satisfaction. However, the information quality variable does not have a positive impact on user satisfaction. The coefficient of determination analysis shows that the variables of usability quality, information quality, and service interaction quality collectively influence user satisfaction by 40.3%. Based on these findings, it is recommended to pay attention to the aspects of usability quality and service interaction quality present on the website. Additionally, there is a need to enhance the quality of information presented on the website to make it more informative, relevant, and user-friendly, thereby potentially elevating user satisfaction with the Search Buddy website.

**Keywords:** Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, WebQual 4.0, Search Buddy Website

---

\* Corresponding author : Abdul Munir (abdulmunir@kharisma.ac.id)

## 1. PENDAHULUAN

Dengan adanya internet kita bisa dengan mudah mendapatkan informasi, terutama untuk memenuhi aktivitas dan kebutuhan sehari-hari seperti makanan, barang ataupun jasa. Tapi, walaupun sudah sangat dipermudah dengan adanya internet hal-hal tersebut masih memiliki kekurangan, seperti proses pencarian yang cukup sulit dan memakan waktu karena data hasil pencarian masih harus dipertimbangkan dengan berbagai faktor seperti harga, layanan serta lokasi [1]. Salah satu platform yang dapat digunakan untuk mengatasi kesulitan dalam pencarian jasa adalah menggunakan website.

Kualitas web penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam beraktivitas di dalam sebuah web buatan developer. Kualitas layanan saling berhubungan dengan tingkat kepuasan [2], semakin tinggi kualitas website maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat. Jika kualitas layanan yang diberikan memuaskan pengguna maka akan mempengaruhi niat pengguna untuk melanjutkan beraktivitas di dalam website, tetapi jika layanan yang diberikan di rasa kurang memuaskan pengguna, maka kecil kemungkinan untuk pengguna lanjut dalam melakukan aktivitas di website tersebut

Search Buddy merupakan website pencarian jasa yang dapat diakses melalui <http://www.searchbuddy.my.id/>. Search Buddy diharapkan agar dapat membantu pengguna menemukan jasa yang dibutuhkan. Namun situs website Search Buddy masih tergolong baru dan dalam tahap pengembangan, belum dapat dipastikan kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna atau belum ketika melakukan pencarian jasa, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui kepuasan pengguna terhadap website Search Buddy menerapkan metode WebQual 4.0.

WebQual merupakan metode pengukuran kualitas website yang terus berkembang hingga sampai ke tahap metode WebQual 4.0. Prinsip dasar metode WebQual adalah pengukuran kualitas sebuah website berdasarkan sudut pandang pengguna dengan mempertimbangkan pada tiga dimensi utama, yaitu kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Service Interaction Quality*) [3]. Pada penelitian ini ditambahkan satu variabel yaitu kepuasan pengguna (*User satisfaction*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna ketika beraktivitas di website Search Buddy. Penulis memilih menggunakan metode WebQual untuk menganalisis website Search Buddy karena metode WebQual merupakan pengukuran kualitas sebuah website yang berdasarkan kepada persepsi pengguna akhir (End User) sehingga cocok untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna [4].

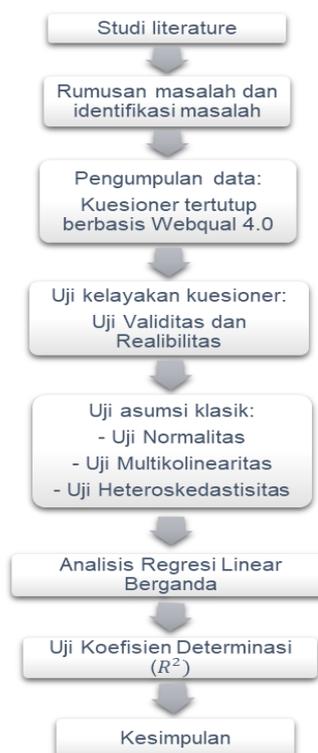
Beberapa studi literatur terkait dengan penelitian kualitas dan analisis sebuah website, penelitian [5] memeriksa kualitas website yang diteliti dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan menggunakan PLS-SEM sebagai analisis datanya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan kualitas informasi dan kualitas interaksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas kegunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna tetapi tidak signifikan. Penelitian [6] ingin mengetahui kualitas sebuah website dan kualitas *service* terhadap loyalitas melalui kepuasan pengguna. Pada penelitian

[6] menambahkan variabel loyalitas dan hasil penelitian menunjukkan kualitas website memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas service pada website dikatakan layak sehingga pengguna merasa nyaman berada didalam website dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap loyalitas. Penelitian [7] memeriksa pengaruh kualitas dari sebuah website dengan metode WebQual 4.0 terhadap niat penggunaan website (*Continuation Intention*). Penelitian [7] menunjukkan hasil yaitu kualitas kegunaan dan kualitas interaksi tidak berpengaruh secara langsung terhadap *continuation intention*, tetapi kualitas kegunaan secara positif dan signifikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna mempengaruhi *continuation intention* secara positif dan signifikan, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan *continuation intention* yang berarti kualitas informasi bukanlah faktor penentu pengguna dalam menggunakan website.

Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan WebQual 4.0 dalam menganalisis kualitas dan kepuasan pengguna pada website Search Buddy agar peneliti dapat mengetahui tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh website Search Buddy kepada pengguna sudah memenuhi harapan pengguna atau tidak.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan yaitu data primer dengan jenis data kuantitatif yang didapatkan dari hasil menyebarkan kuesioner tertutup kepada 30 pengguna website Search Buddy. Peneliti juga mencari beberapa studi literatur yang dijadikan referensi atau sebagai sumber informasi. Pada Gambar 1 dapat dilihat tahapan penelitian yang terdapat pada penelitian ini.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Peneliti memulai dari mengidentifikasi dan merumuskan masalah kemudian dilanjutkan dengan mengumpulkan data dengan cara membagikan kuesioner. Setelah data diperoleh, dilakukan pengujian validitas dan realibilitas karena daftar pertanyaan yang dibuat oleh peneliti hanya mengambil pertanyaan yang sesuai karakteristik website yang diteliti berdasarkan metode WebQual 4.0. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik, pada pengujian ini semua data harus lolos pengujian agar dapat dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel dependent terhadap dua atau lebih variabel independent, kemudian uji koefisien determinasi agar diketahui tingkat hubungan antara variabel independent terhadap variabel dependent dan terakhir peneliti menarik kesimpulan berdasarkan hasil pengujian.

### 2.1. Instrumen Penelitian

Pertanyaan disebar melalui *Google Form* kepada pengguna website Search Buddy. Pertanyaan terdiri dari 8 pertanyaan untuk variabel kualitas kegunaan, 6 pertanyaan untuk variabel kualitas informasi, 4 pertanyaan untuk variabel kualitas interaksi dan 1 pertanyaan untuk variabel kepuasan pengguna. Pada Gambar 2 dapat dilihat daftar pertanyaan kuesioner berdasarkan metode WebQual yang telah dibagikan kepada 30 responden.

Kegunaan ( <i>Usability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa website mudah dipelajari untuk dioperasikan</li> <li>2. Saya merasa interaksi dengan website jelas dan dimengerti</li> <li>3. Saya merasa website mudah digunakan</li> <li>4. Saya merasa website mudah dinavigasikan (berpindah ke halaman website lainnya)</li> <li>5. Saya merasa tampilan website menarik</li> <li>6. Saya merasa tampilan website sudah sesuai dengan jenis websitenya</li> <li>7. Saya merasa website memiliki nilai kompetensi</li> <li>8. Saya merasa website dapat memberikan pengalaman positif</li> </ol>
Informasi ( <i>Information</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa website menyediakan informasi yang akurat</li> <li>2. Saya merasa informasi yang disediakan website dapat dipercaya</li> <li>3. Saya merasa informasi yang disediakan</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Saya merasa website menyediakan informasi yang relevan sesuai kebutuhan</li> <li>5. Saya merasa website telah memberikan informasi yang mendetail</li> <li>6. Saya merasa informasi yang diberikan website sederhana dan mudah dimengerti</li> <li>7. Saya merasa penulisan kata dan kalimat yang disajikan website sudah sesuai format</li> </ol>
Interaksi ( <i>Service Interaction</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa website memiliki reputasi yang baik</li> <li>2. Saya merasa website dapat menjaga informasi pribadi saya</li> <li>3. Saya merasa mudah untuk berinteraksi dengan website</li> <li>4. Saya percaya website dapat memberikan pelayanan yang baik</li> </ol>
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara keseluruhan, saya puas dengan layanan website Search Buddy</li> </ol>

Gambar 2. Daftar Pertanyaan Kuesioner

## 2.2. Skala Likert

Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert pada tahun 1932 [8]. Skala likert ini akan membantu peneliti untuk memahami seberapa puasnya pengguna terhadap kualitas website yang diteliti. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 5 poin, mulai dari 1 (sangat setuju), 2 (setuju), 3 (netral), 4 (tidak setuju), dan 5 (sangat tidak setuju). Alasan penggunaan skala likert 5 poin karena, kesesuaian dengan berbagai penelitian yang mirip dan kemudahan dalam merespon pertanyaan oleh responden.

## 2.3. Variabel Dependent dan Independent

Variabel dependent atau variabel terikat adalah variabel yang dalam suatu penelitian nilainya akan diukur serta untuk mengetahui pengaruh variabel lainnya dalam mempengaruhi nilai variabel dependent itu sendiri. Variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang digunakan untuk mempengaruhi nilai variabel dependent. Dalam penelitian ini variabel dependent yang digunakan adalah *User Satisfaction* dan untuk variabel independennya adalah 3 variabel utama dalam WebQual 4.0 yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality*.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Uji Validitas dan Realibilitas

Perlu dilakukan pengujian validitas dan realibilitas karena daftar pertanyaan yang dibuat oleh peneliti hanya mengambil pertanyaan yang sesuai karakteristik website yang diteliti berdasarkan instrument penelitian metode WebQual 4.0. Uji validitas diperlukan [9] untuk mengetahui pertanyaan yang digunakan oleh peneliti apakah sudah valid atau belum dengan membandingkan nilai dari  $r$  hitung dan  $r$  tabel.  $R$  tabel yang digunakan pada penelitian ini adalah 0.374 yang diperoleh menggunakan rumus *Degree of Freedom* [10].

Ketika semua pertanyaan telah dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan uji realibilitas. Jika terdapat pertanyaan yang tidak valid maka pertanyaan tersebut dapat dikeluarkan dari pengujian realibilitas. Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang digunakan konsisten dan dapat diandalkan. Ketika dilakukan pengujian berulang beberapa kali [9]. Pada Tabel 1 dapat diketahui hasil pengujian dari 20 pertanyaan yang diuji pada pengujian validitas.

Tabel 1: Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Hasil
UQX1	0.470	0.374	VALID
UQX2	0.654	0.374	VALID
UQX3	0.571	0.374	VALID
UQX4	0.588	0.374	VALID
UQX5	0.761	0.374	VALID
UQX6	0.815	0.374	VALID
UQX7	0.860	0.374	VALID
UQX8	0.774	0.374	VALID
IQX1	0.641	0.374	VALID
IQX2	0.785	0.374	VALID
IQX3	0.838	0.374	VALID
IQX4	0.776	0.374	VALID

IQX5	0.858	0.374	VALID
IQX6	0.755	0.374	VALID
IQX7	0.662	0.374	VALID
SIQX1	0.707	0.374	VALID
SIQX2	0.721	0.374	VALID
SIQX3	0.768	0.374	VALID
SIQX4	0.500	0.374	VALID
Y	0.689	0.374	VALID

Pertanyaan dapat dinyatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, berdasarkan pada Tabel 1 semua pertanyaan memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, sehingga dapat disimpulkan semua item pertanyaan yang digunakan adalah valid.

Tabel 2: Hasil Uji Realibilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0.949	20

Pertanyaan kuesioner dapat dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0.6, berdasarkan Tabel 2, dari 20 pertanyaan yang diuji dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.949 yang berarti nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0.6.

### 3.2. Uji Normalitas

Dilakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah data mengikuti distribusi normal atau tidak.

Tabel 3: Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Hasil
Kualitas Kegunaan Kualitas Informasi Kualitas Interaksi Layanan	0.200	Berdistribusi Normal

Data dapat dinyatakan berdistribusi normal jika nilai *Asymptotic Significance*  $>$  0.05 [11], berdasarkan pada Tabel 3 hasil pengujian menunjukkan nilai *Asymptotic Significance* pada penelitian ini sebesar 0.200 sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

### 3.3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel bebas pada model regresi. Cara untuk mengetahui apakah terjadi multikolinearitas atau tidak dengan melihat nilai *Variance Infation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance* dari hasil pengujian [10].

Tabel 4: Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Tolerance	Hasil
Kualitas Kegunaan	2.519	0.397	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kualitas Informasi	4.048	0.247	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kualitas Interaksi Layanan	3.028	0.330	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Berdasarkan pada Tabel 4 diketahui hasil pengujian dari ketiga variabel utama WebQual memiliki nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0.10 yang berarti tidak terjadi gejala multikolinearitas atau tidak ditemukannya hubungan korelasi yang tinggi antara variabel bebas yang digunakan.

### 3.4. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika tidak terjadi ketidaksamaan variance maka disebut homoskedastisitas dan jika terjadi ketidaksamaan disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 5: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikan	Hasil
Kualitas Kegunaan	0.242	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Informasi	0.818	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Interaksi Layanan	0.008	Terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan Tabel 5 dengan melakukan pengujian metode uji glejser, didapatkan hasil yaitu nilai signifikan untuk kualitas kegunaan dan kualitas informasi > 0.05 sedangkan untuk kualitas layanan interaksi memiliki nilai signifikan < 0.05 yang dapat diartikan terjadi heteroskedastisitas sehingga perlu dilakukan metode pemulihan untuk melanjutkan pengujian data ke tahap selanjutnya.

Tabel 6: Hasil Pemulihan Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikan	Hasil
Kualitas Kegunaan	0.224	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Informasi	0.466	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Interaksi Layanan	0.067	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan Tabel 6 dengan melakukan pemulihan data atau transformasi data dengan metode *Weighted Least Square*, didapatkan hasil nilai signifikan untuk ketiga variabel pengujian > 0.05 yang berarti model ini telah bebas heteroskedastisitas dan boleh lanjut ke tahap pengujian selanjutnya.

**3.5. Analisis Regresi Linier Berganda**

Setelah semua uji asumsi klasik terpenuhi selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent.

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.801	.519		3.468	.002
	USABILITY	.035	.025	.320	1.404	.172
	INFORMATION	-.002	.035	-.015	-.051	.960
	SERVICE INTERACTION	.093	.053	.437	1.751	.092

a. Dependent Variable: USER SATISFACTION

Gambar 3. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda

Bentuk persamaan yang diperoleh berdasarkan Gambar 3 berdasarkan bentuk persamaan analisis regresi linier berganda yaitu:

$$Y = 1.801 + 0.035 X1 - 0.002 X2 + 0.093 X3$$

Dari persamaan linier diatas dapat kita interpretasikan:

- 1) Nilai konstanta 1.801 yang berarti jika variabel X1, X2 dan X3 memiliki nilai 0 maka nilai *User Satisfaction* sebesar 1.801.
- 2) Koefisien X1 (*Usability Quality*) bernilai positif sebesar 0.035 yang berarti jika terjadi peningkatan nilai pada koefisien Usability Quality maka akan menambah nilai *User Satisfaction* sebesar 0.035 (3,5%).
- 3) Koefisien X2 (*Information Quality*) bernilai negatif sebesar -0.002 yang berarti jika terjadi peningkatan nilai pada koefisien Information Quality maka akan mengurangi nilai *User Satisfaction* sebesar -0.002 (0.2%).
- 4) Koefisien X3 (*Service Interaction Quality*) bernilai positif sebesar 0.093 yang berarti jika terjadi peningkatan nilai pada koefisien Service Interaction Quality maka akan menambah nilai *User Satisfaction* sebesar 0.093 (9,3%).

**3.6. Uji Koefisien Determinasi**

Dilakukan uji koefisien determinasi agar tingkat hubungan antara variabel independent terhadap variabel dependent dapat diketahui.

Tabel 7: Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0.682	0.465	0.403

Berdasarkan Tabel 7, nilai dari *R square* diperoleh dari hasil kuadrat dari nilai *r* yaitu  $0.682 \times 0.682 = 0.465$ , sedangkan nilai *Adjusted R Square* menunjukkan nilai 0.403 yang dapat disimpulkan variabel dependent memiliki pengaruh terhadap variabel independent sebanyak 0.403 atau 40.3% sedangkan sisanya yaitu 59.7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Untuk penggunaan variabel independent lebih dari satu akan cocok menggunakan nilai *Adjusted R Square* dibandingkan *R Square* karena hasilnya menunjukkan nilai yang lebih akurat untuk penggunaan lebih dari satu variabel independent.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan uji data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

- a. Keempat variabel yang dilakukan pengujian validitas dikatakan valid karena hasil uji menunjukkan  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ .
- b. Pertanyaan yang valid kemudian dilanjutkan dengan uji reabilitas, dari 20 pertanyaan yang diuji dinyatakan reliabel karena hasil uji menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0.60$ .
- c. Pada uji normalitas, data hasil uji dapat dinyatakan berdistribusi normal karena hasil uji menunjukkan nilai *Asym. Sig.*  $> 0.05$ .
- d. Pada uji multikolinearitas, tidak ditemukan adanya hubungan yang kuat antara variabel independent dan variabel dependen karena hasil uji menunjukkan nilai *VIF*  $< 10$  dan nilai *Tolerance*  $> 0.10$ .
- e. Pada uji heteroskedastisitas, dari 3 variabel utama yang diuji hanya 2 variabel yang dapat dinyatakan lolos uji atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada variabel kualitas interaksi layanan (*Service Interaction*) tidak lolos uji karena hasil uji menunjukkan nilai signifikansi  $< 0.05$  sehingga perlu dilakukan metode pemulihan data dengan menggunakan metode *Weighted Least Square* untuk membuat hasil uji data pada variabel kualitas interaksi layanan (*Service Interaction*) dapat lolos uji data.
- f. Pada uji regresi linear berganda, variabel kualitas kegunaan dan variabel kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna sedangkan variabel kualitas informasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna.
- g. Pada uji koefisien determinasi, hasil uji data menunjukkan tiga variabel utama *Webqual 4.0* memiliki pengaruh sebanyak 40.3% terhadap variabel kepuasan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Strecker, A. Kuckertz, and J. M. Pawlowski, "Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan - 11/E.," *ICB Research Reports*, no. 9, 2015, Accessed: Jan. 25, 2023. [Online]. Available: <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/99896/slug/manajemen-operasi-manajemen-keberlangsungan-dan-rantai-pasokan-11-e-.html>
- [2] S. Amarin, ; Tri, and I. Wijaksana, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)," *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, vol. 4, no. 1, pp. 37–52, Apr. 2021, doi: 10.24176/bmaj.v4i1.6001.
- [3] S. Barnes and R. Vidgen, "Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) WebQual: An Exploration of Website Quality Recommended Citation WebQual: An Exploration of Web-site Quality," 2000, Accessed: Dec. 14, 2022. [Online]. Available: <http://aisel.aisnet.org/ecis2000/74>
- [4] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, vol. 9, no. 3, p. 300, Aug. 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [5] D. A. Husaeni and N. Mardiana, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN PLS-SEM," *TECHNO-SOCIO EKONOMIKA*, vol. 15, no. 2, pp. 77–86, Oct. 2022, Accessed: May 05, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.usbykpk.ac.id/index.php/techno-socio-ekonomika/article/view/1312>
- [6] W. W. Ningsih *et al.*, "Pengaruh Kualitas Website Dan Kualitas Service Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pengguna Shopee," *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, vol. 5, no. 1, pp. 509–515, Feb. 2021, doi: 10.29040/JIE.V5I1.2003.
- [7] H. Husin, M. Iqbal Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember Jember, and S. Balafif, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Ahligizi.id Menggunakan Webqual 4.0 dan Dampaknya Terhadap Continuance Intention Pengguna," *Jurnal Teknologi Informasi dan Terapan (J-TIT)*, vol. 8, no. 2, pp. 2580–2291, 2021, Accessed: May 05, 2023. [Online]. Available: <https://doi.org/10/25047/jtit.v8i2.243>
- [8] W. Budiaji *et al.*, "SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA LIKERT (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)," *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan Desember*, vol. 2, no. 2, pp. 127–133, 2013, Accessed: Jan. 25, 2023. [Online]. Available: <http://umbidharma.org/jipp>
- [9] N. Janna and H. Herianto, "Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss," 2021, Accessed: May 12, 2023. [Online]. Available: <https://osf.io/v9j52/download>
- [10] A. Gani *et al.*, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia Application of Webqual 4.0 and IPA Methods in Measuring Quality of VISLOG Website PT. Citra Surya Indonesia," *Jurnal Sistem Komputer*, vol. 9, no. 1, 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i1.2849.
- [11] F. C. Kawilarang, M. Fajar, and S. Bahri, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE MIND AND SOUL MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *JTRISTE*, vol. 9, no. 2, pp. 1–11, Oct. 2022, doi: 10.55645/JTRISTE.V9I2.373