

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE LPPM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA MENGUNAKAN TEKNIK PENGUKURAN WEBQUAL 4.0

Tungkot Siregar<sup>\*1</sup>, dan Ika Kurniawati<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri  
Email: tungkot13@gmail.com<sup>1</sup>, ika.iki@nusamandiri.ac.id<sup>2</sup>,

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis kualitas layanan website LPPM UKI dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan indikator yang pada webqual 4.0 yaitu: kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pelanggan. Sumber data dari penelitian ini menggunakan kuesioner kepada pengguna dengan meliputi 63 responden yang dihitung berdasarkan pendapat Suharsimi Arikunto yang mengatakan jika jumlah populasi besar, dapat diambil 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 315 Dosen UKI. Data diolah menggunakan bantuan aplikasi SPSS 26 menghasilkan persentasi berdasarkan setiap variabel yaitu kegunaan 78,45%, kualitas informasi 76,55%, kualitas interaksi 74,81% dan kepuasan pelanggan 77,46%. Dari analisis dan hasil uji F diperoleh hasil bahwa variabel usability, information quality dan service interaction quality secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dari analisis dan hasil uji T diperoleh variabel kegunaan (usability) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas informasi (information quality) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas layanan interaksi (service interaction quality) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut penelitian ini merekomendasikan kepada pengelola web untuk selalu memperbaharui informasi yang terdapat dalam website dan juga menyiapkan ruang komunikasi untuk memfasilitasi pengguna dalam menggunakan website tersebut.

**Kata Kunci:** Webqual, Kualitas Website, Kepuasan Pengguna

## Abstract

The purpose of this research is to determine the results of the analysis of the service quality of the LPPM UKI website and provide recommendations for improvement based on the results of the analysis carried out using the indicators in webqual 4.0, namely: usability, information quality, Interaction quality and customer satisfaction. The data source of this study used a questionnaire to users covering 63 responses which were calculated based on the opinion of Suharsimi Arikunto, who said that if the population was large, 10%-15% or 20%-25% or more could be taken. The population in this study were 315 UKI lecturers. The data is processed using the SPSS 26 application to produce a percentage based on each variable, namely usability 78.45%, information quality 76.55%, interaction quality 74.81% and customer satisfaction 77.46%. From the analysis and the results of the F test, it is found that the variables usability, information quality and service interaction quality together have an influence on user satisfaction. From the analysis and the results of the T-test, it is found that the usability variable does not have a significant effect on user satisfaction. The information quality variable has a significant influence on user satisfaction, and the service interaction quality variable has a significant effect on satisfaction. User. Based on the results of this analysis, this study recommends web managers always update the information contained in the website and also prepare a communication room to facilitate users in using the website.

**KeyWords :** Webqual, Website Quality, User Satisfaction

## I. PENDAHULUAN

K eberadaan teknologi informasi belakangan ini sangat bermanfaat untuk mendukung pekerjaan manusia karena suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif dan efisien dengan adanya teknologi informasi. Website LPPM UKI (<https://lppm.uki.ac.id/>) merupakan layanan sistem informasi yang berbasis web yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan Dosen yang ada di lingkungan UKI. Hal inilah yang membuat website semakin dikembangkan dalam berbagai bidang seperti organisasi dan instansi pemerintah terutama dalam dunia pendidikan [1]. Dalam pengimplementasi website LPPM UKI terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan diantaranya yaitu: 1) terdapat beberapa keluhan dari pengguna (user) terhadap penggunaan website, 2) para dosen senior terkadang mengalami kendala atau hambatan dalam mengoperasikan website. serta, 3) kurangnya beberapa pengguna (user) dalam memperbaharui keahlian terhadap perkembangan teknologi informasi terkhusus penggunaan website. Dari permasalahan tersebut penulis membuat suatu rumusan masalah yang dibahas yaitu bagaimana hasil analisis kualitas layanan website LPPM Universitas Kristen Indonesia dan yang telah diukur menggunakan metode webqual 4.0 dan rekomendasi perbaikan apa saja yang dihasilkan dari Analisis Kualitas Layanan Website LPPM Universitas Kristen Indonesia tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis kualitas layanan website LPPM UKI Indonesia yang telah diukur menggunakan metode webqual 4.0 dan juga memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan Kualitas Layanan Website LPPM UKI.

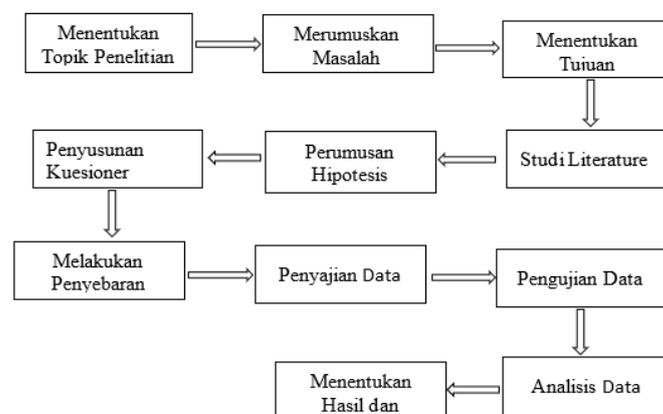
Konsep kualitas merupakan harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan perusahaan jasa. Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan menghasilkan output bagi pelanggannya [2].

*Website* adalah penyedia informasi yang lengkap dan telah menjadi salah satu aspek penting dalam berbagai bidang terutama pendidikan karena dapat diakses dengan mudah dan tanpa batasan [3]. Referensi [4] mengatakan bahwa *Website* merupakan fasilitas internet yang dapat menghubungkan setiap dokumen pada jarak yang dekat ataupun jauh. Dokumen yang ada pada *website* biasa disebut dengan web page dan link yang ada pada *website* digunakan untuk menghubungkan satu halaman ke halaman yang lainnya baik halaman yang ada pada server seluruh dunia atau pada server yang sama sekalipun. Menurut [5] *Website* merupakan salah satu media online yang mempunyai nilai tambah yang besar kepada pemilik dan penggunanya. Persepsi pengguna tentang kualitas dari *website* dilihat berdasarkan fitur di situs web yang memenuhi kebutuhan pengguna serta menonjolkan keunggulan dari *website* tersebut [6]. Beberapa *website* dikategorikan menjadi keamanan, kenikmatan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan. Kualitas *website* merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh semua pihak yang melakukan sebuah proses didalamnya. Proses tersebut sangatlah penting untuk diperhatikan supaya konsumen (*user*) tertarik untuk menggunakan sebuah *website*.

Kepuasan pelanggan adalah faktor terpenting dalam berbagai aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidakesesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Menurut Richard Oliver (dalam [7]) kepuasan pelanggan merupakan respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam dunia pendidikan juga pelanggan dalam hal ini dosen maupun mahasiswa ketika menggunakan suatu produk misalnya penggunaan sebuah *website* harus juga merasa puas dan sesuai dengan harapan ketika menggunakan produk tersebut (*website*). Hal ini sangat perlu untuk memenuhi kebutuhan akan si pengguna *website* tersebut.

## II. METODE

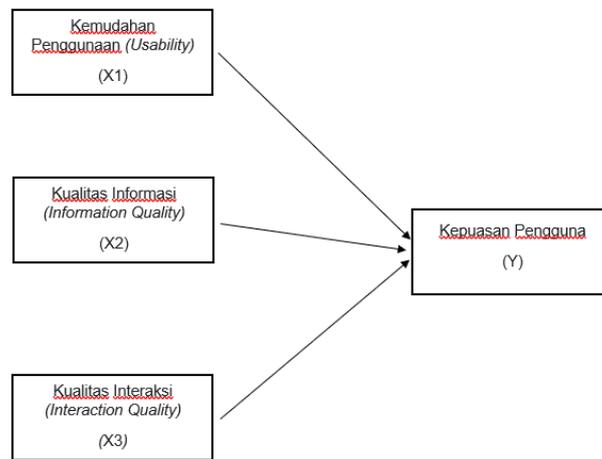
### A. Tahapan Penelitian



Gambar 1: Tahapan Penelitian

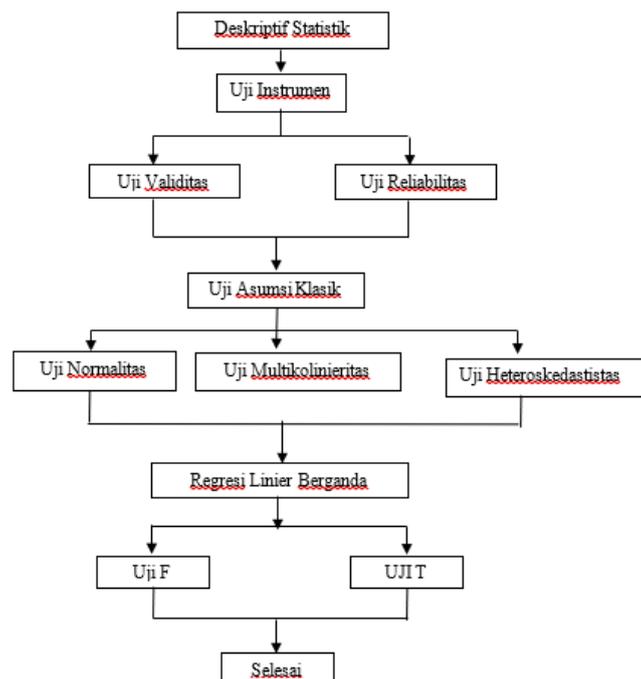
Pada Gambar 1 dapat dilihat bahwa tahapan penelitian dimulai dengan menentukan topik penelitian selanjutnya akan dilakukan perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan maka akan ditentukan tujuan dari penelitian. Studi literatur dilakukan untuk menggali penelitian – penelitian terkait yang bisa menjadi rujukan. Kemudian setelah memperoleh rujukan dari studi literatur maka akan dirumuskan hipotesis dari penelitian ini. Sumber data dari penelitian ini adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner yang telah disusun sebelumnya. Setelah data terkumpul maka akan dilakukan penyajian data untuk di uji serta dianalisis untuk menentukan hasil penelitian.

B. Model Penelitian



Gambar 2: Model Penelitian

C. Tahapan Pengujian dan Analisis Data



Gambar 3: Tahapan Pengujian dan Analisis Data

Pada Gambar 3 diatas menjelaskan tahapan pengujian dan analisis data dimulai dengan mendeskriptifkan secara statistik data yang sudah diolah. Selanjutnya akan dilakukan Uji Instrumen yang terdiri dari Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Dalam Uji Asumsi Klasik terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas, Serta tahap terakhir dalam tahapan pengujian ini adalah regresi Linier Berganda yang terdiri dari Uji F dan Uji T yang mana Uji F dan Uji T ini yang akan di analisis didalam pembahasan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Distribusi responden berdasarkan Fakultas/Pps

Tabel I: Persentase Responden

Fakultas/PPs		
	Frequency	Percent
Fakultas Kedokteran	3	4,8%
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	8	12,7%
Fakultas Teknik	7	11,1%
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	5	7,9%
Fakultas Hukum	10	15,9%
Fakultas Sastra dan Bahasa	8	12,7%
Fakultas Vokasi	5	7,9%
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	7	11,1%
Program Pascasarjana	10	15,9%
Total	63	100%

#### B. Hasil Pengisian Kuesioner

Tabel II: Descriptive Statistics

	N	Range	Min	Max	Sum	Mean	Persentase
X1.1	63	4	1	5	255	4.05	.100 80,95%
X1.2	63	4	1	5	245	3.89	.106 77,77%
X1.3	63	4	1	5	245	3.89	.106 77,77%
X1.4	63	4	1	5	252	4.00	.106 80,00%
X1.5	63	4	1	5	246	3.90	.093 78,09%
X1.6	63	4	1	5	245	3.89	.096 77,77%
X1.7	63	4	1	5	242	3.84	.102 76,82%
X2.1	63	4	1	5	245	3.89	.106 77,77%
X2.2	63	4	1	5	242	3.84	.102 76,82%
X2.3	63	4	1	5	230	3.65	.096 73,01%
X2.4	63	4	1	5	240	3.81	.101 76,19%
X2.5	63	4	1	5	247	3.92	.104 78,41%
X2.6	63	4	1	5	241	3.83	.103 76,50%
X2.7	63	4	1	5	243	3.86	.098 77,14%
X3.1	63	4	1	5	231	3.67	.099 73,33%
X3.2	63	4	1	5	241	3.83	.107 76,50%
X3.3	63	4	1	5	238	3.78	.102 75,55%
X3.4	63	4	1	5	234	3.71	.107 74,28%
X3.5	63	4	1	5	233	3.70	.098 73,96%
X3.6	63	4	1	5	237	3.76	.098 75,23%
Y1	63	4	1	5	241	3.83	.095 76,50%
Y2	63	4	1	5	248	3.94	.098 78,73%
Y3	63	4	1	5	244	3.87	.095 77,46%
Y4	63	4	1	5	233	3.70	.103 73,96%
Y5	63	4	1	5	254	4.03	.096 80,63%
Valid N (listwise)	63						

Dari Tabel II dapat kita lihat bahwa nilai persentase masing-masing indikator berada-beda pada rentang nilai 73% sampai 81%. Nilai persentase terendah sebesar 73,01% diperoleh oleh indikator X2.3. Sedangkan nilai persentase tertinggi sebesar 80,95% diperoleh oleh indikator X1.1. Pada baris pertama X1.1 yaitu indikator ke 1 menunjukkan bahwa total responden (N) sejumlah 63, dari keseluruhan responden skor jawaban terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 5 dengan nilai range 4 yaitu selisih dari skor tertinggi dan skor terendah. Kemudian jumlah (sum) skor jawaban responden pada indikator ini sebesar 255 dengan rata-rata 4,05 dan persentase 80,95%. Pada baris kedua X1.2 yaitu indikator ke 2 menunjukkan bahwa total responden (N) sejumlah 63, dari keseluruhan responden skor jawaban terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 5 dengan nilai range 4 yaitu selisih dari skor tertinggi dan skor terendah. Kemudian jumlah (sum) skor jawaban responden pada indikator ini sebesar 245 dengan rata-rata 3,89 dan persentase 77,77%. Begitu juga seterusnya sampai indikator ke 25.

#### C. Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan bertujuan untuk menentukan sejauh mana alat untuk mengukur instrumen data penilaian dapat mencerminkan kondisi yang sesuai dengan kebenarannya. Pengujian ini dapat dilaksanakan dengan cara melihat nilai *corrected item-total correlation* dengan rumus korelasi product moment pearson. Item kuesioner akan dianggap valid ketika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, untuk nilai  $r$  tabelnya adalah 0,2441. Jika nilai korelasi yang didapat lebih besar dari nilai  $r$  tabel maka item dianggap valid dan sebaliknya. Nilai  $r$  hitung yang di dapat akan dijabakan pada Tabel III.

Tabel III: Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Pernyataan	Nilai r hitung	Keterangan
Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> )	X1.1	0,913	Valid
	X1.2	0,854	Valid
	X1.3	0,850	Valid
	X1.4	0,838	Valid
	X1.5	0,793	Valid
	X1.6	0,754	Valid
	X1.7	0,785	Valid
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	X2.1	0,858	Valid
	X2.2	0,903	Valid
	X2.3	0,873	Valid
	X2.4	0,910	Valid
	X2.5	0,908	Valid
	X2.6	0,860	Valid
	X2.7	0,969	Valid
Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> )	X3.1	0,836	Valid
	X3.2	0,803	Valid
	X3.3	0,795	Valid
	X3.4	0,816	Valid
	X3.6	0,805	Valid
	X3.7	0,851	Valid
	Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	Y.1	0,812
Y.2		0,904	Valid
Y.3		0,878	Valid
Y.4		0,800	Valid
Y.5		0,894	Valid

#### D. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilaksanakan untuk mengetahui instrumen yang bisa dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik. Instrumen yang baik tidak bersifat mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang dapat dipercaya, reliabel dan akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut harus baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ . Dari data yang sudah diolah menggunakan program SPSS kemudian di olah menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dan didapatkan angka reliabilitas yang akan dipaparkan pada Tabel IV dan V.

Tabel IV: *Case Processing Summary*

		N	%
Cases	Valid	63	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	63	100.0

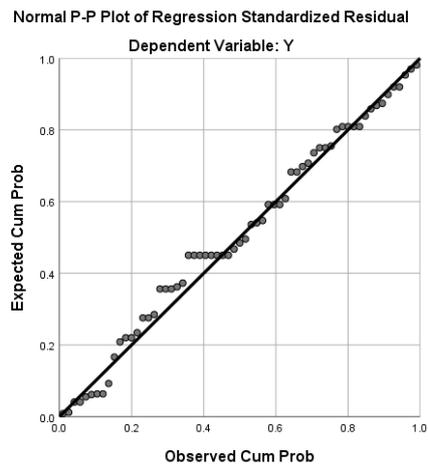
Tabel V: Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
<i>Usability</i>	0,945	7
<i>Information Quality</i>	0,63	7
<i>Interaction Quality</i>	0,942	6
<i>User Satisfaction</i>	0,935	5

Berdasarkan data hasil uji reliabilitas diatas pada Tabel IV kita dapat melihat bahwa jumlah data yang *valid* sejumlah 63 data. Kemudian pada Tabel V di dapatkan nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing variabel. Variabel *usability* sebesar 0,945, variabel *information quality* sebesar 0,63, variabel *service interaction quality* sebesar 0,942 dan variabel *user satisfaction* sebesar 0,935. Dari nilai itu bisa disimpulkan bahwa nilai *cronbach's alpha*  $>$  dari batasan 0,6 sehingga semua item dapat dikatakan **reliabel**.

#### E. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian “untuk mengetahui kenormalan distribusi data. Berdasarkan pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode grafik yang dapat dilihat penyebaran datanya pada garis diagonal yang ada di grafik *P-Plot of regression standardized residual*. Analisis ini dilakukan dengan cara melihat posisi dari *histogram* berada disekitar garis tengah atau menyebar jauh ke kanan kiri.” Hasil uji normalitas grafik *P-Plot of regression standardized residual* dapat dilihat pada Gambar 4: Dari Gambar 4 dapat dilihat bahwa “data tersebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Meskipun penyebaran data sedikit keluar garis dan kemudian mengikuti garis diagonalnya, maka penyebaran data pada penelitian ini dikatakan terdistribusi secara normal”



Gambar 4: Grafik P-Plot hasil uji normalitas

#### F. Uji Multikolinieritas

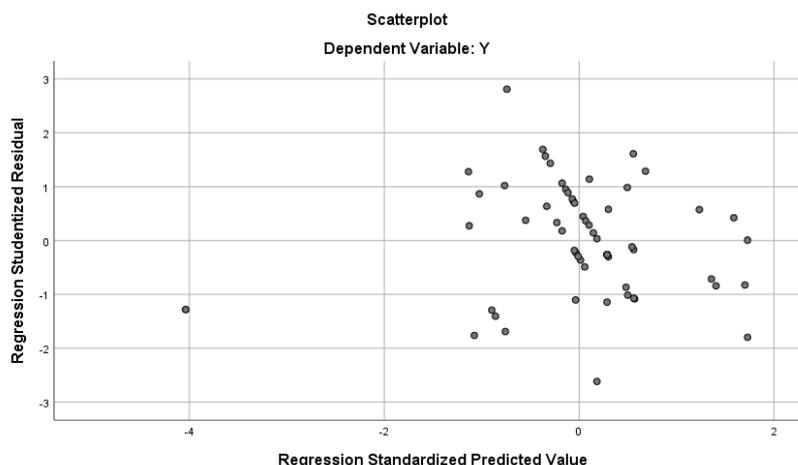
Uji multikolinieritas pada penelitian ini dilaksanakan dengan “melihat nilai *Tolerance* dan *VIF* pada model regresi. Semakin kecil nilai *Tolerance* dan semakin besar nilai *VIF* maka mendekati terjadinya masalah multikolinieritas. Jika nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 dan *VIF* kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.” Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini akan dipaparkan pada Tabel VI:

Tabel VI: Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.527	.853		1.791	.078	
	Usability (X1)	.043	.082	.061	.528	.599	.134
	Information (X2)	.374	.087	.554	4.295	.000	.108
	Interaction (X3)	.296	.066	.368	4.500	.000	.269

a. Dependent Variable: Satisfaction (Y)

Dari Tabel VI dapat diketahui “bahwa nilai *Tolerance* dari ketiga variabel lebih dari 0,1 yaitu variabel kegunaan (X1) mendapatkan angka 0,134, variabel informasi (X2) mendapatkan angka 0,108 dan variabel interaksi (X3) mendapatkan angka 0,269. Sedangkan untuk nilai *VIF* semuanya kurang dari 10 yaitu variabel kegunaan (X1) mendapatkan angka 7,478, variabel informasi (X2) mendapatkan angka 9,286 dan variabel interaksi (X3) mendapatkan angka 3,721. Dari semua nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas artinya tidak ada korelasi antara masing-masing variabel independen pada model regresi ini.”



Gambar 5: Hasil uji heteroskedastitas

Dari Gambar 5 dapat dilihat bahwa “titik menyebar tidak menentu dan membentuk pola yang tidak jelas. Titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada data yang digunakan pada penelitian ini sehingga data lolos uji asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis regresi linear. Selain itu uji heteroskedastisitas juga dilakukan menggunakan uji glejser” yang hasilnya akan dipaparkan pada Tabel VII:

Tabel VII: Hasil uji glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.510	.480		3.149	.003
	Usability (X1)	.066	.046		.489	.153
	Information (X2)	-.043	.049		-.334	.379
	Interaction (X3)	-.057	.037		-.366	.130

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Dari Tabel VII dapat diketahui bahwa “nilai signifikansi dari variabel *usability* sebesar 0,153, variabel *information quality* sebesar 0,379 dan variabel *service interaction quality* sebesar 0,138. Dari nilai tersebut dapat diketahui perbandingan nilai signifikansi yang diperoleh > 0,05 maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada data ini artinya tidak ada perbedaan *variance* dari *residual* dalam model regresi ini.”

### G. Uji F

Tabel VIII: Hasil Uji F

Model	ANOVA <sup>a</sup>			F	Sig.	
	Sum of Squares	Df	Mean Square			
1	Regression	656.827	3	218.942	166.088	.000 <sup>b</sup>
	Residual	77.776	59	1.318		
	Total	734.603	62			

a. Dependent Variable: *Satisfaction*

b. Predictors: (Constant), *Interaction*, *Usability*, *Information*

Dari Tabel VIII diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut. Pertama, variabel kegunaan (*usability*) memiliki signifikansi sebesar 0,599. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi  $0,599 > 0,05$ . Dari perbandingan tersebut, maka hasil yang didapat adalah  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, yang artinya variabel kegunaan (*usability*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.” Kedua, variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki signifikansi sebesar 0,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dari perbandingan tersebut, maka hasil yang didapat adalah  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.”. Ketiga, variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki signifikansi sebesar 0,000. Jadi, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dari perbandingan tersebut, maka hasil yang didapat adalah  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari rekapan jawaban kuesioner dari seluruh responden menunjukkan bahwa “dari semua variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) dan kepuasan pengguna mayoritas responden memberikan tanggapan netral dan setuju pada semua pernyataan. Dari nilai persentase yang didapat dari perhitungan nilai statistik deskriptif pada masing-masing variabel yaitu kegunaan (*usability*) sebesar 78,45%, kualitas informasi (*information quality*) sebesar 76,55%, kualitas layanan interaksi sebesar 74,81% dan kepuasan pengguna sebesar 77,46%.

Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang sudah dilakukan, dapat diketahui jika variabel kegunaan (*usability*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang didapatkan dari uji T sebesar  $0,599 > 0,05$ .” Berdasarkan data tersebut beberapa data simpulan sebagai berikut. Pertama, *user* merasa mudah untuk mempelajari cara pengoperasian *website*, berinteraksi dengan *website* serta mudah dipahami, bernavigasi dalam *website*, *website* mudah untuk digunakan, memiliki tampilan yang menarik, tampilan *website* sesuai dengan jenis *website* ”Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat”, memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Semua indikator dalam X1 Kemudahan Penggunaan (*Usability*) tidak berpengaruh terhadap kualitas *website*. Kedua, bertolak pada pernyataan pertama walaupun kemudahan penggunaan (*Usability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna atau kualitas *website* akan tetapi *website* ini selalu dipergunakan secara berkelanjutan untuk pengajuan proposal dan laporan penelitian, proposal dan laporan PkM serta pengajuan insentif publikasi sebagai salah satu tugas tridharma perguruan tinggi.

Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang sudah dilakukan, dapat diketahui jika variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang didapatkan dari uji T sebesar  $0,000 < 0,05$ . Jadi kesimpulannya *user* sangat memperhatikan indikator-indikator yang ada pada variabel

kualitas informasi (*information quality*), semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada *website* maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang sudah dilakukan, dapat diketahui jika variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang didapatkan dari uji T sebesar  $0,000 < 0,05$ . Jadi kesimpulannya *user* sangat memperhatikan indikator-indikator yang ada pada variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*). Semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada *website* maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa ada satu variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel kegunaan (*usability*), maka yang akan diberikan rekomendasi kepada pengelola *website* agar kualitas *website* tersebut terus meningkat yaitu variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi.” Rekomendasi-rekomendasi tersebut adalah:

#### 1) *Information quality*

Pada variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X2.3 yaitu “Website memberikan informasi tepat waktu” yang mendapat nilai 73,01%. Untuk meningkatkan nilai pada indikator ini, pengelola dapat melakukan *update* data dan informasi secara berkala. Untuk bagian berita dapat dikatakan sudah *update* dalam hal penyampaian kepada *public*. Akan tetapi pengelola juga disarankan untuk selalu *update* data-data yang terdapat dalam dokumen resmi agar mampu meningkatkan nilai kepuasan pengguna.

#### 2) *Service interaction quality*

Pada variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X3.1 yaitu “Website memiliki reputasi yang baik” yang mana mendapat nilai 73,33%. Untuk meningkatkan nilai pada indikator ini pengelola direkomendasikan untuk mengembangkan fasilitas *chatting* atau tanya jawab yang interaktif dan mudah ditemukan oleh pengguna untuk menunjang hubungan antara *user website* dengan instansi. Dengan adanya hal tersebut *user* akan sering memanfaatkan layanan tersebut untuk memudahkan *user* dalam berkomunikasi dengan instansi sehingga mampu meningkatkan kualitas *website* sesuai harapan pengguna.

Kemudian pada indikator X3.5 yaitu “Website memberikan ruang untuk komunitas” yang mana nilainya diangka 73,96%. Untuk meningkatkan nilai pada indikator ini, pengelola direkomendasikan untuk dapat menyediakan fasilitas seperti *chat room* yang dapat menampung semua keluhan yang tidak dapat tersampaikan secara langsung dan akan menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan kualitas daripada *website*.

### IV. SIMPULAN

Dari semua pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data yang dilakukan pada penelitian analisis kualitas *website* dengan 4 variabel yaitu, “kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) dan kepuasan (*User Satisfaction*) pengguna, ini dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu: 1) Penelitian ini melibatkan 63 responden yaitu dosen aktif UKI yang menggunakan *website* LPPM UKI yang terdiri dari delapan Fakultas dan satu Program Pascasarjana, 2) Dalam uji T (parsial) variabel kegunaan (*usability*) memiliki signifikansi sebesar 0,599. Jadi perbandingan yang didapat yaitu nilai signifikansi  $0,599 > 0,05$ . Dari perbandingan itu dapat dilihat bahwa variabel kegunaan (*usability*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, 3) Dalam uji T (parsial) variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki signifikansi sebesar 0,000. Jadi perbandingan yang dapat yaitu nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dari perbandingan itu dapat dilihat bahwa variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, 4) Pada uji T (parsial) variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki signifikansi sebesar 0,000. Jadi perbandingan yang dapat adalah nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dari perbandingan itu dapat dilihat bahwa variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, 5) Pada uji F (simultan) diperoleh nilai *f* hitung sebesar 166,088 dan nilai signifikansi adalah 0,000. Jadi nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dari data tersebut dapat diartikan bahwa variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, 6) Dalam analisis deskriptif diperoleh data nilai persentase dari setiap variabel yaitu kegunaan (*usability*) sebesar 78,45%, kualitas informasi (*information quality*) sebesar 76,55%, kualitas layanan interaksi sebesar 74,81% dan kepuasan pengguna sebesar 77,56%, 7) Rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kualitas *website* LPPM UKI adalah mengupdate setiap informasi yang berkaitan dengan informasi penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dan juga terus mengupdate dokumen resmi terdapat didalam menu Dokumen Resmi LPPM UKI.

Dari segi kualitas interaksi pengelola juga direkomendasikan untuk mengembangkan fasilitas *chatting* atau tanya jawab yang interaktif dan mudah ditemukan oleh pengguna untuk menunjang hubungan antara *user* dengan pengelola.”

Saran yang dapat diberikandari penelitian ini adalah bagi pihak yang ingin melakukan penelitian dengan sejenis ini, disarankan untuk menambah responden dari yang diolah dalam penelitian ini sehingga memperoleh hasil yang lebih baik dan juga disarankan untuk mampu menambahkan atau menggunakan variabel-variabel lain diluar variabel *webqual 4.0* sebagai instrumen penggalan data. Karena kualitas dari sebuah *website* tidak hanya dipengaruhi oleh variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* yang ada pada *webqual 4.0*.

PUSTAKA

- [1] R. A. Pamungkas, E. Alfarishi, E. Aditiarna, A. Mukhlisin, and R. F. Alfa Aziza, "Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. MEDIA Inform. BUDIDARMA*, vol. 3, no. 1, p. 17, Mar. 2019, doi: 10.30865/mib.v3i1.1009.
- [2] Syaifullah and D. O. Soemantri, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2016.
- [3] S. Monalisa, "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau)," *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 13, no. 2, pp. 181–189, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin>
- [4] Randyka Rusniantoro, Ari Kusyanti, and Aditya Rachmadi, "Analisis Kualitas Layanan Website XYZ Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 6, pp. 2150–2157, Jun. 2018.
- [5] P. Sawunggalih Aji, "PERANCANGAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA PEMASARAN ONLINE PADA INDUSTRI RUMAH TANGGA TRUST MENGGUNAKAN PRESTASHOP Agus Fitri Yanto Afifah Choirina Rusda," vol. 10, no. 1, pp. 11–17, 2022.
- [6] J. Hasanov and H. Khalid, "The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 72, pp. 382–389, 2015, doi: 10.1016/j.procs.2015.12.153.
- [7] V. A. Zeithaml, *Service Quality Dimensions . Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). MC Graw Hil Education., 2018.