



# Analisis Kepuasan Pengguna Website TVCCTube Menggunakan Metode Webqual 4.0

Nurul Ayuni Jingga Putri, Resad Setyadi\*

Fakultas Informatika, Program Studi S1 Sistem Informasi, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Banyumas, Indonesia  
Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul, Kec. Purwokerto Sel., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, Indonesia

Email: <sup>1</sup>nurulayuni837@gmail.com, <sup>2,\*</sup>resad@ittelkom-pwt.ac.id

Email Penulis Korespondensi: resad@ittelkom-pwt.ac.id

Submitted: 17/01/2023; Accepted: 31/01/2023; Published: 31/01/2023

**Abstrak**—Citiasia bersama Sisfo Indonesia memperkenalkan platform televisi berbasis satelit, yaitu TVCC (TV Co-Creation). Dalam pengembangan saat ini, TVCC berfokus pada pengembangan potensi daerah melalui kanal digital dan sudah memiliki 2 website utama yaitu tvcc.tv dan juga TVCCTube. TVCCTube digunakan sebagai wadah pemerintah, instansi-instansi publik dan juga content creators untuk memberikan informasi seputar daerahnya masing-masing kepada para masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk menjaga kualitas website tvccube ini. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan observasi di TVCC dan juga menyebarkan kuesioner kepada mentor dan mentee Citiasia. Selanjutnya didapatkan responden untuk penelitian ini sebanyak 13 responden. Metode analisis yang digunakan adalah menggunakan metode WebQual 4.0 dengan menguji validitas dan reliabilitas dari masing-masing variabel yaitu usability quality, information quality, dan interaction quality. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan SmartPLS 4 dikarenakan sangat cocok dengan sample yang terbatas dan sistem terbaru untuk menghitung analisis dari pada SPSS. Hasil dari analisis yang sudah diolah didapatkan bahwa kualitas website TVCCTube adalah sebesar 76,2% dan variabel WebQual yang paling mempengaruhi kepuasan penggunaannya adalah usability quality dengan jumlah sebesar 65,2%.

**Kata Kunci:** TVCC; Website; WebQual 4.0; SmartPLS

**Abstract**—Citiasia and Sisfo Indonesia introduced a satellite-based television platform, namely TVCC (TV Co-Creation). In its current development, TVCC focuses on developing regional potential through digital channels and already has 2 main websites, namely tvcc.tv and also TVCCTube. TVCCTube is used as a forum for the government, public agencies and content creators to provide information about their respective regions to the public. Therefore it is necessary to evaluate periodically to maintain the quality of this tvccube website. The data collection method in this study was by making observations at TVCC and also distributing questionnaires to Citiasia's mentors and mentees and the respondents for this study were 13 respondents. The analytical method used is the WebQual 4.0 method by testing the validity and reliability of each variable, namely usability quality, information quality, and interaction quality. Data analysis used in this study is to use SmartPLS 4 because it is very suitable for a limited sample. The results of the analysis that has been processed show that the quality of the TVCCTube website is 76.2% and the WebQual variable that most influences user satisfaction is usability quality with a total of 65.2%.

**Keywords:** TVCC; Website; WebQual 4.0; SmartPLS

## 1. PENDAHULUAN

Internet saat ini sangat berdampak tinggi dengan bermunculannya berbagai media digital dalam berbagai bidang, termasuk diantaranya pada bidang penyiaran yaitu televisi. Informasi mengenai siaran televisi (TV) analog pun sudah dihentikan sejak tanggal 2 November 2022 secara bertahap dan digantikan dengan TV digital [1]. Masyarakat yang terbiasa menggunakan TV Analog pun mulai beralih kepada TV digital yang menggunakan internet untuk dapat diakses [2]. Selain TV digital, penyiaran televisi juga bisa diakses melalui website di internet ataupun jejaring sosial.

Pada era yang sudah berkembang pesat ini, Citiasia bersama Sisfo Indonesia memperkenalkan platform televisi berbasis satelit, yaitu TVCC (TV Co-Creation) [3]. TVCC memiliki 2 website utama yaitu tvcc.tv dan juga tvccube dengan masing-masing dari websitenya memiliki fungsi yang berbeda. tvcc.tv merupakan platform digital berbentuk website dari TVCC yang dapat menyiarkan secara langsung dari channel-channel yang sudah tersedia atau bergabung bersama TVCC. Selanjutnya untuk para content creators berkreasi dengan video maupun podcast, content creators dapat membuat channel melalui tvccube. Namun untuk penelitian ini hanya berfokus kepada website dari tvccube.

Penelitian yang dilakukan oleh Rifani, dkk (2021) yang bertujuan untuk mengetahui kualitas website Sicepat Express memiliki hasil data dari uji reability dapat diketahui nilai Cronbach's Alpha dari dimensi dan metode WebQual 4.0 yaitu: Usability (X1) sebesar 0,984, Informatio Quality (X2) sebesar 0,982, Interaction quality (X3) sebesar 0,976 dan Overall Impression (Y1) sebesar 0,984 [4]. Penelitian yang dilakukan oleh Astrid, dkk (2022) hasil yang didapatkan adalah sebesar 46,5% atau belum cukup baik karena variabel usability, information quality dan interaction quality belum cukup pengaruhnya terhadap pengguna [5]. Penelitian yang dilakukan oleh Fenilinas, dkk (2022) mendapatkan nilai R-square sebesar 0,57 yang artinya indikator kualitas usability (X1), information quality (X2), dan interaction quality (X3), mempengaruhi kepuasan penggunaan website (Y) sebesar 57% [6]. Penelitian yang dilakukan oleh Marlina, dkk (2019) memberikan hasil penilaian dengan metode WebQual 4.0 bahwa rata-rata pengguna website Fashion Macadamia House merasa sangat puas dengan tampilan dari website yang dimiliki, mudah dimengerti, dan memenuhi kebutuhan pengguna [7]. Pada

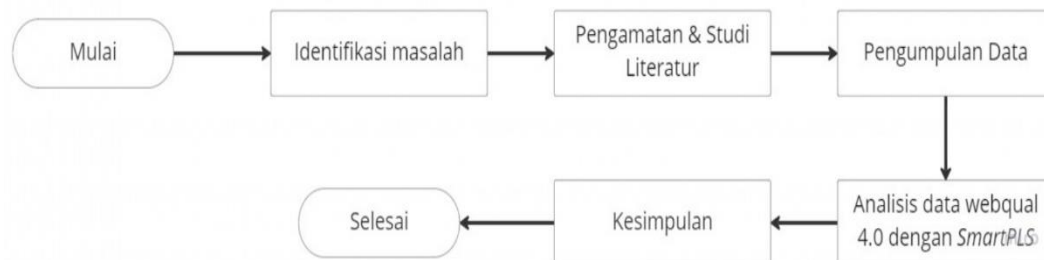
penelitian yang dilakukan oleh Tukino (2019) dengan jumlah responden sebanyak 151 dengan tingkat kepercayaan 95%, dapat disimpulkan bahwa setiap aspek sudah berada dalam kualitas yang baik [8]. Pada penelitian yang dilakukan oleh Hendra, dkk (2019) terlihat bahwa Kemudahan Pengguna (Usability), Kualitas Informasi (Information quality), dan Kualitas Interaksi (Interaction Quality) menghasilkan skor rata-rata 621 dengan persentase 82,25% bahwa hasil dari website Badan Keamanan Laut RI sudah baik dirasakan oleh pengguna [9]. Penelitian yang dilakukan oleh Arey, dkk (2021) menghasilkan analisis variabel bebas dengan usability memiliki persentase 83,79% dalam kategori sangat baik, variabel information quality dengan persentase 83,35% dengan kategori sangat baik, variabel interaction quality dengan persentase 80,25% dalam kategori sangat baik, dan hasil analisis variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan tingkat persentase 82,91% dalam kategori sangat baik [10].

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, website TVCCtube masih dalam tahap pengembangan dan selama digunakan belum ada yang melakukan pengukuran untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna, apakah ada hubungan atau pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna. Maka perlu dilakukan pengukuran untuk meningkatkan kualitas website tvccube tersebut.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan analisis untuk mengetahui kualitas website dari tvccube. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 sebagai metode yang digunakan untuk menghasilkan angka kualitas website dan apa yang perlu di update kedepannya untuk website tvccube. WebQual atau Web Quality merupakan sebuah metode untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas website berdasarkan penilaian dari para pengguna. Metode WebQual 4.0 sendiri terdiri dari tiga kategori yaitu Usability quality, information quality, dan juga interaction quality [11]. Berikut merupakan alur penelitian analisis website tvccube:



**Gambar 1.** Alur Penelitian

#### a. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yaitu dengan menentukan dan mengidentifikasi permasalahan mana yang akan diambil menjadi tema penelitian. Identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu dengan menentukan masalah yang terjadi di website tvccube mengenai kualitas website dan mengetahui apa yang perlu ditingkatkan lagi dalam kualitas website tvccube.

#### b. Pengamatan & Studi Literatur

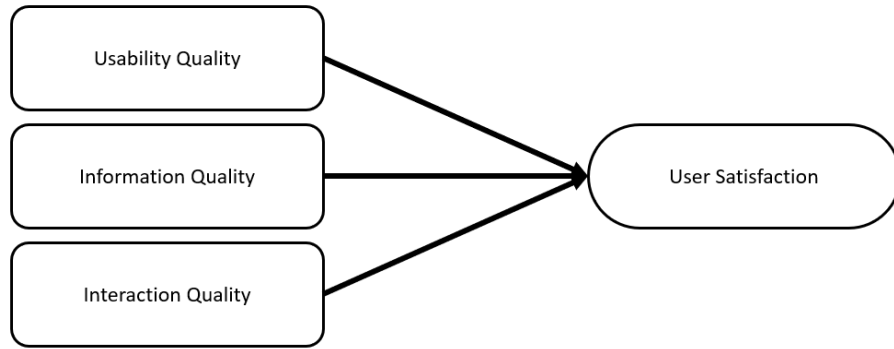
Pengamatan dan studi literatur dilakukan setelah melakukan identifikasi masalah guna mencari bahan tulisan dan pendalaman materi dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Studi literasi yang dilakukan yaitu dengan mencari referensi melalui buku, jurnal, prosiding, website dengan teknologi search engine google dan aplikasi publish or perish.

#### c. Pengumpulan Data

Pengumpulan data didapatkan dari beberapa sumber untuk mendukung dalam penelitian ini yang didapatkan dari jurnal-jurnal terdahulu, serta melakukan observasi dan juga metode kualitatif dengan kuesioner. Metode observasi dilakukan secara langsung pada saat melakukan kegiatan PKL dengan mengamati website TVCCtube dan juga wawancara dengan tim Citiasia yang berfokus di TVCC. Metode kualitatif dengan kuesioner dilakukan kepada tim Citiasia, anggota magang tim TVCC & tim Business Development sebanyak 13 responden.

#### d. Analisis data WebQual 4.0 dengan SmartPLS

WebQual atau Web Quality merupakan sebuah metode untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas website berdasarkan penilaian dari para pengguna [11]. Metode ini adalah pengembangan dari metode servqual (service quality) yang juga digunakan sebagai pengukuran kualitas jasa. Saat ini WebQual sudah mencapai WebQual 4.0. Metode WebQual 4.0 sendiri terdiri dari tiga kategori yaitu Usability quality, information quality, dan juga interaction quality. Usability quality berhubungan dengan tampilan dari website, information quality berhubungan dengan isi yang terdapat pada situs website dan interaction quality berhubungan dengan interaksi pengguna ketika pengguna menggunakan website. Berikut merupakan diagram dari WebQual 4.0 [12].



**Gambar 2.** Diagram WebQual 4.0 [13]

**e. Kesimpulan**

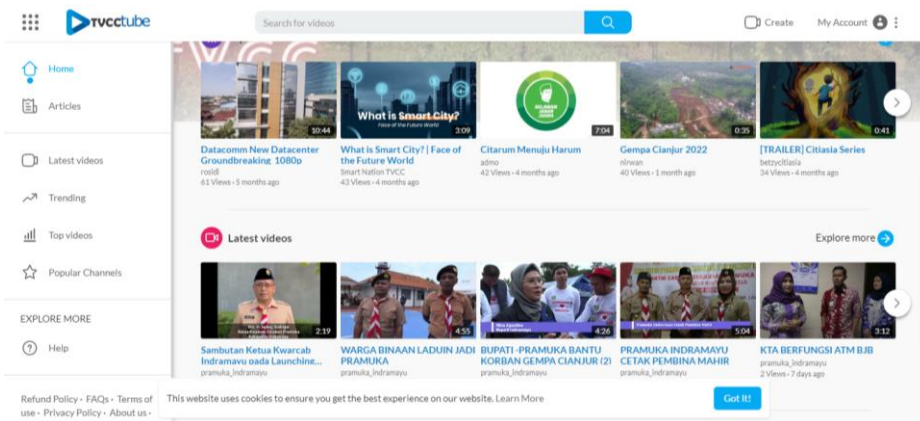
Kesimpulan yang didapat ketika proses analisis sudah selesai yaitu mengetahui kualitas dari setiap variabel dan mengetahui variabel mana yang paling mempengaruhi terhadap user satisfaction dari website yang digunakan.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Pembahasan**

**3.1.1 Tampilan website tvcc.tube**

Website TVCCtube yang beralamat <https://www.tvccube.com/> merupakan salah satu dari website yang dimiliki oleh tim TVCC. Website ini digunakan sebagai wadah pemerintah, instansi-instansi publik maupun content creators untuk memberikan informasi seputar daerahnya masing-masing kepada para masyarakat. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk menjaga kualitas website tvcc.tube ini. Pada gambar 3.1 merupakan tampilan dari website TVCCtube.

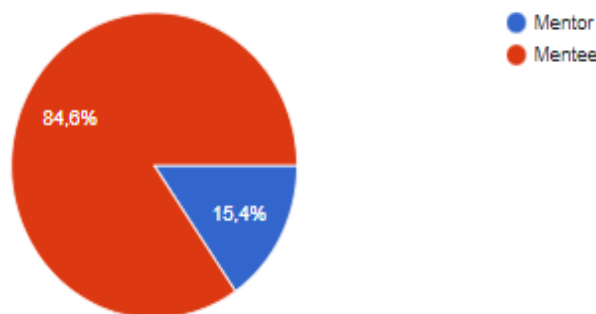


**Gambar 3.** Gambar Homepage tvccube.com

**3.1.2 Data Penelitian**

**3.1.2.1 Responden**

Berdasarkan data pada gambar 3.3 bahwa responden diambil dari mentee dan juga mentor di Citiasia yang bekerja di TVCC. Mentee sebesar 84,6% dan Mentor sebesar 15,4 % dengan total responden yaitu 13 orang.



**Gambar 4.** Diagram berdasarkan posisi di Citiasia

Dari gambar 4 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah dari mentee. Untuk jumlah rinciannya ada pada tabel 1. berikut:

**Tabel 1.** Hasil rekapitan berdasarkan posisi di Citiasia

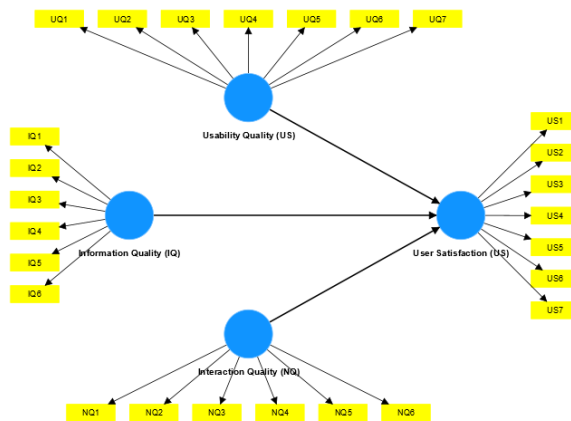
Posisi di Citiasia	Jumlah Responden	Persentase
Mentor	2	15,4%
Mentee	11	84,6%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**3.1.2.2 Pengolahan data menggunakan SmartPLS**

Pengolahan data dari penelitian ini memanfaatkan penggunaan perangkat lunak SmartPLS. Data yang diberikan adalah data skala likert yang telah diisi oleh para responden. Hasil penelitian meliputi loading factor, signifikansi masing-masing variabel laten dan bentuk modelnya. Pengolahan data melalui SmartPLS harus dilakukan berkali-kali hingga validitas dan realibilitasnya bisa tercapai.

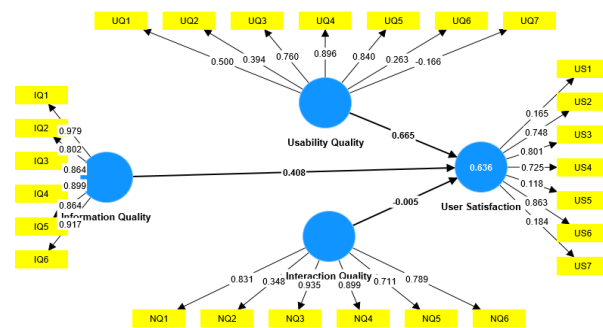
**3.1.3 Model Awal**

Pada penelitian ini untuk masing-masing variabel laten memiliki jumlah variabel yang berbeda-beda, diantaranya yaitu Usability quality dengan 7 variabel (UQ), Information quality dengan 6 variabel (IQ), Iteration Quality dengan 6 variabel, dan user satisfaction yang memiliki 7 variabel (US).



**Gambar 5.** Model Awal SmartPLS WebQual 4.0 terhadap kepuasan pengguna

Pada model awal dilakukannya pengelolaan data menggunakan PLS Algorithm dapat dilihat hasilnya pada Gambar 6 dibawah ini,



**Gambar 6.** PLS Alogirithm model awal

**3.1.4 Uji Validitas**

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya masing-masing dari setiap 13 jawaban responden terhadap setiap pertanyaan. Uji validitas ini dijalankan pada masing-masing pertanyaan sebanyak 26 pertanyaan. Jika loading faktor ( $\lambda$ ) < 0,5 maka uji validitas model dianggap valid. Nilai loading factor ini dapat ditunjukkan melalui nilai outer loading. Tabel 3.2 menyatakan nilai outer loading (validitas konvergen).

**3.1.4.1 Convergent Validity Model Awal**

Convergent validity adalah besarnya loading factor dari setiap konstruk yang ada [14]. Dalam uji pertama ini dapat dilihat pada Tabel 3.3 hasil perhitungan dari SmartPLS. Nilai loading factor dapat terlihat pada nilai outer loading. Nilai untuk outer loading ditunjukkan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Validitas konvergen model awal

No.	Indikator	Loading Factor	Validitas
1	IQ1	0.979	Valid
2	IQ2	0.802	Valid
3	IQ3	0.864	Valid
4	IQ4	0.899	Valid
5	IQ5	0.864	Valid
6	IQ6	0.917	Valid
7	NQ1	0.831	Valid
8	NQ2	0.348	Tidak Valid
9	NQ3	0.935	Valid
10	NQ4	0.899	Valid
11	NQ5	0.711	Valid
12	NQ6	0.789	Valid
13	UQ1	0.500	Tidak Valid
14	UQ2	0.394	Tidak Valid
15	UQ3	0.760	Valid
16	UQ4	0.896	Valid
17	UQ5	0.840	Valid
18	UQ6	0.263	Tidak Valid
19	UQ7	-0.166	Tidak Valid
20	US1	0.165	Tidak Valid
21	US2	0.748	Valid
22	US3	0.801	Valid
23	US4	0.725	Valid
24	US5	0.118	Tidak Valid
25	US6	0.863	Valid
26	US7	0.184	Tidak Valid

Beberapa indikator seperti terlihat pada Tabel 2. memiliki nilai  $\lambda < 0,5$  yang dapat dinyatakan tidak valid (validitas konvergen). Pengujian selanjutnya adalah menentukan validitas diskriminan model dengan memeriksa nilai AVE. Indikator konvergen yang tidak valid dievaluasi untuk menentukan apakah harus dihapus atau dipertahankan [15].

**3.1.4.2 Average Variance Extracted (AVE) Model Awal**

Pada tabel 3. diketahui bahwa nilai AVE menunjukkan variabel IQ (Information quality) dan NQ (Interaction quality) sudah menunjukkan angka di atas 0,5. Hasil ini sudah dikatakan bahwa valid secara diskriminan. Pada diantara indikator dengan AVE dibawah 0,5 menunjukkan tidak valid secara diskriminan. Dari hasil nilai AVE maka bisa melakukan uji lanjutan dengan menggunakan model baru yaitu menghilangkan indikator yang mengakibatkan tidak valid.

**Tabel 3.** Nilai AVE Model Awal

Aspek yang dinilai	AVE
Information quality (IQ)	0.791
Interaction quality (NQ)	0.603
Usability quality (UQ)	0.370
User Satisfaction (US)	0.363

**3.1.4.3 Uji Reliabilitas Pada Composite Reliability Model Awal**

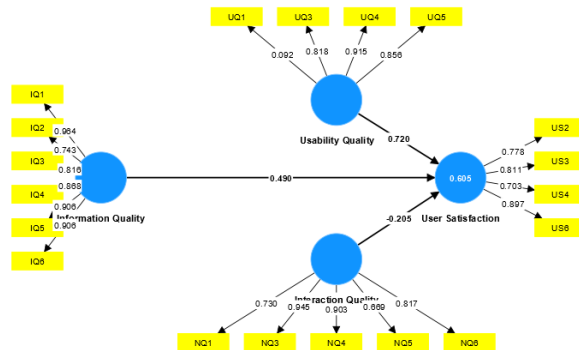
Pada tabel 4. nilai composite reliability diatas 0,7. Model ini memenuhi syarat reliabilitas jika nilai composite reliability lebih besar atau sama dengan 0,70. Pengujian lebih lanjut masih perlu untuk dilakukan dengan mengembangkan model baru yang dapat memenuhi asumsi validitas karena model ini masih belum mampu untuk memenuhinya.

**Tabel 4.** Nilai Composite Reliability model awal

Aspek yang dinilai	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Information quality (IQ)	0.954	1.076
Interaction quality (NQ)	0.897	0.765
Usability quality (UQ)	0.634	0.788
User Satisfaction (US)	0.625	0.774

**3.1.5 Model Akhir**

Pada gambar 7. merupakan PLS Algorithm model akhir setelah dilakukan pengujian lanjutan dengan menghapus beberapa indikator untuk dapat memenuhi validitas yang ada.



**Gambar 7.** PLS Algorithm model akhir

**3.1.5.1 Convergent Validity Model Akhir**

Data perolehan loading faktor yang diperoleh berdasarkan gambar 7. bisa terlihat pada Tabel 5. Hasil yang diperoleh untuk semua indikator valid secara konvergen setelah sejumlah indikator dihilangkan. Namun, terdapat satu indikator Usability quality yang memberikan hasil kurang dari 0,5.

**Tabel 5.** Validitas konvergen model akhir

No.	Indikator	Loading Factor	Validitas
1	IQ1	0.964	Valid
2	IQ2	0.743	Valid
3	IQ3	0.816	Valid
4	IQ4	0.868	Valid
5	IQ5	0.906	Valid
6	IQ6	0.906	Valid
7	NQ1	0.730	Valid
8	NQ3	0.945	Valid
9	NQ4	0.903	Valid
10	NQ5	0.669	Valid
11	NQ6	0.817	Valid
12	UQ1	0.092	Tidak Valid
13	UQ3	0.818	Valid
14	UQ4	0.915	Valid
15	UQ5	0.856	Valid
16	US2	0.778	Valid
17	US3	0.811	Valid
18	US4	0.703	Valid
19	US6	0.897	Valid

**3.1.5.2 Average Variance Extracted (AVE) Model Awal**

Berdasarkan nilai Validitas Convergent diatas, hal ini dapat dipertahankan karena seperti terlihat pada Tabel 6. dan Tabel 7. bahwa nilai AVE dan nilai composite reliability sama-sama sudah lebih tinggi dari 0,5.

**Tabel 6.** Nilai AVE model akhir

Aspek yang dinilai	AVE
Information quality (IQ)	0.757
Interaction quality (NQ)	0.672
Usability quality (UQ)	0.562
User Satisfaction (US)	0.640

**3.1.5.3 Uji Reliabilitas Pada Composite Reliability Model Akhir**

Nilai composite reliability pada Tabel 7. sudah menunjukkan lebih dari 0,7 yang menunjukkan bahwa semua indikator sudah dianggap reliabel. Fakta bahwa Cronbach’s Alpha > 0,6 juga mendukung hal ini. Cronbach’s Alpha (0,6) digunakan untuk menghitung batas bawah dari nilai reliabilitas dan nilai composite reliability (0,7) digunakan untuk menghitung nilai reliabilitas aktual suatu indikator [16].

**Tabel 7.** Nilai Composite Reliability model akhir

Aspek yang dinilai	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Information quality (IQ)	0.954	1.193
Interaction quality (NQ)	0.909	0.963
Usability quality (UQ)	0.621	0.794
User Satisfaction (US)	0.812	0.836

**3.1.5.4 Uji Inner Model / Evaluasi terhadap Model Akhir**

Uji Inner model dilakukan setelah pengujian outer model sudah dianggap valid dan reliabel atau evaluasi terhadap model akhir telah selesai (model struktural). Dari hasil uji koefisien jalur dan hasil pengujian hipotesis dilakukan evaluasi. Pada penelitian ini, R-square, f-square, dan path coefficient digunakan untuk menguji model penelitian secara struktural.

**3.1.5.5 R-Square**

Nilai R-square untuk setiap variabel laten endogen diperiksa terlebih dahulu untuk menentukan apakah ada prediksi yang hilang dari model struktural. Bobot kuat ditunjukkan dengan nilai R-square sebesar 0,67, bobot sedang ditunjukkan dengan nilai R-square sebesar 0,33, dan bobot lemah ditunjukkan dengan nilai R-square sebesar 0,19 [14]. Berdasarkan pengolahan data menggunakan SmartPLS, variabel endogen user satisfaction ini memiliki nilai R-square sebesar 0,605 lebih tinggi dari nilai R-square sebesar 0,33 yang berbobot sedang.

**Tabel 1.** Hasil R-Square

Variabel endogen	R-square
User Satisfaction	0.605

Berdasarkan nilai R-square pada Tabel 8. hasil user satisfaction adalah 0,605 yang berarti bahwa 60,5% variabel user satisfaction masih dapat dijelaskan oleh kualitas website dengan variant variabelnya. Sedangkan untuk sisanya sebesar 39,5% adalah diperhitungkan dari faktor-faktor yang belum termasuk ke dalam model ini.

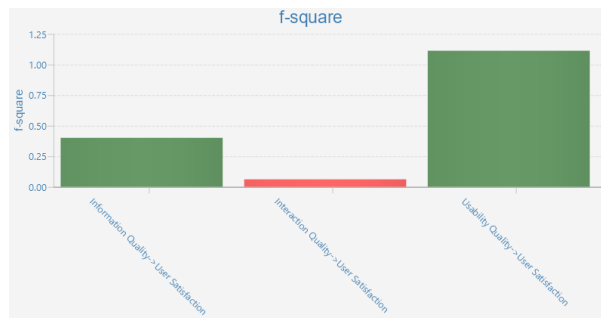
**3.1.5.6 f-Square**

Dalam bentuk pengukuran hubungan antara dua variabel atau efeknya, nilai f-square memiliki ukuran yang signifikan. Pada tabel 9. kuatnya pengaruh variabel laten eksogen pada level struktural ditunjukkan oleh nilai f-square dari information quality yaitu sebesar 0,401 yang artinya lebih besar dari 0,35. Nilai f-square interaction quality adalah 0,062 yang lebih besar dari 0,15 yaitu mempengaruhi cukup variabel laten eksogen pada tingkat struktural. Nilai f-square Usability quality adalah sebesar 1,113 yang lebih besar dari 0,35 dan mempengaruhi secara signifikan dari variabel laten eksogen pada tingkat struktural.

**Tabel 2.** Hasil f-square

Variabel Eksogen	Variabel Endogen (user satisfaction)
Information quality	0.401
Interaction quality	0.062
Usability quality	1.113

Diagram nilai f-square berdasarkan Gambar 8. menunjukkan bahwa terdapat variabel prediktir yang berpengaruh signifikan terhadap variabel endogen yaitu information quality dan Usability quality. Untuk variabel prediktif yang punya pengaruh cukup terhadap variabel endogennya adalah interaction quality.



**Gambar 8.** Diagram nilai f-square

**3.1.5.7 Path Coefficient**

Uji path coefficient digunakan untuk mengukur besarnya variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan SmartPLS 4, bootstrapping dapat digunakan untuk menentukan nilai signifikasi koefisien



parameter. Ini akan bervariasi dari satu kalkulasi ke kalkulasi lainnya berdasarkan hasil yang dibuat dengan SmartPLS. Jika nilai t value nya lebih besar dari 1,99 atau p values lebih kecil dari 0,005 maka path coefficient dianggap signifikan [17]. Tabel 10. menunjukkan hasil perhitungan bahwa kualitas website yang terdiri dari Usability quality, information quality dan interaction quality tidak dipengaruhi secara signifikan dengan user satisfaction.

Tabel 3. Hasil dari Path Coefficient

Path Coefficient	t-value	p-value	Keterangan
Information quality -> User Satisfaction	1.283	0.200	Tidak signifikan
Interaction quality -> User Satisfaction	0.401	0.688	Tidak signifikan
Usability quality -> User Satisfaction	1.720	0.085	Tidak signifikan

3.1.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis diterima ketika nilai t-value lebih tinggi dari nilai p-value, uji hipotesis dianggap tidak valid ketika nilai t-value lebih rendah dari nilai p-value [14]. Hasil uji hipotesis yang disajikan pada tabel 11. bahwa 2 dari 3 hipotesis yang diuji diterima, sedangkan 1 hipotesis ditolak. Hal tersebut terbukti pada fakta bahwa p-value lebih besar dari t-value dalam interaction quality yang menghasilkan penolakan. Sedangkan untuk information quality dan interaction quality menunjukkan penerimaan.

Tabel 4. Hasil hipotesis

Variabel	Hipotesis	t-value	p-value	Hasil
Information quality -> User Satisfaction	H1	1.283	0.200	Diterima
Interaction quality -> User Satisfaction	H2	0.401	0.688	Ditolak
Usability quality -> User Satisfaction	H3	1.720	0.085	Diterima

Hasil pengujian hipotesis H1 diterima. Terdapat hubungan yang mempengaruhi user satisfaction dari information quality yaitu website TVCCtube menyediakan informasi yang tepat, dapat dipercaya, relevan, mudah dipahami, detail dan dalam format yang sesuai.

Hasil pengujian hipotesis H2 ditolak, dikarenakan belum terdapat hubungan yang bisa memberikan efek kepada user satisfaction dari segi interaction quality.

Hasil pengujian hipotesis H3 diterima, dikarenakan terdapat hubungan yang bisa memberikan efek kepada user satisfaction dari usability quality yaitu website TVCCtube mudah untuk dipelajari dan dioperasikan, website TVCCtube yang beralamat di www.tvccube.com mudah ditelusuri, mudah digunakan serta memiliki tampilan yang cukup menarik.

3.1.6.1 Total Pengaruh Dari Masing-Masing Variabel Berdasarkan Hipotesis

Pada perkalian ini berdasarkan nilai Laten Variabel Correlation dengan koefisien path yang ditentukan melalui perhitungan menggunakan SmartPLS untuk mengetahui sejauh mana dampak dari setiap variabel laten terhadap variabel endogen. Dan total kualitas website TVCCtube adalah sebesar 76,2%, variabel WebQual yang paling mempengaruhi user satisfaction website adalah Usability quality yaitu sebesar 65,2% dalam hal website yang mudah untuk dipelajari dan dioperasikan, mudah untuk ditelusuri, digunakan serta memiliki tampilan yang menarik. Hasil penentuan variabel laten dan path coefficient ditampilkan dalam 12. berikut:

Tabel 5. Besar Pengaruh Kualitas Website terhadap User Satisfaction

Variabel	Koefisien Path	Latten Variable Correlation	Pengaruh
Information quality -> User Satisfaction	0,356	0.390	13,8%
Interaction quality -> User Satisfaction	-0,091	0.308	-02,8%
Usability quality -> User Satisfaction	0,987	0.661	65,2%
<b>Website Quality -&gt; User Satisfaction</b>		<b>Total</b>	<b>76.2%</b>

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat berdasarkan dengan pengaruh kualitas website terhadap kegunaan pengguna pada website tvccube menggunakan analisis WebQual 4.0 dengan bantuan tools pada perangkat lunak atau aplikasi SmartPLS. Dengan menggunakan SmartPLS dalam analisis ini, dapat mempermudah dalam menghitung presentasi kualitas website walaupun data yang ada hanya sedikit yaitu pada penelitian ini sebanyak 13 responden dari tim Citiasia sebanyak 15,4% dan juga mentee dari tim TVCC sebanyak 84,6%. Selanjutnya, hasil dari perhitungan yang sudah dilakukan pada perangkat lunak atau SmartPLS didapatkan bahwa kualitas website tvccube menghasilkan angka sebesar 76,2%, dan variabel WebQual yang paling mempengaruhi user satisfaction website adalah usability quality yaitu sebesar 65,2% dalam hal website yang mudah untuk dipelajari dan dioperasikan, mudah dan jelas untuk dipahami, mudah ditelusuri, mudah digunakan, memiliki tampilan yang



menarik, desain yang sesuai dan juga memiliki dampak yang positif terhadap user. Dengan adanya perhitungan kualitas website ini, diketahui bahwa interaction quality terhadap user satisfaction masih kurang yaitu mengenai reputasi website yang kurang baik, kurang memberikan rasa aman untuk berkomentar, kurang memberikan rasa aman untuk berinteraksi, belum bisa menyampaikan maksud dan tujuan serta kurang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dari user kepada perusahaan. Sedangkan pada information quality dan juga usability quality sudah baik dalam kepuasan penggunaan dari website tvctube.

## REFERENCES

- [1] Mukhijab, “Migrasi ‘Politik’ TV Analog ke TV Digital,” Kompas.com, 2022. <https://nasional.kompas.com/read/2022/11/16/10334591/migrasi-politik-tv-analog-ke-digital#:~:text=MIGRASI siaran TV analog ke,menggunakan frekuensi pita 700 MHz.> (accessed Dec. 17, 2022).
- [2] T. V Digital and D. I. Desa, “Sosialisasi pengembangan media dalam pemanfaatan tv digital di desa banyumas,” pp. 153–158, 2022.
- [3] R. A. Malik, “Menggandeng Kemenkominfo, Platform Asal Indonesia Ini Siap Bersaing dengan Youtube,” JPNN.com. <https://jabar.jpnn.com/jabar-terkini/7032/menggandeng-kemenkominfo-platform-asal-indonesia-ini-siap-bersaing-dengan-youtube?page=2> (accessed Dec. 17, 2022).
- [4] R. N. Afiani Kamil and A. Yoraeni, “Analisis Kualitas Website Sicepat Expres Dengan Metode WebQual 4.0,” *Ijns.org Indones. J. Netw. Secur.*, vol. 11, no. 2, pp. 100–100, 2022.
- [5] D. M. WebQual, A. Andiati, and S. O. R., “Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Istyle . id,” vol. 16, no. 2, pp. 111–123.
- [6] F. A. Artanto, H. H. Kusumawardani, A. Sukani, H. T. Buwono, and J. Pagenstu, “Analisis Kualitas Website Prodi Informatika Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dengan Metode WebQual 4.0,” *Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, vol. 6, no. April, pp. 216–224, 2022, [Online]. Available: <http://doi.org/10.33395/remik.v6i2.11493>
- [7] M.- Marlina, Y. P. Santoso, K.- Kelvin, and J. F. Andry, “Analisis Pengaruh Website Fashion Macadamia House Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode WebQual 4.0,” *J. Teknoinfo*, vol. 13, no. 2, p. 63, 2019, doi: 10.33365/jti.v13i2.215.
- [8] T. Tukino, “Analisis Kualitas Layanan Website Sikmb Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Pada Badan Pengusahaan (Bp) Batam),” *Klik - Kumpul. J. Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.20527/klik.v6i1.149.
- [9] H. Purnama and R. Harman, “Analisis Kualitas Layanan Website Badan Keamanan Laut Republik Indonesia Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *Comput. Sci. Ind. ....*, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejournal/article/view/1580>
- [10] A. DS and R. Sanjaya, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *J. Komput. dan Inform.*, vol. 9, no. 2, pp. 214–222, 2021, doi: 10.35508/jicon.v9i2.5273.
- [11] D. Diana and N. D. M. Veronika, “Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *Pseudocode*, vol. 5, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17.
- [12] K. Handayani, E. H. Juningsih, D. Riana, S. Hadiani, A. Rifai, and R. K. Serli, “Measuring the Quality of Website Services covid19.kalbarprov.go.id Using the WebQual 4.0 Method,” *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1641, no. 1, pp. 0–6, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012049.
- [13] S. Monita and I. Z. Yadi, “Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Penggunaan Elarning Universitas Bina Darma Sebagai Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid 19 Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0,” *J. Pengemb. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 2, no. 4, pp. 248–262, 2021, doi: 10.47747/jpsii.v2i4.565.
- [14] I. Hidayah, “Penerapan Metode WebQual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Website STMIK El Rahma Terhadap Kepuasan Pengguna,” vol. 20, no. 2, pp. 87–99, 2022.
- [15] S. Hussain, Z. Fangwei, A. F. Siddiqi, Z. Ali, and M. S. Shabbir, “Structural Equation Model for evaluating factors affecting quality of social infrastructure projects,” *Sustain.*, vol. 10, no. 5, pp. 1–25, 2018, doi: 10.3390/su10051415.
- [16] M. S. Sinta, “Analisis Faktor Peserta, Pelatih, Prasarana, serta Materi Pelatihan yang Mempengaruhi Efektifitas Pelatihan Menggunakan Smart-PLS,” *J. Inov. Pendidik. Mat.*, vol. 2, no. 1, p. 61, 4AD, doi: 10.30813/bmj.v18i1.2961.
- [17] D. M. Teknologi, B. Keahlian, M. Teknologi, F. Bisnis, and M. Teknologi, Website Jurnal Online Menggunakan WebQual ( Studi Kasus : Buletin Penelitian Sistem Kesehatan ). 2018.