



Pengukuran Kualitas Layanan Website Reglab Informatika Menggunakan Metode Webqual 4.0

Wisnu Setiawan Hadi*, Rusydi Umar

Informatika, Teknologi Industri, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta

Jl. Ringroad Selatan, Kragilan, Tamanan, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

Email: ^{1,*}wisnu1800018071@webmail.uad.ac.id, ²rusydi_umar@rocketmail.com

Email Penulis Korespondensi: wisnu1800018071@webmail.uad.ac.id

Submitted: 24/09/2024; Accepted: 31/10/2024; Published: 31/10/2024

Abstrak—Reglab.tif.uad.ac.id adalah website yang digunakan menjadi media informasi pada prodi informatika untuk keperluan praktikum. Terdapat beberapa keluhan dari mahasiswa terhadap website reglab diantaranya bahasa masih tidak konsisten antara bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, tampilan website yang masih beberapa image tidak ke load serta fitur chat di website belum ada. Berdasarkan permasalahan tersebut maka akan dilakukan pengukuran kualitas layanan website reglab menggunakan metode webqual 4.0. Hasil pengukuran webqual 4.0 yaitu dimensi webqual 4.0 secara parsial menunjukkan nilai sig 0.00 dan secara simultan menunjukkan nilai dari 3 dimensi webqual 4.0 yaitu nilai sig < 0.05 yang artinya hubungan antara dimensi webqual yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh terhadap dimensi kepuasan pengguna baik secara parsial maupun secara simultan. Rekomendasi yang diberikan kepada developer website berdasarkan nilai terendah dari masing-masing dimensi webqual 4.0. Dari dimensi kegunaan rekomendasinya adalah menambahkan link referensi atau buku yang menurut para dosen bisa untuk membantu praktikan. Dari dimensi kualitas informasi adalah perbaikan pada format yang sesuai seperti bahasa tidak campur antara Indonesia dan Inggris. Dari kualitas interaksi pelayanan adalah menyediakan fasilitas chatting atau tanya jawab yang interaktif untuk menunjang hubungan antara pengguna website dengan pihak regla. Dari dimensi kepuasan pengguna adalah ketika melakukan aktivitas di website reglab kecepatan dalam mengakses website lambat maka developer dapat mengurangi jumlah plugin yang digunakan, program dan image bisa dioptimasi sehingga website bisa lebih ringan ketika diakses, melakukan update terhadap bahasa pemrograman yang digunakan dan melakukan maintenance secara berkala untuk melakukan pengecekan terhadap website.

Kata Kunci: Website reglab.uad.ac.id; Webqual 4.0; Website

Abstract—Reglab.tif.uad.ac.id is a website used as an information media in the informatics study program for practical purposes. There are several complaints from students about the reglab website, including the language is still mixed between Indonesian and English, the appearance of the website still has some images that do not load and the chat feature on the website does not exist. Based on these problems, a measurement of the quality of the reglab website service will be carried out using the webqual 4.0 method. The results of the webqual 4.0 measurement, namely the webqual 4.0 dimensions, partially or simultaneously show the relationship between the webqual dimensions, namely the usability dimension, information quality, and service interaction quality, which affect the user satisfaction dimension. Recommendations given to website developers are based on the lowest value of each webqual 4.0 dimension. From the usability dimension, the recommendation is to add reference links or books that according to the lecturers can help practicums. From the information quality dimension, it is an improvement in the appropriate format such as language. From the quality of service interaction, it is providing interactive chat or question and answer facilities to support the relationship between website users and the regla party. From the dimension of user satisfaction, when carrying out activities on the Reglab website, the speed of accessing the website is slow, then the developer can reduce the number of plugins used, programs and images can be optimized so that the website can be lighter when accessed, update the programming language used and carry out regular maintenance to check the website.

Keywords: Website reglab.uad.ac.id; Webqual 4.0; Website

1. PENDAHULUAN

Perkembangan internet di kehidupan manusia sangat berperan penting sebab hampir seluruh kegiatan manusia dapat dilakukan melalui perantara internet, pada periode 2022-2023 jumlah pengguna internet di Indonesia sekitar 215.63 juta [1]. Contoh salah satu manfaat dari internet yaitu mengakses website yang bisa digunakan untuk memberikan informasi [2]. Informasi yang dapat dimuat dalam sebuah website umumnya berisi mengenai konten gambar, ilustrasi, video, dan teks untuk berbagai macam kepentingan [3]. Website mempunyai peran krusial pada sebuah organisasi yaitu bisa memberikan pelayanan secara online [4]. Salah satu institusi yang memanfaatkan hal tersebut yaitu prodi Informatika Universitas Ahmad Dahlan dengan memakai reglab.tif.uad.ac.id

Reglab.tif.uad.ac.id adalah website yang digunakan sebagai media informasi pada prodi informatika untuk keperluan praktikum. Dengan adanya website reglab.tif.uad.ac.id ini maka mahasiswa bisa melakukan pendaftaran praktikum, pemilihan slot praktikum, dan pendaftaran asistem praktikum, serta bisa melakukan unduh materi praktikum. Jumlah praktikum yang tersedia pada prodi Informatika pada semester gasal yaitu sebanyak 22 praktikum dengan 3 ruang laboratorium. Pada semester 1 memiliki jumlah 3 praktikum, pada semester 3 memiliki jumlah 5 praktikum, pada semester 5 memiliki 12. Pada tahun 2022 jumlah mahasiswa aktif di prodi Informatika Universitas Ahmad Dahlan bisa dilihat pada Gambar 1, terlihat dari tahun ke tahun jumlah mahasiswa aktif prodi informatika semakin meningkat.

Website reglab adalah satu-satunya website penyedia layanan untuk praktikum yang digunakan oleh mahasiswa Informatika, namun terdapat beberapa keluhan dari mahasiswa terhadap website reglab diantaranya

bahasa belum konsisten yang artinya bahasa yang digunakan masih tidak konsisten diantara bahasa Inggris dan bahasa Indonesia, image yang tidak ke load, keamanan yang masih kurang karena disamping alamat website masih tertulis not secure, belum adanya fitur chat di website, dan ada beberapa navigasi tidak sempurna.

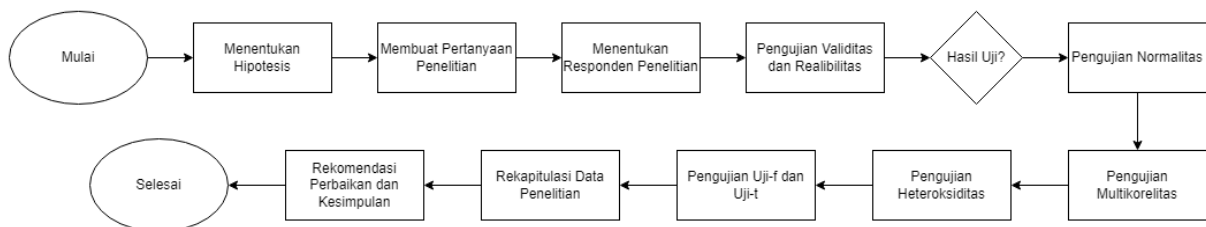
Penelitian oleh Fauzan, dkk [5] dalam pengembangan website Sekolah Adiwiyata Kota Cirebon kurang memperhatikan kualitas website dari perspektif pengguna. Analisis diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas penggunaannya dengan metode webqual 4.0. Hasil analisis ini dapat digunakan untuk menilai faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan mutu website tersebut, dengan menggunakan model webqual 4.0. Nilai akurasi dari dimensi webqual 4.0 mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 78,4%. Penelitian selanjutnya menganalisis tentang website e-ATB yang memiliki masalah yang kurang optimal sehingga dilakukan pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 dan menghasilkan secara keseluruhan nilai kualitas e-ATB terhadap dimensi usability yaitu sebesar 81,07%, Quality of Information sebesar 77,21%, dan Quality of Interaction sebesar 68,10% yang artinya pada website e-ATB di Batam berada pada kualitas yang baik [6]. Penelitian oleh Apriliani, dkk [7] menemukan bahwa website Detik.com belum memenuhi standar pelayanan yang baik dan kualitas layanan yang memadai. Analisis dilakukan menggunakan metode webqual 4.0 yang sesuai dengan pokok permasalahan tersebut, serta metode IPA untuk pengolahan data. Hasil penelitian menunjukkan dengan metode webqual mengindikasikan tingkat importance sebesar 78,92% dan performance sebesar 77,74%. Metode IPA mengidentifikasi indikator yang perlu ditingkatkan dalam kualitas layanan, karena responden merasa bahwa kualitas yang ditawarkan masih kurang memuaskan dibandingkan dengan harapan mereka yang tinggi terhadap indikator tersebut. Penelitian oleh Athallah dkk [8] menunjukkan bahwa website Telkomsel menghadapi masalah ketidaksesuaian kinerja aktual dengan harapan pengguna dalam dimensi webqual. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA untuk menganalisisnya. Hasil akhir menunjukkan nilai rata-rata skor persepsi performance dan importance adalah 528,5625 dan 558. Perbandingan skor tersebut menunjukkan bahwa kualitas website Telkomsel masih belum memenuhi harapan responden. Selain itu, nilai rata-rata IPA performance adalah 4,066 dan nilai rata-rata importance adalah 4,292. Selisih antara nilai rata-rata actual dan harapan (gap) adalah -0,226, menunjukkan bahwa kualitas website Telkomsel belum sesuai dengan harapan kualitas responden. Penelitian oleh Mustopa, dkk [9] pada website LYKAN belum diketahuinya tingkat kepuasan pengguna, dengan begitu website LYKAN akan diukur dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Hasil yang diperoleh yaitu nilai uji menunjukkan X^2 sebesar 47,76 sedangkan derajat kebebasan bernilai sebesar 15,07 yang artinya H_0 (adanya hubungan antara dimensi kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi terhadap kepuasan pengguna pada website LYKAN) diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas kegunaan, informasi dan interaksi layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN).

Berdasarkan keluhan terhadap website reglab maka dilakukan analisis untuk mengetahui kualitas dari website reglab.tif.uad.ac.id dan akan dilakukan pengukuran menggunakan menggunakan metode webqual 4.0. Webqual adalah salah satu teknik paling sering dipakai untuk pengukuran kualitas situs web [10]. Webqual 4.0 terdiri menjadi 3 dimensi atau variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi pelayanan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Proses mendapatkan data yaitu melalui penyebaran kuesioner kepada responden atau data primer, karena menggunakan kuesioner maka pengujian autokorelasi tidak akan dilakukan karena pengujian autokorelasi hanya dilakukan pada time series dan bukan pada data primer seperti kuesioner [11].



Gambar 1. Alur Penelitian

Pada gambar 1 diatas adalah langkah-langkah yang akan dilakukan pada penelitian ini yang mencakup berbagai tahapan penting yang perlu dilaksanakan secara sistematis untuk mencapai tujuan penelitian. Tahapan tersebut meliputi :

a. Hipotesis

Pengujian website reglab akan diawali dengan menentukan hipotesis penelitian. Hipotesis yaitu jawaban sementara yang belum pasti maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui sebuah penelitian [12].

b. Pertanyaan Penelitian

Pembuatan pertanyaan penelitian akan dibuat melalui Google Form dan berdasarkan dimensi pada webqual 4.0, pada penelitian ini akan menambahkan satu dimensi lagi yaitu kepuasan pelanggan. Skala ukuran yang



digunakan yaitu skala likert dengan menggunakan sangat setuju dengan nilai 5, setuju dengan nilai 4, netral dengan nilai 3, tidak setuju dengan nilai 2, dan sangat tidak setuju dengan nilai 1.

c. Penentuan Responden

Penentuan responden yang akan dilakukan untuk menentukan target subjek yaitu mahasiswa program studi informatika Universitas Ahmad Dahlan yang sudah menggunakan website reglab. Responden dari mahasiswa Informatika sangat banyak, maka akan menggunakan teknik purposive sampling dengan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% [10]. Ukuran sampel berjumlah 30 dan lebih kecil dari 500 merupakan ukuran yang ideal untuk digunakan dalam penelitian [13]. kemudian akan diambil sampel penelitian menggunakan teknik purposive sampling dengan rumus slovin dibawah ini :

$$n = \frac{N}{(1+N(e^2))} \quad (1)$$

Penjelasan:

n = Total Sampel

N = Total Populasi (mahasiswa aktif informatika UAD)

e = Batas Toleransi Kesalahan (10%)

d. Teknik Uji Pertanyaan

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang mengacu pada sejauh mana suatu instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur [14]. Uji validitas dilakukan dengan metode korelasi, metode korelasi yaitu metode yang membandingkan nilai dari r_{hitung} dengan nilai dari r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat yang digunakan valid [15]. r_{tabel} didapatkan dengan cara mencari nilai df terlebih dahulu dengan rumus 2 [16].

$$df = n - 2 \quad (2)$$

Penjelasan :

df = Degree of freedom (Derajat Kebebasan)

n = Total Sampel

2. Uji Realibilitas

Pengujian realibilitas yaitu mengacu pada sejauh mana instrumen penelitian konsisten dan stabil dalam mengukur [14]. Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach alpha $> 0,6$. Pada proses pengujian realibilitas ini harus dilakukan walaupun pertanyaan penelitian ini sudah valid. Pertanyaan yang valid biasanya reliabel tetapi untuk pengujian reliabilitas tetap dilakukan [17]. Untuk mengukur reabilitas suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, maka dilakukan analisis berdasarkan Alpha Cronbach [18].

e. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menilai distribusi pada dimensi webqual 4.0[19]. Pada analisis grafik menggunakan normal probability plot terlihat titik-titik menyebar pada sekitaran garis diagonal dan masih mengikuti alur dari garis diagonal tersebut [20]. Pengujian normalitas memakai pengujian metode kolomogorov-smirnov. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian normalitas yaitu jika nilai sig. $> 0,05$, data berdistribusi normal, sebaliknya, jika nilai sig. $< 0,05$, data tidak berdistribusi normal [21].

2. Uji Multikorelitas

Pengujian multikorelasi bertujuan untuk memahami model regresi yang akan diperlukan untuk mengetahui korelasi antar variabel bebas [22]. Sebuah nilai yang sering dijadikan untuk melihat multikolinearitas yaitu nilai tolerance $> 0,10$ atau dengan nilai VIF < 10 [21].

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya [22]. Uji heteroskedastisitas yang digunakan adalah uji glejser. Berdasarkan penelitian oleh Saputro, dkk [22] dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikansi $> 0,05$, tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan nilai signifikansi $< 0,05$, terjadi heteroskedastisitas

f. Uji-f dan Uji-t

1. Uji-f

Uji-f bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan (bersama) dimensi (X) terhadap dimensi (Y)[23]. Pengambilan keputusan untuk uji-f yaitu jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka ada pengaruh dimensi (X) terhadap dimensi (Y) secara signifikan atau positif., sedangkan nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak ada pengaruh dimensi (X) terhadap dimensi (Y) secara signifikan atau negatif [21].

2. Uji-t

Proses uji-t bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial (sendiri) dimensi (X) terhadap dimensi (Y) [23]. Pengambilan keputusan untuk uji-f yaitu jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka ada pengaruh dimensi (X) terhadap dimensi (Y) secara signifikan atau positif, sedangkan nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak ada pengaruh dimensi (X) terhadap dimensi (Y) secara signifikan atau negatif [21].

g. Rekapitulasi data Penelitian

pada tahapan ini dilakukan dengan menghitung data yang sudah terkumpul dari data kuesioner yang telah diisi oleh pengguna yang pernah menggunakan website reglab. Berdasarkan penelitian Meilina, dkk [24] untuk menghitung nilai total skor dari jawaban responden akan menggunakan rumus 3 dan untuk menghitung rata-rata skor menggunakan rumus 4 :

$$Skor = ((SS * 5) + (S * 4) + (N * 3) + (TS * 2) + (STS * 1)) \tag{3}$$

$$Rata - rata\ skor = \frac{Skor}{Jumlah\ Responden} \tag{4}$$

h. Kesimpulan

Tahap rekomendasi perbaikan dan kesimpulan ini merupakan tahapan terakhir dari penelitian ini. kesimpulan dari penelitian yang dilakukan di website reglab adalah untuk menyimpulkan hasil yang sudah didapatkan kemudian diberikan rekomendasi perbaikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Kegunaan (X1) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

H2 : Kualitas Informasi (X2) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

H3 : Kualitas Interaksi Pelayanan (X3) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

H4 : Kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan interaksi (X3) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

3.2 Pertanyaan Penelitian

Pembuatan pertanyaan penelitian akan mengadopsi dari 3 dimensi webqual yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan serta menambahkan dimensi kepuasan pengguna. Pertanyaan-pertanyaan tersebut tidak boleh menyambung pertanyaan yang tidak berkaitan dengan penelitian dan membuat responden bingung. Hasil dari penyusunan pertanyaan penelitian bisa dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Pertanyaan Penelitian

Dimensi	Pertanyaan
Kegunaan (X1)	(X1.1) Situs web memberikan kemudahan untuk dijalankan
	(X1.2) Interaksi dengan Website Reglab mudah dipahami
	(X1.3) Website Reglab memiliki navigasi yang jelas
	(X1.4) Website Reglab memiliki tampilan yang menarik
	(X1.5) Website Reglab memiliki tampilan yang sesuai dengan jenis website sistem informasi
	(X1.6) Dapat menambah wawasan dari informasi Website Reglab
	(X1.7) Website Reglab tepat dalam menyusun letak informasi
	(X1.8) Alamat Website Reglab dapat mudah ditemukan
Kualitas informasi (X2)	(X2.1) Website Reglab menyajikan informasi yang dapat dipercaya
	(X2.2) Website Reglab menyajikan informasi yang up to date
	(X2.3) Website Reglab menyajikan informasi yang sederhana dan mudah dimengerti
	(X2.4) Website Reglab menyajikan informasi yang detail
	(X2.5) Website Reglab menyajikan informasi yang relevan
	(X2.6) Website Reglab menyajikan informasi yang jelas dan akurat
	(X2.7) Website Reglab menyajikan informasi dalam format yang sesuai
kualitas interaksi pelayanan (X3)	(X3.1) Website Reglab memiliki reputasi yang baik
	(X3.2) Website Reglab memberikan keamanan ketika melakukan kegiatan di Website Reglab
	(X3.3) Saya merasa informasi pribadi tersimpan dengan baik dan aman
	(X3.4) Website Reglab memberikan suasana komunitas
	(X3.5) Website Reglab memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak reglab
	(X3.6) Website Reglab memiliki layanan yang sesuai dengan apa yang tersajikan
Kepuasan Pengguna (Y)	(Y.1) Tampilan Website Reglab secara keseluruhan baik
	(Y.2) Saya merasa puas dengan kemudahan mengakses Website Reglab reglab karena sudah responsif

Dimensi	Pertanyaan
	(Y.3) Saya merasa puas dengan kecepatan saat mengakses Website Reglab reglab
	(Y.4) Saya merasa puas dengan fitur-fitur yang disediakan oleh Website Reglab

3.3 Responden Penelitian

Total populasi yang akan digunakan yaitu mahasiswa aktif Informatika Universitas Ahmad Dahlan mulai dari tahun 2017/2018 sampai 2022/2023 yang masih menjadi mahasiswa aktif berjumlah 4910, kemudian akan diambil sampel penelitian menggunakan teknik purposive sampling dengan rumus slovin. Proses untuk melakukan penyebaran kuesioner membutuhkan responden yang sesuai dengan perhitungan rumus slovin diatas maka:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{(1 + N(e^2))} \\
 &= \frac{4910}{(1 + 4910(0.1^2))} \\
 &= \frac{4910}{(1 + 49.1)} \\
 &= \frac{4910}{50.1} \\
 &= 98.00
 \end{aligned}$$

3.4 Uji Pertanyaan

a. Uji Validitas

Berikut ini adalah hasil analisis uji validitas dari setiap dimensi pertanyaan dilihat dari hasil nilai pearson correlation pada Tabel 2 :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Item	rhitung	rtabel	keterangan
X1.1	0.831		Valid
X1.2	0.766		Valid
X1.3	0.711		Valid
X1.4	0.836		Valid
X1.5	0.798		Valid
X1.6	0.751		Valid
X1.7	0.829		Valid
X1.8	0.792		Valid
X2.1	0.715		Valid
X2.2	0.770		Valid
X2.3	0.788		Valid
X2.4	0.799		Valid
X2.5	0.840	0.198	Valid
X2.6	0.898		Valid
X2.7	0.468		Valid
X3.1	0.791		Valid
X3.2	0.855		Valid
X3.3	0.780		Valid
X3.4	0.560		Valid
X3.5	0.550		Valid
X3.6	0.472		Valid
Y.1	0.820		Valid
Y.2	0.733		Valid
Y.3	0.796		Valid
Y.4	0.716		Valid

Berdasarkan Tabel 2, dapat disimpulkan pengujian validitas pada penelitian ini dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan menggunakan rumus 3 akan menghasilkan nilai 96, berdasarkan dari tabel product moment maka nilai r_{tabel} dengan signifikan 5% dan nilai $df = 96$ yaitu menghasilkan nilai sebesar 0,198.

b. Uji Realibilitas

Tabel 3. Pengujian Realibilitas X1

Realibility Statistics	
Cronbach's Alpha	N Of Items
0.908	8

Berdasarkan Tabel 3 diatas menunjukkan hasil cronbach’s alpha $0.908 > 0.6$ jadi dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini reliabel.

Tabel 4. Pengujian Realibilitas X2

Realibility Statistics	
Cronbach’s Alpha	N Of Items
0.813	7

Berdasarkan Tabel 4 diatas menunjukkan hasil cronbach’s alpha $0.813 > 0.6$ jadi dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini reliabel.

Tabel 5. Pengujian Realibilitas X3

Realibility Statistics	
Cronbach’s Alpha	N Of Items
0.709	6

Berdasarkan Tabel 5 diatas menunjukkan hasil cronbach’s alpha $0.709 > 0.6$ jadi dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini reliabel.

Tabel 6. Pengujian Realibilitas Y

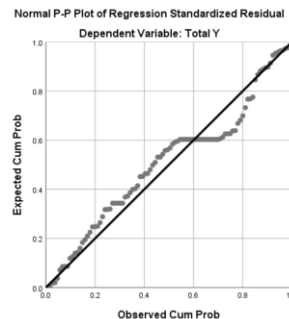
Realibility Statistics	
Cronbach’s Alpha	N Of Items
0.756	4

Berdasarkan Tabel 6 diatas menunjukkan hasil cronbach’s alpha $0.756 > 0.6$ jadi dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini reliabel.

3.5 Hasil Uji Asumsi Klasik Berganda

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas yang akan digunakan yaitu dengan melihat bentuk dari titik-titik persebaran dalam grafik P-Plot.



Gambar 2. Grafik P-Plot

Berdasarkan Gambar 2, hasil dari garfik P-P plot disimpulkan bahwa data residual secara keseluruhan mendapatkan hasil berdistribusi normal. Untuk medukung atau membuktikan hasil uji normalitas p-plot berdistribusi normal, maka hasil uji Kolmogorov Smirnov (KS) sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

		Sig.	0.51
Monte Carlo sig. (2-tailed)	99% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.108

Pada Tabel 7 diatas menunjukkan nilai probabilitas (sig.) $0.51 > 0.05$ sehingga bisa disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikorelitas

Tabel 8. Hasil Uji Multikorelitas

Coefficients		
Model	Collinearity tolerance	Statistics VIF
1 (Constant)		
Total X1	.376	2.659



Coefficientsa		
Model	Collinearity tolerance	Statistics VIF
Total X2	.272	3.671
Total X3	.348	2.870

Hasil pengujian multikorelasi bisa dilihat pada Tabel 8, terlihat semua dimensi mendapatkan nilai tolerance > 0.10 dan nilai VIF < 10, maka kesimpulannya semua dimensi di pengujian ini tidak terjadi multikorelasi.

c. Uji Heteroksiditas

Tabel 9. Hasil Uji Heteroksiditas

coefficientsa		
Model		sig
1	(constant)	.023
	X1	.577
	X2	.303
	X3	.325

Berdasarkan Tabel 9 semua dimensi memiliki nilai sig > 0.05. Jadi bisa disimpulkan semua dimensi yang di penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

3.6 Uji-f dan Uji-t

a. Uji-f

Tabel 10. Hasil Uji-f

ANOVA		
Model		sig
1	Regression	.000

Berdasarkan Tabel 10, kesimpulan dari uji t dalam penelitian ini adalah H4 diterima karena menunjukkan hasil adanya pengaruh antara semua dimensi (X1, X2, X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada website reglab.

b. Uji-t

Tabel 11. Hasil Uji-t

coefficientsa		
Model		sig
1	(constant)	.000
	X1	.000
	X2	.002
	X3	.000

Pada Tabel 11 menghasilkan dimensi kegunaan (X1) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.000. Karena nilai signifikan < 0.05 maka H1 diterima karena menunjukkan hasil adanya pengaruh antara dimensi kegunaan (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada website reglab. Sedangkan dimensi Kualitas Informasi (X2) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.002. Karena nilai signifikan < 0.05 maka H2 diterima karena menunjukkan hasil adanya pengaruh antara dimensi kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada website reglab. Sedangkan dimensi kegunaan (X1) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.000. Karena nilai signifikan < 0.05 maka H3 diterima karena menunjukkan hasil adanya pengaruh antara dimensi interaksi pelayanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada website reglab.

3.7 Rekapitulasi Data Penelitian

a. Kegunaan

Tabel 12. Rekap Dimensi Kegunaan

Pertanyaan	Jumlah Jawaban					Skor	Rata-rata Skor	interpretasi
	SS	S	N	TS	STS			
X1.1	58	37	2	1	0	446	4.55	SS
X1.2	62	35	1	0	0	453	4.65	SS
X1.3	54	37	5	2	0	437	4.46	SS
X1.4	48	41	7	2	0	429	4.38	SS
X1.5	66	28	4	0	0	454	4.63	SS
X1.6	46	38	11	3	0	421	4.30	SS
X1.7	66	28	3	1	0	453	4.62	SS
X1.8	73	18	4	3	0	455	4.64	SS

Berdasarkan Tabel 12 dapat dilihat bahwa dimensi kegunaan dengan kode pertanyaan X1.8 memiliki nilai skor tertinggi yaitu 455 dengan interpretasi SS (Sangat Baik). Pertanyaan yang memiliki nilai skor terendah yang berarti pertanyaan tersebut perlu ditingkatkan yaitu dengan kode X1.6 dengan nilai skor 421 interpretasi N (Netral).

b. Kualitas Informasi

Tabel 13. Rekap Dimensi Kualitas Informasi

Pertanyaan	Jumlah Jawaban					Skor	Rata-rata Skor	interpretasi
	SS	S	N	TS	STS			
X2.1	60	36	2	0	0	450	4.59	SS
X2.2	67	21	9	1	0	448	4.57	SS
X2.3	64	31	9	0	0	453	4.62	SS
X2.4	59	30	8	1	0	441	4.50	SS
X2.5	52	38	8	0	0	436	4.45	SS
X2.6	55	37	5	1	0	440	4.49	SS
X2.7	22	26	21	22	7	328	3.35	N

Berdasarkan Tabel 13 dapat dilihat bahwa dimensi kualitas informasi dengan kode pertanyaan X2.3 memiliki nilai skor tertinggi yaitu 4.62 dengan interpretasi SS (Sangat Baik). Pertanyaan yang memiliki nilai skor terendah yang berarti pertanyaan tersebut perlu ditingkatkan yaitu dengan kode X2.7 dengan nilai 328 interpretasi N (Netral).

c. Kualitas Interaksi Pelayanan

Tabel 14. Rekap Dimensi Kualitas Interaksi Pelayanan

Pertanyaan	Jumlah Jawaban					Skor	Rata-rata Skor	interpretasi
	SS	S	N	TS	STS			
X3.1	36	52	9	1	0	417	4.26	S
X3.2	33	50	13	2	0	408	4.16	S
X3.3	40	44	9	5	0	413	4.21	S
X3.4	72	16	9	1	0	453	4.62	SS
X3.5	20	23	26	21	8	312	3.18	N
X3.6	71	21	4	1	1	453	4.62	SS

Berdasarkan Tabel 14 dapat dilihat bahwa dimensi kualitas interaksi pelayan dengan kode pertanyaan X3.4 dan X3.6 memiliki nilai skor tertinggi yaitu 453 dengan interpretasi SS (Sangat Baik). Pertanyaan yang memiliki nilai skor terendah yang berarti pertanyaan tersebut perlu ditingkatkan yaitu dengan kode X3.5 dengan nilai 312 interpretasi N (Netral).

d. Kepuasan Pengguna

Tabel 15. Rekap Dimensi Kepuasan Pengguna

Pertanyaan	Jumlah Jawaban					Skor	Rata-rata Skor	interpretasi
	SS	S	N	TS	STS			
Y1	65	30	3	0	0	454	4.63	SS
Y2	57	39	2	0	0	447	4.56	SS
Y3	34	56	5	3	0	415	4.23	S
Y4	41	51	6	0	0	427	4.36	SS

Berdasarkan Tabel 15 dapat dilihat bahwa dimensi kepuasan pengguna dengan kode pertanyaan Y1 memiliki nilai skor tertinggi yaitu 454 dengan interpretasi SS (Sangat Baik). Pertanyaan yang memiliki nilai skor terendah yang berarti pertanyaan tersebut perlu ditingkatkan yaitu dengan kode Y3 dengan nilai 415 interpretasi S (Setuju).

3.8 Rekomendasi Perbaikan

a. Kegunaan

Setelah dilakukan analisis pada dimensi kegunaan pada Tabel 12 maka didapatkan jawaban dengan rata-rata terendah yaitu pada kode pertanyaan X1.6. Berdasarkan pertanyaan tersebut developer website reglab dapat melakukan perbaikan yaitu ketika pengguna melakukan login, diharapkan menambah link referensi atau buku yang menurut para dosen bisa untuk membantu praktikan untuk dapat membantu menyelesaikan pretest atau postest yang ada di materi serta dapat menambah ilmu atau wawasan selain dari materi yang sudah disediakan website reglab.

b. Kualitas Informasi



Setelah dilakukan analisis pada dimensi kualitas informasi pada Tabel 13 maka didapatkan jawaban dengan rata-rata terendah yaitu pada kode pertanyaan X2.7. Berdasarkan pertanyaan tersebut developer website reglab dapat melakukan perbaikan pada format yang sesuai seperti bahasa yang digunakan harus serasai dalam artian jika website reglab menggunakan bahasa Indonesia maka semua teks menggunakan bahasa Indonesia semua tidak boleh ada bahasa selain bahasa Indonesia dan button yang digunakan harus konsisten berguna untuk tidak membingungkan pengguna.

c. Kualitas Interaksi Pelayanan

Setelah dilakukan analisis pada dimensi kualitas interaksi pelayanan, pada Tabel 14 maka didapatkan jawaban dengan rata-rata terendah yaitu pada kode pertanyaan X3.5. Berdasarkan pertanyaan tersebut developer dapat menyediakan fasilitas chatting atau tanya jawab yang interaktif untuk menunjang hubungan antara pengguna website dengan pihak reglab. Dengan adanya fitur tersebut pengguna akan lebih sering memanfaatkan layanan tersebut untuk mempermudah langsung berkomunikasi dengan pihak reglab di website tanpa harus keluar dari website reglab.

d. Kepuasan Pengguna

Setelah dilakukan analisis pada dimensi kepuasan pengguna, pada Tabel 15 maka didapatkan jawaban dengan rata-rata terendah yaitu pada kode pertanyaan Y3. Berdasarkan pertanyaan tersebut dikarenakan ketika melakukan aktivitas di website reglab kecepatan dalam mengakses website lambat maka developer mengurangi jumlah plugin, codingan dan image bisa dioptimasi sehingga website bisa lebih ringan ketika diakses, melakukan update terhadap bahasa pemrograman yang digunakan dan melakukan maintenance secara berkala untuk melakukan pengecekan terhadap website.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah hasil pengujian webqual 4.0 secara parsial menunjukkan nilai sig 0.00 dan secara simultan menunjukkan nilai dari 3 dimensi webqual 4.0 yaitu nilai sig < 0.05 yang artinya hubungan antara dimensi webqual yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh terhadap dimensi kepuasan pengguna baik secara parsial maupun secara simultan. Berdasarkan perhitungan secara keseluruhan dengan menggunakan interval skala likert dan pertanyaan-pertanyaan dari 4 dimensi webqual mayoritas mendapatkan nilai tinggi dengan interpretasi SS (sangat baik). Rekomendasi yang diberikan berdasarkan nilai terendah dari masing-masing dimensi webqual adalah menambahkan link referensi atau buku yang menurut para dosen bisa untuk membantu praktikan, perbaikan pada format yang sesuai seperti bahasa masih campur antara bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, menyediakan fasilitas chatting atau tanya jawab yang interaktif untuk menunjang hubungan antara pengguna website dengan pihak reglab, dan ketika melakukan aktivitas di website reglab kecepatan dalam mengakses website lambat maka developer mengurangi jumlah plugin, program dan image bisa dioptimasi sehingga website bisa lebih ringan ketika diakses, melakukan update terhadap bahasa pemrograman yang digunakan dan melakukan maintenance secara berkala untuk melakukan pengecekan terhadap website. Hasil penelitian ini perlu dilakukan kajian secara lebih lanjut dan proses penelitian selanjutnya dapat menambah metode penelitiannya seperti menggunakan metode IPA.

REFERENCES

- [1] T. M. Siregar, A. S. Margareta, Berliana, D. Simanungkalit, L. H. Gultom, and Y. S. Pasaribu, "Analisis Perbandingan Pertumbuhan Pengguna Internet di Sumatera: Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, no. 6, pp. 10672–10680, 2023, doi: <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.8340>.
- [2] R. Umar, I. Riadi, M. Ihya, and A. Elfatiha, "Analisis Keamanan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Menggunakan Framework ISSAF," *J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 12, no. 1, pp. 280–292, 2023, doi: [10.35889/jutisi.v12i1.1191](https://doi.org/10.35889/jutisi.v12i1.1191).
- [3] I. Maulana, "Implementasi Deployment Layanan Website Menggunakan Kubernetes Dengan Ci/Cd Jenkins," *Permodela Sist. antrian pasien di Klin. Berbas. android*, vol. 23, no. 2, pp. 1–23, 2024, doi: <https://doi.org/10.53513/jis.v23i2.9992>.
- [4] R. Umar and A. Prasetyo Marsaid, "Analisis Keamanan Jaringan LAN Terhadap Kerentanan Jaringan Ancaman DDoS Menggunakan Metode Penetration Testing," *J. Ris. Komputer*, vol. 10, no. 1, pp. 2407–389, 2023, doi: [10.30865/jurikom.v10i1.5835](https://doi.org/10.30865/jurikom.v10i1.5835).
- [5] M. N. Fauzan, O. Nurdiana, and Y. A. Wijaya, "Analisis Sistem Website Sekolah Adiwiyata Menggunakan Website Quality (WEBQUAL)," *J. Janitra Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 40–48, 2023, doi: [10.25008/janitra.v3i1.167](https://doi.org/10.25008/janitra.v3i1.167).
- [6] A. Maulana and T. Tukino, "Analisis Kualitas Website E-ATB Dengan Metode WebQual 4.0," *J. Desain Dan Anal. Teknol.*, vol. 2, no. 2, pp. 150–159, 2023, doi: [10.58520/jddat.v2i2.33](https://doi.org/10.58520/jddat.v2i2.33).
- [7] 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. MERPAT*, vol. 8, no. 1, 2020, doi: [10.24843/JIM.2020.v08.i01.p04](https://doi.org/10.24843/JIM.2020.v08.i01.p04).
- [8] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *CogITO Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022, doi: [10.31154/cogito.v8i1.374.171-182](https://doi.org/10.31154/cogito.v8i1.374.171-182).
- [9] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, and M. Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Mahasiswa (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Perspekt.*, vol. 18, no. 1, pp. 75–81, 2020, doi: [10.31294/jp.v18i1.7413](https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7413).



- [10] D. Destiarini, A. Rahman, and K. Sumartayasa, “Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode WebQual 4.0 Dan User Acceptance Testing Di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu.,” *J. Media Infotama*, vol. 19, no. 2, pp. 237–243, 2023, doi: 10.37676/jmi.v19i2.3911.
- [11] A. Rahmadurin, A. Kusmaningrum, A. Sajidha, and N. Lailla, “Pengaruh Corporate Social Responsibility (Csr), pertumbuhan ekonomi, profitabilitas terhadap kesejahteraan masyarakat dilingkungan Pt Sukses Mitra Sejahtera,” *J. Ekon. Bismis, Manaj. dan Akutansi*, vol. 2, no. 2, p. 89, 2023, doi: <https://doi.org/10.61930/jebmak.v2i2.203>.
- [12] M. Waruwu, “Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method),” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 1, pp. 2896–2910, 2023, doi: <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.6187>.
- [13] F. Redafanza, L. Ahluwalia, and A. Devita Putri, “PENGARUH JOB INSECURITY DAN ROLE OVERLOAD TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN GENERASI Z DI BANDAR LAMPUNG Febryan,” *SMART Strateg. Manag. Account. through Res. Technol.*, vol. 2, no. 2, pp. 11–22, 2023, doi: <https://doi.org/10.33365/smart.v2i2.3275>.
- [14] I. Magdalena et al., “Mengelolah Data Uji Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Pendidikan : Instrumen Tes Dan Non Tes Peserta Didik Kelas IV SDN Pondok Kacang Barat 03,” *J. Pendidik. Sos. Dan Konseling*, vol. 01, no. 02, pp. 49–53, 2023, doi: doi.org/10.47233/jpdsk.
- [15] Y. Utami, “Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen,” *J. Sains dan Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 21–24, 2023, doi: 10.55338/saintek.v4i2.730.
- [16] R. Jangko, R. Hineo, A. Maruwae, M. Panigoro, M. Mahmud, and Maya Novrita Dama, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk.,” *J. Econ. Bus. Educ.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–23, 2023, doi: <https://doi.org/10.37479/jebe.v1i1.18684>.
- [17] K. Nisa, N. Nurhasanah, A. S. H. M. Kusuma, D. S. Deni Sutisna, and M. P. Sari, “Pengembangan Instrumen Penilaian Karakter Untuk Siswa Sekolah Dasar (SD),” *J. Ilm. Profesi Pendidik.*, vol. 6, no. 1, pp. 102–107, 2021, doi: 10.29303/jipp.v6i1.158.
- [18] H. Puspasari, W. Puspita, “Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19 Validity Test and Reliability Instrument Research Level Knowledge and Attitude of Students Towards,” *J. Kesehat.*, vol. 13, no. 1, pp. 65–71, 2022, [Online].
- [19] A. Mustopa, E. B. Pratama, and H. M. Nawawi, “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Poliklinik (SIPOLINK) Measuring the Quality of Polyclinic Information System Services (SIPOLINK) using the Webqual 4 . 0 Method,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 14, no. 2, pp. 150–161, 2024, doi: <https://doi.org/10.34010/jamika.v14i2.12937>.
- [20] E. Lumuly and R. J. D. Atarwaman, “PENGARUH IMPLEMENTASI DAN EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PEMERINTAHAN DAERAH (SIPD), TERHADAP KUALITAS LAPORAN KEUANGAN PEMERINTAHAN KOTA AMBON (STUDI EMPIRIS PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD) KOTA AMBON),” *Kult. Digit. MEDIA*, vol. 6, no. 2, pp. 147–159, 2024.
- [21] M. Dwiputra, “The Influence of Product Quality, Price and E-Wom on the Purchase Decision,” *Syntax Idea*, vol. 5, no. 9, pp. 1288–1297, 2023, doi: 10.46799/syntax-idea.v5i9.2572.
- [22] N. W. Saputro, W. Dari, and E. Pujiastuti, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE PPDB SMK ISLAM ASSA’ADATUL ABADIYAH MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0,” *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 9, no. 1, pp. 86–98, 2024, doi: <https://doi.org/10.36549/ijis.v9i1.305>.
- [23] D. Yulianto and T. Ismail, “Analisis Website Program Kreativitas Mahasiswa (PKM Center) Universitas Ahmad Dahlan Menggunakan WebQual 4.0,” *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 20, no. 2, pp. 325–334, 2021, doi: 10.30812/matrik.v20i2.1098.
- [24] M. M. Meilina and R. K. Serli, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus SIPPP Kota Bekasi,” *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 9, no. 2, pp. 146–152, 2023, [Online]. Available: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse146>