

# ANALISA KUALIAS WEBSITE PERURI.CO.ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Khoiriah Kulsum, Sukmawati Anggraeni Putri  
 Universitas Nusa Mandiri  
 Pasirjengkol, Tanjungpura, Karawang Barat, 08987202937/  
 khoiriyahkulsum@gmail.com

*Website adalah salah satu platform yang penting di dunia pemasaran, sehingga pengguna dapat dengan mudah dalam mencari informasi perusahaan, pengukuran website diperlukan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap website yang kita bangun sehingga kita dapat mengetahui apakah pengguna dapat dengan mudah menggunakan website dan menangkap informasi dalam website, sedangkan pada website company profile peruri belum dilakukan analisis kepuasan pengguna pada penelitian ini dilakukan pengukuran kepuasan pengguna dengan menggunakan metode webqual 4.0 dengan variabel kegunaan (usability), Kualitas informasi (information quality), dan interaksi layanan (service interaction) penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner dengan Sampling secara aksidental dengan target 100 responden, setelah Hasil dari Analisis Regresi linier berganda diketahui pada uji F variabel kegunaan, Kualitas Informasi dan kualitas Interaksi secara bersama sama berpengaruh 65 % terhadap kepuasan pengguna (Y) dan 35 % dipengaruhi oleh faktor lain. sedangkan pada uji t variabel kegunaan dan kualitas interaksi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna namun perlu perbaikan untuk kualitas informasi dengan nilai T hitung -.625 kurang dari t tabel dengan 1.98498 dan signifikansi 0.533 lebih besar dari alpha yaitu 0.05.*

**Kata Kunci—Analisa Kualias Website Peruri.co.id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0**

## I. PENDAHULUAN

Website adalah salah satu platform yang penting di dunia pemasaran. Website memberikan kemudahan dalam mencari informasi perusahaan, website juga merupakan salah satu cara dalam strategi pemasaran untuk menjangkau pelanggan anda dengan jangkauan yang lebih luas. Sehingga tidak hanya pelanggan yang akan Anda dapatkan tapi juga calon partner yang bisa menguntungkan perusahaan Anda. salah satu jenis website yang penting bagi perusahaan yaitu website *company profile*.

Perum Percetakan Uang Republik Indonesia (Perum Peruri) adalah badan usaha milik negara yang bergerak di bidang percetakan uang, non-uang, dan dokumen kewanitaan contoh nya uang kertas, uang logam, passport, tanda

tangan digital, surat tanah dll. Salah satu usaha dalam memberikan informasi dan mengenalkan produk yang dimiliki perum peruri adalah dengan menggunakan *Website Company profile*. berdasarkan Website Similar Web pada bulan April 2022 terdapat 97.200 pengunjung website peruri.co.id dengan rata rata durasi kunjungan 9 menit

pengukuran website diperlukan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap website yang kita bangun sehingga kita dapat mengetahui apakah pengguna dapat dengan mudah menggunakan website dan menangkap informasi dalam website yang kita buat, sedangkan pada website *company profile* peruri belum dilakukan analisis kepuasan pengguna

## II. LANDASAN TEORI

### A. Website

Website merupakan sistem pengiriman dokumen terbesar yg berjalan di internet, Website dikembangkan di CERN (*European Center Nuclear Research*). menurut Laudon, Kenneth C & Laudon P. (2014: tiga) *World Wide Web* adalah layanan yang disediakan oleh Internet yang menggunakan standar yang diakui secara internasional untuk menyimpan, mengambil, memformat, dan menampilkan informasi di Internet [1].

### B. Webqual

Webqual adalah metode atau teknik untuk mengukur kualitas berdasarkan kesadaran pengguna akhir. webqual 4.0 adalah ukuran untuk mengukur kualitas situs web Anda menurut alat survei berdasarkan variabel seperti kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan[2].

Tabel 1.  
Perkembangan Webqual

Perkembangan Webqual	Deskripsi
<b>Webqual 1.0</b>	Webqual 1.0 ini memiliki 24 butir indikator pertanyaan yang lebih menitikberatkan pada kualitas informasi dan diujikan pada situs UK business school dengan QFD[3].
<b>Webqual 2.0</b>	Webqual 2.0 memiliki 3 area yang berbeda yaitu <i>quality of website, quality of information, dan quality or service interaction</i> . [3]

<b>Webqual 3.0</b>	Pada versi ini memiliki 3 kategori yaitu kualitas <i>usability</i> , kualitas informasi dan Interaksi , metode ini diterapkan pada situs lelang online[3].
<b>Webqual 4.0</b>	webqual telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami banyak iterasi . webqual 4.0 mengacu pada penelitian dari tiga area inti dengan 23 butir pertanyaan : 1. kualitas informasi dari penelitian IS mainstream (e.g Bailey and Pearson, 1983 ; strong et al.,1997) 2. interaksi dan kualitas layanan dari penelitian pemasaran, e-commerce, dan kualitas layanan IS (e.g. Bitner er al.,2000; Jarvenpaa et ll., 2000; Pitt et al., 1995; Zeithaml et al., 1990) 3. Kegunaan dari interaksi manusia-komputer (e.g Davis, 1989; Nielsen,2000) [3]

Tabel 2.  
Dimensi dan Variabel Webqual 4.0

Dimensi	Variabel Webqual 4.0
<b>Kegunaan (usability)</b>	1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Tampilan yang atraktif 5. Tampilan sesuai dengan jenis website 6. Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website 7. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 8. Kemudahan untuk menemukan alamat website
<b>Kualitas Informasi (Information Quality)</b>	9. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 10. Menyediakan informasi yang up to date 11. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 12. Menyediakan informasi yang cukup detail 13. Menyediakan informasi yang relevan 14. Menyediakan informasi yang akurat 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
<b>Kualitas Pelayanan Interaksi (Service Interaction Quality)</b>	16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Adanya suasana komunitas 20. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 21. Kemudahan untuk berkomunikasi 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan pengiriman barang/jasa
<b>Keseluruhan Variabel (Overall Impression)</b>	23. Tampilan situs secara keseluruhan baik

C. Skala Likert

Skala adalah suatu ciri dari variabel yang dinyatakan dalam bentuk bilangan. Skala Likert yaitu skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang dengan menempatkan kedudukan sikapnya pada kesatuan perasaan yang terjadi secara berurutan atau kontinum dari sikap positif sampai sikai negatif dari suatu objek psikologis. [4].

D. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan suatu cara yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian. ada dua jenis teknik sampling, Pertama, teknik sampling probability diantaranya : (*simple random sampling*) sampling acak sederhana, sampling sistematis, sampling berstrata, *probability proportional to size sampling* (PPS-Sampling), sampling berklaster dan sampling bertahap(*multi stage sampling*). Kedua, Teknik Sampling non probability diantaranya *Accidental sampling, purposive sampling, quota sampling, dan snowball sampling* [5]

E. Populasi dan Sample

Populasi adalah suatu kesatuan subjek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diteliti atau jumlah keseluruhan objek yang karakteristik nya hendak kita teliti, sedangkan Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan sedemikian rupa sehingga hasilnya menyimpulkan populasi

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0:

A. Populasi dan Sample

Berdasarkan website similar web kunjungan website peruri.co.id pada bulan April 2022 mendapat kunjungan sebanyak 72.900 kunjungan, sedangkan untuk populasi pastinya tidak diketahui karena website similar webhanya menghitung jumlah kunjungan bukan user maka dari itu untuk menentukan jumlah sample dengan menggunakan rumus Lameshow dengan populasi tidak diketahui[6], sebagai berikut:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Zα<sup>2</sup> = Nilai Standar dari distribusi α = 5% = 1.96

P = Estimasi proporsi Populasi

d = Tingkat Ketelitian 10 %

Berdasarkan Rumus dengan ketelitian 10 % , maka:

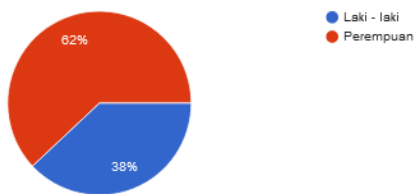
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Peneliti menggunakan sample aksidental dimana sample aksidental adalah siapa saja yang kebetulan ada[7]. Sample aksidental pada penelitian ini dilakukan pada siapa saja yang pernah membuka website [www.peruri.co.id](http://www.peruri.co.id). Dari kuisioner yang disebarkan ada 100 responden yang mengisi .

B. Analisis Deskriptif

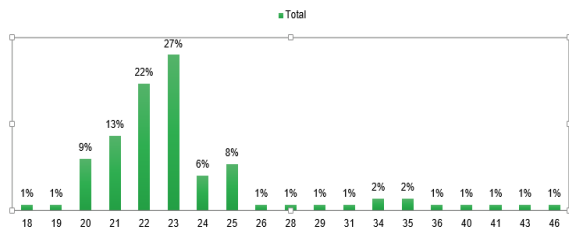
Berdasarkan Jenis Kelamin dari 100 responden yang kita kumpulkan terdapat 62 orang responden Perempuan dengan persentase 62 %. Sedangkan untuk responden berjenis kelamin Laki-laki terdapat 38 orang atau dengan persentase 38 %.



Gambar. 1. Analisa Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Usia dari 100 responden yang kita dapatkan, responden dengan usia 18 – 20 tahun sebanyak 11 orang dan dengan jumlah terbanyak ada pada responden dengan usia 21 -30 tahun dengan jumlah 79 orang, sedangkan responden dengan usia rentang 31 – 40 terdapat 7 orang dan responde dengan jumlah sedikit ada pada rentang usia 41 – 46 tahun.

Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar. 2. Analisa Deskriptif Berdasarkan Usia

C. Uji Validitas

uji validitas adalah uji yang berfungsi untuk melihat valid (sahih) atau tidak valid suatu alat ukur [8]. Berikut untuk Kriteria pengujian validitas sebagai berikut :  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{Valid}$ , dan  $r \text{ statistik} \leq r \text{ tabel} = \text{tidak Valid}$

Tabel 3. Uji validitas Variabel X1

Variabel Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0.8312	0.1975	Valid
X1.2	0.7686	0.1975	Valid
X1.3	0.8242	0.1975	Valid
X1.4	0.8393	0.1975	Valid
X1.5	0.8651	0.1975	Valid
X1.6	0.8516	0.1975	Valid
X1.7	0.8302	0.1975	Valid
X1.8	0.8122	0.1975	Valid

semua variabel X1 atau variabel pertanyaan Kegunaan (Usability) dikatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0.1975

Tabel 4. hasil pengujian validitas variabel information quality

semua variabel X2 atau variabel Kualitas Infomasi (Information Quality ) dikatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0.1975.

Variabel Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0.826392	0.1975	Valid
X2.2	0.855063	0.1975	Valid
X2.3	0.872351	0.1975	Valid
X2.4	0.828603	0.1975	Valid
X2.5	0.880292	0.1975	Valid
X2.6	0.88343	0.1975	Valid
X2.7	0.816697	0.1975	Valid

semua variabel X3 atau variabel Kualitas interaksi (*Interaction Quality* ) dikatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r table

D. Uji Reliabilitas

Variabel Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0.8385	0.1975	Valid
X3.2	0.8734	0.1975	Valid
X3.3	0.8854	0.1975	Valid
X3.4	0.8457	0.1975	Valid
X3.5	0.8802	0.1975	Valid
X3.6	0.8921	0.1975	Valid
X3.7	0.8852	0.1975	Valid

Menurut Notoatmodjo (2005) dalam Widi R (2011), reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang [8].

Tabel 6. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Kriteria	Keterangan
X1	0.934	0.6	Reliable
X2	0.937	0.6	Reliable
X3	0.947	0.6	Reliable

reliable diantaranya nilai Cronbach's Alpha usability (X1) 0.934 , information Quality (X2) dengan nilai Cronbach's Alpha 0.937 , dan nilai Cronbach's Alpha interaction Quality 0.947 lebih besar dari nilai kriteria yaitu 0.6 .

E. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah suatu alat uji dengan model regresi Tujuan nya untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variable bebas (independen)[9]. Uji multikolinearitas dilakukan dengan nilai patokan VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai Tolerance.

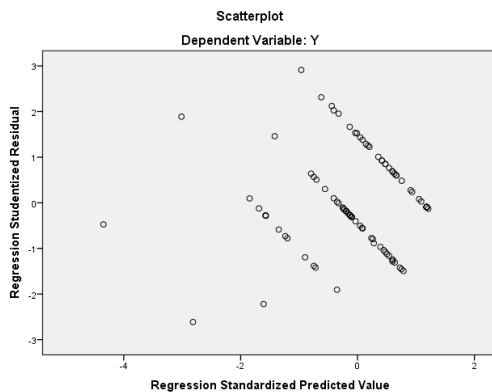
Tabel 6.  
Hasil Pengujian Multikolinieritas

TOLERANCE	VIF
.161	6.199
.118	8.442
.122	8.208

Berdasarkan table diatas tidak ada nya multikolinieritas karena nilai Tolerance lebih dari 0.1 dan Vif lebih kurang dari 10 .

F. Uji heterokedastisitas

salah satu alat uji untuk mengetahui adanya ketidaksamaan variance dari residual dari setiap pengamatan. Jika variance dari residual setiap pengamatan tetap, maka disebut Homokedastisitas sedangkan jika setiap pengamatan berbeda disebut Heterokedastisitas. Model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi masalah heterokedastisitas atau homokedastisitas [9].



Gambar. 3. Hasil uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar diatas tidak adaya masalah heterokedastisitas karena titik titik tidak membentuk pula dan menyebar diatas dan dibawah angka 0 (no1).

G. Auto Korelasi

Auto koralasi adalah suatu kondisi terjadinya korelasi dari residual untuk setiap pengamatan yang disusun menurut urutan waktu. Berikut kriteria auto korelasi : Jika nilai Asymp .sig < 0,05 maka terdapat gejala auto korelasi sedangkan, jika nilai Asymp.sig > 0.05 maka tidak ada gejala auto korelasi .

Tabel 7.  
Hasil Pengujian

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	-.04794
Cases < Test Value	47
Cases >= Test Value	53
Total Cases	100

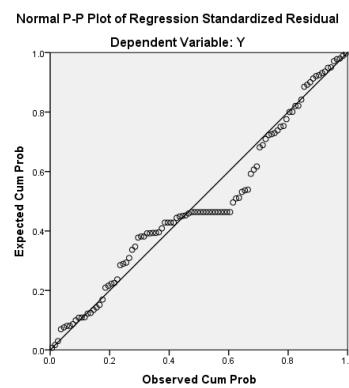
Number of Runs	51
Z	.036
Asymp. Sig. (2-tailed)	.971

Sumber : output spss 24

Menggunakan Run test Hasil yang diperoleh untuk Asymp.sig (2tailed) adalah 0.971 ini berarti bahwa tidak ada gejala auto korelasi

H. Uji Normalitas

Adalah uji dasar sebelum melakukan analisis lebih lanjut,Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah variabel yang digunakan berdistribusi normal atau tidak baik variabel independen atau pun variabel independen Persamaan[2].



Gambar. 4. Hasil uji Normalitas

Data dikatakan normal apabila titik titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal sehingga dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal, dari gambar 4. kita dapat lihat bahwa titik titik mendekati garis dan menyebar di sekitar garis sehingga dapat kita simpulkan bahwa data yang kita miliki berdistribusi normal.

I. Uji T dan Uji F

Uji T digunakan untuk menguji variabel pertanyaan secara parsial atau Untuk menentukan apakah terdapat pengaruh antara variable independent dan dependen secara signifikan.

Tabel 7.  
Hasil Uji signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		t	Sig.	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	(Constant)	.854	.395		
	X1	2.718	.008	.161	6.199
	X2	-.625	.533	.118	8.442
	X3	2.959	.004	.122	8.208

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel diatas dapat kita lihat bahwa :  
 $X1 = 2.718 > 1.98498$  dan siginifikansi  $0.008 < 0.05$  maka dapat disimpulkan adanya pengaruh variable independent Usability (X1) terhadap variable dependen (Y).

$X2 = -.625 < 1.98498$  dan siginifikansi  $0.533 > 0.05$  maka dapat disimpulkan adanya pengaruh variable independent Kualitas Informasi ( Information Quality) (X2) terhadap variable dependen (Y).

$X3 = 2.959 > 1.98498$  dan siginifikansi  $0.004 < 0.05$  maka dapat disimpulkan adanya pengaruh variable independent Kualitas Pelayanan Interaksi (Service Interaction Quality) (X1) terhadap variable dependen (Y).

**J. Koefisien Deterinasi**

Koefisien Deterinasi bertujuan untuk mengetahui berapa persen pengaruh variabel X secara stimulan (Bersama – sama ) terhadap variabel Y.

Tabel 8.  
Hasil koefisien deterinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802 <sup>a</sup>	.643	.632	.52327
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2				
b. Dependent Variable: Y				

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai R Square 0.643 nilai ini di dapat kan dari pengkuadratan koefisen korelasi yaitu  $0.802 \times 0.802 = 0.652864$  atau 65 % maka dapat kita simpulkan bahwa Kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) , dan kualitas interaksi (X3).memiliki pengaruh secara stimulant terhadap variabel Y dengan persentase 65 % dan sedangkan sisanya  $100 \% - 65 \% = 35 \%$  di pengaruhi oleh factor lain.

**K. Uji F**

Uji F digunakan untuk menguji variabel dependen secara simultan atau bersama sama .

Tabel 9.  
Hasil Uji signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.424	3	15.808	57.734	.000 <sup>b</sup>
	Residual	26.286	96	.274		
	Total	73.710	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2						

Berdasarkan hasil tabel diatas nilai F hitung lebih besar dari F tabel dengan nilai  $57.734 > 2.70$  dan signifikansi

lebih kecil dari nilai alpa yaitu  $0.000 < 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pada variabel Kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) , dan kualitas interaksi (X3) secara simultan terhadap variabel Y.

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisa menggunakan Regresi linier berganda terhadap website [www.peruri.co.id](http://www.peruri.co.id) dengan menggunakan metode webqual 4.0 dan menggunakan aplikasi pengolahan statistic SPSS 24, sebagai berikut :

1) Variabel Kegunaan (Usability) atau X1 Terhadap kepuasan Pengguna atau variable (Y)

Nilai t hitung variable X1 2.718 lebih besar dari nilai t Tabel yaitu 1.98498 dan Nilai signifikansi variable X1 0.008 lebih kecil dari pada nilai P-value 0.05 maka dapat disimpulkan adanya pengaruh signifikan variable independent Usability (X1) terhadap variable dependen Kepuasan pengguna (Y) dan H1 diterima, dalam hal ini pengguna dapat dengan mudah dalam menemukan website, mengoperasikan, berinteraksi,mudah untuk navigasi,mempunyai pengetahuan dan mendapatkan pegalaman yang positif.

2) Variabel Kualitas Informasi (Information Quality) atau X2 Terhadap kepuasan Pengguna atau variable (Y) Nilai t hitung kualitas informasi atau X2 yaitu  $-0.625$  lebih kecil dari pada Nilai t table 1.98498 dengan signifikansi 0.533 lebih besardari p-value 0.05 maka dapat disimpulkan tidak adanya pengaruh variable independent Kualitas Informasi ( Information Quality) (X2) terhadap variable dependen (Y) atau pengguna merasa informasi desain dan informasi yang di sajikan belum sesuai dengan keinginan pengguna dan H1 ditolak.

3) Variabel kualitas Interaksi (interaction Quality) atau X3 Terhadap kepuasan Pengguna atau variable (Y) Nilai t hitung variabel kualitas interaksi atau X3 adalah 2.959 lebih besar dari pada nilai T tabel 1.98498 dengan signifikasi 0.004 lebih kecil dari P-value 0.05 maka dapat disimpulkan adanya pengaruh variable independent Kualitas Pelayanan Interaksi (Service Interaction Quality) (X1) terhadap variable dependen (Y) dan h1 di terima , berarti bahwa pengguna website memiliki reputasi yang baik, pengguna merasa anab untuk memberikan informasi pribadi sehingga menarik minat pengguna , dan yakin dengan iformasi yang di berikan.

**V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uji F , nilai F hitung lebih besar dari F tabel dengan nilai 57.734 lebih besar dari F tabel 2.70 dan signifikansi 0.000 lebih kecil 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pada variabel Kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) , dan kualitas interaksi (X3) secara simultan terhadap variabel Y, secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan website [www.peruri.co.id](http://www.peruri.co.id) namun perlu perbaikan pada kualitas informasi (information Quality )

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Jones, "World wide web," *Embroidery*, vol. 63, no. MAY-JUNE, pp. 24–27, 2012, doi: 10.1145/1098867.1098872.
- [2] A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, "Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya," *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*, vol. 4, no. 1, p. 477, 2017, doi: 10.25124/jett.v4i1.994.
- [3] S. J. Barnes and R. Vidgen, "Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange," *Ind. Manag. Data Syst.*, vol. 103, no. 5–6, pp. 297–309, 2003, doi: 10.1108/02635570310477352.
- [4] L. Vinet and A. Zhedanov, *A "missing" family of classical orthogonal polynomials*, vol. 44, no. 8, 2011.
- [5] B. Sumargo, *Teknik Sampling Abstrak*. Jakarta: UNJ PRESS, 2020.
- [6] V. K. Chadha, "Sample size determination in health studies," pp. 55–62, 2006.
- [7] P. D. S. Nasution and M.A., *METODE RESEARCH (penelitian ilmiah)*, vi. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- [8] N. M. Janna, "Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS," *Artik. Sekol. Tinggi Agama Islam Darul Dakwah Wal-Irsyad Kota Makassar*, no. 18210047, pp. 1–13, 2020.
- [9] E. Perdana K, *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. 2016.