

# JURNAL ARMADA INFORMATIKA

STMIK Methodist Binjai

*jurnal.stmikmethodistbinjai.ac.id/jai*

Sistem Informasi

## Penerapan Metode Webqual 4.0 Dalam Pengukuran Kualitas Website Awicoffee

Alfian Jhonatan <sup>1</sup>, Robet <sup>2</sup>, Hendri <sup>2</sup><sup>1,2,3</sup> Program Studi Teknik Informatika, STMIK Time, Medan

### INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 22 November 2023  
 Revisi Akhir: 25 November 2023  
 Diterbitkan *Online*: 01 Desember 2023

### KATA KUNCI

Pengukuran; Website; Metode Webqual 4.0

### KORESPONDENSI

Phone: 061-4561932  
 E-mail: alfianjhonatan47@gmail.com

### A B S T R A K

Pengukuran kualitas website Awicoffee dilakukan dengan tujuan agar pemilik website bisa mengembangkan aspek yang memiliki nilai rendah sehingga bisa terus berkembang seiring dengan zaman. Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah hasil pembagian kuisioner yang diberikan kepada 100 responden. Pengukuran kualitas website dilakukan dengan metode webqual 4.0 dengan 3 aspek yang dinilai yaitu Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna website Awicoffee dan menentukan instrumen yang paling signifikan dalam menentukan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh sebesar 76,59% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 23,41% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Dan juga variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah Kualitas Informasi dengan nilai 5,97 sedangkan untuk variabel Kegunaan memiliki nilai 3,42 dan untuk variabel Kualitas Interaksi Layanan memiliki nilai 3,30.

## PENDAHULUAN

Website menjadi sebuah bagian yang penting dan tidak bisa dipisahkan dari perkembangan teknologi dan informasi. Fungsi dari sebuah website begitu penting di berbagai bidang, baik untuk lembaga atau instansi pemerintahan. Saat ini, banyak aplikasi website yang menyediakan beragam data untuk dilihat dan dikonsumsi oleh semua pihak yang membutuhkan.

Penelitian pada dasarnya suatu kegiatan penyelidikan yang dilakukan secara efektif dan sistematis dengan tujuan untuk memperoleh pengetahuan yang mempunyai manfaat untuk menjawab pertanyaan atau memecahkan masalah dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan analisa kualitas dan sajian informasi dari website AwiCoffee terhadap kepuasan pengguna dengan metode WebQual 4

Untuk melakukan pengukuran kualitas sebuah situs web dengan metode WebQual 4.0, terdapat instrument penyelidikan yang disusun dalam empat parameter yaitu Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, dan Overall. Kelebihan WebQual adalah dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa website, baik website internal (career center, staffsite, studentsite, dan lain-lain) maupun website eksternal (website pemesanan kamar hotel, jual beli online, dan lain-lain). Metode WebQual lebih tepat digunakan untuk pengukuran kualitas dari website.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Metode Webqual 4.0

*Webqual* adalah salah satu metode atau cara untuk mengukur tingkat kualitas website berdasarkan pengalaman dari user. Metode *Webqual* dikembangkan sejak tahun 1998 oleh Barnes dan Vidgen pada situs web e-commerce atau pemerintahan[1].

*Usability* (Kegunaan) adalah kualitas yang berkaitan dengan desain *website*[2], semisal penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna. *Information Quality* (Kualitas Informasi) adalah kualitas isi website, kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna seperti akurasi, format, dan relevansi[3]. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan) adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari lebih dalam suatu website, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi[4], pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website[5].

### 2.2 Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda ditujukan untuk menguji[6] pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Model ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus / linear prediksi atau peramalan dengan menggunakan data berskala interval atau rasio. Skala data yang dimaksud adalah pada semua variabel terutama variabel terikat. Untuk penjelasan diatas, berikut adalah rumus yang terbentuk :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \dots \beta_n X_n$$

Di mana :

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas

### 2.3 Uji Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau kemampuan[7] variabel bebas mempengaruhi atau menjelaskan variabel terikat. Pengujian ini dilakukan untuk menjelaskan varian dari tiap target variabel edogen (variabel yang dianggap dipengaruhi oleh variabel lain dalam model statistika) dengan standar pengukuran sekitar 0,670 dinyatakan kuat, sekitar 0,333 sebagai moderat, dan 0,190 serta di bawahnya menunjukkan tingkat keterlibatannya lemah. Berikut adalah rumus untuk mencari nilai dari  $R^2$  :

$$R^2 = \frac{b_1 \Sigma x_1 y + b_2 \Sigma x_2 y + b_3 \Sigma x_3 y}{\Sigma y^2}$$

Dimana :

x dan y = jumlah data dibagikan dengan rata-rata

### 2.4 Uji Hipotesis Simultan (F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi variabel bebas secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0,5 atau 5%. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut:

1. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, atau variabel independen / bebas tidak berpengaruh terhadap variabel dependent / terikat
2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, atau variabel independen / bebas ada pengaruh terhadap variabel dependent / terikat.

Berikut adalah rumus untuk mencari nilai uji F:

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - K - 1)}$$

Dimana :

K = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah data responden

### 2.5 Uji Hipotesis Partial (t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi variabel bebas secara partial atau terpisah terhadap variabel terikat. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan tingkat signifikansinya 5%. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut:

1. Jika  $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, atau variabel independent / bebas tidak berpengaruh terhadap variabel dependent / terikat
2. Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterim, atau variabel independent / bebas ada pengaruh terhadap variabel dependent / terikat

$$t_{bn} = \frac{b_n}{S_{bn}}$$

Dimana :

$S_{bn}$  = nilai standar defiasi atau standard error

Rumus untuk mencari nilai  $S_{bn}$  dapat dilihat dari persamaan sebagai berikut :

$$S_{bn} = \sqrt{\frac{SE^2}{\text{Determinant Matriks A}} \cdot \text{Kofaktor Matriks } A_{nn}}$$

$$SE = \sqrt{\frac{\sum(Y_i - \hat{Y})^2}{n - k}}$$

Dimana :

SE = *Standard Error*

$Y_i$  = Data variabel terikat ke-i

$\hat{Y}$  = Y Prediksi atau hasil dari perhitungan Regresi Linear Berganda

n = Jumlah data responden

k = Jumlah variabel bebas dan terikat.

## METODOLOGI

### 3.1 Analisis

#### 3.1.1 Lokasi dan Ruang Lingkup Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih yakni AwiCoffee. Dimana pemilihan lokasi tersebut karena pertimbangan bahwa perlu diadakan evaluasi untuk penilaian kualitas website dan objek penelitian yang digunakan adalah situs web AwiCoffee yang beralamat <https://www.awicoffee.com>. Lingkup penelitian yang akan dilakukan ditekankan pada evaluasi kualitas website dengan user situs web AwiCoffee dengan menggunakan kuisisioner *Webqual 4.0* dari 3 aspek yaitu *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality*. Hasil yang diinginkan dengan tahapan proses yang dilakukan ini dimana melibatkan manusia sebagai responden yang ikut serta dalam pengisian kuisisioner demi peningkatan kualitas *website* AwiCoffee.

#### 3.1.2 Analisis Masalah

*Website* AwiCoffee pertama kali dipublikasikan pada tahun 2015 dan memiliki tampilan dan informasi yang terus berkembang sampai sekarang ini. Namun website tersebut belum pernah dilakukan evaluasi dari pihak pengguna atau user. Maka disini penelitian dilakukan dengan maksud agar pihak pemilik *website* bisa memiliki pandangan dari sisi pengguna dan melanjutkan hasil penelitian dengan mengubah instrumen yang menurut pengguna kurang memuaskan. Berikut ini merupakan alur penelitian dalam *website* AwiCoffee : Identifikasi Masalah, Studi Literatur, Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Penentuan Metode Penelitian, Perancangan Aplikasi, Kesimpulan..

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat keterkaitan variabel bebas dengan variabel terikat. Rumus yang digunakan merupakan persamaan dari regresi linear berganda. Untuk membantu memudahkan perhitungan selanjutnya, maka perlu dicari beberapa variabel atau komponen yang diperlukan, yaitu :

1.  $\Sigma$  atau total dari semua variabel bebas dan variabel terikat
2. Nilai b atau koefisiensi regresi

3. Nilai a atau konstanta

Poin pertama bisa dengan mudah didapatkan dengan menjumlahkan seluruh data responden per kategori. Untuk poin nomor dua, nilai b yang diperlukan sesuai dengan jumlah variabel bebas yang ada dimana pada penelitian ini memiliki 3 variabel bebas. Maka rumus yang digunakan memakai matriks sebagai berikut:

$$\begin{bmatrix} n & \Sigma X1 & \Sigma X2 & \Sigma X3 \\ \Sigma X1 & \Sigma X1^2 & \Sigma X1\Sigma X2 & \Sigma X1\Sigma X3 \\ \Sigma X2 & \Sigma X1\Sigma X2 & \Sigma X2^2 & \Sigma X2\Sigma X3 \\ \Sigma X3 & \Sigma X1\Sigma X3 & \Sigma X2\Sigma X3 & \Sigma X3^2 \end{bmatrix} \text{Matriks A}$$

$$\begin{bmatrix} \Sigma Y \\ \Sigma X1Y \\ \Sigma X2Y \\ \Sigma X3Y \end{bmatrix} \text{Matriks H}$$

Untuk Matriks A1 sampai A4 merupakan matriks A yang disisipkan dengan matriks H didalam setiap kolomnya.

$$\begin{bmatrix} \Sigma Y & \Sigma X1 & \Sigma X2 & \Sigma X3 \\ \Sigma X1Y & \Sigma X1^2 & \Sigma X1\Sigma X2 & \Sigma X1\Sigma X3 \\ \Sigma X2Y & \Sigma X1\Sigma X2 & \Sigma X2^2 & \Sigma X2\Sigma X3 \\ \Sigma X3Y & \Sigma X1\Sigma X3 & \Sigma X2\Sigma X3 & \Sigma X3^2 \end{bmatrix} \text{Matriks A1}$$

$$\begin{bmatrix} n & \Sigma Y & \Sigma X2 & \Sigma X3 \\ \Sigma X1 & \Sigma X1Y & \Sigma X1\Sigma X2 & \Sigma X1\Sigma X3 \\ \Sigma X2 & \Sigma X2Y & \Sigma X2^2 & \Sigma X2\Sigma X3 \\ \Sigma X3 & \Sigma X3Y & \Sigma X2\Sigma X3 & \Sigma X3^2 \end{bmatrix} \text{Matriks A2}$$

$$\begin{bmatrix} n & \Sigma X1 & \Sigma Y & \Sigma X3 \\ \Sigma X1 & \Sigma X1^2 & \Sigma X1Y & \Sigma X1\Sigma X3 \\ \Sigma X2 & \Sigma X1\Sigma X2 & \Sigma X2Y & \Sigma X2\Sigma X3 \\ \Sigma X3 & \Sigma X1\Sigma X3 & \Sigma X3Y & \Sigma X3^2 \end{bmatrix} \text{Matriks A3}$$

$$\begin{bmatrix} n & \Sigma X1 & \Sigma X2 & \Sigma Y \\ \Sigma X1 & \Sigma X1^2 & \Sigma X1\Sigma X2 & \Sigma X1Y \\ \Sigma X2 & \Sigma X1\Sigma X2 & \Sigma X2^2 & \Sigma X2Y \\ \Sigma X3 & \Sigma X1\Sigma X3 & \Sigma X2\Sigma X3 & \Sigma X3Y \end{bmatrix} \text{Matriks A4}$$

Dimana :

$\Sigma X1$  = Jumlah seluruh responden pada variabel bebas pertama (*Usability*)

$\Sigma X2$  = Jumlah seluruh responden pada variabel bebas kedua (*Information Quality*)

$\Sigma X3$  = Jumlah seluruh responden pada variabel bebas ketiga (*Service Interaction Quality*)

$\Sigma Y$  = Jumlah seluruh responden pada variabel terikat (Kepuasan Pengguna)

$n$  = Total responden

Lalu kita lakukan untuk mencari nilai determinan untuk matriks A, A1 sampai dengan A4.

Tabel 3.1 Tabel Determinan Matriks

	A	A1	A2	A3	A4
Determinan	850082704	464181776	224843224	391048208	20889032

Lalu dalam setiap matriks dari matriks A, A1 sampai dengan A4 dilakukan perhitungan untuk nilai determinannya. Setelah didapatkan maka bisa dilanjutkan untuk perhitungan nilai b atau koefisien dengan rumus, sebagai berikut:

$$b_n = \frac{\det A_{n+1}}{\det A}$$

Nilai b tersebut sudah bisa kita lakukan perhitungan karena nilai determinan sudah didapatkan dari tabel diatas.

$$b_1 = \frac{\det A_2}{\det A} = \frac{224843224}{850082704} = 0.2645$$

$$b_2 = \frac{\det A_3}{\det A} = \frac{391048208}{850082704} = 0.46$$

$$b_3 = \frac{\det A_4}{\det A} = \frac{20889032}{850082704} = 0.2457$$

Untuk mencari nilai a / konstanta maka menggunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{\det A_1}{\det A}$$

$$a = \frac{464181776}{850082704}$$

$$a = 0.546$$

### 3.1.4 Uji Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau kemampuan variabel bebas mempengaruhi atau menjelaskan variabel terikat. Berikut adalah rumus untuk mencari nilai dari  $R^2$  :

$$R^2 = \frac{b_1 \Sigma x_1 y + b_2 \Sigma x_2 y + b_3 \Sigma x_3 y}{\Sigma y^2}$$

Untuk nilai x dan y merupakan variabel yang berbeda dari X dan Y nilai dari data responden. Nilai x dan y bisa didapatkan dengan menggunakan rumus seperti berikut :

$$\begin{aligned} \Sigma x_1 y &= \Sigma X_1 Y - \frac{\Sigma X_1 * \Sigma Y}{n} & \Sigma x_2 y &= \Sigma X_2 Y - \frac{\Sigma X_2 * \Sigma Y}{n} \\ \Sigma x_1 y &= 20147 - \frac{1415 * 1407}{100} & \Sigma x_2 y &= 19901 - \frac{1395 * 1407}{100} \\ \Sigma x_1 y &= 20147 - 19909,05 & \Sigma x_2 y &= 19901 - 19627,65 \\ \Sigma x_1 y &= 237,95 & \Sigma x_2 y &= 273,35 \\ \\ \Sigma x_3 y &= \Sigma X_3 Y - \frac{\Sigma X_3 * \Sigma Y}{n} & \Sigma y^2 &= \Sigma Y^2 - \frac{\Sigma Y * \Sigma Y}{n} \\ \Sigma x_3 y &= 19549 - \frac{1369 * 1407}{100} & \Sigma y^2 &= 20135 - \frac{1407 * 1407}{100} \\ \Sigma x_3 y &= 19549 - 19261,83 & \Sigma y^2 &= 20135 - 19796,49 \\ \Sigma x_3 y &= 287,17 & \Sigma y^2 &= 338,51 \end{aligned}$$

Setelah mendapatkan variabel yang diperlukan untuk perhitungan uji determinasi, maka kita bisa melakukan kalkulasinya dengan rumus  $R^2$  yang sudah tertera, yakni sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{b_1 \Sigma x_1 y + b_2 \Sigma x_2 y + b_3 \Sigma x_3 y}{\Sigma y^2}$$

$$R^2 = \frac{0,2645 \times 237,95 + 0,46 \times 273,35 + 0,2457 \times 287,17}{338,51}$$

$$R^2 = \frac{259,236444}{338,51}$$

$$R^2 = 0,7658162$$

### 3.1.5 Uji Hipotesis Simultan (F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi variabel bebas secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat. Berikut adalah perhitungan untuk mencari nilai F :

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - K - 1)}$$

$$F = \frac{0,7659 / 3}{(1 - 0,7659) / (100 - 3 - 1)}$$

$$F = \frac{0,2553}{0,0024}$$

$$F = 104,6683$$

Nilai F hitung tersebut akan kita bandingkan dengan nilai F tabel pada tingkat kepercayaan 95%, df1 (variabel bebas) sama dengan 3 dan df2 (jumlah data – variabel bebas – variabel terikat) sama dengan 96 yang dimana nilai F tabel adalah 2,70. Karena F hitung > F tabel, maka H1 diterima yang berarti variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat atau kepuasan pengguna.

### 3.1.6 Uji Hipotesis Partial (t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi variabel bebas secara partial atau terpisah terhadap variabel terikat. Berikut adalah perhitungan untuk mencari nilai uji t untuk masing-masing variabel bebas :

$$SE = \sqrt{\frac{\sum(Y_i - \hat{Y})^2}{n - k}}$$

$$SE = \sqrt{\frac{79.2599}{100 - 4}}$$

$$SE = \sqrt{0.8256}$$

$$SE = 0.9086$$

$$S_{bn} = \sqrt{\frac{SE^2}{Determinant Matriks A} \cdot Kofaktor Matriks A_{(nn+11)}}$$

Dikarenakan nilai dari kofaktor matriks A nn belum didapatkan, maka kita perlu lakukan perhitungan untuk mencari nilai kofaktor matriks terlebih dahulu. Setelah dilakukan perhitungan maka didapatkan nilai kofaktor matriks sebagai berikut :

Tabel 3.2 Tabel Kofaktor Matriks

	A11	A22	A33	A44
Kofaktor	647885712	6123024	6099308	5680100

Karena sudah mendapat nilai dari setiap kofaktor matriks, maka kita bisa melanjutkan perhitungan untuk nilai standar error setiap variabel dengan rumus yang sudah ada, yakni :

$$S_{b1} = \sqrt{\frac{SE^2}{Determinant Matriks A} \cdot Kof A 22}$$

$$S_{b1} = \sqrt{\frac{0.9086^2}{850082704} \cdot 6123024}$$

$$S_{b1} = \sqrt{0.0059463}$$

$$S_{b1} = 0.0771$$

$$S_{b2} = \sqrt{\frac{SE^2}{Determinant Matriks A} \cdot Kof A 33}$$

$$S_{b2} = \sqrt{9.7114E^{-10} \times 6099308}$$

$$S_{b2} = \sqrt{0.0059233}$$

$$S_{b2} = 0.0769$$

$$S_{b3} = \sqrt{\frac{SE^2}{Determinant Matriks A} \cdot Kof A 44}$$

$$S_{b3} = \sqrt{9.7114E^{-10} \times 5680100}$$

$$S_{b3} = \sqrt{0.005516}$$

$$S_{b3} = 0.0743$$

Setelah semua variabel telah didapatkan maka bisa kita lakukan perhitungan untuk mencari nilai uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{array}{lll}
 t_{b1} = \frac{b_1}{S_{b1}} & t_{b2} = \frac{b_2}{S_{b2}} & t_{b3} = \frac{b_3}{S_{b3}} \\
 t_{b1} = \frac{0,2645}{0,0771} & t_{b2} = \frac{0,46}{0,0769} & t_{b3} = \frac{0,2457}{0,0743} \\
 t_{b1} = 3,4306 & t_{b2} = 5,981 & t_{b3} = 3,311
 \end{array}$$

Maka dengan hasil perhitungan uji t, dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai t tabel pada nilai derajat bebas sama dengan 97 dan tingkat kepercayaan 95% adalah 1,9847
2. Karena 3,4306 ( $t_1$ ) > 1,9847, maka berarti ada pengaruh variabel Usability terhadap variabel kepuasan pengguna
3. Karena 5,981 ( $t_2$ ) > 1,9847, maka berarti ada pengaruh variabel Information Quality terhadap variabel kepuasan pengguna
4. Karena 3,311 ( $t_3$ ) > 1,9847, maka berarti ada pengaruh variabel Service Interaction Quality terhadap variabel kepuasan pengguna

### 3.1.7 Instrumen

Instrumen penelitian ini terdiri dari 4 variabel masing-masing variabel berisi pertanyaan yang berjumlah 4 butir maka jumlah pertanyaan ada 16 pertanyaan.

Variabel	Pertanyaan Kuisisioner	Simbol
Usability (Kegunaan)	Apakah pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website	X1_1
	Apakah interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	X1_2
	Apakah pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website	X1_3
	Apakah website memiliki tampilan yang menarik	X1_4
Information Quality (Kualitas Informasi)	Apakah website memberikan informasi yang akurat	X2_1
	Apakah website memberikan informasi yang dapat dipercaya	X2_2
	Apakah website memberikan informasi secara tepat waktu	X2_3
	Apakah website menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci	X2_4
Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Pelayanan)	Apakah website memiliki reputasi yang baik	X3_1
	Apakah website menjaga keamanan data pribadi pengguna/member	X3_2
	Apakah website memberikan ruang untuk diskusi antar member	X3_3
	Apakah website memberi rasa aman pada pengguna saat mengunduh	X3_4
Kepuasan Pengguna	Website ini efektif dalam penggunaannya	X4_1
	Website ini efisien dalam penggunaannya	X4_2
	Website ini memberi rasa keyakinan dalam penggunaannya	X4_3
	Secara keseluruhan, saya puas dengan website ini	X4_4

## Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Hasil

Berikut akan ditampilkan website, yaitu :



Gambar 4.1 Tampilan Landing Page



Gambar 4.2 Tampilan Tabel Data

#### 1. Tampilan *Landing Page* ( Halaman Awal )

Tampilan yang berisikan navigation bar guna untuk mempermudah aksesibilitas pengguna agar mudah berpindah dari section yang satu ke yang lainnya. Berisi nama dari website yang diteliti yaitu AwiCoffee dan juga tujuan dari penelitian yang dilakukan.

#### 2. Tampilan Tabel Data

Pada tampilan ini, pengguna bisa melihat beberapa sampel data yang sudah penulis kumpulkan dengan kuisioner yang sudah dilakukan. Untuk melihat tabel keseluruhan data yang ada bisa melakukan klik pada tombol *Click to Show More* Apabila user klik tombol *Click to Add Data* maka akan diarahkan ke halaman baru untuk menambahkan data



Gambar 4.3 Tampilan Tambah Data



Gambar 4.4 Tampilan Regresi Linear Berganda

#### 3. Tampilan Tambah Data

Tampilan ini bisa user gunakan untuk menambahkan data yang baru kedalam database sehingga bisa diolah dan menghasilkan nilai pengujian yang baru.

#### 4. Tampilan Regresi Linear Berganda

Tampilan ini akan menampilkan rumus, pengertian dan cara untuk menghitung nilai regresi linear berganda berdasarkan database yang sudah dimasukkan



Gambar 4.5 Tampilan Uji R<sup>2</sup>



Gambar 4.6 Tampilan Uji F

#### 5. Tampilan Uji R<sup>2</sup>

Tampilan ini akan menampilkan perhitungan untuk mencari nilai  $R^2$  dan menampilkan kesimpulan dari hasil perhitungan yang sudah dilakukan.

#### 6. Tampilan Uji F

Tampilan ini akan menampilkan perhitungan untuk mencari nilai F dan menampilkan kesimpulan dari hasil perhitungan yang sudah dilakukan.



**Gambar 4.7** Tampilan Uji T

#### 7. Tampilan Uji T

Tampilan ini akan menampilkan perhitungan untuk mencari nilai T dan menampilkan kesimpulan dari hasil perhitungan yang sudah dilakukan.

### KESIMPULAN

Setelah penelitian telah selesai dilakukan, maka penulis menyimpulkan beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Website penelitian pengukuran kepuasan pengguna terhadap website AwiCoffee dapat memberikan kemudahan dan pemahaman tentang unsur, metode dan faktor-faktor yang diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna suatu website. Instrumen atau variabel yang paling mempengaruhi dalam penelitian ini yaitu variabel *Information Quality* dengan nilai uji t sebesar 5,97 sedangkan untuk variabel *Usability* memiliki nilai uji t sebesar 3,42 dan untuk variabel *Service Interaction Quality* memiliki nilai uji t sebesar 3,30. Ketiga variabel bebas yang dilakukan untuk penelitian memiliki pengaruh sebesar 76,59% (dapat dilihat dari nilai uji determinasi) terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 23,41% lainnya dipengaruhi dari variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini..

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Al Baiti, S. Suprpto, and A. Rachmadi, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 9, pp. 885–892, 2017.
- [2] Y. Pratama and D. S. Kusumo, "Pengukuran kualitas website cdc universitas telkom menggunakan metode webqual 4.0," *eProceedings Eng.*, vol. 2, no. 1, 2015.
- [3] T. S. Alasi and P. Fitriani, "e-Planning Menerapkan Algoritma Boyer Moore untuk Penyesuaian Usulan Berdasarkan Tupoksi Organisasi Perangkat Daerah," in *SINTAKS (Seminar Nasional Teknologi Informasi Komputer dan Sains 2019)*, 2019, pp. 128–137.
- [4] H. Alifiarga, "Penerapan metode webqual 4.0 pada pengukuran kualitas website pencarian kerja (studi kasus: Jobstreet)," Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2019.
- [5] A. Y. Rezkiani, "Pengukuran Kualitas Website Unit Pengembangan Karir Dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0," Universitas Brawijaya, 2017.
- [6] M. Fiqih and Y. Kusnadi, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Dosen Berprestasi Dengan Metode Simple Additive Weighting," *Inf. Syst. Educ. Prof. J. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, pp. 41–48, 2017.
- [7] S. Syaifullah and D. O. Soemantri, "Pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: Cv. Zamrud multimedia network)," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2016.