

## Analisis Pengaruh Kualitas Website Simojang Berdasarkan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) terhadap Kepuasan Pengguna

Martya Noor Aini Mufflikhatun<sup>1</sup>, Fitrianiingsih<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Magister Manajemen Sistem Informasi Universitas Gunadarma, <sup>2</sup>Fakultas Ilmu Komputer Universitas Gunadarma, Universitas Gunadarma, <sup>1,2</sup>Jl. Margonda Raya No.100, Depok, Jawa Barat, Indonesia 16424  
e-mail: : <sup>1</sup>martya.noor.aini.m@gmail.com, <sup>2</sup>fitrianiingsih@staff.gunadarma.ac.id

Submitted Date: January 12<sup>th</sup>, 2024  
Revised Date: January 28<sup>th</sup>, 2024

Reviewed Date: January 27<sup>th</sup>, 2024  
Accepted Date: January 29<sup>th</sup>, 2024

### Abstract

*The Network Node Performance Monitoring Information System (SIMOJANG) is a means of monitoring, evaluating and assisting all Network Nodes in implementing the 5 pillars of geospatial information infrastructure (IIG), namely policy, institutions, human resources, standards and technology. Analysis of the quality of the SIMOJANG website is needed to improve the quality of services from SIMOJANG in the future and as feedback to determine the advantages and disadvantages of the SIMOJANG website from the user's perspective. The aim of this research is to find out whether the performance of SIMOJANG is in accordance with user expectations based on the WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The dimensions of website quality in this research are Usability, Information Quality and Service Interaction Quality. Respondents in this research were BIG, PPIIG, Network Nodes of Ministries/Institutions and Regional Governments (Provincial/Regency/City). Data collection was obtained from distributing online questionnaires with a sampling technique using random sampling totaling 117 respondents. The results of this research are that 58.9% of SIMOJANG quality influences user satisfaction while the remainder is influenced by variables not tested in this research. Based on the results of the performance and importance analysis (IPA), several indicators still require a lot of attention because they are in quadrant I (indicators considered important for users but their performance is still low). From these results, researchers suggest developing a website based on indicators in areas that require the most attention.*

*Keywords: Quality; Website; Webqual 4.0; Importance Performance Analysis*

### Abstrak

Sistem Informasi Monitoring Kinerja Simpul Jaringan (SIMOJANG) merupakan sarana monitoring, evaluasi dan pendampingan kepada semua Simpul Jaringan dalam mengimplementasi 5 pilar infrastruktur informasi geospasial (IIG) yaitu kebijakan, kelembagaan, sumber daya manusia, standar, dan teknologi. Analisis kualitas *website* SIMOJANG diperlukan untuk peningkatan kualitas layanan dari SIMOJANG dimasa mendatang dan sebagai umpan balik untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari *website* SIMOJANG dari perspektif pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kinerja dari SIMOJANG telah sesuai dengan harapan pengguna berdasarkan metode *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dimensi kualitas *website* dalam penelitian ini yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*. Responden dalam penelitian ini adalah BIG, PPIIG, Simpul Jaringan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (Provinsi/Kabupaten/Kota). Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuesioner *online* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* berjumlah 117 responden. Hasil penelitian ini adalah 58,9% kualitas SIMOJANG mempengaruhi kepuasan pengguna sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diuji dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis kinerja dan kepentingan (IPA), beberapa indikator masih membutuhkan banyak

perhatian karena berada pada kuadran I (indikator dinilai penting bagi pengguna namun kinerjanya masih rendah). Dari hasil tersebut, peneliti menyarankan untuk dilakukan pengembangan *website* pada indikator yang berada pada daerah yang paling banyak membutuhkan perhatian.

Kata Kunci : Analisis, *Importance Performance Analysis*, *WebQual 4.0*, *Website*.

## 1. Pendahuluan

Badan Informasi Geospasial (BIG), sebagai lembaga pemerintah nonkementerian di bidang informasi geospasial, bertugas membina simpul jaringan. Simpul jaringan terdiri atas kementerian/lembaga dan pemerintah daerah (Perpres 24/2014). BIG melaksanakan tugas tersebut dengan membangun Sistem Informasi Monitoring Kinerja Simpul Jaringan (SIMOJANG). *Website* SIMOJANG dibangun sebagai sarana monitoring, evaluasi dan pendampingan kepada semua simpul jaringan dalam mengimplementasi 5 (lima) pilar infrastruktur informasi geospasial (IIG), yaitu kebijakan, kelembagaan, sumber daya manusia, standar, dan teknologi. Informasi kinerja seluruh simpul jaringan ditampilkan pada *website* SIMOJANG.

Setiap simpul jaringan dapat melakukan pengisian kuesioner yang ada pada *website* simojang.big.go.id secara mandiri (*self assessment*). Kuesioner ini berisi pertanyaan terkait kondisi terkini pada setiap simpul jaringan dalam mengimplementasi 5 pilar IIG. Informasi kinerja seluruh simpul jaringan berdasarkan hasil *self assessment* digunakan dalam proses penilaian penghargaan simpul jaringan terbaik. Hal ini perlu dilakukan evaluasi yang dapat mengukur kualitas *website* SIMOJANG sehingga dapat diketahui pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil observasi peneliti, *website* SIMOJANG belum menerapkan prinsip tampilan responsif (*responsive layout*), sementara telepon seluler mendominasi pilihan masyarakat untuk mengakses internet dengan porsi sekitar 98,70 persen pada tahun 2021, dan 98,44 persen pada tahun 2022 (BPS, 2022). Jumlah simpul jaringan kementerian/lembaga yang telah terbagi dalam 5 kelas kriteria belum akurat, karena semua badan penelitian nasional Indonesia seperti LIPI, BPPT, BATAN dan (LAPAN kemudian diintegrasikan menjadi Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN). *website* SIMOJANG juga belum memiliki fitur *live chat* untuk komunikasi antara simpul jaringan dan penghubung simpul jaringan.

Hal ini perlu dilakukan analisis kualitas dari persepsi pengguna berdasarkan variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

Metode WebQual dan IPA digunakan untuk mengukur kualitas *website* SIMOJANG berlandaskan persepsi pengguna dan memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang harus diprioritaskan dalam meningkatkan kualitas *website*. Metode WebQual versi 4.0 menilai kualitas *website* melalui kriteria kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), sedangkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) melihat kepuasan pengguna melalui kinerja (*performance*) *website* dan kepentingan (*importance*) pengguna, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan atau perlu dipertahankan serta dapat mengetahui perbedaan dari dua perspektif penilaian kepuasan. Metode IPA juga menunjukkan analisis kesesuaian dan kesenjangan gap antara persepsi dengan harapan/kepentingan pengguna (Akbar, Purnama, Salsabila & Salsabila, 2022).

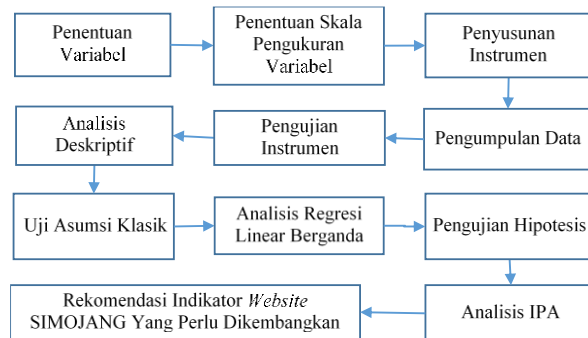
Beberapa penelitian lain telah dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* menggunakan metode WebQual dan IPA. Hasil analisis kualitas *website* Mediacenter menggunakan metode WebQual dan IPA adalah 65,83% pengguna merasa cukup puas dengan kinerja *website* (Zarnelly & Syaifuddin, 2023). Hasil analisis kualitas *website* SPEKMA Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro adalah belum cukup sesuai dengan harapan pengguna. Terbukti dari rata-rata nilai kepentingan 4,12 sedangkan rata-rata kinerja 4,08 (Devi & Utomo, 2023). Hasil analisis kualitas *website* E-Health Surabaya menggunakan metode WebQual dan IPA adalah -0,06 (negative), artinya kualitas *website* masih kurang dan belum sesuai harapan pengguna (Hanifah, Ali, Al Ghifari & Fatwa, 2022). Hasil analisis kualitas *website* SMP Negeri 2 Barombong Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa dengan Metode Webqual 4.0 dan

IPA adalah belum sesuai harapan penggunanya (Rusli & Ziveria, 2021). Hasil analisis kualitas *website* Universitas Terbuka Palembang menggunakan metode WebQual dan IPA adalah nilai kinerja 92,66% dan nilai harapan (*importance*) sebesar 92,68%, artinya kualitas *website* sudah baik (Mardalena & Andryani, 2021).

Pada penelitian ini, dilakukan analisis pengaruh kualitas *website* simojang terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (IPA). Penelitian ini akan menghasilkan penilaian pengaruh variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna, serta rekomendasi mengenai indikator-indikator yang perlu diperbaiki atau dipertahankan dalam proses pengembangan *website* SIMOJANG berdasarkan penilaian pengguna.

## 2. Metode Penelitian

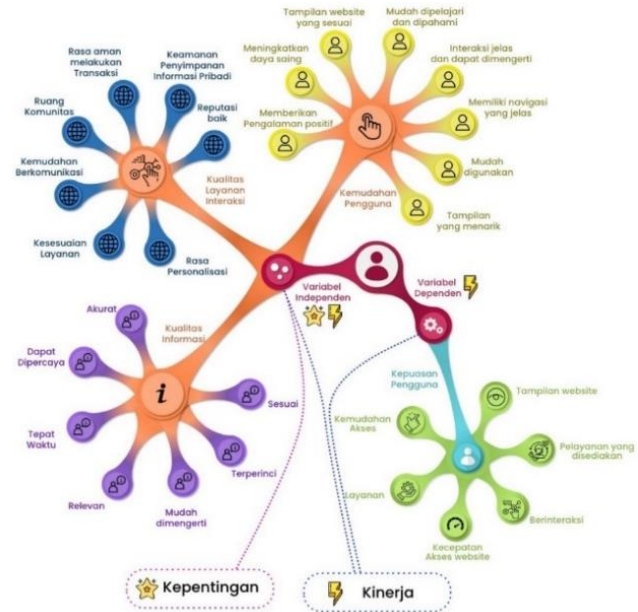
Penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan proses penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas *website* SIMOJANG berdasarkan metode webqual dan importance performance analysis (IPA) terhadap kepuasan pengguna. Bagan umum metode atau tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### 2.1. Penentuan Variabel

Penelitian ini menggunakan 3 variabel bebas atau independen (*usability*, *information quality*, *service interaction quality*) dan 1 variabel terikat atau dependen yaitu *user satisfaction*, seperti yang terlihat dari gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

### 2.2. Penentuan Skala Pengukuran Variabel

Alat analisis yang dapat digunakan untuk mengevaluasi data disebut dengan teknik skala. Penentuan skala pengukuran variabel menggunakan skala likert yang terdiri atas 4 skor yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju.

### 2.3. Penyusunan Instrumen

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, misalnya data kuesioner yang disebarakan kepada responden. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri atas 50 pertanyaan, yang dibagi menjadi 4 bagian. Pada bagian pertama terdapat 16 (enam belas) pertanyaan mengenai kemudahan pengguna (*usability*). Pada bagian kedua terdapat 14 (empat belas) pertanyaan mengenai kualitas informasi (*information quality*). Pada bagian ketiga terdapat 14 (empat belas) pertanyaan mengenai kualitas pelayanan interaksi (*service interaction quality*). Pada bagian terakhir terdapat 6 (enam) pertanyaan mengenai kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

### 2.4. Pengumpulan Data

Tahap ini dilakukan dengan beberapa langkah yang dimulai dengan menentukan menentukan populasi dan sampel responden, serta menyebarkan kuesioner.

Pada halaman dashboard SIMOJANG per tahun 2023, terdapat 349 simpul jaringan yang telah mengakses *website* SIMOJANG. Hal tersebut dikarenakan per simpul jaringan dan PPIIG hanya diberikan satu akun pengguna. Berdasarkan data tersebut maka penarikan sampel menggunakan metode slovin dengan batas kesalahan 10% dengan persamaan 1.

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

n : sampel

N : populasi  $\rightarrow N = 349$

e : taraf kesalahan (10%)  $\rightarrow e = 10\% = 0.1$

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{349}{1 + 349 (0.1)^2} = 77,58$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini dibulatkan menjadi 78 responden.

## 2.5. Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen penelitian digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang disebar dapat dipercaya dan bernilai sah. Terdapat 2 (dua) pengujian pada tahap ini yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner yang digunakan dalam uji coba disebut dengan pre-kuesioner, sedangkan kuesioner yang dapat dipercaya dan bernilai sah disebut dengan *main* kuesioner.

### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan dari suatu instrumen pengukuran. Validitas suatu instrumen penelitian dapat dianggap terpenuhi jika:

1. Koefisien korelasi produk melebihi 0,3.
2. Jika koefisien produk moment pearson  $> r$  Tabel ( $\alpha; n-2$ ) n = jumlah sampel.
3. Nilai signifikan  $\leq \alpha$ .

Berikut rumus Analisis Korelasi Product Moment Pearson:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (2)$$

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

n = Jumlah responden

$\sum X$  = Jumlah skor butir soal

$\sum Y$  = Jumlah skor total soal

$\sum X^2$  = Jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$  = Jumlah skor total kuadrat butir soal

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan derajat sejauh mana ukuran menciptakan respon yang sama sepanjang waktu dan lintas situasi. Suatu alat ukur dikatakan reliabel jika hasil pengukuran dari alat ukur tersebut stabil dan konsisten. Instrumen yang bila digunakan akan menghasilkan data yang sama merupakan instrumen yang reliabel. Uji reliabilitas dapat menggunakan Cronbach Alpha. Berikut ini adalah rumus Cronbach Alpha:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (3)$$

$r_{11}$  = Ukuran reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah ragam butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = Varian total pertanyaan

Setelah nilai koefisien r diperoleh, maka perlu ditetapkan suatu nilai koefisien yang reliabel. Tingkat reliabilitas yang diperoleh melalui Cronbach's Alpha dapat diukur melalui skala alpha 0 sampai 1. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memenuhi standar koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6 ( $\alpha > 0,5$ ) (Ghozali, 2011).

## 2.6. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan pada data yang diperoleh dari responden. Analisis ini membantu dalam menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga pola-pola tersebut dapat diidentifikasi sesuai dengan semua karakteristik data yang ada. Analisis deskriptif yang dihasilkan dalam penelitian berupa:

- a. Analisis deskriptif responden yang menggambarkan profil responden, dengan cara mengelompokkan responden berdasarkan kategori, domisili (region), dan pendidikan responden dalam bentuk diagram pastel (*pie chart*).
- b. Analisis deskriptif variabel, dengan cara melakukan analisis terhadap variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *User Satisfaction* pada *WebQual* 4.0 meliputi perhitungan ukuran penyebaran *mean*, *median*, standar deviasi, dan varian.

## 2.7. Uji Asumsi Klasik

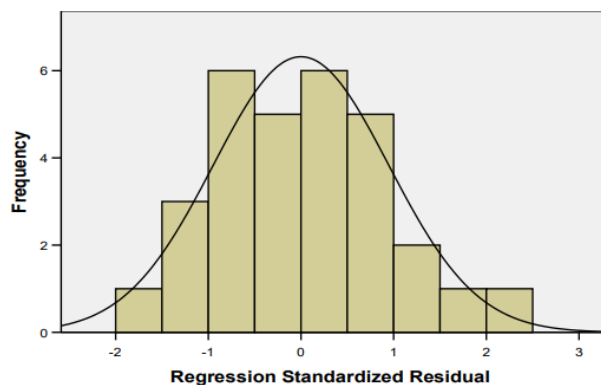
Uji asumsi klasik ini dilakukan sebelum melakukan uji regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan 3 uji asumsi klasik yaitu:

### a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas yang digunakan adalah teknik analisis grafik dan analisis statistik. Analisis grafik, yaitu dengan melihat grafik histogram dan grafik normal *probability plot* (*p-plot*). Analisis statistik yang digunakan adalah uji nonparametric Kolmogorov-Smirnov (K-S).

#### • Uji Normalitas – Histogram

Tampilan grafik histogram, distribusi data membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distribusi normal, seperti gambar 3 (Novelia, E., Effendi, I., & Syahputri, Y., 2021).



Gambar 3. Contoh Grafik uji normalitas - histogram

#### • Uji Normalitas – Probability Plot

Dalam analisis grafik, metode probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data aktual dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Berikut langkah-langkah pengambilan keputusan (Ghozali, 2011):

- Jika data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Sebaliknya, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### • Uji Normalitas – kolmogorov-smirnov

Dasar dari uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* adalah membandingkan distribusi data yang akan diuji normalitasnya dengan distribusi normal standar. Nilai yang digunakan pada uji ini adalah nilai *unstandardized residual*. Uji *Kolmogorov-Smirnov* dilakukan dengan kriteria pengujian sebagai berikut (Dewi, Herawati & Sulindawati, 2015):

- a. Nilai signifikan (*Asymp.sig*)  $> 0.05$ , artinya data residual berdistribusi normal.
- b. Nilai signifikan (*Asymp.sig*)  $< 0.05$ , artinya data residual berdistribusi tidak normal.

### b. Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk menilai apakah terdapat hubungan linear signifikan antara dua variabel atau tidak. Pada penelitian ini, uji linearitas yang digunakan adalah metode *explanatory (mean compare)*. Metode ini melakukan uji untuk menentukan apakah terdapat korelasi linear antara variabel prediktor atau independen (x) dengan variabel kriteria atau dependen (Y).

Uji linearitas dilakukan dengan kriteria pengujian sebagai berikut (Widana & Muliani, 2020):

- a. Nilai *Deviation from Linearity Sig.*  $> 0,05$ , berarti ada hubungan linear secara signifikan antara variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).
- b. Nilai *Deviation from Linearity Sig.*  $< 0,05$ , berarti tidak ada hubungan linear secara signifikan antara variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

### c. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk mengetahui model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model yang baik tidak akan terjadi korelasi antar variabel bebas, apabila variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Uji multikolinieritas dapat dideteksi dengan menggunakan nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), dari kedua nilai tersebut dapat menunjukkan setiap variabel *independent* yang mana akan dijelaskan oleh variabel *independent* lainnya.

- Jika nilai tolerance value  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas

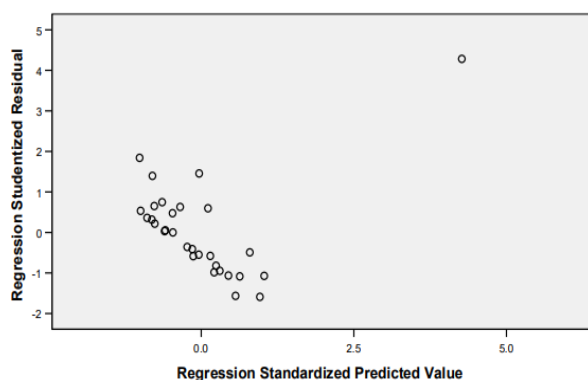
- Jika nilai tolerance value  $< 0,10$  dan  $VIF > 10$  maka terjadi multikolinieritas

#### d. Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini, uji heteroskedastisitas menggunakan teknik analisis grafik *scatterplot*, analisis statistik *park* dan *rank spearman*.

##### • Uji Heteroskedastisitas – Scatterplot

Metode grafik scatterplot dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, seperti yang dilihat pada Gambar 4. (Novelia dkk., 2021).



Gambar 4. Contoh Grafik hasil Uji heteroskedastisitas  
(Sumber : Novelia, E., et al., 2021)

Pedoman atau ketentuan yang dilakukan untuk melihat atau mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dengan melihat pola Gambar Scatterplot antara lain:

1. Titik-titik data tersebar di atas maupun di bawah (sekitar nilai 0).
2. Data tidak berkumpul hanya di satu sisi, baik di atas maupun di bawah.
3. Pola sebar titik data tidak diperkenankan untuk membentuk gelombang yang melebar, menyempit, dan kemudian melebar kembali.
4. Sebaran titik data tidak memiliki pola tertentu.

##### • Uji Heteroskedastisitas – Rank Spearman

Selain menggunakan metode grafik scatterplot, uji heteroskedastisitas dapat juga dilakukan dengan metode rank spearman. Analisis rank spearman dalam uji heteroskedastisitas dilakukan dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi atau Sig (2 tailed)  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

2. Jika nilai signifikansi atau Sig (2 tailed)  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat masalah heteroskedastisitas.

##### • Uji Heteroskedastisitas – Uji Park

Uji Park merupakan metode yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas pada variabel dalam suatu penelitian dengan melakukan regresi terhadap nilai logaritma natural dari residual kuadrat ( $\ln U^2$ ) (Andini, 2022). Uji ini bertujuan untuk mendeteksi keberadaan heteroskedastisitas pada kesalahan, di mana proses pengujian melibatkan regresi antara variabel bebas dan kesalahan.

Uji park menggunakan perangkat lunak statistik SPSS, dengan hasil signifikansi dapat diinterpretasikan sebagai berikut: jika nilai signifikansi  $>$  dari  $0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas; sedangkan jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , hal ini menandakan keberadaan heteroskedastisitas.

#### 2.8. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengevaluasi bagaimana variabel independen mempengaruhi arah dan tingkat pengaruhnya terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan 3 analisis regresi yaitu:

##### a. Model Regresi

Uji regresi linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya (Sugiyono.; 2018). Uji regresi linier berganda ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X1, X2, dan X3). Dengan demikian, bisa diketahui kuatnya hubungan antara beberapa variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat dan dinyatakan dengan rumus. Persamaan regresi berganda yang diterapkan dalam penelitian ini memiliki bentuk umum sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad (4)$$

Di mana:

Y = Kepuasan Keseluruhan

a = Konstanta

X1 = Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

- X2 = Kualitas Informasi (*Information Quality*)  
 X3 = Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)  
 b1,b2,b3 = Besaran koefisien dari masing-masing variabel  
 e = Error

Keadaan-keadaan bila koefisien-koefisien regresi, yaitu b1, dan b2 mempunyai nilai :

- Nilai=0. Dalam hal ini variabel Y tidak dipengaruhi oleh X1 dan X2.
- Nilainya negatif. Disini terjadi hubungan dengan arah terbalik antara variabel tak bebas Y dengan variabel-variabel X1 dan X2.
- Nilainya positif. Disini terjadi hubungan yang searah antara variabel tak bebas Y dengan variabel bebas X1 dan X2.

### b. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda berfungsi untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak. Analisis korelasi berganda ditentukan dari besar ya nilai R. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, dan sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi dapat dilihat pada Tabel 1 (Sugiyono, 2018).

Tabel 1. Interpretasi Koefisien Korelasi

Nilai	Kategori
0,0 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

### c. Analisis Koefisien determinasi

Analisis koefisien determinasi atau *R-Square* ( $R^2$ ) berfungsi untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen.

## 2.9. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menganalisis dan menarik kesimpulan terhadap permasalahan yang diteliti. Pengujian ini bertujuan untuk menentukan apakah terdapat dampak dari variabel

independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan dua uji hipotesis yaitu Uji Koefisien Regresi Bersama-Sama (Uji F) dan Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T).

### a. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan pada pengujian hipotesis secara parsial, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006). Pengujian ini membandingkan antara nilai t hitung dengan tabel dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika t hitung > t tabel dan probabilitas(sig) < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima.
2. Jika t hitung < t tabel dan probabilitas(sig) >0,05 maka H0 diterima dan H1 ditolak.

Pengujian ini memiliki dua hipotesis yaitu

1. H0 = variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. H1 = semua variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen

### b. Uji F

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006). Uji F dikenal juga sebagai uji Anova. Pengujian ini membandingkan antara nilai F hitung dengan F tabel dengan kriteria sebagai berikut

1. Jika F hitung > F tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima.
2. Jika F hitung < F tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

Pengujian ini memiliki dua hipotesis yaitu

1. H0 = semua variabel independen **bukan merupakan** penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. H1 = semua variabel independen secara simultan **merupakan** penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen

## 2.10. Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Penelitian ini menggunakan 4 analisis kinerja dan kepentingan yaitu:

**a. Analisis Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan**

Analisis tingkat penilaian kinerja berfungsi untuk mengetahui seberapa besar kinerja website yang dirasakan pengguna saat ini sementara perhitungan tingkat penilaian kepentingan digunakan untuk mengetahui nilai kondisi website yang diinginkan oleh pengguna.

Perhitungan tingkat penilaian variabel kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) yaitu mengalikan skala dari setiap skor dengan banyaknya skor.

**b. Analisis Tingkat Kesesuaian**

Analisis tingkat kesesuaian merupakan analisis yang memiliki hasil dari perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

**c. Analisis Kesenjangan (GAP)**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas dari website yang diteliti antara kualitas yang dirasakan saat ini dengan kualitas yang telah ditargetkan sebelumnya. Tingkat kualitas website dikatakan baik ditunjukkan dengan nilai  $Q_i (gap) \geq 0$ . Hal ini berarti bahwa kualitas yang diharapkan oleh responden telah sesuai dengan kualitas yang ada saat ini. Sebaliknya jika  $Q_i < 0$  maka sistem atau website dikatakan kurang atau belum memenuhi kepentingan atau keinginan pengguna. Analisis kesenjangan dirumuskan pada Persamaan 2.6 Hasna & Nuryana, 2021):

$$Q_i (Gap) = Perf(i) - Imp(i) \quad (2.10)$$

Keterangan:

$Q_i(Gap)$  = tingkat kesenjangan kualitas

$Perf(i)$  = nilai kualitas yang dirasakan saat ini (rata-rata total perindikator)

$imp(i)$  = nilai kualitas yang diharapkan atau penting untuk dikembangkan (rata-rata total per indikator)

**d. Analisis Kuadran IPA**

Grafik dalam metode IPA dibagi menjadi 4 (empat) kuadran yang mana sumbu X mewakili *performance* sedangkan sumbu Y mewakili *importance*, dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kuadran IPA

<b>Kuadran I</b> Prioritas Utama (Concentrate Here) High Importance Low Performance	<b>Kuadran II</b> Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work) High Importance High Performance
<b>Kuadran III</b> Prioritas Rendah (Low Priority) Low Importance Low Performance	<b>Kuadran IV</b> Berlebihan (Possible Overkill) Low Importance High Performance

**2.11. Rekomendasi**

Penelitian ini menghasilkan rekomendasi yang diberikan peneliti kepada pihak pengelola *website* SIMOJANG agar dapat melakukan perbaikan pada indikator yang dinilai penting tetapi masih memiliki kinerja yang rendah.

**3. Hasil dan Pembahasan**

Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**3.1. Hasil Pengujian Instrumen**

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dalam 2 tahap (pre-kuesioner dan main kuesioner) adalah sebagai berikut:

**a. Hasil Uji Validitas Pre-Kuesioner dan Main Kuesioner**

Hasil uji validitas terhadap pre-kuesioner dan main-kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Website SIMOJANG

Variabel	Soal	RHitung	RTabel	Hasil
Kemudahan Pengguna (Usability) – Bagian Kinerja	1	0.458	0,1876	Valid
	2	0.532	0,1876	Valid
	3	0.533	0,1876	Valid
	4	0.566	0,1876	Valid
	5	0.571	0,1876	Valid
	6	0.525	0,1876	Valid
	7	0.417	0,1876	Valid
	8	0.516	0,1876	Valid
Kualitas Informasi (Information Quality) – Bagian Kinerja	9	0.590	0,1876	Valid
	10	0.439	0,1876	Valid
	11	0.608	0,1876	Valid
	12	0.655	0,1876	Valid
	13	0.702	0,1876	Valid
	14	0.530	0,1876	Valid
	15	0.584	0,1876	Valid
Kualitas Layanan	16	0.496	0,1876	Valid
	17	0.525	0,1876	Valid





Variabel	Soal	RHitung	RTabel	Hasil
Interaksi (Service Interaction Quality) – Bagian Kinerja	18	0.525	0,1876	Valid
	19	0.413	0,1876	Valid
	20	0.354	0,1876	Valid
	21	0.446	0,1876	Valid
	22	0.630	0,1876	Valid
Kemudahan Pengguna (Usability) – Bagian Kepentingan	23	0.479	0,1876	Valid
	24	0.617	0,1876	Valid
	25	0.625	0,1876	Valid
	26	0.620	0,1876	Valid
	27	0.612	0,1876	Valid
	28	0.590	0,1876	Valid
	29	0.599	0,1876	Valid
Kualitas Informasi (Information Quality) – Bagian Kepentingan	30	0.658	0,1876	Valid
	31	0.642	0,1876	Valid
	32	0.559	0,1876	Valid
	33	0.651	0,1876	Valid
	34	0.658	0,1876	Valid
	35	0.599	0,1876	Valid
	36	0.519	0,1876	Valid
	37	0.622	0,1876	Valid
Kualitas Layanan Interaksi (Service Interaction Quality) – Bagian Kepentingan	38	0.637	0,1876	Valid
	39	0.610	0,1876	Valid
	40	0.620	0,1876	Valid
	41	0.643	0,1876	Valid
	42	0.629	0,1876	Valid
	43	0.599	0,1876	Valid
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	44	0.674	0,1876	Valid
	45	0.520	0,1876	Valid
	46	0.556	0,1876	Valid
	47	0.595	0,1876	Valid
	48	0.486	0,1876	Valid
	49	0.651	0,1876	Valid
	50	0.438	0,1876	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Tabel 3, menunjukkan bahwa 50 pertanyaan untuk variabel bebas dan variabel terikat memiliki Rhitung > RTabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 50 pertanyaan bernilai valid dan akurat.

### b. Hasil Uji Reliabilitas Pre-Kuesioner dan Main Kuesioner

Berdasarkan hasil pengujian Reliabilitas pre-kuesioner dan main kuesioner website SIMOJANG, diperoleh nilai Cronbach alpha semua variabel > 0,6 yaitu sebesar 0,956. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 50 pertanyaan pada pre-kuesioner Reliabel. Dengan demikian, penelitian yang menggunakan kuesioner tersebut dapat menghasilkan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan.

### 3.2. Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif terdiri dari analisis deskriptif responden dan analisis deskriptif variabel.

#### a. Hasil Analisis Deskriptif Responden

Penyajian demografi responden penelitian berdasarkan kategori dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Demografi Kategori Pengguna

No	Kategori Pengguna	Jumlah	Persentase
1.	BIG	17	15%
2.	PPIIG	21	18%
3.	Simpul Jaringan Kab/Kota	53	45%
4.	Simpul Jaringan K/L	9	8%
5.	Simpul Jaringan Provinsi	13	11%
6.	Umum	4	3%
Total Responden		117	100%

Penyajian demografi responden penelitian berdasarkan domisili (wilayah) dapat dilihat pada Tabel 5.

tabel 5. Demografi Domisili (Wilayah)

No	Domisili (Wilayah)	Jumlah	Persentase
1.	Jawa-Bali-Nusa Tenggara	70	60%
2.	kalimantan	15	13%
3.	maluku - papua	5	4%
4.	Sulawesi	7	6%
5.	Sumatera	20	17%
Total Responden		117	100%

Penyajian demografi responden penelitian berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Demografi Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	S3/Doktor	17	15%
2.	S2/Magister	51	44%
3.	S1/Sarjana	41	35%
4.	Diploma	5	4%
5.	SMA/SMK/Sederajat	3	3%
Total Responden		117	100%

#### b. Hasil Analisis Variabel Deskriptif

Hasil dari analisis deskriptif variabel bebas dan ketergantungan disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Analisis Deskriptif Variabel Bebas dan Terikat (Bagian Kinerja dan Kepentingan)

Soal	N	Min	Max	Mean	Std. D
P01	117	1,00	4,00	3.3333	0,64327
P02	117	1,00	4,00	3.1453	0,69809

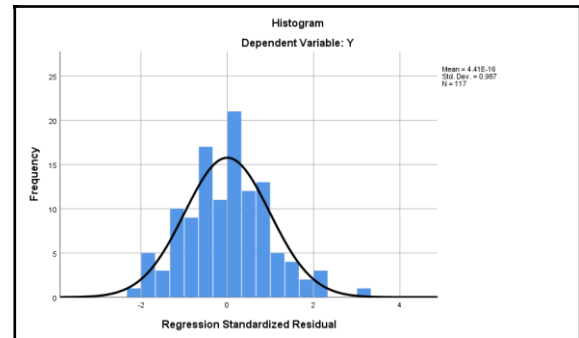
Soal	N	Min	Max	Mean	Std. D
P03	117	2.00	4.00	3.2564	0,67151
P04	117	2.00	4.00	3.3162	0,65191
P05	117	2.00	4.00	3.1282	0,67643
P06	117	2.00	4.00	3.3504	0,60624
P07	117	2.00	4.00	3.4017	0,61672
P08	117	1,00	4.00	3.4359	0,68713
P09	117	1,00	4.00	3.2564	0,68423
P10	117	2.00	4.00	3.3333	0,61588
P11	117	1,00	4.00	3.1880	0,70627
P12	117	2.00	4.00	3.3162	0,61096
P13	117	2.00	4.00	3.3761	0,62597
P14	117	2.00	4.00	3.2051	0,72562
P15	117	1,00	4.00	3.2564	0,63183
P16	117	1,00	4.00	3.4103	0,60392
P17	117	1,00	4.00	3.1453	0,74585
P18	117	1,00	4.00	3.1453	0,74585
P19	117	1,00	4.00	3.1966	0,72206
P20	117	1,00	4.00	2.9316	0,80651
P21	117	1,00	4.00	3.1026	0,73560
P22	117	2.00	4.00	3.3162	0,58205
P23	117	1,00	4.00	3.5385	0,60939
P24	117	2.00	4.00	3.4872	0,61047
P25	117	2.00	4.00	3.5128	0,61047
P26	117	2.00	4.00	3.4786	0,66434
P27	117	2.00	4.00	3.4615	0,63705
P28	117	1,00	4.00	3.4701	0,59557
P29	117	1,00	4.00	3.4188	0,73390
P30	117	1,00	4.00	3.5897	0,57466
P31	117	2.00	4.00	3.5812	0,57594
P32	117	1,00	4.00	3.6068	0,61528
P33	117	1,00	4.00	3.4701	0,65090
P34	117	2.00	4.00	3.5726	0,56196
P35	117	1,00	4.00	3.6410	0,53275
P36	117	1,00	4.00	3.5897	0,57466
P37	117	2.00	4.00	3.6325	0,53496
P38	117	2.00	4.00	3.5897	0,57466
P39	117	2.00	4.00	3.5043	0,61060
P40	117	2.00	4.00	3.4957	0,62455
P41	117	2.00	4.00	3.5299	0,58091
P42	117	1,00	4.00	3.4530	0,68852
P43	117	1,00	4.00	3.5641	0,63497
P44	117	2.00	4.00	3.5812	0,56078
P45	117	2.00	4.00	3.3761	0,62597
P46	117	2.00	4.00	3.4103	0,58947
P47	117	1,00	4.00	3.3590	0,64942
P48	117	1,00	4.00	3.4701	0,67687
P49	117	2.00	4.00	3.5641	0,57812
P50	117	2.00	4.00	3.6068	0,54071

**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas menggunakan metode histogram, probability plot dan kolmogorov-smirnov.

**• Uji Normalitas – Histogram**

Hasil analisis grafik (histogram) dalam uji normalitas dapat dilihat pada Gambar 5.

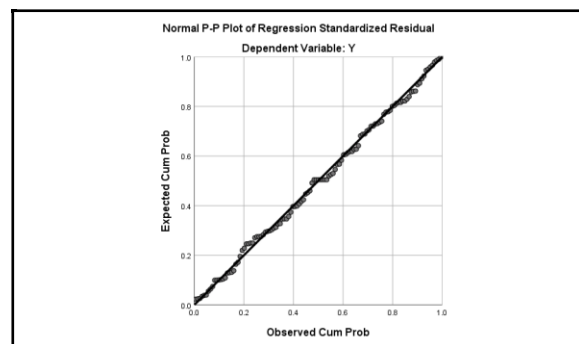


Gambar 5. Kurva Hasil Uji Normalitas SIMOJANG

Berdasarkan hasil analisis histogram pada Gambar 5, menunjukkan kurva berbentuk lonceng yang melebar tak berhingga pada kedua arah positif dan negatifnya serta memiliki luas daerah sebelah kanan dan kiri mendekati 50%, sehingga dapat disimpulkan bahwa data untuk *website* SIMOJANG terdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas

**• Uji Normalitas – Probability Plot**

Hasil analisis grafik (probability plot) dalam uji normalitas dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Grafik P-Plot Hasil Uji Normalitas SIMOJANG

Berdasarkan hasil analisis *Probability Plot* pada Gambar 6, menunjukkan bahwa plot (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti

**3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik**

Hasil uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, linieritas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

arah garis diagonal. Analisis menggunakan grafik plot menunjukkan bahwa data untuk *website SIMOJANG* terdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas. Jika terjadi perselisihan dalam melihat titik-titik dari output normal p-plot tersebut, apakah normal atau tidak, maka dapat menggunakan model uji normalitas *kolmogorov-smirnov*.

**• Uji Normalitas – kolmogorov-smirnov**

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov dalam uji normalitas, diperoleh nilai signifikan (*Asymp. Sig*) *website SIMOJANG* > 0,05 yaitu sebesar 0,200. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data untuk *website SIMOJANG* terdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas, sehingga dapat dilanjutkan ke tahap uji linearitas.

**b. Linearitas**

Hasil uji linearitas dapat dilihat pada Gambar 7.

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Unstandardized Residual * Unstandardized Predicted Value	Between Groups (Combined)	326.011	107	3.047	3.428	.024
	Linearity	.000	1	.000	.000	1.000
	Deviation from Linearity	326.011	106	3.076	3.460	.024
Within Groups		6.000	9	.889		
Total		334.011	116			

Gambar 7. Tabel Anova Hasil Uji Linieritas SIMOJANG

Berdasarkan pengujian pada Gambar 7, diperoleh nilai signifikan (*Asymp. Sig*) *website SIMOJANG* > 0,05 yaitu sebesar 1,000. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel bebas atau *independent* (*usability, information quality, service interaction quality*) dan variabel terikat atau *dependent* (*user satisfaction*).

**c. Multikolinieritas**

Hasil uji multikolinieritas dengan SPSS, dapat dilihat pada Gambar 8.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.775	1.473		1.885	.062		
	X1	.089	.034	.228	2.634	.010	.500	2.001
	X2	.159	.049	.343	3.242	.002	.335	2.987
	X3	.118	.041	.275	2.840	.005	.401	2.495

Gambar 8. Hasil Uji Multikolinieritas SIMOJANG

Berdasarkan hasil pengujian pada Gambar 8, diperoleh nilai Tolerance untuk semua variabel *independent* adalah > 0,10 dan nilai VIF untuk

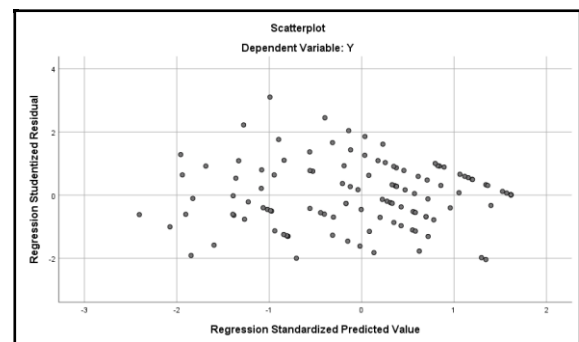
semua variabel *independent* adalah < 10,00. yang artinya variabel *usability, information quality* dan *service interaction quality* pada *website* tidak mengalami multikolinieritas.

**d. Heteroskedastisitas**

Hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

**• Uji Heteroskedastisitas – Scatterplot**

Hasil analisis grafik (scatterplot) dalam uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 9



Gambar 9. Grafik Scatterplot SIMOJANG

Berdasarkan hasil pengujian pada Gambar 9, menunjukkan bahwa plot (titik) tersebar dan tidak membentuk pola bergelombang. Hasil uji heteroskedastisitas dengan grafik scatterplot menyatakan bahwa variabel *usability, information quality* dan *service interaction quality* tidak mengalami heteroskedastisitas.

**• Uji Heteroskedastisitas – Rank Spearman**

Hasil analisis rank spearman dalam uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 10.

		X1	X2	X3	Unstandardized Residual	
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.697**	.636**	.019
		Sig. (2-tailed)		.000	.000	.839
		N	117	117	117	117
X2		Correlation Coefficient	.697**	1.000	.777**	.022
		Sig. (2-tailed)	.000		.000	.810
		N	117	117	117	117
X3		Correlation Coefficient	.636**	.777**	1.000	.060
		Sig. (2-tailed)	.000	.000		.524
		N	117	117	117	117
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	.019	.022	.060	1.000
		Sig. (2-tailed)	.839	.810	.524	
		N	117	117	117	117

Gambar 10. Analisis Rank Spearman - Hasil Uji Heteroskedastisitas SIMOJANG

Berdasarkan hasil analisis *rank spearman*



pada Gambar 10, menunjukkan bahwa nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) variable *usability* sebesar 0.839, variable *information quality* sebesar 0.810, dan variable *service interaction quality* sebesar 0.524. Nilai variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *service interaction quality* (X3) lebih besar dari nilai 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala heteroskedastisitas.

• **Uji Heteroskedastisitas – Uji Park**

Hasil analisis uji park dalam uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 11.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.495	2.007		4.731	.000
	X1	-.118	.046	-.304	-2.542	.012
	X2	.008	.067	.017	.116	.908
	X3	-.082	.056	-.194	-1.455	.148

a. Dependent Variable: LN\_RES\_1xRES\_1

Gambar 11. Hasil Uji Park SIMOJANG

Berdasarkan pengujian pada Gambar 11, diperoleh nilai signifikan (*Asymp. Sig*) seluruh variabel X1, X2 dan X3 > 0,05 yaitu X1 : 012 > 0,05, X2 : 0,908 > 0,05, dan X3 : 0,148 > 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data untuk *website SIMOJANG* tidak terjadi heteroskedastisitas.

**3.4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Hasil analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

**a. Model Regresi**

Model regresi pada penelitian ini berdasarkan hasil perhitungan dalam *output coefficients* yang ditunjukkan pada Gambar 8, dengan persamaan model regresi sebagai berikut:

$$Y = 0.89X1 + 0,159X2 + 0,118X3 + 2,775$$

Keterangan model regresi di atas adalah sebagai berikut:

- Nilai (Konstanta) menunjukkan nilai sebesar 2,755 artinya jika nilai Variabel *independent* (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 2,755. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *user satisfaction* bernilai 2,775%.
- Nilai Koefisien Regresi variabel *usability* (b1) = 0,89 artinya jika tingkat nilai *usability*

ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,89 satuan dengan asumsi variabel *Independent* lainnya tetap.

- Nilai Koefisien Regresi variabel *information quality* (b2) = 0,159 artinya jika tingkat nilai *information quality* ditingkatkan 1 satuan, maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,159 satuan dengan asumsi variabel *Independent* lainnya tetap.
- Nilai Koefisien Regresi variabel *service interaction quality* (b3) = 0,118 artinya jika tingkat nilai *service interaction quality* ditingkatkan 1 satuan, maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat 0,118 satuan dengan asumsi variabel *Independent* lainnya tetap.

**b. Analisis Korelasi Berganda**

Analisis korelasi berganda pada penelitian ini berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel *output Model Summary* yang ditunjukkan pada Gambar 12.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.759 <sup>a</sup>	.576	.565	1.71926	1.950

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2  
 b. Dependent Variable: Y

Gambar 12. Output Model Ringkasan SIMOJANG

Berdasarkan Gambar 12, dapat diketahui bahwa nilai R sebesar 0.759. nilai R tersebut menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* terhadap *user satisfaction* dan memiliki kategori kualitas “Kuat”.

**c. Analisis Koefisien determinasi**

Analisis koefisien determinasi pada penelitian ini berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel *output model summary* yang ditunjukkan pada Gambar 13, dapat diketahui nilai R2 (R-Square) adalah 0,589. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *independent* yaitu 58,9% sedangkan untuk sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti.

**3.5. Hasil Pengujian Hipotesis**

Hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:



### a. Uji T

Hasil uji koefisien regresi parsial (uji T) adalah sebagai berikut:

- Pengujian H1

H0 : variabel *usability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* SIMOJANG.  
H1 : variabel *usability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* SIMOJANG.

Berdasarkan Gambar 8, Thitung dari variabel *usability* lebih besar dari Ttabel yaitu sebesar 2,634 maka keputusan yang diambil adalah menolak H0 dan menerima H1. Kesimpulannya adalah variabel *usability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction website* SIMOJANG.

- Pengujian H2

H0 : variabel *information quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction website* SIMOJANG.

H2 : variabel *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction website* SIMOJANG.

Berdasarkan Gambar 8, Thitung dari variabel *information quality* lebih besar dari Ttabel yaitu sebesar 3,242 maka keputusan yang diambil adalah menolak H0 dan menerima H2. Kesimpulannya adalah variabel *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction website* SIMOJANG.

- Pengujian H3

H0 : variabel *service interaction quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction website* SIMOJANG.

H3 : variabel *service interaction quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction website* SIMOJANG.

Berdasarkan Gambar 8, Thitung dari variabel *service interaction quality* lebih besar dari Ttabel yaitu sebesar 2,840 maka keputusan yang diambil adalah menolak H0 dan menerima H3. Kesimpulannya adalah variabel *service interaction quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction website* SIMOJANG.

### b. Uji F

Berikut merupakan hasil dari uji F pada *website* SIMOJANG yang ditampilkan pada

Gambar 14.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	453.647	3	151.216	51.158	.000 <sup>b</sup>
	Residual	334.011	113	2.956		
	Total	787.658	116			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Gambar 13. Hasil Uji F SIMOJANG

Berdasarkan Gambar 14, nilai signifikan dari lebih kecil dari 0,05 maka keputusan yang diambil adalah menolak H0 dan menerima H1. Dengan demikian, kesimpulannya yaitu *variabel usability, information quality, service interaction quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction website* SIMOJANG

### 3.6. Hasil Importance Performance Analysis

Hasil analisis kinerja dan kepentingan adalah sebagai berikut:

#### a. Analisis Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan

Nilai rata-rata keseluruhan dari hasil perhitungan tingkat penilaian kinerja untuk variabel *usability, information quality, service interaction quality* pada bagian kinerja *website* SIMOJANG sebesar 3.252, sebagai nilai perpotongan sumbu X pada analisis kuadran IPA.

Nilai rata-rata keseluruhan dari hasil perhitungan tingkat penilaian kinerja untuk variabel *usability, information quality, service interaction quality* pada bagian kinerja *website* SIMOJANG sebesar 3.535, sebagai nilai perpotongan sumbu Y pada analisis kuadran IPA.

#### b. Analisis Tingkat Kesesuaian

Hasil-rata-rata tingkat kesesuaian dari 22 indikator pada variabel *usability, information quality dan service interaction quality* kurang dari 100% yaitu sebesar 94,32%, 91,39%, dan 90,01%. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pengguna cenderung puas dalam tingkat kinerja variabel *usability, information quality dan service interaction quality* pada *website* SIMOJANG

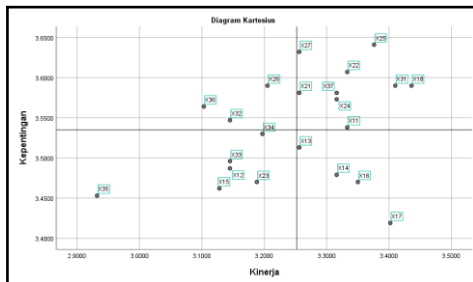
#### c. Analisis Kesenjangan (GAP)

Pada variabel *usability, information quality dan service interaction quality*, rata-rata yang dimiliki kinerja lebih kecil daripada rata-rata yang dimiliki oleh kepentingan sehingga memperoleh

nilai minus pada analisis kesenjangan yaitu sebesar -0,199, -0,175 dan -0,169. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* pada website SIMOJANG belum mampu memenuhi kepentingan/harapan dari pengguna.

#### d. Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality* pada website SIMOJANG ditampilkan pada Gambar 15.



Gambar 14. Kuadran IPA Pada Variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* SIMOJANG

Berdasarkan Gambar 15 dapat diketahui bahwa pada variabel *service interaction quality* terdapat 3 (tiga) indikator yang masuk pada kuadran I yaitu indikator dinilai penting tetapi masih memiliki kinerja yang rendah. 3 indikator tersebut adalah informasi terperinci atau detail, rasa aman untuk melakukan transaksi dan kemudahan berkomunikasi dengan instansi.

Kuadran II yaitu indikator yang memiliki kepentingan tinggi sudah memiliki kinerja yang tinggi juga. Pada kuadran II terdapat 10 (sepuluh) indikator yang terdiri dari:

- 2 indikator pada variabel *usability* yaitu mudah dipelajari dan dipahami, serta memberikan Pengalaman yang positif.
- 5 indikator pada variabel *information quality* yaitu informasi akurat, informasi dapat dipercaya, informasi relevan, informasi mudah dimengerti dan penyajian informasi sesuai.
- 2 indikator pada variabel *service interaction quality* yaitu reputasi baik dan kesesuaian layanan.

Kuadran III yaitu indikator yang tingkat kepentingannya rendah dan memiliki kinerja yang rendah juga. Pada kuadran III terdapat 6 (enam) indikator yang terdiri dari:

- 2 indikator pada variabel *usability* yaitu interaksi jelas dan dapat dimengerti serta tampilan yang menarik.
- 1 indikator pada variabel *information quality* yaitu informasi tepat waktu.
- 3 indikator pada variabel *service interaction quality* yaitu kepercayaan penyimpanan informasi, rasa personalisasi dan ruang komunitas.

Kuadran IV yaitu indikator yang tingkat kepentingannya rendah namun memiliki kinerja yang tinggi. Pada kuadran IV terdapat 4 (empat) indikator yang ada dalam variabel *usability* yaitu memiliki navigasi yang jelas, mudah digunakan, tampilan website menarik, tampilan website sesuai serta meningkatkan daya saing.

#### 3.7. Rekomendasi

Rekomendasi yang diberikan peneliti kepada pihak pengelola website SIMOJANG yaitu dengan meningkatkan kinerja atau melakukan perbaikan pada indikator yang masuk pada kuadran I yaitu dengan meningkatkan kualitas dari informasinya agar pengguna mendapatkan informasi yang lebih detail, menerapkan enkripsi data sensitif, penyimpanan yang aman, dan pemrosesan yang aman untuk membuat pengguna merasa aman dalam melakukan transaksi dan menambahkan fitur *live chat* untuk kemudahan komunikasi dengan instansi.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Penelitian terhadap website SIMOJANG telah selesai dan berhasil memenuhi tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*. Dimensi dalam WebQual 4.0 berupa *usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada website SIMOJANG. Pada website SIMOJANG, besarnya pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna sebesar 58,9%, sedangkan sisanya yaitu 42,1% dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Nilai kesenjangan yang didapat oleh website SIMOJANG memiliki nilai yang negatif pada semua indikatornya. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas website tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna. Beberapa indikator yang membutuhkan perhatian adalah “interaksi

jelas dan dapat dimengerti”, “tampilan yang menarik”, “informasi terperinci atau detail”, “informasi yang tepat waktu”, “rasa aman untuk melakukan transaksi”, “kepercayaan penyimpanan informasi”, “kemudahan berkomunikasi dengan BIG selaku instansi pembina simpul jaringan”, “rasa personalisasi” dan “ruang komunitas”.

Berdasarkan hasil penelitian, saran bagi pengembang dan pengelola website SIMOJANG adalah bahwa pihak pengembang dan pengelola harus tetap menjaga kepuasan pengguna dan terus berusaha untuk meningkatkan nilai kepuasan dari indikator yang paling banyak membutuhkan perhatian karena indikator tersebut merupakan indikator yang dinilai penting bagi pengguna namun kinerjanya masih rendah. Peneliti juga menyarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan metode lain, sehingga dapat mengukur variabel lainnya yang tidak diukur dalam penelitian ini.

#### Daftar Pustaka

- Akbar, R. I., Purnama, D. G., Salsabila, A., & Salsabila Aurelia. (2022). Metode IPA untuk Menentukan Prioritas Perbaikan Atribut Kualitas Layanan Siakad. *Seminar Nasional Penelitian LPPM UMI*.
- Berlian, W., Hasna1, D., Kadek, I., & Nuryana2, D. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jeisbi*, 02(04).
- Devi, A., & Utomo, M. (2023). Analisis Kualitas Website Menggunakan Model Webqual 4.0 (Studi Kasus: Website Spekma Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro). 1(1), 45–59.
- Dewi, L. E., Herawati, N. T., & Sulindawati. Luh Gede Erni. (2015). Analisis Pengaruh NIM, BOPO, LDR, dan NPL Terhadap Profitabilitas (Studi Kasus Pada Bank Umum Swasta Nasional Yang Terdaftar Pada Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2013). *Jurusan Akuntansi Program SI*, 3(1).
- Fifi Milenia Andini. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Etos Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Laksana Jaya Swalayan Kota Kediri. *Akuntansi*, 1(3). <https://doi.org/10.55606/jurnalrisetilmuakuntansi.v1i3.95>
- Ghozali. (2006). Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. *Semarang: Badan Penerbit UNDIP*, 53(9).
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Program IMB SPSS19. *Universitas Diponegoro*.
- Hanifah, M. R., Ali, I. M., Al Ghifari, D., & Aburizal Fatwa, M. (2022). Analisis Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Kualitas Website E-Health Surabaya (Studi Kasus: E-Health Surabaya). *Journal of Information System and Artificial Intelligence*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.26486/jisai.v2i2.98>.
- Mardalena, O., & Andryani, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(4). <https://doi.org/10.51519/journalisi.v3i4.204>
- Novelia, E., Effendi, I., & Syahputri, Y. (2021). Analisis Penggunaan Aplikasi Linkaja Dengan Technology Acceptance Model Pada Grapari Telkom Group Medan Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 2(2). <https://doi.org/10.31289/jimbi.v2i1.453>
- Rusli, M., Ziveria, M., N, A. A., & S, L. H. (2021). Analisis Kualitas Website Smp Negeri 2 Barombong Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa Dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA. *IKRA-ITH Informatika*, 05(02).
- Sugiyono. ; 2018. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., <Septembfile:///C:/Users/asus/Downloads/29-64-1-SM.pdf>file:///C:/Users/asus/Downloads/29-64-1-SM.pdf 2016.
- Widana, I. W., & Muliani, P. L. (2020). Uji Persyaratan Analisis. Dalam *Klik Media*.
- Zarnelly, Z., & Syaifuddin, A. (2023). Analisis Kualitas Website Mediacenter Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA. *Indonesian Journal of Informatic Research and Software Engineering (IJIRSE)*, 3(1). <https://doi.org/10.57152/ijirse.v3i1.666>