

Pengukuran Kualitas *Website* Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0

Izmi Habiba¹, Ganda Wijaya²

¹Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri
izmihabiba98@gmail.com

²Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri
ganda.gws@nusamandiri.ac.id

Abstrak - Layanan pengembangan atau pelatihan diri masa ini telah bertransformasi seiring dengan berjalannya perkembangan teknologi digital. Skill Academy menjadi solusi di tengah masyarakat untuk mengembangkan *technical* dan *soft skill* tanpa kendala seperti terbatas waktu, tempat, dan tenaga. Namun *website* Skill Academy terkadang masih mengalami galat, seperti video materi tidak terputar dan sertifikat yang tidak tercetak sesuai jadwal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* Skill Academy terhadap kepuasan pengguna, dengan metode yang digunakan adalah Webqual 4.0 yang memiliki tiga instrumen yaitu, Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi. Data primer didapatkan melalui penyebaran kuesioner berisi 22 butir pertanyaan kualitas *website* dan 5 butir pertanyaan mengenai kepuasan pengguna, menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu *purposive* dengan responden sejumlah 100 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda menggunakan *tools* SPSS 25. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ketiga instrumen Webqual 4.0 secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 58,1%, sedangkan sisanya didefinisikan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Adapun hasil pengaruh masing-masing instrumen diketahui Kegunaan tidak berpengaruh signifikan, sedangkan baik Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Kata Kunci: Kualitas *Website*, Skill Academy, Webqual 4.0, Kepuasan Pengguna, Regresi Linier Berganda

Abstract - Development service or self-training currently has transformed along with the development of digital technology. Skill Academy becomes a solution in the community to develop technical and soft skills without constraints such as the limitation of time, place, and energy. However, the Skill Academy website sometimes still experiences errors, such as material or tutorial videos cannot be played and certificates not being printed according to the schedule. Therefore, this study aims to find out how the quality of the Skill Academy website on the user satisfaction using the Webqual 4.0 method. Webqual 4.0 method has three instruments, Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality. The primary data was obtained by disseminating a questionnaire containing 22 questions about website quality and 5 questions about user satisfaction. The data were obtained using a non-probability sampling technique, which was purposive, with 100 respondents. The data analysis method used was multiple linear regression using SPSS 25 tools. The results of the study showed that the three Webqual 4.0 instruments simultaneously had an impact on user satisfaction or 58.1%, while the rest was defined by other factors outside this research model. The results for the influence of each instrument were found that Usability did not have significant influence, while Information Quality and Service Interaction Quality had a significant influence on User Satisfaction.

Keywords: Website Quality, Skill Academy, Webqual 4.0, User Satisfaction, Multiple Linear Regression

PENDAHULUAN

Skill Academy merupakan inovasi yang memfasilitasi masyarakat mengikuti kursus yang diinginkan, tanpa memikirkan kendala seperti terbatasnya waktu, tempat, dan tenaga dengan biaya yang terjangkau. Dengan memberikan pelatihan daring dalam jumlah ratusan kelas berbentuk video,

yang dapat diakses melalui situs www.skillacademy.com. Dalam menyediakan layanan berbasis *website*, diperlukan pengendalian kualitas agar masyarakat dapat merasa puas saat menggunakan situs. Ketika kualitas sistem informasi atau *website* sesuai dengan keperluan dan kebutuhan penggunaannya, maka pada sisi tersebut rasa kepuasan pengguna tumbuh (Monalisa et al., 2021).



Pada Skill Academy masih ditemukan berbagai masalah seperti, kesalahan pada sertifikat, sertifikat tidak dapat tercetak sesuai dengan periode waktu yang diberitahukan, video materi yang tidak dapat diputar, kode *voucher* pembelian kelas yang tidak terdaftar, hingga CS Skill Academy yang lama merespon keluhan pengguna. Kondisi ini tentu sangat disayangkan mengingat kepuasan pengguna terhadap layanan, dalam hal ini adalah jasa pelatihan dengan media *website*, menjadi unsur yang penting untuk kesuksesan suatu bisnis jangka panjang (Yunianto et al., 2021). Dari berbagai keluhan yang ada, termasuk keluhan bahwa *website* ketika digunakan *error/loading* lama, peneliti menilai perlu dilakukannya pengukuran terhadap kualitas *website* (Andriansyah et al., 2018). Salah satunya dengan metode Webqual 4.0.

Menelaah pokok permasalahan yang peneliti angkat, metode Webqual 4.0 dianggap cocok dengan permasalahan tersebut. Menurut Barnes dan Vidgen, metode Webqual juga lebih dipilih karena berfokus pada penilaian kualitas *website*, dengan melihat persepsi atau pandangan pengguna akhirnya (Apriliani et al., 2020). Evaluasi kualitas dibutuhkan untuk mengukur efektifitas kinerja *website* agar dapat dikembangkan dan ditingkatkan (Yunianto et al., 2021) serta menjadi acuan pengembang dalam membuat *website* yang berkualitas. Metode Webqual 4.0 telah berhasil diimplementasikan untuk banyak penelitian yang sama dalam menakar kualitas *website* serta mendukung dalam memahami faktor yang memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna akhir (Rohman & Kurniawan, 2017). Penerapan metode Webqual 4.0 juga dapat bertujuan memahami pengaruh sistem pada data informasi yang didapatkan pengguna serta kemudahan dan kesulitan yang dirasakan oleh pengguna (Andriansyah et al., 2018). Peneliti mengambil populasi yang berasal dari berbagai kalangan dengan harapan mendapat perspektif penilaian yang berbeda. Penelitian ini menetapkan dua hipotesis di bawah:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan dari ketiga variabel pada kualitas *website* Skill Academy secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna.

H_1 : Terdapat pengaruh signifikan dari ketiga variabel pada kualitas *website* Skill Academy secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna.

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi pada penelitian ini meliputi:

1. Webqual 4.0

Webqual adalah salah satu teknik untuk mengukur

kualitas sebuah *website* dengan melihat perspektif *end-user* (Rohman & Kurniawan, 2017). Teknik Webqual berlandaskan *Quality Function Deployment* (QFD) yakni suatu proses dengan berdasar pada “*voice of customer*” untuk mengembangkan juga mengimplementasi jasa dan produk yang diciptakan (Aulia & Jumhur, 2019). Webqual memiliki 3 (tiga) dimensi, yaitu Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi yang dalam penelitian menjadi variabel X1, X2, dan X3. Pada penelitian ini, terdapat satu variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Pengguna. Berikut penjelasan 4 dimensi yang digunakan penelitian ini.

a. Kegunaan (*Usability*)

Mutu terkait dengan *website*, misalnya pengguna merasa mudah untuk mengoperasikan *website*, bernavigasi dan berinteraksi dengan *website*, kesesuaian tampilan *website* yang menarik minat pengguna untuk menggunakan *website* kembali, serta dampak bagi pengguna *website*. Berikut indikator untuk dimensi Kegunaan:

Tabel 1. Indikator Variabel Kegunaan

No.	Indikator
1.	Pengguna merasa <i>website</i> ini mudah untuk dipelajari dan dioperasikan
2.	Interaksi pengguna dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti
3.	Pengguna merasa <i>website</i> mudah dinavigasikan
4.	Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan
5.	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
6.	Desain <i>website</i> sesuai dengan jenisnya
7.	<i>Website</i> mengandung kompetensi
8.	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif untuk pengguna

Sumber: (Rohman & Kurniawan, 2017)

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Mutu yang berkaitan dengan isi dari sebuah *website*, layak atau tidaknya sebuah informasi disampaikan, apakah informasi tersebut dapat dipercaya, akurasinya tepat serta berkaitan dari jenis *website* itu sendiri.

Tabel 2. Indikator Variabel Kualitas Informasi

No.	Indikator
1.	Menyediakan informasi yang cukup jelas
2.	Menyediakan informasi yang kredibel
3.	Menyediakan informasi yang selalu diperbarui
4.	Menyediakan informasi yang relevan
5.	Menyediakan informasi yang mudah untuk dipahami
6.	Menyediakan informasi pada tingkatan yang tepat secara detail
7.	Menyajikan informasi dengan format yang tepat

Sumber: (Rohman & Kurniawan, 2017)

- c. **Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)**
Variabel mutu yang memuat layanan interaksi yang pengguna rasakan selama menggunakan *website* yang dapat diwujudkan dari terbentuknya rasa kepercayaan serta empati pengguna.

Tabel 3. Indikator Kualitas Layanan Interaksi

No.	Indikator
1.	Mempunyai reputasi yang baik
2.	Rasa aman dalam menyelesaikan transaksi
3.	Rasa aman untuk menyampaikan informasi pribadi.
4.	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
5.	Adanya suasana komunitas
6.	Kemudahan untuk memberi masukan (<i>feedback</i>)
7.	Rasa percaya atas informasi yang disampaikan <i>website</i>

Sumber: (Rohman & Kurniawan, 2017)

- d. **Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**
Instrumen ini menjadi variabel terikat atau dependen, yang menunjukkan bagaimana pendapat pengguna terhadap kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi atau variabel sebelumnya.

Tabel 4. Indikator Kepuasan Pengguna

No.	Indikator
1.	Persepsi mengenai <i>website</i> Skill Academy secara keseluruhan
2.	Kemudahan untuk mengakses
3.	Adanya manfaat penggunaan <i>website</i>
4.	Pelayanan sesuai fungsinya
5.	Efisien dan transparan

Sumber: (Utami et al., 2018)

2. Pengumpulan Data

- a. **Observasi**
Observasi yang peneliti lakukan yaitu dengan mengamati langsung *website* Skill Academy. Hal ini dilakukan agar peneliti merasakan langsung bagaimana kinerja *website* ketika digunakan dan mengerti persepsi responden mengenai kualitas *website*. Kondisi terakhir *website* yang peneliti amati adalah pada rentang waktu Oktober-November 2021.
- b. **Studi Pustaka**
Dilakukan dengan mengumpulkan dan mengkaji berbagai literatur seperti jurnal dan buku untuk menjadi data sekunder yang digunakan sebagai referensi terkait dengan penelitian yang peneliti bahas.
- c. **Kuesioner**
Kuesioner atau angket yang terdiri dari seperangkat pertanyaan disebarakan kepada responden. Kuesioner dibuat berdasarkan pertanyaan yang mewakili indikator pada metode

Webqual 4.0 serta skala likert. Skala Likert yang digunakan berjumlah genap yaitu 4 tingkat untuk meminimalisir kecenderungan responden bersifat netral, 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, dan 4 = Sangat Setuju. Pada penelitian ini, kuesioner dibuat digital dengan *Google Form*, tautan dari *Google Form* tersebut penyebarannya melalui media sosial, obrolan mulut ke mulut, serta grup diskusi dan komunitas.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Objek populasi penelitian ini yaitu seluruh pengguna Skill Academy baik yang sedang menjalani pelatihan atau pengguna yang sudah dinyatakan lulus dari Skill Academy. Dalam menentukan sampel, penelitian ini menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*, dikarenakan kebutuhan pada penelitian ini mengharuskan responden secara spesifik memiliki kriteria harus pernah menggunakan *website* Skill Academy. Untuk memperoleh jumlah sampel minimum yang akan diambil dari populasi yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya menerapkan pendekatan rumus Bernoulli (Hikmah et al., 2019). Berikut pengerjaan dengan rumus Bernoulli (Lukman & Suryawardani, 2020):

$$N \geq \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \dots \dots \dots (1)$$

- N = Kuantitas sampel penelitian
Z = Nilai distribusi normal, dengan nilai $\alpha = 0,05$ dan nilai *Confidence Level* = 95%, sehingga didapat nilai Z = 1,96
e = Toleransi *error* (10%)
p = Persentase kuesioner dijawab benar, dari 30 kuesioner yang disebarakan diawal, sebanyak 21 kuesioner dinyatakan benar.
q = Persentase kuesioner dijawab salah, dari 30 kuesioner yang disebarakan diawal, sebanyak 9 kuesioner dinyatakan salah.

$$N \geq \frac{(1,96)^2 \cdot (0,7) \cdot (0,3)}{(0,1)^2}$$

$$N \geq \frac{(3,8416) \cdot (0,7) \cdot (0,3)}{0,01}$$

$$N \geq \frac{0,806736}{0,01} \geq 80,7 \approx 81$$

Persentase kuesioner didapat berdasarkan tahap awal sebanyak 30 kuesioner disebar dengan tujuan melihat respon pengguna terhadap kuesioner. Dari hasil perhitungan tersebut, diketahui bahwa minimum sampel yang diambil adalah 81 sampel. Untuk memberikan hasil penelitian secara lebih akurat, penulis mengambil sampel dengan jumlah 100 responden.

4. Uji Kualitas Data

- a. **Uji Validitas**
Data yang dikumpulkan kredibel serta mewakili objek yang diteliti, maka data dari kuesioner tersebut harus melalui pengujian validitas (Monalisa et al., 2021). Dalam pengukuran kualitas *website* Skill Academy uji validitas

datanya dilakukan dengan “*Pearson Product Moment*”. Uji validitas membandingkan hasil r_{hitung} setiap butir pertanyaan dengan r_{tabel} yang dicari berdasarkan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan *degree of freedom* (df), yang juga disebut sebagai derajat kebebasan = $n - 2$. Hasil perbandingan tersebut memiliki kriteria r_{hitung} harus lebih dari r_{tabel} , jika terpenuhi maka item pertanyaan dianggap valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan dalam rangka mengetahui apakah suatu instrumen pengukuran telah memenuhi derajat ketepatan, keakuratan, dan ketelitian yang sesuai (Monalisa et al., 2021). Tujuan akhirnya adalah memastikan instrumen penelitian dinyatakan reliabel, yang artinya instrumen dapat dipakai kembali untuk mengukur objek yang sama, sehingga hasil juga akan sama (Andriansyah et al., 2018). Penelitian ini menerapkan uji koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Setelah melalui perhitungan, hasil dari setiap variabel dianggap reliabel jika melampaui nilai kritis yang ditentukan sebesar 0,6.

5. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini melakukan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, yang dijabarkan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji *Kolmogorov-Smirnov* dikerjakan dengan memeriksa apakah residual (data pengganggu) terdistribusi normal atau tidak (Andriansyah et al., 2018). Dengan kriteria angka signifikansi yang dihasilkan $> 0,05$, data dapat disimpulkan sudah mengikuti asumsi uji normalitas, sedangkan apabila nilai angka signifikansi $< 0,05$, asumsi normalitas data ditolak karena data tidak terindikasi terdistribusi normal (Ghozali, 2016).

b. Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik tidak boleh terjadi hubungan korelasi pada variabel bebasnya, oleh karena itu perlu dilakukan pengujian multikolinearitas (Afriyanto & Sihombing, 2019). Nilai *Tolerance* yang dihasilkan berlawanan dengan *VIF* (*Variance Inflation Factor*) sehingga apabila nilai *tolerance* semakin kecil, maka semakin besar nilai *VIF*, karena $VIF = 1/Tolerance$ (Ghozali, 2016). Ketentuan pengujian multikolinearitas adalah apabila nilai *Tolerance* $> 0,01$ dan nilai *VIF* < 10 (sepuluh), variabel bebas pada model regresi dinyatakan tidak ada multikolinearitas (Manik et al., 2017).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser melakukan korelasi nilai residu dari hasil regresi dengan variabel bebas yang dimiliki model (Manik et al., 2017). Dimana ketentuan yang berlaku apabila model regresi bebas heteroskedastisitas adalah nilai signifikan yang dihasilkan pada setiap variabel bebas $>$ dari 0,05.

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Hubungan pengaruh antar beberapa variabel bebas secara bersamaan dengan variabel terikat dinyatakan dalam suatu persamaan (regresi) (Afriyanto & Sihombing, 2019). Hasil dari analisis ini akan dinyatakan dalam suatu bentuk persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots \dots \dots (2)$$

Y = subyek yang diprediksikan pada variabel terikat

a = konstanta (*constant*), yang dapat diartikan besarnya nilai Y ketika $X_1X_2X_3$ dianggap sama dengan 0

b_1, b_2, b_3 = nilai koefisien regresi

X_1, X_2, X_3 = variabel bebas

7. Uji Hipotesis

a. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Dalam mengidentifikasi hubungan antar variabel bebas bersamaan pada variabel terikat, maka perlu melihat hasil koefisien korelasi dan determinasi (Andriansyah et al., 2018). Hasil tersebut diketahui melalui perhitungan koefisien korelasi (R) yang menjelaskan seberapa erat hubungan antar variabel (Monalisa et al., 2021), dari hasil perhitungan tersebut didapatkan persentase koefisien determinasinya dengan ketentuan hasil akhir yang dilihat dari koefisien determinasi atau R^2 (*R Square*). Apabila nilai R^2 kian mendekati angka 1, dapat diartikan bahwa variabel bebas pada model ini kian baik pula mendefinisikan variabel terikat.

b. Uji F

Pengujian ini bertujuan dalam mendapatkan nilai apakah dari seluruh variabel bebas dalam model secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya (Andriansyah et al., 2018), dimana hasil kesimpulannya diketahui melalui dua cara. Pertama yaitu membandingkan hasil nilai signifikansi atau kemungkinan *output* Anova. Cara kedua yakni membandingkan hasil f_{hitung} dengan nilai f_{tabel} (Afriyanto & Sihombing, 2019).

c. Uji T

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel tersebut perlu dilakukan uji T atau uji Parsial (Ihsan et al., 2020). Hasil kesimpulan akhir didapatkan melalui dua cara. Cara pertama, sama seperti dengan Uji F, dimana melihat perbandingan nilai signifikansi atau Sig. Kedua adalah memastikan nilai t_{hitung} yang dihasilkan oleh analisis regresi lebih besar dari nilai t_{tabel} (Afriyanto & Sihombing, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Berikut hasil r_{hitung} pada penelitian ini:

Tabel 5. Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	Keterangan
Kegunaan (X1)	X1.1	0.671	Valid
	X1.2	0.702	
	X1.3	0.678	
	X1.4	0.707	
	X1.5	0.747	
	X1.6	0.481	
	X1.7	0.673	
	X1.8	0.625	
Kualitas Informasi (X2)	X2.1	0.765	Valid
	X2.2	0.739	
	X2.3	0.727	
	X2.4	0.511	
	X2.5	0.712	
	X2.6	0.704	
	X2.7	0.638	
Kualitas Layanan Interaksi (X3)	X3.1	0.522	Valid
	X3.2	0.768	
	X3.3	0.745	
	X3.4	0.790	
	X3.5	0.626	
	X3.6	0.735	
Kepuasan Pengguna (Y)	X3.7	0.792	Valid
	Y1	0.622	
	Y2	0.647	
	Y3	0.649	
	Y4	0.612	
	Y5	0.702	

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2021)

Seluruh r_{hitung} yang dihasilkan dari setiap pertanyaan dibandingkan dengan r_{tabel} menggunakan uji 2 sisi dengan tingkat signifikansi senilai 0,05 dan banyaknya sampel (N) sejumlah 100 responden. Untuk mendapatkan nilai r_{tabel} , didapat dari nilai-nilai tabel r ditentukan oleh tingkat df yang memiliki rumus $df = N - 2$, dengan N merupakan banyaknya sampel. Sehingga $df = 100 - 2 = 98$, dari angka tersebut didapatkan r_{tabel} senilai 0,197. Dari hasil pengujian ini, diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan atau 27 indikator

dari 4 variabel penelitian ini dinyatakan valid karena hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,197.

2. Uji Reliabilitas

Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas pada setiap variabel atau instrumen:

Tabel 6. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Item	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Kegunaan (X1)	8	0.879	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	7	0.876	Reliabel
Kualitas Layanan Interaksi (X3)	7	0.885	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	5	0.825	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2021)

Dari hasil analisis tersebut dapat dikatakan bahwa ketiga variabel kualitas dan variabel Kepuasan Pengguna dikatakan reliabel, sebab nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing diketahui $> 0,6$.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dilakukan pada data pengganggu (residual) model regresi untuk mengetahui apakah residual dari model tersebut memiliki distribusi yang normal, karena untuk melakukan uji t dan uji f residual haruslah memenuhi asumsi tersebut.

Tabel 7. Hasil Pengujian Normalitas

Test Statistic Kolmogorov-Smirnov	Nilai Signifikansi	Nilai Alpha	Keterangan
0.108	0.186	0.05	Normal

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2021)

Dari hasil di atas diketahui nilai *Test Statistic Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,108 dengan nilai signifikansi 0.186, yang diketahui lebih besar dari nilai *alpha* 0,05 sehingga asumsi residual data terdistribusi secara normal diterima.

4. Uji Multikolinearitas

Adanya gejala multikolinearitas diamati dari dua indikator, yang pertama adalah nilai toleransi serta sebaliknya yaitu nilai VIF sebagai indikator kedua.

Hasil dari pengujian dideskripsikan pada Gambar 1.

Coefficients ^a		
Collinearity Statistics		
Model	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
Kegunaan	.368	2.719
Kualitas Informasi	.330	3.030
Kualitas Layanan Interaksi	.355	2.816

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2021)

Gambar 1. Hasil Uji Multikolinearitas

Seluruh variabel bebas pada model regresi ini mempunyai nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai *VIF* < 10. Sehingga dinyatakan bahwa variabel bebas dalam model regresi kualitas *website* dan kepuasan pengguna ini tidak terindikasi mempunyai multikolinearitas.

5. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian dengan metode Glejser adalah menerapkan nilai absolut residual pada model regresi dengan posisi mengganti variabel terikatnya. Nilai absolut residual didapatkan dari hasil perhitungan model regresi pada penelitian ini.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1					
(Constant)	1.358	.720		1.887	.062
Kegunaan	.005	.038	.024	.143	.887
Kualitas Informasi	.056	.051	.191	1.097	.276
Kualitas Layanan Interaksi	-.070	.037	-.316	-1.884	.063

a. Dependent Variable: Absolute Residual

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2021)

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil tersebut maka ketiga variabel bebas pada kualitas *website* ini dinyatakan tidak terindikasi Heteroskedastisitas, karena sesuai dengan ketentuan, yaitu nilai signifikansi (Sig.) yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 atau dengan kata lain disebut Homoskedastisitas.

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Bentuk model regresi pada pengukuran pengaruh kualitas *website* Skill Academy terhadap kepuasan pengguna akan dijabarkan dalam gambar di bawah:

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1					
(Constant)	4.222	1.216		3.471	.001
Kegunaan	.060	.065	.101	.927	.356
Kualitas Informasi	.233	.086	.314	2.728	.008
Kualitas Layanan Interaksi	.233	.063	.409	3.687	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2021)

Gambar 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Gambar tersebut memperlihatkan hasil *output* SPSS pada kolom *Unstandardized Coefficients* B. Dari hasil tersebut didapatkan persamaan regresi pada penelitian ini:

$$Y = 4,222 + 0,060 X_1 + 0,233 X_2 + 0,233 X_3$$

Dengan demikian penjabaran untuk persamaan di atas dapat dirinci sebagai berikut:

- Konstanta yang dimiliki oleh persamaan tersebut sebesar 4,222, menunjukkan bahwa apabila nilai variabel bebas dianggap konstan maka Y yang diketahui sebagai variabel terikat, yaitu kepuasan pengguna, akan sama dengan 4,222.
- Untuk variabel Kegunaan nilai koefisiennya adalah 0,060 dan bernilai positif, berarti setiap kenaikan 1 satuan yang dialami kegunaan berdampak kenaikan sebesar 0,060 pula pada nilai kepuasan pengguna dengan asumsi nilai yang konstan pada variabel yang lain.
- Untuk variabel Kualitas Informasi, nilai koefisiennya sebesar 0,233 dan bernilai positif, hal tersebut diartikan bahwa setiap kenaikan 1 satuan yang dialami kualitas informasi maka akan diikuti oleh kenaikan sebesar 0,233 pada nilai kepuasan pengguna, dengan asumsi bahwa faktor lain pada model bernilai tetap.
- Untuk koefisien variabel Kualitas Layanan Interaksi sebesar 0,233 dan bernilai positif, diartikan setiap kenaikan 1 satuan yang dialami kualitas layanan interaksi selaras dengan peningkatan pada nilai kepuasan pengguna sebesar 0,233, dengan faktor atau variabel lain dianggap bernilai tetap (konstan).

7. Koefisien Kolerasi dan Determinasi

Adapun nilai koefisien korelasi serta koefisien determinasi ditampilkan dalam gambar 4.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.581	.568	1.63596

a. Predictors: (Constant), Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Interaksi

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2021)

Gambar 4. Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi Nilai koefisien korelasi (R) yang didapatkan bernilai

positif yaitu 0,762, jadi dapat diartikan bahwa ketiga variabel bebas pada kualitas *website* Skill Academy terindikasi mempunyai hubungan erat atau kuat dengan kepuasan pengguna sebagai variabel terikat pada model ini. Kemudian koefisien determinasi (R^2) pada model ini memiliki nilai 0,581, artinya variabel bebas pada model regresi ini dapat menerangkan atau memiliki pengaruh pada variabel terikat sebesar 58,1% ($0,581 \times 100\%$), sedangkan sisanya sebesar 41,9% diterangkan oleh variabel atau faktor yang lain di luar model regresi penelitian ini.

8. Uji F

Dalam rangka mengetahui hipotesis yang telah ditentukan terbukti atau tidak, maka dilakukan uji F. Penentuan kesimpulan akhir uji F dengan melihat f_{hitung} yang dihasilkan kemudian dibandingkan f_{tabel} , apabila f_{hitung} lebih kecil dari f_{tabel} , maka dapat dinyatakan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Sedangkan apabila f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} , maka dapat dinyatakan dengan H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Untuk mendukung pembuktian hipotesis juga dapat dilihat dari nilai signifikan, dengan ketentuan yang berlaku yaitu apabila angka signifikan (Sig.) yang dihasilkan lebih kecil dari nilai 0,05 maka H_1 diterima dan apabila Sig. > 0,05 maka H_0 diterima. Adapun nilai f_{hitung} pada penelitian ini dicari berdasarkan angka df_1 atau dapat disebut numerator dan df_2 yang bisa disebut juga sebagai denominator, dimana ketentuan untuk menentukan df_1 merupakan $(k - 1)$ dan df_2 merupakan $(n - k)$, dengan catatan bahwa n = jumlah sampel serta k = jumlah variabel. Maka pada penelitian ini angka $df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$, kemudian angka $df_2 = n - k = 100 - 4 = 96$. Nilai df_1 dan df_2 menjadi pedoman untuk mendapatkan f_{tabel} pada tabel F dengan taraf signifikansi sebesar 0,05, oleh karena itu hasil yang didapatkan f_{tabel} senilai 2,699. Berikut tabel ANOVA atau hasil pengujian F yang didapatkan bersama dengan hasil analisis regresi yang dilakukan.

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	356,381	3	118,794	44,386	.000 ^b
Residual	256,929	96	2,676		
Total	613,310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Interaksi

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2021)

Gambar 5. Hasil Pengujian F

Nilai f_{hitung} pada model (F) sebesar 44,386 yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS tersebut. Sesuai yang diketahui bahwa nilai f_{hitung} 44,386 lebih besar dari f_{tabel} 2,699, oleh karena itu hasil f_{hitung} dinyatakan lebih besar dari f_{tabel} . Selaras dengan perbandingan angka Sig. yaitu 0,000 yang tentunya lebih kecil dari 0,05. Sehingga ditarik kesimpulan yakni H_1 pada penelitian ini diterima dan H_0 ditolak, jadi dapat diartikan ketiga variabel kualitas *website* Skill Academy, yaitu Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi pada metode Webqual 4.0, secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna.

9. Uji T

Dalam uji t, ketentuan suatu variabel bebas memiliki pengaruh atau tidak dapat melalui perbandingan hasil t_{hitung} terhadap t_{tabel} dengan syarat hasil t_{hitung} harus lebih besar dari nilai t_{tabel} dan nilai Sig. < 0,05 dengan uji dua sisi. T_{tabel} dapat dicari pada tabel T dengan mengetahui terlebih dahulu df dengan rumus $df = n - k = 100 - 4 = 96$, sehingga nilai t_{tabel} yang diperoleh dengan taraf signifikansi 0,05 sebesar 1,985. Nilai t_{hitung} pada variabel kualitas *website* dapat diketahui dengan tabel di bawah ini:

Coefficients ^a		
Model		Sig.
1	(Constant)	.001
	Kegunaan	.356
	Kualitas Informasi	.008
	Kualitas Layanan Interaksi	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2021)

Gambar 6. Hasil Uji T

Berdasarkan hasil tabel pengujian t tersebut, didapatkan t_{hitung} (t) untuk masing-masing variabel dengan penjabaran sebagai berikut.

1. Variabel Kegunaan mempunyai t_{hitung} dengan nilai sebesar 0,927, sehingga dapat diketahui bahwa nilai tersebut lebih kecil dari t_{tabel} yang bernilai 1,985. Hal itu selaras dengan nilai Sig. yang jauh lebih besar dari 0,05 yaitu senilai 0,356. Jadi variabel Kegunaan dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Variabel Kualitas Informasi memiliki t_{hitung} dengan nilai 2,728 yang lebih besar dari t_{tabel} bernilai 1,985. Begitu pula dengan hasil nilai Sig. yang diperoleh yaitu 0,008 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga simpulan yang dapat diambil adalah variabel Kualitas Informasi berpengaruh signifikan pada variabel Kepuasan Pengguna.
3. Nilai t_{hitung} yang terakhir adalah nilai milik variabel Kualitas Layanan Interaksi diketahui jauh lebih besar dari t_{tabel} yang bernilai 1,985, dengan nilai t_{hitung} terbesar yaitu 3,687. Didukung oleh hasil Sig. sebesar 0,000, sesuai ketentuan yaitu lebih kecil dari 0,05. Jadi dalam model ini disimpulkan variabel Kualitas Layanan Interaksi berpengaruh signifikan pada variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna.

KESIMPULAN

Sesuai dengan jawaban responden, pengguna menilai bahwa kualitas *website* Skill Academy telah memenuhi kepuasan pengguna. Dimana ketiga dimensi pada Webqual 4.0 secara bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sesuai dengan nilai f_{hitung} yang dihasilkan sebesar 44,386 melalui analisis regresi linier berganda lebih besar dari f_{tabel} 2,699 dan variabel kualitas *website* mempunyai hubungan yang kuat dan mendefinisikan

kepuasan pengguna sebesar 58,1%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Sedangkan hasil pengujian secara parsial, Kegunaan tidak memiliki pengaruh secara signifikan, sedangkan kedua variabel yang lain yakni Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penulis berharap Skill Academy memperhatikan kualitas *website* secara keseluruhan, terutama pada tiga dimensi penelitian ini, untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna, kualitas *website* pelatihan dan pengembangan diri dapat dilakukan dengan memperhatikan aspek informasi, antarmuka *website*, layanan, kepercayaan, serta empati pengguna.

REFERENSI

- Afriyanto, A., & Sihombing, E. G. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Web Ppdb Online Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sman 2 Tambun Utara. *Inti Nusa Mandiri*, 13(2), 59–66.
- Andriansyah, F. N., Suryani, N., & Putri, S. A. (2018). Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Ticket Monitoring PT. Infrastruktur Telekomunikasi Dengan Metode Webqual. *Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 4(1), 111–118. <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jitk/article/view/399>
- Apriliani, D., Fikry, M., & Hutajulu, M. J. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 8(1), 34–45. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/merpati/article/view/58939>
- Aulia, M. N. A., & Jumhur, H. M. (2019). Analisis Kualitas Website smb.telkomuniversity.ac.id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *E-Proceeding of Management*, 6(2), 1992–1999.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (P. P. Harto (ed.); 9th ed.). Badan Penerbit - Undip.
- Hikmah, N., Sastika, W., & Junipriansa, D. (2019). Analisis Website Quality Pada Www.Nooreporthijab.Com (Studi Kasus Pelanggan Nooreporthijab.Com Di Kota Bandung Tahun 2019). In *eProceedings of Applied Science* (Vol. 5, Issue 2, pp. 586–589).
- Ihsan, M. I. R., Rezki, M., & Alamsyah, D. P. (2020). Pengaruh Kualitas Website Pada Keputusan Pembelian Pada Situs Shopee Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, 4(1), 120. http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ijcit/article/view/4990/pdf_1
- Lukman, A., & Suryawardani, B. (2020). *Pengaruh Website Quality 4 . 0 Terhadap E-Purchase Decision Pada Website Custommice Project Tahun 2020*. 6(2), 2836–2843.
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). PENGARUH METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan*, 477–484.
- Monalisa, M., Imron, I., & Riyandi, A. (2021). Analisa Kualitas Sistem Informasi E-Raport Pada Sekolah Smpn 5 Kota Tangerang Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *INFOTECH Journal*, 10–21. <https://doi.org/10.31949/infotech.v7i1.908>
- Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(1), 31–38. <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jitk/article/view/334/292>
- Utami, L. A., Ishaq, A., & Maulidiyah, N. (2018). Analisa Pengaruh Kualitas Website PPDB Terhadap Kepuasan Pengguna. *Sinkron*, 3(1), 31–37. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v3i1.10146>
- Yunianto, I., Purnomo, H. D., & ... (2021). Analisa Sistem Informasi Akademik Menggunakan WebQual dan PIECES Frameworks Pada Universitas XYZ. *Jurnal Media ...*, 5, 995–1007. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i3.3046>

PROFIL PENULIS

Izmi Habiba, Amd.Kom. Tahun 2020 lulus dari Program Diploma Tiga (D3) Program Studi Sistem Informasi di Universitas Bina Sarana Informatika. Saat ini sedang mengenyam pendidikan S1 pada Universitas Nusa Mandiri.

Ganda Wijaya, M.Kom. Tahun 2013 lulus pendidikan Strata Satu di STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Pada tahun 2015 lulus pendidikan Magister Ilmu Komputer pada STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Saat ini bekerja sebagai Staf Pengajar (Dosen) di Universitas Nusa Mandiri.