

## Analisis Kualitas Layanan Pada Website Perpustakaan Seskoal Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual

Rachmat Hidayat<sup>1</sup>, Risa Prayudhi<sup>2</sup>, Ahmad Fatoni<sup>3</sup>

Universitas Bina Sarana Informatika<sup>123</sup>

[rachmat.rch@bsi.ac.id](mailto:rachmat.rch@bsi.ac.id)<sup>1</sup>, [risa.rpi@bsi.ac.id](mailto:risa.rpi@bsi.ac.id)<sup>2</sup>, [Af770349@gmail.com](mailto:Af770349@gmail.com)<sup>3</sup>

Diterima (21-10-2024)	Direvisi (23-10-2024)	Disetujui (25-10-2024)
--------------------------	--------------------------	---------------------------

**Abstrak** - Pertumbuhan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang demikian pesat menjadikan website sebagai faktor penting yang diperhatikan dalam sebuah institusi dalam pendidikan. Dengan adanya website perpustakaan Seskoal menjadi gambaran kemajuan teknologi dipendidikan. Hal ini membuat peneliti ingin melakukan penelitian pada website Perpustakaan Seskoal. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa berkualitasnya website Perpustakaan dimana sebelumnya belum pernah dilakukannya analisis dan pengukuran dalam menilai kualitas Perpustakaan Seskoal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah WebQual 4.0. Instrumen yang digunakan berdasarkan pada dimensi Webqual 4.0 yaitu kualitas kegunaan (Usability quality), kualitas informasi (Information quality), dan kualitas layanan interaksi (Service Interaction quality). Data penelitian diperoleh dari pengguna website sebanyak 115 orang. Teknik analisis data menggunakan kuesioner dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan Microsoft Excel dan software SPSS versi 25.0. Hasil uji F dan uji T pada variabel independen terhadap variabel dependen bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya variabel independen signifikansi secara bersama-sama terhadap variabel dependen dan nilai Fhitung 55.161 > Ftabel 2,69 dan nilai Thitung 4,238 > Ttabel 1,981. Artinya variabel Usability, Information, Service Interaction secara bersama-sama terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa dari 3 dimensi variabel webqual4.0 terhadap kepuasan pengguna memberikan pengaruh secara bersama-sama (Simultan) sebesar 58,8%.

Kata Kunci : Kualitas, Website, Webqual, Kepuasan pengguna

**Abstract** - The rapid growth of Information and Communication Technology makes websites an important factor to pay attention to in an educational institution. With the Seskoal library website, it is an illustration of technological progress in education. This makes researchers want to conduct research on the Seskoal Library website. The purpose of this research is to find out how high the quality of the Library website is, where analysis and measurements have never been carried out before in assessing the quality of the Seskoal Library website. The method used in this research is WebQual 4.0. The instruments used are based on the dimensions of Webqual 4.0, namely usability quality, information quality and service interaction quality. Research data was obtained from 115 website users. Data analysis techniques use questionnaires and multiple linear regression analysis with the help of Microsoft Excel and SPSS software version 25.0. The results of the F test and T test on the independent variable on the dependent variable show that the significance value is  $0.000 < 0.05$ , which means that the independent variables are jointly significant on the dependent variable and the Fcount value is 55,161 > Ftable 2.69 and the Tcount value is 4.238 > Ttable 1.981. This means that the variables Usability, Information, Service Interaction together have an influence on user satisfaction. Meanwhile, the results of the coefficient of determination test show that the 3 dimensions of the webqual4.0 variable on user satisfaction have a joint (simultaneous) influence of 58.8%.

Keywords: Quality, Website, Webqual, User satisfaction

### I. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, Website telah menjadi salah satu alat komunikasi dan informasi yang didistribusikan secara luas melalui situs web. Website merupakan media komunikasi online yang menggunakan internet untuk menyebarkan informasi dalam perkembangan teknologi saat ini (Salim Ma'rif Muhammad 2023).

Website perpustakaan Seskoal menjadi gambaran dalam kemajuan teknologi informasi di perpustakaan dan dunia pendidikan. Perpustakaan adalah kumpulan informasi yang memuat kebutuhan informasi seperti kumpulan buku, makalah, dan informasi publikasi yang dikumpulkan dengan menggunakan sistem perpustakaan.

Hadirnya website perpustakaan Seskoal memudahkan para akademi dan siswa dalam

mencari informasi secara efektif dan efisien melalui website perpustakaan dan dapat meningkatkan partisipasi pengguna (Fahrizal 2023).

Daya dukung yang diharapkan dapat mengembangkan kemampuan peserta didik dalam menyiapkan dirinya menghadapi tantangan kehidupan dimasa yang akan datang. Perpustakaan Seskoal sudah mengembangkan menjadi perpustakaan digital sehingga siswa dapat mengakses, meminjam, dan membaca buku secara online. Referensi buku yang tersedia di perpustakaan Seskoal termasuk lengkap setara dengan perpustakaan nasional.

Berdasarkan wawancara, Meskipun kualitas pelayanan website perpustakaan Seskoal telah dijalankan dengan baik, namun belum dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan penggunaannya sebab terdapat beberapa permasalahan dan sering mengalaminya gangguan website disaat mengakses situs perpustakaan, dan tidak terdapatnya fitur chat untuk seputar bantuan informasi pada perpustakaan seskoal.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### 1) Tahapan Penelitian

#### a. Identifikasi masalah

Pada tahap awal penelitian ini adalah identifikasi masalah yang bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan atau tantangan yang akan diteliti. Pada tahap ini peneliti menganalisa masalah yang sedang terjadi pada website perpustakaan seskoal.

#### b. Perumusan masalah

Setelah proses identifikasi masalah selesai, langkah selanjutnya adalah merumuskan permasalahan yang dihadapi dan menganalisis penyebab terjadinya masalah tersebut. Dengan merumuskan permasalahan dan menganalisis penyebabnya, akan memungkinkan untuk menemukan solusi dan menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan supaya dapat mengatasi masalah tersebut serta menemukan jalan keluar.

#### c. Metode Penelitian

Metode penelitian dengan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif diartikan juga pendekatan sistematis dalam penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka atau statistik. Dalam penelitian kuantitatif langkah analisis kebutuhan dapat melibatkan observasi, wawancara, kuesioner dan populasi. Metode ini digunakan untuk mempelajari karakteristik, perilaku dan hubungan antar

Pendapat ini diamini oleh kepala staff perpustakaan dan belum pernah melakukan uji kualitas layanan sehingga belum diketahui seberapa besar kualitasnya website perpustakaan seskoal. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan analisis dan mengukur tingkat kualitas terhadap website perpustakaan seskoal agar cocok untuk memberikan gambaran dan masukan mengenai kualitas website perpustakaan yang baik dan berkualitas, dimana website perpustakaan Seskoal saat ini sudah ada. diperkirakan Eksplorasi ini fokus pada penggunaan sistem WebQual 4.0 yang memiliki beberapa pertanyaan pada kuisisioner sebagai sistem yang digunakan untuk membedah hal-hal apa saja yang diprioritaskan untuk diperbaiki dan dipertahankan pada website (Ihsan 2023).

Dengan tujuan untuk mengevaluasi website ini terdapat 4 cara yaitu mengenai kualitas kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*information Quality*), interaksi kualitas layanan (*Service quality interactions*), dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada website perpustakaan ini.

variable dalam populasi atau sampel yang sedang diselidiki.

#### d. Pengumpulan Data

Dalam tahapan pengumpulan data penulis melakukan observasi dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan lalu wawancara untuk mendapatkan data secara langsung dan akurat dengan mewawancarai yang bersangkutan secara langsung.

#### e. Analisa Data

Pada tahap selanjutnya analisa data dilakukan setelah mendapatkan hasil dari tahapan penelitian sebelumnya dari pengumpulan data, lalu nantinya akan dianalisa dan diolah untuk memperoleh hasil yang valid.

#### f. Kesimpulan

Setelah menyelesaikan semua tahap analisa data, selanjutnya ialah kesimpulan dan saran, kesimpulan merupakan ringkasan singkat hasil penelitian yang sudah dilakukan. Sedangkan saran tindak lanjut diberikan berdasarkan temuan dalam kesimpulan, serta mencatat adanya kekurangan yang perlu diperhatikan.

### 2) Instrument Penelitian

Instrument yang diugunakan dalam penelitian ini adalah angket dengan penyebaran kuesioner sebagai pengumpulan data yang dibuat dengan aturan webqual 4.0 sebagai penilaian terhadap kualitas *website*.

Berikut ini adalah alat penelitian yang digunakan :

a. Data Kuantitatif

Peneliti menggunakan data kuantitatif dalam menganalisis suatu masalah dalam kunjungan website perpustakaan seskoal yang didasarkan pada observasi dan wawancara dengan kepala staff perpustakaan seskoal.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Urutan pertanyaan disusun secara metodis dalam kuesioner, yang merupakan teknik pengumpulan data, untuk memperoleh jawaban dari responden atas variabel penelitian.

Adapun alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk meneliti adalah :

1) Perangkat Keras

Adapun perangkat keras (hardware) yang dipakai penulis adalah :

a) Laptop Lenovo dengan Processor Core i5 dibekali ram 8 GB

2) Perangkat Lunak

a) Windows 10 (Sistem Operasi)

b) *Microsoft Excell* (Perhitungan Data)

c) *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)* untuk mengalisa data

d) *GoogleForm* untuk menyebarkan kuesioner

e) *Ms.Word* untuk menuliskan hasil penelitian

### 3. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data, populasi, dan sampel penelitian merupakan komponen yang sangat penting dalam desain penelitian. Menggunakan metode yang sesuai untuk mendapatkan data yang relevan, menentukan populasi yang relevan, dan memilih sampel yang representatif akan memastikan keakuratan dan keandalan hasil penelitian. Berikut ini adalah penjelasan tentang metode pengumpulan data, populasi, dan sampel penelitian. Metode pengumpulan data merujuk pada teknik yang digunakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian. (Salim Ma'ruf Muhamad 2023) Beberapa metode pengumpulan data umum meliputi:

a. Wawancara

Digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam mengenai website perpustakaan seskoal.

b. Observasi

Observasi adalah sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri

yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Metode ini melibatkan pengamatan langsung terhadap subjek atau situasi yang sedang diteliti. Observasi dapat dilakukan dengan cara aktif terlibat atau secara pasif mengamati tanpa melakukan intervensi.

c. Populasi

Populasi dalam penelitian mengacu pada kelompok individu, objek, atau peristiwa yang menjadi fokus penelitian. Sebagai contoh, penelitian bertujuan untuk memahami preferensi konsumen terhadap suatu produk, maka populasi penelitian adalah semua konsumen yang berpotensi menggunakan produk tersebut. Menentukan populasi dengan tepat sangat penting agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode survei, di mana pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Dalam hal ini yang menggunakan atau yang mengunjungi website kurang terdapat 144 orang per hari. Untuk menentukan jumlah sampel diambil dari data populasi per hari dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:  $n$  adalah ukuran sampel yang akan dicari,  $N$  adalah ukuran populasi,  $e$  adalah margin of error yang merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan (5%).

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

### 4. Metode Analisis Data

Berikut adalah metode analisis data yaitu pengujian data, dan pengujian hipotesis :

1. Pengujian Data

Dengan mempertimbangkan data yang dikumpulkan melalui kuesioner, penting bagi responden untuk menjawab pertanyaan dengan sungguh-sungguh dalam penelitian ini. Dikarenakan validitas hasil penelitian sangat tergantung pada instrument pengukuran yang digunakan. Jika instrument pengukuran tersebut tidak valid, maka penelitian tidak akan mampu mencerminkan kondisi sebenarnya. Dalam rangka mengatasi masalah tersebut, diperlukan dua jenis pengujian, yaitu uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner akan diuji menggunakan IBM SPSS versi 25 untuk mengukur validitas dan reliabilitasnya.

a. Uji Instrumen

Dibutuhkan dua jenis pengujian untuk menjawab masalah tersebut, yaitu uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner diuji menggunakan perangkat lunak SPSS

versi 25 untuk mengukur validitas dan reliabilitasnya.

1) Uji Validitas

Bertujuan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dapat secara akurat mengukur variabel yang diteliti. Validitas yang tinggi menunjukkan bahwa kesalahan dalam pengukuran alat ukur tersebut minimal, sehingga informasi yang diperoleh dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, validitas diuji menggunakan analisis korelasi untuk

2) Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas terhadap pertanyaan, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengevaluasi apakah instrumen pengumpulan data secara umum akurat, tepat, dan konsisten dalam mengungkapkan perilaku individu tertentu, bahkan jika dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan kuesioner yang telah divalidasi. Uji ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* untuk menggambarkan korelasi atau hubungan antara skala dari semua variabel yang ada. Koefisien alpha ( $\alpha$ ) yang lebih besar dari 0,6 dianggap memadai untuk penelitian ilmu sosial. Untuk memperoleh model regresi yang baik, dilakukan Uji Asumsi Klasik dan Uji Regresi Linear Berganda yang meliputi:

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah nilai residual terdistribusi secara normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Grafik Normal P-P Plot of regression standardized digunakan untuk memeriksa penyebaran data pada garis diagonal. Jika data menyebar sekitar garis diagonal, maka model regresi tersebut dianggap normal dan dapat digunakan untuk memprediksi variabel bebas. Uji normalitas juga dapat dilakukan menggunakan metode uji One Sample Kolmogorov-Smirnov.

2) Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah terdapat hubungan linear yang kuat atau mendekati sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas terjadi jika

menilai hubungan linier antara dua variabel dengan distribusi data yang normal.

Setiap kuesioner dikorelasikan dengan skor total untuk setiap variabel. Semakin tinggi koefisien korelasi ( $r$ ), maka semakin kuat asosiasi (*valid*) dan cocok untuk penelitian. Sebaliknya, jika nilai korelasi ( $r$ ) rendah, maka tingkat asosiasinya rendah (tidak valid) dan tidak sesuai untuk pengujian hipotesis penelitian.

terdapat hubungan linier yang kuat pada beberapa atau semua variabel independen. Variance Inflation

Factor (VIF) dan Tolerance digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas. Jika nilai VIF  $< 10$  dan Tolerance  $> 0,1$ , maka multikolinearitas dianggap tidak terjadi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah varian residual tidak sama untuk setiap pengamatan dalam model regresi. Uji Glejser digunakan dengan meregresikan variabel independen terhadap residual absolut. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dan residual absolut  $> 0,05$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Analisis Regresi Linier Berganda

a. Uji Korelasi

Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah terdapat korelasi antara residual pada periode  $t$  dengan residual pada periode sebelumnya ( $t - 1$ ) dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak memiliki autokorelasi.

b. Uji F Anova

Uji ini digunakan untuk menentukan apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji  $t$

Uji ini digunakan dalam regresi berganda untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

a. Pengujian Hipotesis

Karena terdapat lebih dari satu variabel independen  $H_1$  (*Usability, Information quality, Service Interaction quality*, terhadap *user satisfaction*) dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda sebagai uji statistik. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi tiga

pengaruh variabel independen tersebut terhadap kepuasan pengguna. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui

sejauh mana kontribusi variabel independen terhadap variansi variabel dependen.

**III. Hasil dan Pembahasan**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat penelitian berupa kuesioner yang disebarakan kepada pengguna website perpustakaan seskoal.

Berdasarkan kuesioner yang telah terisi dan penyebaran dengan google form yang disebarakan secara online kepada pengguna website perpustakaan Seskoal.

Penulis merekap hasil jawaban dari responden menggunakan metode Analisis Regresi Berganda dan microsoft excell Kemudian dilakukan proses pengolahan data dengan menggunakan software SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) Versi 25 Dan sampel diambil dengan menggunakan rumus Solvin.

Kelebihan sistem ini adalah praktis. Sampel dengan populasi sebanyak 115 orang yang berupa pengguna website perpustakaan Seskoal dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% =  $\alpha$  0,05%.

**1. Pengolahan Data Uji Instrumen**

a) Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.530	15

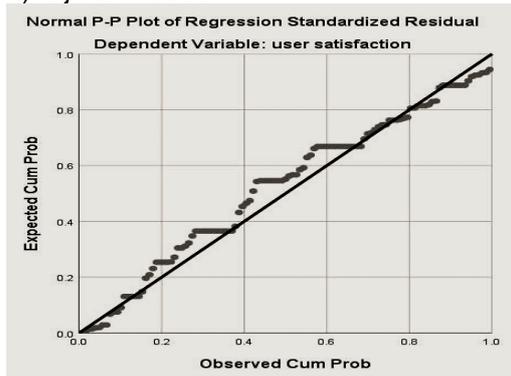
Sumber : Penelitian (2024)

Gambar 1 Hasil Pengujian Reabilitas

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas semua variabel pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa, nilai cronbach's alpha dari semua variabel usability quality, information quality, dan service intraction quality 0,530 menunjukkan bahwa nilai >0,6 maka demikian jawaban-jawaban responden dari semua variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel.

**2. Uji Asumsi Klasik**

a) Uji Normalitas



Sumber : Penelitian (2024)

Gambar 2 Normalitas p-p Plot

b) Uji Multikolinearitas

Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas. Jika nilai VIF < 10,00 dan Tolerance > 0,100, maka multikolinearitas dianggap tidak terjadi Gejala Multikolinearitas.

Coefficients <sup>a</sup>									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.536	1.020			3.467	.001		
	quality Usability	.401	.042	.616		9.602	.000	.947	1.056
	quality Information	.304	.027	.836		11.133	.000	.696	1.438
	Service Interaction quality	.217	.029	.542		7.598	.000	.687	1.455

Sumber : Penelitian (2024)

Gambar 3 Hasil Multikolinearitas

Variabel Independen memiliki Nilai Tolerance lebih dari >0,100 dan VIF kurang dari <10,00 maka dapat disimpulkan Asumsi Multikolinearitas sudah terpenuhi atau Tidak Terjadi Gejala Multikolinearitas.

**3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

a) Uji Korelasi

Correlations				
		quality Usability	quality Information	Service Interaction quality
quality Usability	Pearson Correlation	1	.286 <sup>*</sup>	.215 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	115	115	115
quality Information	Pearson Correlation	.286 <sup>*</sup>	1	.547 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	115	115	115
Service Interaction quality	Pearson Correlation	.215 <sup>*</sup>	.547 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	115	115	115

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Penelitian (2024)

Gambar 3 Correlations Regresi linear Berganda

Dasar pengambilan keputusan :

- 1) Variabel *Usability* terhadap Information quality dan Service interaction quality memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka terkorelasi dan Nilai Pearson Corelation Usability terhadap information quality sebesar 0,268 maka kesimpulannya korelasi lemah dan usability terhadap Service quality sebesar 0,215 maka kesimpulannya korelasi lemah.
- 2) Variabel *Information quality* terhadap Usability dan Service interaction quality memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka terkorelasi dan Nilai Pearson

Corelation Information quality terhadap usability quality sebesar 0,286 maka kesimpulannya korelasi lemah dan information quality terhadap service interaction quality sebesar 0,547 maka kesimpulannya korelasi sedang .

- 3) Variabel *Service Interaction quality* terhadap Usability dan Information quality memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka terkorelasi dan Nilai Pearson Corelation Service interaction quality terhadap usability 0,215 maka kesimpulannya korelasi lemah dan service information quality terhadap information quality sebesar 0,547 maka kesimpulannya korelasi sedang.
- 4) Jadi kesimpulan, ketiga variabel tersebut memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan hubungannya terkorelasi (sudah terpenuhi), dan derajat hubungan Usability terhadap Information quality dan Service Interaction quality masuk kategori korelasi lemah, derajat hubungan Information quality terhadap Usability masuk kategori korelasi lemah dan Service Interaction quality masuk kategori korelasi sedang, dan derajat hubungan Service Interaction quality terhadap Usability masuk kategori korelasi lemah dan Information quality masuk kategori korelasi sedang.

b) Uji F ( ANOVA)

Tabel 2. Hasil Uji F (Anova)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51.750	3	17.250	55.161	.000 <sup>b</sup>
	Residual	34.712	111	.313		
	Total	86.463	114			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
  - b. Predictors: (Constant), Usability, Information quality, Service quality interactions
- Sumber : Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel diatas hasil uji F pada variabel Independen terhadap variabel Dependen bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya signifikansi dan nilai F hitung  $55.161 > F$  tabel 2,69. Artinya variabel Usability, Information, Service Interactions berpengaruh signifikansi secara bersama-sama (Simultan) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

c) Uji T (Uji Hipotesis)

Tujuan ini untuk mengetahui apakah variable independent mempengaruhi variable independen secara signifikan. Dasar pengambilan keputusan pertama

dengan cara membandingkan nilai signifikan dengan nilai probilitas 0,05.

Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  artinya variable Independen berpengaruh terhadap variable Dependen. Sedangkan jika nilai signifikansi  $> 0,05$  artinya variable Independen tidak berpengaruh terhadap variable Dependen.

Tabel 3. Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.536	1.020		3.467	.001
	Usability	.401	.042	.616	9.602	.000
	Information quality	.304	.027	.836	11.133	.000
	Service quality interactions	.217	.029	.542	7.598	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
- Sumber : Penelitian (2024)

- 1) Berdasarkan tabel diatas hasil uji usability quality menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah  $0,000 < 0,05$  artinya signifikansi dan nilai T hitung  $4,238 > T$  tabel 1,981. Artinya variabel kualitas pengguna (usability quality) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).
- 2) Berdasarkan tabel diatas hasil uji information quality menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah  $0,000 < 0,05$  artinya signifikansi dan nilai T hitung  $4,136 > T$  tabel 1,981. Artinya variabel kualitas informasi (information quality) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).
- 3) Berdasarkan tabel diatas hasil uji service quality interactions menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah  $0,000 < 0,05$  artinya signifikansi dan nilai T hitung  $4,329 > T$  tabel 1,981. Artinya variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

A) Persamaan Regresi Linear Berganda :  $3536 + 0.401 X_1 + 0.304 X_2 + 0.217 X_3$

B) Analisis Persamaan Regresi :

- 1) Nilai Konstanta yang didapat sebesar 3,536, maka memiliki arti bahwa apabila Variabel *Usability, Information quality, Service interaction quality* Nilai Konstantanya diasumsikan bernilai 0 maka nilai Kepuasan Pengguna adalah 3,536.
- 2) Nilai Koefisien Regresi Variabel Usability bernilai positif sebesar 0,401 maka arti bahwa apabila ada kenaikan

- 1% Variabel Usability akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan Pengguna sebesar 0,401.
- 3) Nilai Koefisien Regresi Variabel Information quality bernilai positif sebesar 0,304 maka arti bahwa apabila ada kenaikan 1% Variabel Information quality akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan Pengguna sebesar 0,304.
- 4) Nilai Koefisien Regresi Variabel Service Interaction quality bernilai positif sebesar 0,217 maka arti bahwa apabila ada kenaikan 1% Variabel Service Interaction quality akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan Pengguna sebesar 0,401.

#### 4. Koefisien Determinasi

Tabel 4. Model Summary (Koefisien Determinasi)

Model Summary				
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 <sup>a</sup>	.599	.588	.559

a. Predictors: (Constant), Usability, Information quality, Service quality interactions

Sumber: Penelitian (2024)

Diketahui Nilai Adjusted R Square sebesar 0,588 maka memiliki arti bahwa Variabel Usability, Information quality, Service interaction quality memberikan pengaruh secara bersama-sama (Simultan) sebesar 58,8% terhadap Variabel Kepuasan Pengguna dan sisanya 41,2% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

#### IV PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kualitas layanan pada website Perpustakaan Seskoal dengan metode Webqual, dapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Hasil yang didapat pada pengujian reliabilitas menggunakan perhitungan SPSS yaitu terhadap semua variabel pada gambar 1 dapat disimpulkan bahwa, nilai cronbach's alpha dari semua variabel usability quality, information quality, dan service intraction quality adalah 0,530 menunjukkan bahwa nilai >0,6 maka dapat dinyatakan reliabel.

Hasil yang didapatkan pada pengujian multikolinearitas bahwa semua Variabel Independen memiliki Nilai Tolerance lebih dari > 0,100 dan VIF kurang dari <10,00 maka dapat disimpulkan Asumsi Multikolinearitas sudah terpenuhi atau Tidak Terjadi Gejala Multikolinearitas.

Hasil yang didapat dari uji regresi linear berganda dengan uji F (Anova) pada variabel Independen terhadap variabel Dependen bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05

yang artinya signifikansi dan nilai F hitung 55.161 > F tabel 2,69. Artinya variabel Usability, Information, Service Interactions berpengaruh signifikansi secara bersama-sama (Simultan) terhadap variabel Kepuasan Pengguna Hasil yang didapat dari uji regresi linear berganda dengan uji T

Hasil uji usability quality menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah 0,000 < 0,05. Artinya signifikansi dan nilai T hitung 4,238 > T tabel 1,981. Artinya variabel kualitas pengguna (usability quality) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

Hasil uji information quality menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah 0,000 < 0,05 artinya signifikansi dan nilai T hitung 4,136 > T tabel 1,981. Artinya variabel kualitas informasi (information quality) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

Hasil uji service quality interactions menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah 0,000 < 0,05 artinya signifikansi dan nilai T hitung 4,329 > T tabel 1,981. Artinya variabel kualitas interaksi (interaction quality) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

Pengujian Hipotesis Koefisien Determinasi Diketahui Nilai Adjusted R Square sebesar 0,588 maka memiliki arti bahwa Variabel Usability, Information quality, Service interaction quality memberikan pengaruh secara bersama-sama (Simultan) sebesar 58,8% terhadap Variabel Kepuasan Pengguna dan sisanya 41,2% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian Ini.

#### V REFERENSI

- Fahrizal. 2023. "Analisis Kualitas Layanan Website Perpustakaan Di Smpn 127 Jakarta Dengan Metode Webqual." Fakultas Teknik Dan Informatika Universitas Bina Srana Informatika, Jakarta Jakarta 1–80. Diambil 23 Juni 2024  
(<https://repository.bsi.ac.id/repo/41989/Analisis-Kualitas-Layanan-Website-Perpustakaan-Di-Smpn-127-Jakarta-Dengan-Metode-Webqual>).
- Ihsan, Muhammad. 2023. "Analisis-Kualitas-Layanan-Pada-Website-Pengaduan-DPR-RI."
- Alifiarga Hafiz -fst, n. d. (2019). HAFIZ ALIFIARGA-FST.
- Andre, Y., & Gianina Tileng, K. (2019). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan

- Importance-Performance Analysis (IPA). AITI: Jurnal Teknologi Informasi, 16(Februari), 49–64.
- Arya Waiz Alkurni. (2022). ANALISIS KUALITAS WEBSITE e-LIBRARY MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA PERPUSTAKAAN STIKES HARAPAN IBU JAMBI TAHUN 2022 PROPOSAL TUGAS AKHIR.
- Febrianti, T. E., Andreswari, D., & Sari, J. P. (2022). PENGUKURAN KEBERHASILAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI E-KINERJA MENGGUNAKAN GENERALIZED STRUCTURED COMPONENT (GESCA) DALAM HUMAN ORGANIZATION TECHNOLOGY (HOT) FIT MODEL. In Jurnal Rekursif (Vol. 10, Issue 1). <http://ejournal.unib.ac.id/index.php/rekursif/61>.
- Alhsan, M. (2023). Analisis-Kualitas-Layanan-Pada-Website-Pengaduan-DPR-RI.
- Kadek Aryana Dwi Putra, dkk. (2022). ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEB PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS UDAYANA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0. Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan.
- Latief, A., Famalya Melu, P., & Halid Lahay, I. (2021). Pengukuran Waktu Kerja Karyawan pada Pengemasan Es Kristal Menggunakan Metode Time Study. JAMBURA INDUSTRIAL REVIEW Annisa Latief Dkk, 1(2). <https://doi.org/10.37905/jirev.1.2.48-57>
- Lestari, D., & Rusi, I. (2022). Coding: Jurnal Komputer dan Aplikasi Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual, WebQual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA).
- Warat, A., & Zuraidah, E. (2023). KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisa Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Media Online), 4(2), 841–853. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i2.1079>
- AWiguna, C., Kusumawardani, D. M., & Kusuma Adjie, R. F. (2021b). Implementasi Metode WebQual 4.0 pada Pengukuran Kualitas Layanan Website Perpustakaan Perguruan Tinggi. JTERA (Jurnal Teknologi Rekayasa), 6(1), 115. <https://doi.org/10.31544/jtera.v6.i1.2021.115-120>
- i, R. F., Sayekti, R., & Fathurrahman, M. (2024). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Comit: Communication, Information and Technology Journal, 2(2). <https://doi.org/10.47467/comit.v2i2.2008>
- Zidane Amin, M., Chodiza, S., & Septiana, L. (2022). PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA DALAM ANALISA KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN MUSPERA KEMENTERIAN LHK. EDUSAINTEK: Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi, 9(3), 640–658. <https://doi.org/10.47668/edusaintek.v9i3.565>.
- ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEB PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS UDAYANA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0.
- Fian. (2020). Rumus Slovin dan Penggunaannya. TambahPinter.Com.
- Fitriah, I., Hadi Wijoyo, S., & Prakoso, B. S. (2020). Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya) (Vol. 4, Issue 11). <http://i-ptiik.ub.ac.id>
- Ibnu, M., Pertama, A., & Nurlelah, E. (2024). Pengembangan Fitur Pada Website Survei DPRD Provinsi DKI Jakarta Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna. Indonesian Journal Computer Science, 3(1), 25–34. <https://doi.org/10.31294/IJCS.V3I1.2553>
- Ineke Mayliningrum Nst, Neila Susanti, & Franindya Purwaningtyas. (2024). Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Menggunakan Metode Webqual 4.0. Lencana: Jurnal Inovasi Ilmu Pendidikan, 2(2), 240–251.

<https://doi.org/10.55606/lencana.v2i2.3660>.

Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual.

Metode Webqual, M. (n.d.). ANALISA PENGARUH KUALITAS WEBSITE PT GO-JEK INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA.

of Quality Influence PT Go-Jek Indonesia Website Against User Satisfaction Using Webqual Method.

Oleh, D., Memenuhi, U., Penelitian, P., Tugas, D. P., Proses, A., & Strata, S. (n.d.). ANALISIS KUALITAS WEBSITE e-LIBRARY MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA PERPUSTAKAAN STIKES HARAPAN IBU JAMBI TAHUN 2022 PROPOSAL TUGAS AKHIR.

pasartrainer. (2024). Microsoft Excel\_ Definisi, Fungsi, dan Rumus Penting – PasarTrainer.

<https://pasartrainer.com/blog/microsoft-excel-definisi-fungsi-dan-rumus-penting>

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DEPOK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0.  
[www.depok.go.id](http://www.depok.go.id)

Prediksi, A., Stok, P., Pada, B., Santi, T., Menggunakan, F., Apriori, A., Website, B., Daeli, R., Rahayu, E., Hadinata, E., Medan, U. H., & Disetujui, D. D. (2023). Analisis Prediksi Persediaan Stok Barang Pada Toko Santi Fotokopi Menggunakan Algoritma Apriori Berbasis Website. Indonesian Journal Computer Science, 2(2), 111–119.  
<https://doi.org/10.31294/IJCS.V2I2.2508>.

Publish-Metode-Webqual-4.0-untuk-Mengukur-Kualitas-Website-Quick-Online-Booking-Pos-Indonesia.

Rahmadini, M. H., Faroqi, A., & Wulansari, A. (n.d.-a). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0.

Rizki, L., & Tresnawati, Y. (2024). Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Pemesanan Makanan Dan Minuman Berbasis Website. Indonesian Journal Computer Science, 3(1), 35–43.  
<https://doi.org/10.31294/IJCS.V3I1.2554>.

Turnitin, B. Analisis Kualitas Layanan pada website Perpustakaan Seskoal terhadap