

Analisis Kualitas Layanan *Website* Atap Rupa-Rupa Menggunakan Metode *Webqual* 4.0

Mozadilla Sabina¹, Hesti Septiani², Andini Mutiara Efendi³, Ahmad Ishaq⁴, Muhammad Rifqi Firdaus⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika

Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. RS. Fatmawati Raya No.24, RT.7RW.1, Pd. Labu, Kec. Cilandak, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus
Ibukota Jakarta 12450, Indonesia

E-mail: mozadillas@gmail.com¹, tiahesti3@gmail.com², andinimutiara92@gmail.com³, ahmad.ami@bsi.ac.id⁴,
muhhammad.mku@bsi.ac.id⁵

Artikel Info : Diterima : 10-10-2025 | Direvisi : 20-11-2025 | Disetujui : 01-12-2025

Abstrak: - Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan *Website* Atap Rupa Rupa menggunakan metode *Webqual* 4.0 yang mencakup empat dimensi utama: *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction*. *Webqual* 4.0 dipilih karena mampu memberikan kerangka evaluasi yang komprehensif dalam menilai persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden kemudian dianalisis secara kuantitatif menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan dimensi *information quality* memberikan kontribusi paling dominan. Temuan ini memberikan implikasi strategis bagi pengelola *Website* dalam merancang perbaikan berkelanjutan yang berorientasi pada pengalaman pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik sekaligus praktis dalam pengukuran kualitas layanan berbasis digital.

Kata Kunci: *Webqual* 4.0, Kualitas layanan, Kepuasan pengguna, *Website*, Atap Rupa-Rupa

Abstract: *This study aims to evaluate the service quality of the Atap Rupa Rupa Website using the Webqual 4.0 method which includes four main dimensions: usability, information quality, service interaction quality, and user satisfaction. Webqual 4.0 was chosen because it is able to provide a comprehensive evaluation framework in assessing user perceptions and satisfaction with digital services. Data collection was carried out through questionnaires distributed to respondents and then analyzed quantitatively using validity, reliability, and multiple linear regression analysis to determine the effect of each dimension on user satisfaction. The results of the study showed that all dimensions had a significant effect on user satisfaction, with the information quality dimension providing the most dominant contribution. These findings provide strategic implications for Website managers in designing continuous improvements that are oriented towards user experience. This study is expected to be an academic and practical reference in measuring the quality of digital-based services*

Keywords: *Webqual* 4.0, Service Quality, user satisfaction, *Website*, Atap Rupa-Rupa

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, keunggulan dalam pengelolaan situs web menjadi salah satu faktor kunci untuk mencapai bisnis. Teknologi informasi memainkan peran krusial tidak hanya bagi individu, tetapi juga dalam ranah bisnis, pemerintahan, dan pendidikan (Rahman & Purwanto, 2022). Transformasi digital saat ini sangat mendorong pelaku bisnis untuk aktif dalam menggunakan platform sebagai tempat berinteraksi dengan pelanggan. Salah satu yang berkembang adalah situs web, banyak perusahaan memperkenalkan jasa atau produk bisnisnya dengan membuat web, karena platform digital seperti web ini berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dan mengoptimalkan strategi pemasaran. Layanan digital berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, mengoptimalkan strategi pemasaran dan penjualan, serta memperluas cakupan pasar secara lebih efektif (Setiady Pasaribu & Taufik Bau, 2023, Hal.11).

Website yaitu sekumpulan halaman yang saling terhubung dan dapat diakses menggunakan internet (Kurniawan et al., 2023, Hal.8). Di era digital di waktu sekarang, sebuah situs web selain berfungsi sebagai media penjualan produk secara daring, tetapi juga mencerminkan profesionalisme, kualitas, dan keandalan sebuah perusahaan. Oleh karena itu, evaluasi kualitas layanan web menjadi sangat penting, terutama untuk menjamin kepuasan pengguna. Kualitas layanan yang ditampilkan di sebuah situs web dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan (*usability*), kecepatan akses, tampilan visual, perlindungan data, dan kejelasan informasi yang disampaikan.

Penelitian ini menggunakan situs web atap rupa-rupa sebagai objek penelitian penulis untuk mengevaluasi

kualitas layanan *web*. Situs *Web* Atap Rupa-Rupa, yang merupakan *platform* digital milik CV. Maestro dan bergerak di sektor penyediaan bahan bangunan, telah menjadi objek studi yang relevan. Sebagai perusahaan yang telah berpengalaman sejak tahun 2002, Atap Rupa-Rupa perlu memastikan bahwa layanan digital yang mereka tawarkan dapat memenuhi harapan pengguna dan mendukung keputusan pembelian secara daring. Hal ini didukung oleh temuan dari (Ibrahim & Ali, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas situs web memiliki dampak signifikan pada keputusan pelanggan dalam melakukan transaksi daring.

Berdasarkan observasi awal yang penulis temui pada situs *web* atap rupa-rupa yaitu masih ada beberapa kendala dalam penggunaan situs web ini. Beberapa aspek ini meliputi antarmuka yang kurang responsif pada perangkat seluler, navigasi menu yang membingungkan, dan data produk yang tidak lengkap atau tidak diperbarui secara berkala. Masalah ini dapat menurunkan tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna saat mengunjungi situs *web*. Untuk memastikan memastikan evaluasi *website* atap rupa-rupa, penulis memilih untuk menggunakan metode *webqual 4.0* dalam penelitian ini. *Webqual 4.0* merupakan metode untuk menilai kualitas layanan situs web yang fokus pada pemahaman pengguna, yang mencakup tiga dimensi utama: *usability quality* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (interaksi layanan). *Webqual 4.0* sering digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dan kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) dalam konteks layanan berbasis web (Wardhana, 2024, Hal. 249).

Penulis berharap penelitian ini tidak hanya berguna di tingkat akademis untuk memperkaya literatur tentang evaluasi situs web berbasis *Webqual*, tetapi juga dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kualitas layanan *website* dari sudut pandang pengguna dan memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan dalam memilih strategi untuk meningkatkan layanan pelanggan digital. Oleh karena itu, perusahaan dapat memperbaiki kinerja situs *web* mereka dan memperkuat keunggulan kompetitif mereka di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi kualitas layanan *Website* Atap Rupa-Rupa dengan menerapkan metode *WebQual 4.0* yang mencakup aspek *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, serta variabel tambahan *user satisfaction* sebagai indikator kepuasan pengguna (Muttakin et al., 2022). Instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis *WebQual 4.0* dengan skala *Likert* lima tingkat, yang disusun dengan mempertimbangkan reliabilitas agar menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya (Ningsih et al., 2021). Selanjutnya, metode pengumpulan data, penetapan populasi, dan penentuan sampel dijelaskan sebagai bagian utama dalam perancangan penelitian ini.

A. Kuesioner

Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner berbasis *Webqual 4.0* dengan skala *Likert* lima tingkat untuk memperoleh data kuantitatif.

B. Populasi

Populasi dalam penelitian ini didefinisikan sebagai keseluruhan responden yang memiliki karakteristik tertentu dan relevan dengan permasalahan penelitian, sehingga perlu ditetapkan batasan yang jelas terkait subjek, lokasi, waktu, dan jumlah populasi (Roflin & Liberty, 2021). Populasi penelitian berjumlah 165 responden yang merupakan pengunjung Toko Atap Rupa-Rupa yang pernah mengakses *website* dan mengisi kuesioner secara *daring*.

C. Sampel Penelitian

Populasi penelitian berjumlah 165 responden yang merupakan pengunjung Toko Atap Rupa-Rupa yang pernah mengakses *website* dan mengisi kuesioner daring. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5%, yaitu

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Setelah seluruh respon diperoleh, data terlebih dahulu dipersiapkan melalui proses pemeriksaan dan penataan agar siap untuk dianalisis lebih lanjut. Data yang telah terkumpul dari kuesioner selanjutnya diolah menggunakan teknik analisis tertentu, baik secara statistik maupun metode lain yang sesuai. Tujuannya adalah mengubah data mentah menjadi informasi yang dapat ditafsirkan.

1. Uji Validitas

Dalam pengujian validitas, penilaian dilakukan dengan melihat koefisien korelasi antara tiap item dan total skor keseluruhan. Sebuah item dianggap valid apabila nilai *r* hitung yang diperoleh melampaui nilai

r tabel dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Untuk memperoleh nilai r tabel, digunakan perhitungan dengan rumus $df = n-2$

df = Degree of Freedom

n = Jumlah Sampel

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas diuji dengan tujuan memastikan bahwa rangkaian item dalam suatu variabel menunjukkan konsistensi internal yang tinggi. Dimana dapat dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* berada diatas 0,60. Rumus yang digunakan untuk uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_{total}^2} \right)$$

Keterangan :

α : koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*)

k : Jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$: Jumlah varians dari masing-masing item

σ_{total}^2 : Varians dari total skor

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Memastikan residual regresi berdistribusi normal melalui grafik histogram dan P-P plot.

b. Uji Multikolinearitas

Mendeteksi adanya korelasi antar variabel independen dengan nilai VIF (<10) dan *Tolerance* (>0,1).

c. Uji Heteroskedastisitas

Mengidentifikasi ketidaksamaan varians residual melalui grafik *scatterplot*.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda merupakan teknik analisis statistik yang berfungsi untuk menguji dampak sejumlah variabel bebas (*independen*) terhadap sebuah variabel terikat (*dependen*).

Secara matematis, model regresi linier berganda dapat dituliskan seperti berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependent (nilai yang diprediksi)

X1 X 2 = Variabel independent

a = Konstanta (nilai Y' apabila X1, X2.....Xn = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk melihat dampak variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan.

a) Uji T

Uji T digunakan untuk menilai pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen dalam regresi linier berganda (Yulianto & Ismail, 2021). Variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan jika nilai signifikansi (*p-value*) < 0,05.

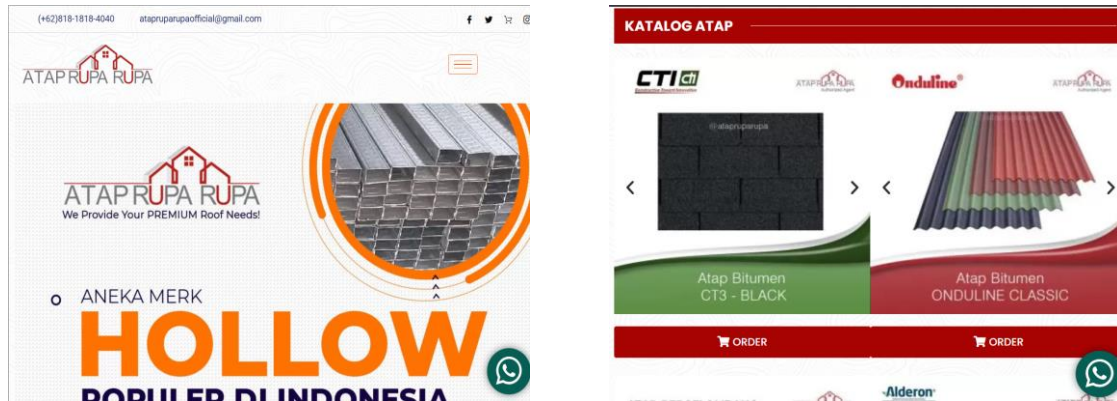
b) Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen (Yulianto & Ismail, 2021). Model regresi dinyatakan layak jika nilai signifikansi (*p-value*) < 0,05.

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2), sering disebut coefficient of determination, bertujuan untuk menilai seberapa besar variabel bebas (X) dapat menjelaskan variabel terikat (Y) (Sudariana, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Website Atap Rupa-Rupa

Website Atap Rupa-Rupa berperan sebagai media informasi dan edukasi terkait produk atap dan plafon, namun belum sepenuhnya optimal sebagai sarana layanan digital. Hasil pembahasan menunjukkan adanya beberapa keterbatasan dalam website, antara lain belum tersedianya fitur transaksi daring, rendahnya elemen interaktif, keterbatasan navigasi pencarian produk, serta pembaruan konten yang belum konsisten. Oleh karena itu, analisis kelayakan menggunakan metode *WebQual 4.0* diperlukan untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan variabel *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* guna meningkatkan kualitas layanan digital serta pengalaman pengguna website atap rupa-rupa.

Penelitian ini menggunakan kuesioner berbasis metode *WebQual 4.0* untuk mengukur kualitas website Atap Rupa-Rupa. Rincian pertanyaan pada setiap variabel *WebQual 4.0* disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tabel Kisi-Kisi Kuesioner

Variabel	No	Pertanyaan
Usability Quality (Kualitas Kegunaan)	P1	Website atap rupa-rupa mudah digunakan.
	P2	Navigasi Website atap rupa-rupa jelas.
	P3	Tampilan visual (UI/UX) Website atap rupa-rupa menarik.
	P4	Informasi produk mudah ditemukan.
	P5	Informasi pada website Atap Rupa-rupa akurat dan terpercaya.
Information Quality (Kualitas Informasi)	P6	Informasi relevan dengan kebutuhan saya.
	P7	Informasi disampaikan dengan jelas.
	P8	Konten Website atap rupa-rupa lengkap dan menyeluruh.
	P9	Informasi selalu diperbarui.
Service Interaction Quality (Kualitas Layanan)	P10	Saya merasa aman saat menggunakan Website atap rupa-rupa.
	P11	Website atap rupa-rupa merespon kebutuhan saya dengan baik.
	P12	Fitur layanan bekerja dengan baik.
	P13	Saya percaya terhadap informasi di Website atap rupa-rupa.
User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	P14	Saya merasa puas saat menggunakan Website atap rupa-rupa.
	P15	Website ini memenuhi harapan saya dalam mencari informasi atau layanan terkait produk.
	P16	Saya akan merekomendasikan Website Atap Rupa Rupa

Kuesioner online yang disebar oleh peneliti memperoleh sebanyak 165 responden. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 117 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria yang telah ditentukan, yaitu :

1. Jenis kelamin laki-laki
2. Umur >25 tahun
3. Pernah mengakses website atap rupa-rupa minimal 1 kali <https://atapruparupa.com>

1. Uji Validitas

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada instrumen kuesioner memiliki nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari nilai r-tabel sebesar 0,181 pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan mampu mengukur konstruk variabel penelitian secara tepat, sehingga instrumen kuesioner layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas *Usability Quality* (X1)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Keterangan
1	P1	0,181	0,899	Valid
2	P2	0,181	0,883	Valid
3	P3	0,181	0,902	Valid
4	P4	0,181	0,857	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas *Information Quality* (X2)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Keterangan
1	P5	0,181	0,879	Valid
2	P6	0,181	0,849	Valid
3	P7	0,181	0,817	Valid
4	P8	0,181	0,869	Valid
5	P9	0,181	0,896	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X3)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Keterangan
1	P10	0,181	0,873	Valid
2	P11	0,181	0,854	Valid
3	P12	0,181	0,861	Valid
4	P13	0,181	0,879	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Keterangan
1	P14	0,181	0,921	Valid
2	P15	0,181	0,881	Valid
3	P16	0,181	0,908	Valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini bertujuan untuk memastikan stabilitas instrumen dalam menghasilkan data yang stabil saat diterapkan untuk mengukur konstruk tertentu. Berdasarkan hasil uji, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* semua $> 0,60$. Penting bagi penguji bahwa reliabilitas hanya dapat dilakukan pada kuesioner yang terbukti valid.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas *Usability Quality* (X1)

No	Item Pertanyaan	Signifikansi <i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	P1	0,60	0,875	Reliabel
2	P2	0,60	0,880	Reliabel
3	P3	0,60	0,871	Reliabel

4	P4	0,60	0,894	Reliabel
---	----	------	-------	----------

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas *Information Quality* (X2)

No	Item Pertanyaan	Signifikansi <i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	P5	0,60	0,890	Reliabel
2	P6	0,60	0,897	Reliabel
3	P7	0,60	0,905	Reliabel
4	P8	0,60	0,891	Reliabel
5	P9	0,60	0,885	Reliabel

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas *Service Interaction Quality* (X3)

No	Item Pertanyaan	Signifikansi <i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	P10	0,60	0,890	Reliabel
2	P11	0,60	0,897	Reliabel
3	P12	0,60	0,905	Reliabel
4	P13	0,60	0,891	Reliabel

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (Y)

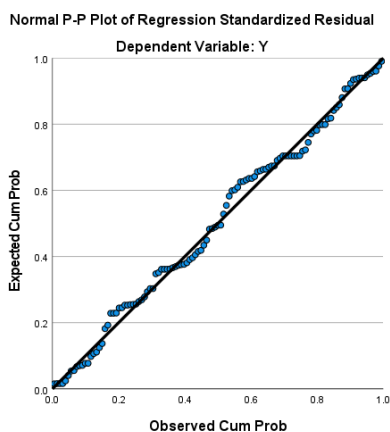
No	Item Pertanyaan	Signifikansi <i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	P14	0,60	0,890	Reliabel
2	P15	0,60	0,897	Reliabel
3	P16	0,60	0,905	Reliabel

3. Uji Asumsi Klasik

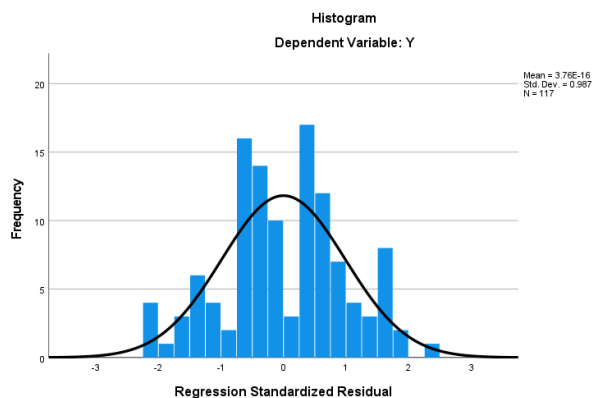
Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa data penelitian memenuhi asumsi dasar regresi linier, sehingga hasil estimasi yang diperoleh bersifat tidak bias dan dapat diandalkan.

a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan grafik Normal P-P Plot dan histogram residual yang diolah melalui SPSS menunjukkan bahwa sebaran residual mengikuti garis diagonal pada Normal P-P Plot serta membentuk distribusi menyerupai kurva normal pada histogram. Temuan ini menegaskan bahwa residual pada model regresi terdistribusi secara normal.



Gambar 2. P-Plot



Gambar 3. Histogram

b. Uji Multikolinieritas

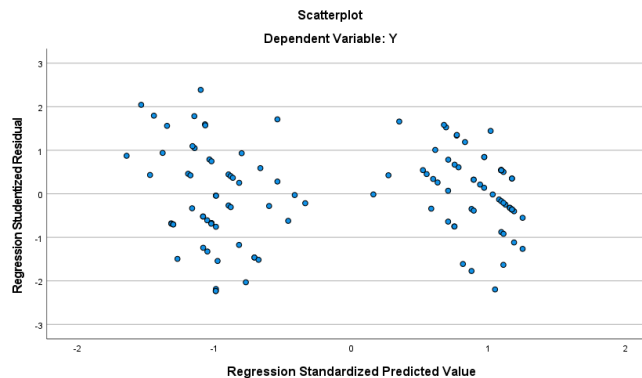
Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mengidentifikasi adanya korelasi tinggi antar variabel independen dalam model regresi, dengan menggunakan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel X1 dan X2 memiliki nilai *Tolerance* masing-masing sebesar 0,096 dan 0,095 (< 0,10) serta nilai VIF sebesar 10,370 dan 10,528 (> 10), yang mengindikasikan adanya gejala multikolinieritas. Sementara itu, variabel X3 memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,142 (> 0,10) dan VIF sebesar 7,037 (< 10), sehingga tidak terindikasi mengalami multikolinieritas.

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
X1	0,096	10,370
X2	0,095	10,528
X3	0,142	7,037

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji kesamaan varians residual dalam model regresi. Berdasarkan hasil analisis *scatterplot* antara *Regression Standardized Predicted Value* dan *Regression Studentized Residual*, sebaran residual tampak menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hasil ini mengindikasikan tidak adanya gejala heteroskedastisitas, sehingga model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.



Gambar 4. Scatter Plot

4. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara simultan maupun parsial, serta menilai kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
Konstanta	-0.375	-0.936	0.351
X1	0.216	2.405	0.18
X2	0.268	3.572	<0.001
X3	0.212	2.795	0.006

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

$$Y' = 0,375 + 0,216 X_1 + 0,268 X_2 + 0,212 X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi yang diperoleh, konstanta sebesar 0,375 menunjukkan nilai variabel dependen ketika seluruh variabel independen bernilai nol. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,216, X_2 sebesar 0,268, dan X_3 sebesar 0,212 mengindikasikan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel lainnya konstan.

5. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F dilakukan untuk menilai pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen serta menguji kelayakan model regresi untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 12. Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1378.155	3	459.385	226.760	<.001 ^b
	Residual	228.922	113	2.026		
	Total	1607.077	116			

Hasil uji F berdasarkan analisis ANOVA menunjukkan nilai F hitung sebesar 226,760 dengan tingkat signifikansi 0,001. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 2,68 serta memiliki tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji T

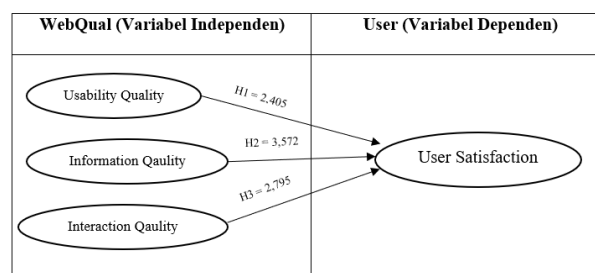
Uji T digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), sekaligus menguji kebenaran hipotesis yang diajukan.

Tabel 13. Hasil Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.375	.401		-.936	.351
	X1	.216	.090	.275	2.405	.018
	X2	.268	.075	.412	3.572	<.001
	X3	.212	.076	.263	2.795	.006

Hasil uji T menunjukkan bahwa *Usability Quality* ($t = 2,405$; $p = 0,018$), *Information Quality* ($t = 3,572$; $p < 0,001$), dan *Interaction Quality* ($t = 2,795$; $p = 0,006$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian, hipotesis H_1 , H_2 , dan H_3 dinyatakan diterima.

Berikut ini adalah gambar hasil berdasarkan hasil uji regresi berganda di atas yang terdapat pada gambar 4.



Gambar 4. Hasil Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa seluruh dimensi *WebQual*, yaitu *Usability Quality* ($H_1 = 2,405$), *Information Quality* ($H_2 = 3,572$), dan *Interaction Quality* ($H_3 = 2,795$), memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Nilai uji statistik yang lebih besar dari t-tabel pada taraf signifikansi 5% menegaskan bahwa peningkatan pada setiap dimensi *WebQual* berkontribusi nyata dalam meningkatkan *User Satisfaction*.

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi.

Tabel 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
		F Change	df1	df2	
1	.858 ^a	226.760	3	113	<.001

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel *Model Summary* menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,858. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel independen X_1 , X_2 , dan X_3 mampu menjelaskan sebesar 85,8% variasi variabel dependen, sedangkan sisanya sebesar 14,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

KESIMPULAN

Melalui semua analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, diperoleh bahwa kualitas situs *web* Atap Rupa-Rupa dengan metode *WebQual 4.0* secara umum berada dalam kategori "Cukup Baik". Persentase "Cukup Baik" mencapai 64%, diperoleh dari pengolahan data kuesioner menggunakan skala Likert. Temuan ini menunjukkan bahwa tiga dimensi utama *WebQual—usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*—berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna, meskipun beberapa aspek masih memiliki potensi untuk ditingkatkan.

Uji hipotesis simultan (Uji F) menunjukkan bahwa ketiga dimensi ini, jika diukur secara keseluruhan, menunjukkan dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Terbukti secara statistik, dimana nilai F hitung sebesar 226,760 yang melampaui batas nilai F tabel sebesar 2,68, dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05.

Selanjutnya, uji hipotesis parsial (Uji T) menghasilkan ketiga hasil variabel *webqual* yang peneliti uji ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna individu. Yang dimana, seluruh nilai T hitung pada masing-masing variabel *webqual 4.0* ini berada melampaui nilai T tabel ($>1,984$). Dengan kata lain, pada pengujian T ini, peneliti juga menyimpulkan bahwa H_1, H_2, H_3 , dan H_4 terbukti diterima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas ketiga dimensi ini dapat berdampak langsung pada kepuasan pengguna situs *web* Atap Rupa-Rupa.

REFERENSI

- Ibrahim, A. M., & Ali, H. (2024). Determinan keputusan pembelian: Kualitas website dan kualitas produk. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, 2(3), 140–150.
- Kurniawan, H., Syafa'at, F., Budihartono, E., Lorosae, T. A., Apriana, D., Marisa, M., Carudin, C., Adhicandra, I., Syaddad, H. N., & Ikhsan, M. (2023). *BELAJAR WEB PROGRAMMING: Referensi Pengenalan Dasar Tahapan Belajar Pemrograman Web Untuk Pemula*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Muttakin, F., Aprillia, D. D., & Kumalasari, M. (2022). Analisis pengaruh kualitas layanan website terhadap pengguna akhir menggunakan *webqual 4.0*. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 3(3), 300–308.
- Ningsih, E. S., Fatimah, F. S., & Sarwadamana, R. J. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kuesioner Manajemen Talenta. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), 52–55.
- Rahman, N. T., & Purwanto, A. (2022). Evaluasi Kualitas Website Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur Menggunakan Metode *Webqual 4.0*. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 417–424.

- Roflin, E., & Liberty, I. A. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel dalam penelitian kedokteran*. Penerbit Nem.
- Setiady Pasaribu, J., & Taufik Bau, R. R. (2023). *LAYANAN DIGITAL Di ERA 5.0*.
<https://www.researchgate.net/publication/371723896>
- Sudariana, N. (2021). *Analisis statistik regresi linier berganda*.
- Wardhana, A. (2024). Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge-Edisi Indonesia. *Eureka Media Aksara*.
- Yulianto, D., & Ismail, T. (2021). Analisis Website Program Kreativitas Mahasiswa (PKM Center) Universitas Ahmad Dahlan Menggunakan WebQual 4.0. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 325–334.