

IMPLEMENTASI WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE CRM PLAZA TOYOTA TENDEAN

Irfan Hidayat¹, Nining Suryani²

Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri¹

<http://nusamandiri.ac.id/>¹

irfan_hidayat11@gmail.com¹

Sistem Informasi Universitas Bina Sarana Informatika²

<http://bsi.ac.id/ubsi/>²

ning.nns@bsi.ac.id²



Abstract—Utilization website today would be important role in helping the job specialty in Bengkel Plaza Toyota Tendea. The quality of a good website be a major factor in determining user satisfaction. In this study, respondents were users of the CRM website at Plaza Toyota workshop Tendea. Users complain of problems during use CRM website, namely at certain hours of the website could not be accessed properly. The sample used in this study were 44 respondents. Data obtained from questionnaires from respondents user CRM website. The method used in this research is the method WebQual 4.0 with data analysis techniques using multiple linear regression analysis. Data processors researchers used the help of software Microsoft Excel and SPSS version 16.0 for Windows. This study aims to determine how much the effectiveness of the CRM website for users. Quality of information (Information Quality) is positive and significant impact on the CRM website user satisfaction. So that the dimensions of the quality of information should need to be improved. The results of this study are the coefficient (R) of 0.918, which explains that the variable quality of usability and information quality has a power relationship to the quality of interaction of 91.8% so it is considered quite good. The purpose of this study is to measure the quality of web CRM used on user satisfaction, so as to know the extent of the level of satisfaction and effectiveness of web CRM used by its users.

Keywords: Website Quality, Webqual, User Satisfaction

Abstrak—Pemanfaatan website saat ini menjadi hal penting dalam membantu pekerjaan khususnya pada bengkel Plaza Toyota Tendea. Kualitas website yang baik menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini responden adalah pengguna website CRM pada Bengkel Plaza Toyota Tendea. Pengguna mengeluhkan adanya permasalahan saat penggunaan website CRM, yaitu pada jam tertentu website tidak bisa diakses dengan baik. Jumlah sampel yang diikutsertakan dalam penelitian ini berjumlah 44 responden. Data yang diperoleh berasal dari penyebaran kuesioner terhadap responden pengguna website CRM. Pada penelitian ini metode yang dipakai adalah dengan metode webqual 4.0 dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah nilai koefisien (R) sebesar 0,918, yang menjelaskan bahwa variabel kualitas kegunaan dan kualitas informasi memiliki kekuatan hubungan terhadap kualitas interaksi sebesar 91,8%, signifikan dan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website CRM sehingga dinilai cukup baik. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kualitas web crm yang digunakan terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dan efektifitas web crm yang digunakan oleh penggunanya.

Kata kunci: Kualitas Website, Webqual, Kepuasan Pengguna

PENDAHULUAN

Banyak perusahaan yang memanfaatkan teknologi dalam mempermudah pekerjaan dimana salah satunya pada perusahaan di bidang jasa

seperti PT Plaza Auto Prima. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa service mobil Toyota. PT Plaza Auto Prima memiliki 4 cabang bengkel di seluruh Jakarta. Salah satunya di Jakarta Selatan yaitu Bengkel Plaza Toyota Tendea berlokasi di Jl.

Kapten Piere Tendean No 9A Jakarta Selatan. Bengkel ini dalam sehari dapat menerima mobil rata-rata perhari 50 unit mobil. Dengan banyaknya unit mobil yang masuk ke bengkel tentu akan banyak data yang diinput ke dalam sistem, sehingga memerlukan teknologi informasi untuk mengelola data tersebut.

Dalam pengelolaan data pelanggan, Bengkel Plaza Toyota Tendean menggunakan website CRM sebagai aplikasi dalam membantu pekerjaan sehari-hari karyawan Bengkel Plaza Toyota Tendean. Website CRM menggunakan jaringan local area network (LAN) sehingga hanya bisa diakses di Bengkel Plaza Toyota Tendean. Pemanfaatan dan pemakaian teknologi informasi ini merupakan bagian penting dalam memberikan kemudahan pekerjaan dan merupakan alat bantu untuk perusahaan agar berkembang dan lebih maju. Kualitas dari website CRM pada Bengkel Plaza Toyota Tendean sangat berpengaruh pada hasil pekerjaan karyawan. Selama penggunaannya karyawan mengeluhkan adanya permasalahan dalam mengakses website CRM, yaitu website terkadang tidak bisa diakses dengan baik/error (Andriyansyah, 2018), website crm berjalan sangat lambat sehingga merasa tidak puas karena menyebabkan pekerjaan tersendat (Kusnadi & Hadi Kurnia, 2019). Berdasarkan hal tersebut perlu adanya pengukuran terhadap kualitas site CRM yang digunakan karena website atau situs yang berkualitas memudahkan pekerjaan pengguna, khususnya website crm plaza toyota tendean.

Berdasarkan metode webqual 4.0 yang mempunyai tiga variabel yaitu kualitas informasi, kegunaan dan dan kualitas interaksi atas kepuasan konsumen terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen situs bukalapak. (Fauziah, D., & Wulandari, 2018)

Penelitian terhadap UPT perpustakaan UNILA dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna dipandang dari persepsi mahasiswa, karena selama menerapkan penggunaan sistem perpustakaan berbasis web, belum pernah dilakukan evaluasi (Roliani, Heningtyas, Komputer, & Lampung, 2018).

Informasi yang disuguhkan pada situs dinas perhubungan kota Bogor adalah informasi yang terbaru bagi pembaca dan pencari berita yang berkaitan dengan dishub kota bogor. Untuk melihat apakah ada kenaikan kualitas layanan interaksi antara pengguna web, maka dilakukan penelitian dengan metode webqual untuk mengetahui sejauh mana peningkatannya. (Widhyaestoeti & Husen, 2017)

Untuk mayoritas negara yang penduduknya beragama islam, label halal adalah hal yang penting. Untuk memudahkan informasi kehalalan

MUI membuat aplikasi untuk memudahkan informasi yang dibutuhkan misalnya kehalalan suatu produk. Aplikasi halal ini berbasis android, untuk terus menjaga kualitas dari aplikasi ini diperlukan pengukuran berbasis cara pandang pengguna serta melihat keinginan pengguna terhadap aplikasi ini. Untuk melakukan hal tersebut dapat menggunakan berbagai metode, diartikan dengan webqual. (Giyanti & Suparti, 2018)

Site e-government seperti website yang dimiliki provinsi Bengkulu perlu dilakukan analisis kepuasan mengingat website ini berfungsi memberikan informasi semua yang terkait dengan pemerintah daerah Bengkulu yang digunakan oleh semua lapisan masyarakat. Untuk menganalisis kepuasan tersebut dapat menggunakan webqual. (Webqual, David, & Veronika, 2018)

Metode webqual dapat digunakan pada penelitian yang dilakukan terhadap kualitas layanan drive trough, dimana site tersebut berisi informasi keseluruhan produk, baik harga dan ketersediannya berikut interaksi pelayanannya. (Satriavi, Jaryono, & Widuri, 2016)

Sedangkan penelitian yang dilakukan terhadap website NJIS dimana website ini merupakan website sekolah yang memberikan semua informasi dan kegiatan yang terkait dengan sekolah kepada penggunanya, menghasilkan variabel kualitas informasi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara relevan terhadap kepuasan pengguna (Rahmatullah, Silvi Purnia, & Triasmoro, 2019)

Pada penelitian sebelumnya, dengan metode webqual dan menggunakan regresi berganda untuk menguji hipotesis dengan nilai koefisien (R) sebesar 0,286, yang menjelaskan bahwa variabel Kualitas kegunaan dan kualitas informasi memiliki kekuatan hubungan terhadap kualitas interaksi sebesar 28,6%. Sehingga dinilai belum cukup baik, dimana kekurangannya terdapat pada Interaction Quality (Andriyansyah, 2018)

Begitu juga penelitian yang dilakukan pada website pengadilan negeri cibinong dimana pengguna website tersebut merasa website yang digunakan kurang jelas dan susah untuk dipahami serta susah dalam menjalankan menu yang ada pada website. (Kusnadi & Hadi Kurnia, 2019)

Pada penelitian pengukuran kualitas website zamrud tv dengan metode webqual menghasilkan bahwa kualitas informasi signifikan dan berpengaruh positif atas kepuasan pengguna dengan nilai regresi 0,52. (Syaifullah, & Soemantri, 2016)

Penelitian dengan metode webqual pada website BPN membuktikan bahwa kualitas

interaksi pada website BNP memberikan dampak positif atas kepuasan pengguna dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,618.(Fathur & Kurniawan, 2017)

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kualitas web crm Plaza Toyota Tendea yang digunakan terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dan efektifitas web crm yang digunakan oleh penggunanya.

BAHAN DAN METODE

Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini tahapan penelitian yang dilakukan yaitu

1. Merumuskan masalah

Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti di bengkel Plaza Toyota Tendea mendapati website crm yang diakses oleh pengguna berjalan lambat sehingga menghambat pengguna untuk melakukan aktifitas pekerjaannya.

2. Membuat dan menyebarkan kuesioner

Setelah mengamati bagaimana pengguna menggunakan website crm, peneliti membuat kuesioner dengan mengikuti aturan webqual 4.0 yang nantinya akan disebarluaskan khusus pengguna website crm bengkel plaza toyota tendean.

3. Melakukan pengujian

Tahapan ini dilakukan pengujian atas data kuesioner yang telah dikumpulkan. Pengujian yang dilakukan adalah pengujian validitas dan pengujian reliabilitas terhadap data kuesioner. Jika kuesioner penelitian ini tidak valid dan reliabel, maka kuesioner di desain ulang. Jika kuesioner telah valid dan reliabel, maka baru dapat di masukan ke dalam metode pengujian dan akhirnya didapatkan hasil penelitian

Instrumen Penelitian

Sumber data penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner pada pengguna sebagai penilaian terhadap website crm Bengkel Plaza Toyota Tendea, dengan menggunakan tiga dimensi kualitas sebagai variabel bebas yaitu kualitas penggunaan(*usability*) atau X1, kualitas informasi(*information quality*) atau X2 dan kualitas interaksi(*interaction quality*) atau X3 dan kepuasan pengguna atau Y sebagai variabel terikat sedangkan untuk pengukuran menggunakan pembobotan skala likert, seperti tabel 1 dibawah ini..

Tabel 1. Bobot Nilai Jawaban Kuesioner

No.	Pernyataan	Skor untuk Pernyataan positif	Skor untuk Pernyataan negatif
1	Sangat Setuju (SS)	4	1
2	Setuju (S)	3	2
3	Tidak Setuju (TS)	2	3
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Sumber: (Sugiyono, 2016)

Populasi yang diikutsertakan pada penelitian ini adalah pengguna yang khusus menggunakan website crm Bengkel Plaza Toyota Tendea sejumlah 50 karyawan. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik non probability sampling dengan cara pengambilan sampel menggunakan sampling purposive dengan tingkat kesalahan 5% atau d=0.05 sehingga didapatkan sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{50}{50 \cdot (0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{50}{50 \cdot (0,0025) + 1} = \frac{50}{0,125 + 1} = \frac{50}{1,125} = 44,44444$$

dibulatkan menjadi 44 sampel responden. Perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel yang diteliti sebanyak 44 responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas Instrumen

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kecermatan dan ketepatan alat ukur, dimana hasil dikatakan valid apabila r hitung ≥ r tabel (uji dua pihak dengan sig 0.05) maka item-item atau instrumen pertanyaan memiliki hubungan signifikan atas skor total (dinyatakan valid) maka uji validitas di atas dinyatakan layak untuk digunakan sebagai bahan pertanyaan kuesioner. Uji validitas dilakukan terhadap kualitas penggunaan (*usability*) X1, kualitas informasi X2 dan kualitas interaksi X3.

Uji validitas untuk variabel kualitas penggunaan (*usability*) dengan menggunakan responden sebanyak 44 orang dengan tingkat kepercayaan 95 %. Dari hasil uji validitas diketahui bahwa hasil pengujian semua valid. Interpretasi untuk melihat hasil validitas yaitu nilai r hitung, yaitu r hitung > R tabel maka dikatakan valid. Untuk jumlah sampel = 44, nilai R tabel dengan tingkat kepercayaan 0,05 adalah 0,297, maka disimpulkan bahwa data variabel X1, X2, X3 dan Y yang diperoleh mempunyai nilai yang valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Usability(X1)

Correlations	
--------------	--

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.918**	.451**	.787**	.346**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.021	.000
	N	44	44	44	44	44	44
X1.2	Pearson Correlation	.918**	1	.535**	.9736**	.445**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44
X1.3	Pearson Correlation	.451**	.535**	1	.654**	.910**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44
X1.4	Pearson Correlation	.787**	.736**	.654**	1	.686**	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44
X1.5	Pearson Correlation	.346**	.445**	.910**	.686**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.021	.002	.000	.000		.000
	N	44	44	44	44	44	44
X1.6	Pearson Correlation	.703**	.981**	.707**	.951**	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44	44	44
Total_X1	Pearson Correlation	.858**	.981**	.807**	.934**	.774**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44

Sumber: (Hidayat, 2020)

Berdasarkan tabel 2 diatas bahwa korelasi setiap pertanyaan pada variabel usability mempunyai korelasi yang tinggi sehingga dapat dinyatakan valid dikarenakan nilai hitung diatas r tabel, sebagai berikut: (X1.1) 0.847>0.297, (X1.2) 0.858>0.297, (X1.3) 0.807>0.297, (X1.4) 0.934>0.297, (X1.5) 0.774>0.297, (X1.6) 0.937>0.297

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi(X2)

		Correlations						Total_X2
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.966**	.744**	.843**	.825**	.825**	.939**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44
X2.2	Pearson Correlation	.966**	1	.769**	.814**	.799**	.799**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44
X2.3	Pearson Correlation	.744**	.769**	1	.716**	.707**	.707**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44
X2.4	Pearson Correlation	.843**	.814**	.716**	1	.935**	.935**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44
X2.5	Pearson Correlation	.825**	.799**	.707**	.935**	1.000**	1.000**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.021	.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44
X2.6	Pearson Correlation	.825**	.799**	.707**	.935**	1.000**	1.000**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44
Total_X2	Pearson Correlation	.939**	.929**	.831**	.943**	.952**	.952**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44	44	44	44

Sumber: (Hidayat, 2020)

Berdasarkan tabel 3 diatas bahwa korelasi setiap pertanyaan pada variabel kualitas informasi mempunyai korelasi yang tinggi sehingga dapat dinyatakan valid dikarenakan nilai hitung diatas r tabel, sebagai berikut (X2.1) 0.939>0.297, (X2.2) 0.929>0.297, (X2.3) 0.831>0.297, (X2.4) 0.943>0.297, (X2.5) 0.952>0.297, (X2.6) 0.952>0.297, (X2.7) 0.952>0.297

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Interaksi(X3)

		Correlations						Total_X3
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	1.000**	.951**	.925**	.925**	.925**	.974**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.021	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44
X3.2	Pearson Correlation	1.000**	1	.951**	.925**	.925**	.925**	.974**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44
X3.3	Pearson Correlation	.951**	.951**	1	.967**	.967**	.967**	.985**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total_X3
X3.4	Pearson Correlation	.925**	.925**	.967**	1	1.000**	1.000**	.986**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44
X3.5	Pearson Correlation	.925**	.925**	.967**	1.000**	1	1.000**	.986**
	Sig. (2-tailed)	.021	.002	.000	.000		.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44
X3.6	Pearson Correlation	.925**	.925**	.967**	1.000**	1.000**	1	.986**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	44	44	44	44	44	44	44
Total_X3	Pearson Correlation	.974**	.974**	.985**	.986**	.986**	.986**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44	44	44	44

Sumber: (Hidayat, 2020)

Berdasarkan tabel 4 diatas bahwa korelasi setiap pertanyaan pada variabel kualitas interaksi mempunyai korelasi yang tinggi sehingga dapat dinyatakan valid dikarenakan nilai hitung diatas r tabel, sebagai berikut: (X3.1)0.974>0.297, (X3.2)0.974>0.297, (X3.3)0.985>0.297, (X3.4)0.986>0.297, (X3.5)0.986>0.297, (X3.6)0.986>0.297

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	1.000**	.951**	.925**	.925**	.981**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44
Y2	Pearson Correlation	1.000**	1	.951**	.925**	.925**	.981**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44
Y3	Pearson Correlation	.951**	.951**	1	.967**	.967**	.985**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44
Y4	Pearson Correlation	.925**	.925**	.967**	1	1.000**	.980**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44
Y5	Pearson Correlation	.925**	.925**	.967**	1.000**	1	.980**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	44	44	44	44	44	44
Y	Pearson Correlation	.981**	.981**	.985**	.980**	.980**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44	44	44

Sumber : (Hidayat, 2020)

Berdasarkan tabel t diatas, apabila r hitung ≥ r tabel (uji dua pihak dengan sig 0.05) maka item-item atau instrumen pertanyaan memiliki hubungan signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid) maka uji validitas di atas dinyatakan layak untuk digunakan sebagai bahan pertanyaan kuesioner.

A. Uji Realibilitas Instrumen

Pengujian dengan metode alpha cronbach dengan SPSS dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut reliable atau tidak. Hasil dari uji realibilitas dengan memakai SPSS untuk masing-masing dimensi diperoleh pada tabel 6, tabel 7, tabel 8 dan tabel 9 yaitu sebagai berikut:

1. Hasil Uji Reliabilitas Usability (X1)

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Usability (X1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.73	7.412	.762	.920
X1.2	16.82	7.548	.785	.915
X1.3	16.68	8.082	.725	.923
X1.4	16.43	7.321	.899	.899
X1.5	16.61	8.429	.691	.927
X1.6	16.39	7.684	.908	.901

Sumber : (Hidayat, 2020)

Berdasarkan tabel 6 diatas, interpretasi : nilai alpha cronbach = 0,928 (dikatakan reliabel jika nilainya > r tabel [0,297]), maka data reliabel.

2. Hasil Uji Realibilitas Kualitas Informasi (X2)

Tabel 7. Hasil Uji Realibilitas Kualitas Informasi (X2)

	Item-Total Statistics			Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	
Y1	14.27	5.645	.968	.987
Y2	14.27	5.645	.968	.987
Y3	14.23	5.994	.977	.986
Y4	14.20	6.027	.969	.987
Y5	14.20	6.027	.969	.987

Sumber : (Hidayat, 2020)

Berdasarkan tabel 7 diatas, interpretasi : nilai alpha cronbach = 0,968 (dikatakan reliabel jika nilainya > r tabel [0,297]), maka data reliabel.

3. Hasil Uji Realibilitas Kualitas Interaksi (X3)

Tabel 8. Hasil Uji Realibilitas Kualitas Interaksi (X3)

	Item-Total Statistics			Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	
X3.1	17.86	8.725	.962	.991
X3.2	17.86	8.725	.962	.991
X3.3	17.82	9.129	.978	.989
X3.4	17.80	9.143	.980	.989
X3.5	17.80	9.143	.980	.989
X3.6	17.80	9.143	.980	.989

Sumber : (Hidayat, 2020)

Berdasarkan tabel 8 diatas, interpretasi : nilai alpha cronbach = 0,992 (dikatakan reliabel jika nilainya > r tabel [0,297]), maka data reliabel.

4. Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 9. Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pengguna (Y)

	Item-Total Statistics			Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	
Y1	14.27	5.645	.968	.987
Y2	14.27	5.645	.968	.987
Y3	14.23	5.994	.977	.986
Y4	14.20	6.027	.969	.987
Y5	14.20	6.027	.969	.987

Sumber : (Hidayat, 2020)

Berdasarkan tabel 9 diatas, interpretasi : nilai alpha cronbach = 0,989 (dikatakan reliabel jika nilainya > r tabel [0,297]), maka data reliabel.

B. Uji Normalitas

Pengujian ini mempunyai tujuan untuk mencari tahu apakah data terdistribusi dengan normal melalui cara yaitu menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Agar dapat menentukan residual berdistribusi normal atau tidak maka dapat dianalisis dengan mengikuti ketentuan apabila nilai signifikansi (nilai probabilitas) > 0.05 dapat dikatakan berdistribusi normal dan jika < 0.05 maka dikatakan berdistribusi tidak normal.

Tabel 10. Uji Normalisasi One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.15942324
Most Extreme Differences	Absolute	.118
	Positive	.118
	Negative	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z		.780
Asymp. Sig. (2-tailed)		.577

a. Test distribution is Normal.

Sumber: (Hidayat, 2020)

Berdasarkan tabel 10 diatas, interpretasi : hasil uji kolmogorov smirnov didapatkan p=0,577 (p>0,05), artinya sebaran data normal.

1. Entered/remove variabel

Tabel 11. Entered/remove variabel

Model	Variables Entered/Removed ^b		Method
	Variables Entered	Variables Removed	
1	X2, X1 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Sumber : (Hidayat, 2020)

Berdasarkan tabel 11 diatas, semua variabel dapat dimasukkan ke dalam model regresi.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 12. Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.253	.826			1.517	.137		
X1	.134	.084	.147	.159	.119	.234	4.271	
X2	.579	.065	.827	8.967	.000	.234	4.271	

a. Dependent Variable: Y

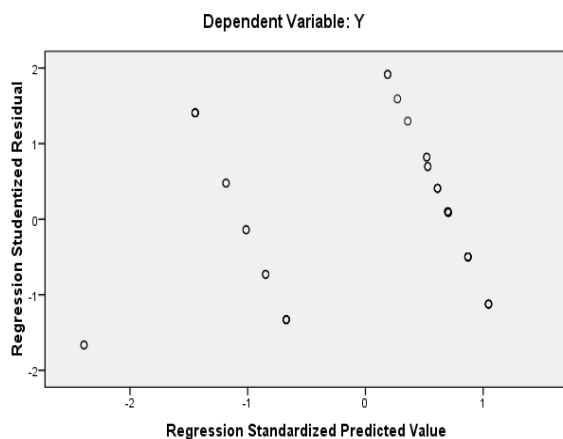
Sumber : (Hidayat, 2020)

Penggunaan Variance Inflation Factor (VIF) agar setiap Variabel Independen dilakukan untuk menemukan apakah model regresi linier mengalami multikolinearitas, yaitu jika suatu Variabel Independen memiliki nilai VIF > 0,10 berarti telah terjadi multikolinearitas.

Berdasarkan tabel 12 diatas, pada bagian Coefficients, diketahui bahwa nilai VIF dari masing-masing variabel independen lebih kecil dari pada 0,10 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa di antara variabel independen tersebut tidak memiliki korelasi atau tidak terjadi Multikolinearitas pada model regresi linier.

3. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Sumber : (Hidayat, 2020)

Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 1 diatas, dijabarkan bahwa jelas bahwa tidak ada pola tertentu karena titik menyebar tidak beraturan di atas dan di bawah sumbu 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak terdapat heteroskedastisitas.

C. Uji Regresi Linier Berganda

1. Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien Determinasi (R Square) Analisis ini untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak.

Tabel 13. Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.958 ^a	.918	.914	.885

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : (Hidayat, 2020)

Berdasarkan tabel 13 diatas, didapatkan nilai R Square = 0,918 = 91,8% Artinya bahwa variabel independen yg diteliti memiliki pengaruh kontribusi sebesar 91,8% terhadap variabel Y, sedangkan 8,2% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti

2. Uji Parsial (Uji T)

Tabel 14. Uji Parsial (Uji T)

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.253	.826			1.517	.137		
X1	.134	.084	.147	1.590	.119	.234	4.271	
X2	.579	.065	.827	8.967	.000	.234	4.271	

a. Dependent Variable: Y

Sumber : (Hidayat, 2020)

Berdasarkan tabel 14 diatas, Nilai Sig hasil uji T pada tabel Coefficients diatas, didapatkan :

- X1 didapatkan $p = 0,119$ ($p > 0,05$) dapat diartikan bahwa X1 secara partial tidak berpengaruh terhadap Y.
- X2 didapatkan $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dapat diartikan bahwa X2 secara partial berpengaruh terhadap Y

3. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (independent) yang ada dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel tidak bebas (dependent).

Tabel 15. Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	361.037	2	180.518	230.410	.000 ^a
	Residual	32.122	41	.783		
	Total	393.159	43			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : (Hidayat, 2020)

Berdasarkan tabel 15 diatas, terlihat tabel ANOVA memaparkan uji kelinieran F test didapat nilai F hitung sebesar 230,410 dengan probabilitas 0.000. karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi bisa dipakai untuk memperkirakan atau memprediksi kepuasan pengguna website CRM atau dapat dikatakan bahwa semua variable independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dari penelitian kualitas website CRM Plaza Toyota Tendeand yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa aspek yang perlu diperhatikan dalam analisis kepuasan pengguna (user satisfaction) website crm adalah Usability (kegunaan), kualitas informasi (information quality) dan kualitas interaksi (interaction quality). Hasil pengujian dengan regresi berganda dengan nilai koefisien (R) sebesar 0,918, yang menjelaskan bahwa variabel kualitas kegunaan dan kualitas informasi memiliki kekuatan hubungan terhadap kualitas interaksi sebesar 91.8% dengan hasil uji partial X1 sig = 0,119 (sig > 0,05) artinya secara partial tidak berpengaruh terhadap Y dan X2 didapatkan sig = 0,000 (sig < 0,05) artinya secara partial berpengaruh terhadap Y. Hal ini menjelaskan kualitas informasi signifikan dan memiliki pengaruh positif atas kepuasan pengguna website CRM. Artinya setiap ada atau tidak ada peningkatan kualitas informasi pada website, maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

REFERENSI

Andriyansyah, F. (2018). Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Ticket Monitoring Pt. Infrastruktur Telekomunikasi Dengan Metode Webqual, *4*(1), 111-118.

Fathur, R., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan

Metode Webqual 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, *3*(1), 31-38.

Fauziah, D., & Wulandari, D. (2018). Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.com Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, *3* No 2, 173-180. <https://doi.org/https://doi.org/10.33480/jitk.v3i2.345>

Giyanti, I., & Suparti, E. (2018). Penilaian kualitas aplikasi halal mui dengan webqual 4.0 dan pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan. *Jurnal Teknik Industri*, *13*(2), 91-98.

Hidayat, I. (2020). *Laporan Akhir Skripsi Penelitian*.

Kusnadi, Y., & Hadi Kurnia, F. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0, *5*(2), 6-12.

Rahmatullah, S., Silvi Purnia, D., & Triasmoro, R. (2019). Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Kajian Ilmiah*, *19* No 2, 157-164.

Roliani, G., Heningtyas, Y., Komputer, J. I., & Lampung, U. (2018). Jurnal Komputasi © Ilmu Komputer Unila Publishing Network all right reserve Implementasi Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website UPT Perpustakaan UNILA Jurnal Komputasi © Ilmu Komputer Unila Publishing Network all right reserve. *Jurnal Komputasi*, *6*(2), 15-22.

Satriavi, T. A., Jaryono, & Widuri, R. (2016). DRIVE TROUGH. *Journal & Proceeding Feb UNSOED*, *6*(1), 705-719. Retrieved from <http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/sca-1/article/view/965>

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.

Syaifulloh, & Soemantri, D. O. (2016). Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, *2*(1), 19-25.

Webqual, M. M., David, N., & Veronika, M. (2018). ANALISIS KUALITAS WEBSITE PROVINSI BENGKULU. *Jurnal Pseudocode*, *V*(1), 10-17.

Widhyaestoeti, D., & Husen. (2017). PADA WEBSITE E-GOVERNMENT UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN INTERAKSI (Studi Kasus Website DISHUB Kota Bogor). *Jurnal Ilmiah Teknologi - Informasi Dan Sains*, *7*(1), 25-34.