

ANALISA KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE TOP UP VOUCHER GAMES ONLINE MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Shinta Oktaviana R ^{1*}; Rifqi Avriyansyah Prayudha ²

Program Studi Sistem Informasi ^{1,2}

Universitas Nusa Mandiri ^{1,2}

<https://nusamandiri.ac.id> ^{1,2}

shinta.sov@nusamandiri.ac.id ^{1*}, prayudharifqi08@gmail.com ²



Abstract—The online gaming industry generates revenue through the sale of games that customers pay to play. In Indonesia, there are numerous programs that offer online game vouchers at different costs and with various payment options. The objective of this study is to identify the variables that influence user satisfaction on web applications that offer online game coupons. The study used the WebQual 4.0 methodology as a tool for evaluating the caliber of web apps. The research was conducted online via the Google Form application. The data collection period spanned from June 11, 2023 to June 29, 2023, and we got 130 respondents. The data was evaluated using descriptive statistical analysis with the aid of SPSS tools. The findings of this study indicate that the variable of Interaction Quality (X3) has a significant role in determining user satisfaction for online game voucher websites, however the factors of Usability (X1) and Information Quality (X2) do not exert any influence on user satisfaction. Therefore, this research shows that hypotheses H1 and H2 are rejected for all data groups. This research provides recommendations to online game voucher application owners to focus on interaction quality variables in further web application development.

Keywords: user satisfaction, voucher games online, webqual 4.0.

Abstrak—Industri *games online* mendapatkan pendapatan dari permainan berbayar yang dilakukan oleh pengguna mereka. Di Indonesia sendiri banyak aplikasi-aplikasi yang menyediakan *voucher-voucher games online* dengan variasi harga dan variasi pembayaran. Penelitian ini bertujuan mencari faktor yang menentukan kepuasan pengguna web berdasarkan kualitas web aplikasi penyedia *voucher games online*. Penelitian menggunakan metode WebQual 4.0 sebagai instrumen untuk menilai kualitas web aplikasi. Penelitian dilakukan secara *online* menggunakan aplikasi google form. Pengumpulan data dilakukan dari tanggal 11 juni 2023 sampai dengan 29 juni 2023, dan di dapat 130 responden. Data dianalisa menggunakan analisa statistik deskriptif dengan menggunakan *tools* SPSS. Hasil penelitian ini memperlihatkan variabel *Interaction Quality* (X3) yang menjadi faktor dalam menentukan kepuasan pengguna web *voucher games online*, sementara variabel *Usability* (X1) dan *Information Quality* (X2) tidak memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pemilik aplikasi *voucher games online* untuk fokus pada variabel *interaction quality* pada pengembangan *web* aplikasi selanjutnya .

Kata kunci: kepuasan pengguna, voucher games online, webqual 4.0.

PENDAHULUAN

Industri *games* di Indonesia berkembang pesat dimulai tahun 2021. Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo), sepanjang tahun 2021 pemain *games online* di Indonesia tercatat sebanyak 185 juta lebih baik *game* PC maupun *mobile* (Pratama & Pertiwi, 2021). Pandemi COVID-19 dianggap menjadi pendorong semakin tumbuhnya industri *games* secara global. Kebijakan *work from home* (WFH) membuat masyarakat memiliki waktu lebih banyak untuk

bermain *games*. Rata-rata pengguna *games* menghabiskan waktu empat jam per hari untuk bermain *games online* (Muhamad, 2023). Survey yang melibatkan 8.510 responden seindonesia ini menemukan bahwa hampir 90% pemain *game online* hanya untuk hobi atau menikmati waktu senggang (Muhamad, 2023).

Suatu penelitian yang dilakukan tahun 2020 memperlihatkan pengaruh perkembangan industri *games* global bagi Indonesia (Mulachela, 2020). Penelitian ini menemukan bahwa, dengan kondisi jumlah pengguna *games online* yang banyak saat ini

belum memberikan nilai ekonomi yang baik untuk Indonesia. Industri *games* di Indonesia masih didominasi oleh perusahaan luar negeri (Mulachela, 2020). Meskipun pelaku industri kreatif *games* di Indonesia belum banyak, tetapi perkembangan industri ini juga menghasilkan tumbuhnya aplikasi-aplikasi pendukung lainnya, seperti aplikasi jual beli *voucher games* secara *online*.

Secara umum, perusahaan *games online* mendapatkan *income* dari permainan berbayar yang dilakukan oleh pengguna mereka. Pembayaran secara *online* mendukung kemudahan industri ini. Sistem pembayaran melalui *voucher game* membuat perusahaan *games* banyak membuka peluang kerjasama dengan industri keuangan digital, maupun *e-commerce*. Tercatat sepanjang semester 1 tahun 2023, pendapatan tertinggi *e-commerce* di Indonesia disumbangkan oleh perdagangan *voucher game online* (Saumi, 2023). Di Indonesia sendiri banyak aplikasi-aplikasi yang menyediakan *voucher-voucher games online* dengan variasi harga dan variasi pembayaran. Aplikasi-aplikasi tersebut ada yang berasal dari luar dan dalam negeri. Kehadiran aplikasi-aplikasi ini di Indonesia merupakan dampak dari tingginya pengguna *games online* di Indonesia.

Penelitian menggunakan metode WebQual 4.0 sebagai instrumen untuk menilai kualitas web aplikasi. Metode WebQual merupakan metode analisa kualitas web berdasarkan persepsi dan ekspektasi pengguna web terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi web tersebut. Metode ini sudah banyak dilakukan untuk menguji berbagai aplikasi web NGO (Nurhadi et al., 2019), aplikasi web pendidikan (Rismayani & Soetikno, 2020), aplikasi web keuangan (Syahputri et al., 2021), dan web aplikasi *e-commerce* (Andry et al., 2019; Hayat & Simanjuntak, 2020; Wijaya et al., 2021). Analisa kualitas web dengan metode ini dapat menjadi masukan bagi pemilik web untuk pengembangan web selanjutnya (Hayat & Simanjuntak, 2020). Selain itu, metode ini juga digunakan untuk menilai kepuasan pengguna dari aplikasi web (Firdaus et al., 2019; Hartomo & Ramadhan, 2021). Tetapi, peneliti belum menemukan penelitian yang menggunakan metode WebQual untuk menilai kepuasan pengguna pada aplikasi *website top up voucher game*.

Penelitian ini menggunakan web *codashop.com* sebagai perwakilan dari aplikasi web dari luar negeri, dan web *unipin.com* sebagai wakil dari aplikasi web *voucher games online* dalam negeri. Penelitian ini bertujuan mencari faktor yang menentukan kepuasan pengguna web berdasarkan kualitas web aplikasi penyedia *voucher games online*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada pemilik aplikasi

web penyedia *voucher games online* dalam mengembangkan aplikasi web selanjutnya.

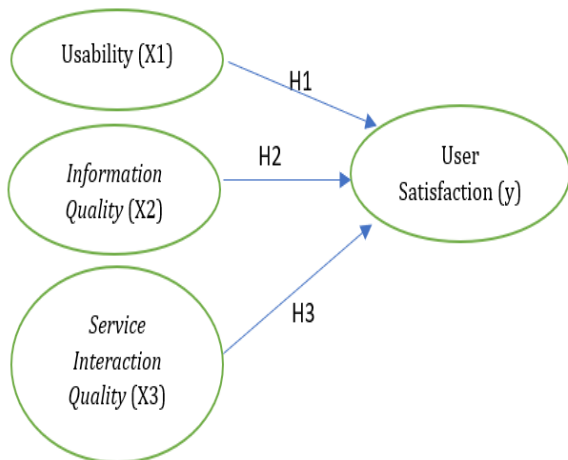
BAHAN DAN METODE

WebQual merupakan suatu metode yang digunakan untuk menilai kualitas suatu web. WebQual pertama kali dikembangkan tahun 1998 dan mengalami perkembangan sampai pada WebQual versi 4.0 (Hernawan et al., 2021). Metode ini dikembangkan dari konsep *Quality Function Development* (QFD) (Andry et al., 2019). QFD merupakan konsep yang berorientasi pada pendapat pengguna dari suatu produk, sehingga WebQual merupakan metode penilaian yang berorientasi pada persepsi pengguna aplikasi web (Nurhadi et al., 2019).

WebQual 4.0 terdiri dari tiga variabel evaluasi web, yaitu: *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* (Hernawan et al., 2021; Wijaya et al., 2021). *Usability* merupakan variabel yang mengukur mutu dari suatu website (Hayat & Simanjuntak, 2020), variabel ini terdiri dari 8 instrumen penilaian (Firdaus et al., 2019). *Information quality* merupakan variabel yang mengukur kualitas informasi yang diberikan oleh website tersebut (Hayat & Simanjuntak, 2020). variabel ini terdiri dari 7 instrumen penilaian (Andiati & Oktaviana R, 2022). *Service Interaction Quality* merupakan variabel yang mengukur kualitas web dalam memberikan kenyamanan kepada pengguna dalam berinteraksi dengan web (Andiati & Oktaviana R, 2022). Pengukuran variabel ini menggunakan 7 instrumen penelitian (Hernawan et al., 2021). Penelitian ini untuk menguji apakah ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh kepada kepuasan pengguna aplikasi web *voucher game online*. Gambar 1 menunjukkan kerangka model dari penelitian ini.

Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert adalah alat untuk mengevaluasi keyakinan, sudut pandang, dan persepsi (Firdaus et al., 2019). Seseorang mengenai item atau peristiwa tertentu. Pernyataan positif dan negatif adalah dua jenis pernyataan pada skala Likert. Pernyataan positif mendapat skor sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Sementara untuk skor untuk bentuk pernyataan negatif adalah kebalikan dari skor pernyataan (Ahyar et al., 2020). Analisa data pada metode WebQual 4.0 menggunakan analisa statistik deskriptif dengan menggunakan *tools* SPSS (Andiati & Oktaviana R, 2022). Analisa statistik deskriptif umumnya digunakan untuk penelitian pendekatan kuantitatif. Analisa ini bertujuan untuk mendeskripsikan data yang

terkumpul secara umum tanpa bermaksud menyimpulkan secara langsung (Diayudha, 2020).



Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)

Gambar 1. Kerangka model penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Kuesioner disusun dengan menggunakan instrumen yang telah disediakan oleh metode WebQual 4.0. Tabel 1 merupakan instrumen pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini. Populasi pada penelitian ini adalah pemain *games online* yang tersebar di wilayah jabodetabek yang pernah menggunakan minimal salah satu dari dua aplikasi web pembelian *voucher games online*. Jumlah populasi pada penelitian ini tidak dapat diketahui secara pasti, sehingga untuk jumlah minimal *sample* data yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan rumus Bernaulli seperti pada rumus (1).

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2} \tag{1}$$

Sumber: (Zikmund et al., 2010)

Keterangan:

n = jumlah minimal *sample*

Z = nilai distribusi normal

p = probabilitas penerimaan kuesioner

q = probabilitas penolakan kuesioner (1-p)

E = toleransi kesalahan

Penelitian ini menggunakan nilai distribusi normal sehingga nilai Z yang digunakan adalah 1,96, probabilitas penerimaan kuesioner 95%, dan toleransi kesalahan adalah 5% (Makarawung et al., 2023). Dengan demikian, minimal jumlah *sample* data pada penelitian ini berdasarkan Persamaan 1 adalah 73.

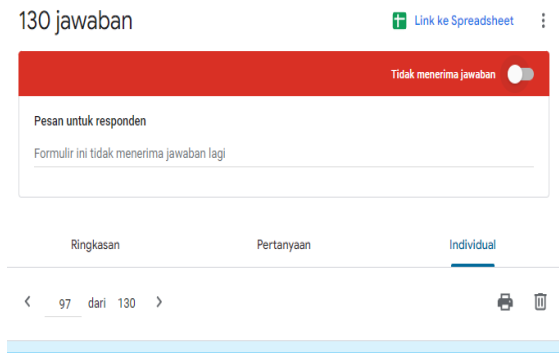
Tabel 1. Instrumen Kuesioner

No	Nama Komponen	Fungsi
1	Usability (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi web <i>voucher games online</i> untuk dioperasikan. 2. Interaksi terhadap Aplikasi web <i>voucher games online</i> jelas dan dapat dimengerti. 3. Adanya kemudahan untuk navigasi pada aplikasi web <i>voucher games online</i>. 4. Tampilan aplikasi web <i>voucher games online</i> atraktif dan interaktif. 5. Tampilan aplikasi web <i>voucher games online</i> dengan jenis website. 6. Adanya tambahan pengetahuan dari Informasi aplikasi web <i>voucher games online</i>. 7. Penyusunan dan tata letak informasi tepat. 8. Kemudahan dalam menemukan alamat aplikasi web <i>voucher games online</i>.
2	Information Quality (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 9. Aplikasi web <i>voucher games online</i> memberikan informasi yang akurat. 10. Aplikasi web <i>voucher games online</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya. 11. Aplikasi web <i>voucher games online</i> memberikan informasi tepat waktu. 12. Aplikasi web <i>voucher games online</i> memberikan informasi yang relevan. 13. Aplikasi web <i>voucher games online</i> memberikan informasi yang mudah dipahami. 14. Aplikasi web <i>voucher games online</i> memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat. 15. Sajikan informasi aplikasi web <i>voucher games online</i> dalam format yang sesuai.
3	Interaction Quality (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 16. Aplikasi web <i>voucher games online</i> memiliki reputasi yang baik. 17. Rasanya aman untuk melakukan transaksi secara lengkap menggunakan aplikasi web <i>voucher games online</i>. 18. Informasi pribadi saya tersimpan aman di aplikasi web <i>voucher games online</i>. 19. Aplikasi web <i>voucher games online</i> menciptakan rasa personalisasi. 20. Aplikasi web <i>voucher games online</i> menyampaikan rasa kebersamaan 21. Aplikasi web <i>voucher games online</i> memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi tersebut. 22. Saya merasa yakin bahwa <i>voucher games online</i> akan disampaikan seperti yang dijanjikan.
4	User Satisfaction (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 23. Saya merasa aplikasi web <i>voucher games online</i> secara keseluruhan sangat baik.

Sumber: (Firdaus et al., 2019)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini dikumpulkan secara *online* menggunakan aplikasi google form. Pengumpulan data dilakukan dari tanggal 11 Juni 2023 sampai dengan 29 Juni 2023. Kuesioner disebar dalam wilayah jabodetabek, dan didapat 130 responden. Gambar 2 merupakan hasil perolehan penyebaran kuesioner.

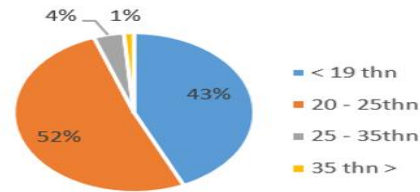


Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)
Gambar 2. Responden penelitian.

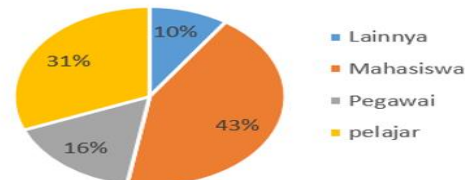
Dari 130 total responden yang didapat, peneliti mendapatkan jumlah responden yang menggunakan web *voucher games online* hanya sebanyak 102 responden. Sehingga analisa data yang penelitian ini menggunakan 102 data responden. Merujuk pada penentuan *sample* penelitian dengan menggunakan pendekatan Bernaulli pada Persamaan 1, maka jumlah *sample* data yang digunakan ini sesuai dengan jumlah minimal data *sample* yang dapat digunakan dalam suatu penelitian kuantitatif (Makarawung et al., 2023). Data pada penelitian ini terdiri dari pengguna web *codashop.com* sebanyak 73%, dan *Unipin.com* sebanyak 27%. Demografi responden untuk aplikasi *codashop.com* dapat dilihat pada Gambar 3.

Mayoritas pengguna aplikasi web *codashop.com* berusia pada kisaran 20 – 25 tahun yaitu sebanyak 52% dari total responden pengguna *codashop.com*. Sementara usia responden yang paling sedikit adalah lebih dari 35 tahun hanya 1%. Sementara pekerjaan paling banyak dari pengguna web *codashop.com* adalah sebagai mahasiswa sebanyak 43% dan dilanjutkan pekerjaan sebagai pelajar sebanyak 31%. Jika dilihat hubungan kedua data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi web *codashop.com* didominasi mahasiswa dan pelajar dalam rentan usia yang sesuai untuk remaja dan pra-dewasa.

Usia Pengguna Website *codashop.com*

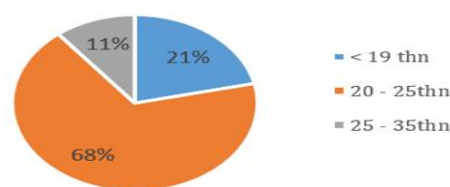


Jenis Pekerjaan Pengguna Web *codashop.com*

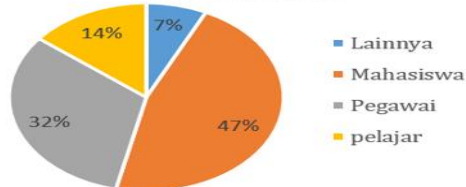


Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)
Gambar 3. Demografi Pengguna Web *Codashop.com*

Usia Pengguna Website *unipin.com*



Jenis Pekerjaan Pengguna Web *unipin.com*



Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)
Gambar 4. Demografi Pengguna Web *Unipin.com*

Gambar 4 merupakan demografi untuk responden pengguna aplikasi web *unipin.com*. Serupa dengan kondisi demografi responden pengguna *codashop.com*, mayoritas usia pengguna aplikasi web *unipin.com* adalah kelompok usia 20 - 25 tahun sebanyak 68%, urutan kedua adalah kelompok usia kurang dari 19 tahun. Dari data pekerjaan pengguna aplikasi web *unipin.com* pekerjaan yang paling banyak menggunakan aplikasi ini adalah mahasiswa sebanyak 47% kemudian pekerjaan sebagai pegawai sebanyak 32%. Dari hasil analisa data demografi ini, peneliti melihat adanya temuan yang sama dengan penelitian yang dilakukan (M. Ikhwan Syarif1, Raihan Adha Rahman Pohan2, 2023) bahwa terjadi kenaikan perilaku konsumtif pada kelompok usia pelajar dan mahasiswa akibat dari kehadiran *game online*.

Sebelum melakukan analisa data hasil kuesioner, dilakukan uji validasi dan uji reliabilitas. Uji validasi dilakukan untuk menilai tingkat kevalidan kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data primer (Firdaus et al., 2019). Sementara uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi variabel yang digunakan dalam penelitian ini (Hernawan et al., 2021). Dengan menggunakan pendekatan Pearson *correlation* yang ada pada *tools* SPSS, tabel 2 merupakan hasil validasi dari kedua kelompok data tersebut. Perhitungan validasi pada data pengguna *codashop.com* menggunakan dengan nilai $df=72$ sehingga nilai *r-table* adalah sebesar 0,228. Sementara pada data pengguna *unipin.com* nilai df yang digunakan adalah 26, sehingga nilai *r-table* yang didapat adalah 0,373. Tabel 2 merupakan hasil perhitungan uji validasi pada kedua kelompok data.

Tabel 2. Uji Validasi untuk data yang digunakan

Pertanyaan	R- <i>Table</i> <i>codashop</i>	R-Hitung <i>codashop</i>	R- <i>Table</i> <i>unipin</i>	R-Hitung <i>unipin</i>	Keterangan
1	0,228	0,816	0,373	0,505	Valid
2	0,228	0,687	0,373	0,475	Valid
3	0,228	0,797	0,373	0,715	Valid
4	0,228	0,820	0,373	0,551	Valid
5	0,228	0,759	0,373	0,704	Valid
6	0,228	0,815	0,373	0,791	Valid
7	0,228	0,836	0,373	0,496	Valid
8	0,228	0,822	0,373	0,536	Valid
9	0,228	0,831	0,373	0,496	Valid
10	0,228	0,866	0,373	0,718	Valid
11	0,228	0,884	0,373	0,680	Valid
12	0,228	0,822	0,373	0,450	Valid
13	0,228	0,798	0,373	0,419	Valid
14	0,228	0,723	0,373	0,666	Valid
15	0,228	0,784	0,373	0,460	Valid
16	0,228	0,716	0,373	0,605	Valid
17	0,228	0,828	0,373	0,489	Valid
18	0,228	0,775	0,373	0,415	Valid
19	0,228	0,765	0,373	0,547	Valid
20	0,228	0,723	0,373	0,791	Valid
21	0,228	0,798	0,373	0,460	Valid
22	0,228	0,884	0,373	0,680	Valid
23	0,228	0,822	0,373	0,496	Valid

Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)

Berdasarkan pada data yang ditampilkan pada Tabel 2, dapat dilihat bahwa masing-masing data di setiap pertanyaan dapat digunakan untuk analisa selanjutnya. Masing-masing pertanyaan pada setiap kelompok data memiliki nilai *r-hitung*

yang lebih besar dari *r-table*. Setelah melakukan perhitungan uji validasi, selanjutnya akan dihitung uji realibilitas. Dengan menggunakan *tools* SPSS, uji realibilitas dilakukan dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap *independent variable* dan *dependent variable*. Pada Tabel 3, dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* variabel X1, X2, X3, dan Y.

Mengacu kepada kriteria Guilford, untuk nilai *Cronbach's Alpha* yang berada pada kisaran angka 0,7 - 0,9 dapat dikategorikan sebagai data yang memiliki hubungan yang erat (*reliable*), dan nilai yang berkisar pada angka 0,4 - 0,7 dapat dikatakan sebagai data yang cukup memiliki hubungan (Fatimah et al., 2020). Sehingga, hasil uji realibilitas pada kelompok data *codashop.com* dapat dinyatakan *reliable*, dan kelompok data *unipin.com* dinyatakan *reliable enough*. Hasil kuesioner ini dapat digunakan untuk analisa selanjutnya.

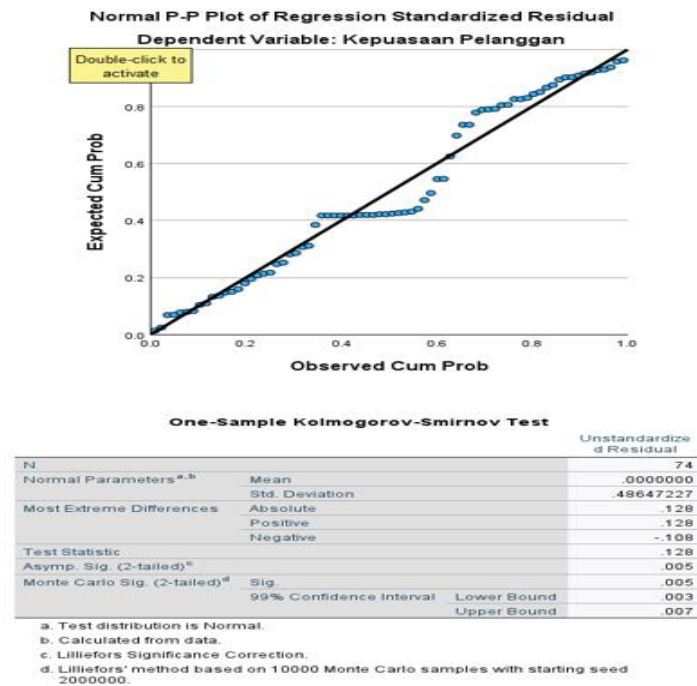
Tabel 3. Uji Reliabilitas untuk data yang digunakan

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i> <i>codashop</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i> <i>unipin</i>	Keterangan
X1	0,831	<i>Reliable</i>	0,542	<i>Reliable enough</i>
X2	0,917	<i>Reliable</i>	0,685	<i>Reliable enough</i>
X3	0,904	<i>Reliable</i>	0,582	<i>Reliable enough</i>
Y	0,874	<i>Reliable</i>	0,562	<i>Reliable enough</i>

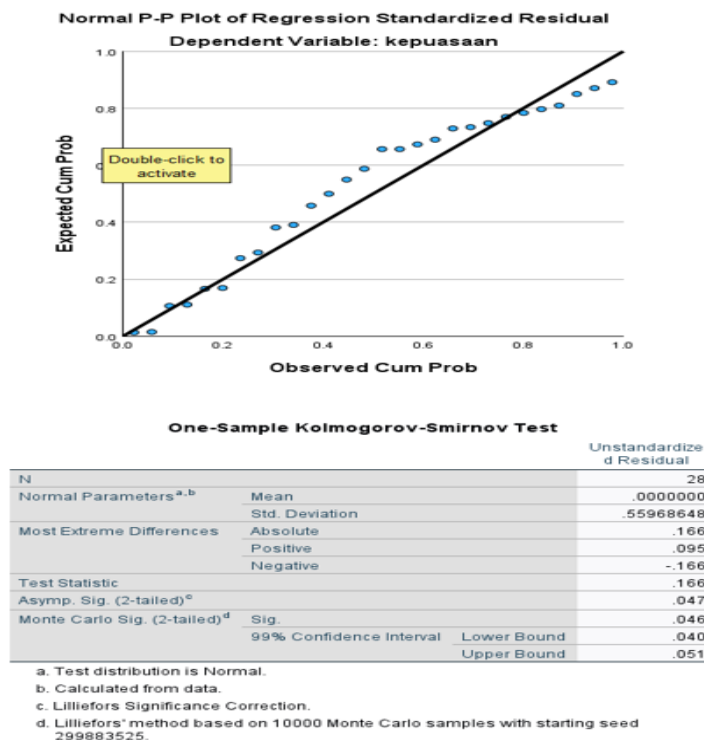
Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)

Analisa selanjutnya dilakukan untuk menguji model yang digunakan pada penelitian ini. Analisa data dilakukan dengan menggunakan uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji T, dan uji F. Uji normalitas dilakukan untuk melihat data yang didapat dari responden berada pada sebaran normal sehingga dapat diolah untuk analisa selanjutnya. Gambar 5 dan Gambar 6 merupakan hasil uji normalitas yang dilakukan pada data pengguna web *codashop.com* dan *unipin.com* menggunakan *tools* SPSS.

Berdasarkan Gambar 5 dan Gambar 6, nilai koefisien Kolmogorov-Smirnov untuk pengguna *codashop.com* adalah 0,005 dengan ambang batas 0,128. Namun pada nilai koefisien Kolmogorov-Smirnov untuk pengguna web *unipin.com* mendapat adalah 0,047 dengan ambang batas signifikansi 0,166. Kedua web ini memiliki nilai ambang batas yang lebih dari 0,05, sehingga data yang digunakan memiliki perilaku residual normal.



Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)
 Gambar 5. Uji normalitas untuk web codashop.com



Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)
 Gambar 6. Uji normalitas untuk web unipin.com

Setelah melakukan uji normalitas, pengujian selanjutnya adalah uji heteroskedastisitas. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengidentifikasi apakah terdapat variasi yang tidak merata dalam variabel dependen (y) terhadap variabel independen(x) dalam analisis. Tabel 4 dan

Tabel 5 hasil uji heteroskedastisitas menggunakan *tools* SPSS untuk kedua kelompok data.

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa variabel *Usability* (X1) memiliki nilai substansial dari 0,755, variabel *Information Quality* (X2) memiliki nilai substansial dari 0,984, dan variabel *Interaction Quality* (X3) memiliki nilai substansial dari 0,795. Karena besaran nilai-nilai tersebut lebih dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa hal ini tidak terjadi heteroskedastisitas karena tidak ada perubahan karakteristik terkait nilai yang mempengaruhi kepuasan pengguna signifikan lebih tinggi dari nilai kepercayaan 0,05 (5%).

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas Untuk Web Codashop.com

No	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.421	.210		2.002	.049
	Usability	-.006	.019	-.075	-.313	.755
	Information Quality	.000	.015	.005	.021	.984
	Interaction Quality	.003	.012	.062	.261	.79

Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat bahwa variabel *Usability* (X1) memiliki nilai substansial dari 0,150, variabel *Information Quality* (X2) memiliki nilai substansial dari 0,573, dan variabel *Interaction Quality* (X3) memiliki nilai substansial dari 0,941. Karena besaran nilai-nilai tersebut lebih dari 0,05 maka kita dapat menyimpulkan bahwa hal ini tidak terjadi heteroskedastisitas karena tidak ada perubahan karakteristik terkait nilai yang mempengaruhi kepuasan pengguna signifikan lebih tinggi dari nilai kepercayaan 0,05 (5%).

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas Untuk Web Unipin.com

No	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.378	.832		1.655	.111
	Usability	-.067	.045	-.410	-1.488	.150
	Information	.023	.040	.183	.571	.573
	Interaction	.003	.034	-.022	-.075	.941

Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)

Analisa akhir dari penelitian ini adalah melakukan perhitungan uji T untuk masing-masing kelompok data. Uji T dilakukan untuk melihat pengaruh variabel X (*independent*) terhadap variabel Y (*dependent*) dalam penelitian ini. Pengukuran uji T pada kedua kelompok data dilakukan dengan menggunakan *tools* SPSS. Hasil dari uji T yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 6 dan Tabel 7.

Tabel 6. Hasil Uji T Untuk Pengguna Web Codashop.com

No	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.090	.390		.230	.819
	Usability	.006	.035	.023	.162	.872
	Information	.054	.028	.279	1.891	.063
	Interaction	.082	.022	.536	3.782	.000

Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)

Berdasarkan Tabel 6, didapat bahwa nilai t untuk variabel *Usability* (X1) = 0,162 < 1,993 dan nilai sig sebesar 0,872. Nilai sig ini lebih besar dari 0,05 sehingga variabel *independent Usability* (X1) tidak mempengaruhi variabel *dependent User satisfaction* (Y). Sementara nilai t untuk variabel *Information Quality* (X2) adalah 1,891, Dimana 1,891 < 1,993 dan nilai sig untuk variabel ini adalah 0,063 lebih besar dari 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel *independent Information Quality* (X2) tidak mempengaruhi variabel *dependent User satisfaction* (Y). Untuk variabel *Interaction Quality* (X3) memiliki nilai t sebesar 3.782. Nilai ini lebih besar dari 1,993. Variabel ini memiliki nilai sig sebesar 0,00. Nilai ini lebih kecil dari ambang batas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *independent Interaction Quality* (X3) mempengaruhi variabel *dependent User satisfaction* (Y).

Tabel 7. Hasil Uji T Untuk Pengguna Web Unipin.com

No	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.233	1.537		.802	.430
	Usability	-.027	.083	-.084	-.327	.746
	Information	-.062	.074	-.249	-.839	.410
	Interaction	.157	.064	.662	2.474	.021

Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)

Berdasarkan Tabel 7, didapat bahwa nilai t untuk variabel *Usability* (X1) sebesar 0,327. Nilai ini lebih kecil dari 2,048. Untuk nilai significant, variabel ini memiliki nilai 0,746, yang lebih besar dari batas ambang yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *independent Usability* (X1) tidak mempengaruhi variabel *dependent User satisfaction* (Y). Sementara nilai t untuk variabel *Information Quality* (X2) adalah sebesar 0,839. Nilai ini lebih kecil dari nilai ambang sebesar 2,048. Variabel ini memiliki nilai *significant* sebesar 0,410. Nilai ini lebih besar nilai batas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *independent Information Quality* (X2) tidak mempengaruhi variabel *dependent User satisfaction* (Y). Untuk variabel *Interaction Quality* (X3) memiliki nilai t sebesar 2.474. Nilai t variable (X3) memiliki kondisi lebih besar dari nilai batas 2,048. Variabel ini memiliki nilai *significant* sebesar 0,021. Nilai ini lebih kecil dari nilai batas 0,05. Sehingga, penelitian ini menemukan bahwa variabel *independent Interaction Quality* (X3) mempengaruhi variabel *dependent User satisfaction* (Y).

Selanjutnya dilakukan uji F. Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah semua variabel *independent* secara bersamaan memberikan pengaruh pada variabel *dependent*. Seperti pengujian sebelumnya, pengujian ini juga menggunakan *tools* SPSS dan dilakukan untuk masing-masing kelompok data. Tabel 8 dan Tabel 9 merupakan hasil pengujian yang telah dilakukan untuk web *codashop.com*.

Tabel 8. Model Summary untuk Web Codashop.com

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.646	.631	.49679

Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)

Tabel 9. Hasil uji F untuk Pengguna Web Codashop.com

No	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.589	3	10.530	42.665	.000 ^b
	Residual	17.276	7	.247		
	Total	48.865	7			

Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)

Berdasarkan Tabel 8 dan Tabel 9, data pengguna web *codashop.com* memiliki nilai koefisien R square (R2) sebesar 0,646 atau 64%. Artinya, semua variabel *independent* (X1, X2, X3)

memiliki pengaruh kepada variabel *dependent* Y dengan persentase 64%. Sementara nilai F pada kelompok data pengguna *codashop.com* adalah sebesar 42,665 dan nilai sig sebesar 0,00. Nilai sig lebih kecil dari 0.05 menunjukkan bahwa semua variabel *independent* (X1, X2, X3) mempengaruhi variabel *dependent* Y secara bersamaan. Perhitungan yang sama selanjutnya akan dilakukan pada kelompok data *Unipin.com*. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada Tabel 10 dan Tabel 11.

Tabel 10. Model Summary Untuk Pengguna Web Unipin.com

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.478 ^a	.229	.132	.59364

Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)

Tabel 11. Hasil uji F Untuk Pengguna Web Unipin.com

No	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.507	3	.836	2.371	.096 ^b
	Residual	8.458	4	.352		
	Total	10.964	7			

Sumber: (Oktaviana R & Prayudha, 2024)

Tabel 10 dan Tabel 11 menunjukkan perhitungan yang sama untuk kelompok data pengguna web *unipin.com*. Nilai koefisien R square (R2) pada kelompok data pengguna web *unipin.com* adalah sebesar 0,229 atau 22%. Artinya, semua variabel *independent* (X1, X2, X3) hanya memberikan pengaruh sebesar 22% kepada variabel *dependent* Y. nilai F pada kelompok data pengguna *unipin.com* adalah sebesar 2,371 dan nilai sig sebesar 0,096. Nilai sig lebih besar dari 0.05 menunjukkan bahwa semua variabel *independent* (X1, X2, X3) tidak mempengaruhi variabel *dependent* Y secara bersamaan.

Meskipun nilai *Cronbach's Alpha* pada kelompok data *unipin.com* berada pada kelompok *reliable enough*, akan tetapi nilai F yang rendah menunjukkan bahwa *sample* data yang dimiliki tidak cukup mewakili populasi pengguna *unipin.com* (Diayudha, 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji T yang dilakukan kepada kelompok pengguna web *codashop.com*, variabel *Interaction Quality* (X3) yang menjadi faktor dalam

menentukan kepuasan pengguna web *voucher games online*. Untuk variabel Usability (X1) dan *Information Quality* (X2) pada kedua kelompok pengguna tidak memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sehingga, hipotesa H1 dan H2 ditolak untuk semua kelompok data. Untuk kelompok pengguna web *codashop.com* menunjukkan hipotesa H3 diterima, sementara pada kelompok data pengguna web *unipin.com* ditolak.

Berdasarkan nilai regresi kedua kelompok, pengguna web *codashop.com* masih mendapatkan kepuasan secara bersamaan dari ketiga variabel, dibandingkan dengan pengguna web *unipin.com*. Sehingga, *design* web *codashop.com* dapat dinyatakan masih lebih baik dari web *unipin.com*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi untuk pengembangan kedua web *voucher games online* tersebut.

Penelitian ini masih memiliki kelemahan dari jumlah responden yang tidak seimbang antar kedua web. Sehingga penelitian selanjutnya masih diperlukan dengan menambah jumlah responden dan cakupan wilayah. Penambahan jumlah responden yang lebih banyak dan lebih berimbang, dapat memberikan hasil penelitian yang lebih presisi.

REFERENSI

- Ahyar, H., Andriani, H., & Sukmana, D. J. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Issue March)*. CV. Pustaka Ilmu.
- Andiati, A., & Oktaviana R, S. (2022). Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Istyle. id Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(2), 111–123.
- Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). Using Webqual 4.0 and importance performance analysis to evaluate e-commerce website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23–31.
- Diayudha, L. (2020). Industri Perhotelan Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19: Analisis Deskriptif. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 3(1), 41–45 .
- Fatimah, C., Wirnawa, K., & Dewi, P. S. (2020). Analisis Kesulitan Belajar Operasi Perkalian Pada Siswa Sekolah Menengah Pertama (Smp). *Jurnal Ilmiah Matematika Realistik*, 1(1), 1–6.
- Firdaus, M. B., Puspitasari, N., Budiman, E., Widians, J. A., & Bayti, N. (2019). Analysis of the effect of quality mulawarman university language center websites on user satisfaction using the webqual 4.0 method. *Proceedings of ICAITI 2019 - 2nd International Conference on Applied Information Technology and Innovation: Exploring the Future Technology of Applied Information Technology and Innovation*, 126–132.
- Hartomo, K. D., & Ramadhan, M. R. (2021). Quality Evaluation in Disaster Mitigation Information System using Webqual 4.0 Method. *2021 2nd International Conference on Innovative and Creative Information Technology, ICITech 2021*, 174–178.
- Hayat, C., & Simanjuntak, M. R. (2020). Pengukuran Kualitas Website Retail Fashion Urban Icon dengan Metode WebQual 4.0 dan E-S-Qual. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 24–33.
- Hernawan, A., Komarudin, R., & Afni, N. (2021). Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan Web E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan WebQual 4.0. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(1), 39-50.
- M. Ikhwan Syarif1, Raihan Adha Rahman Pohan2, D. L. 1Mahasiswa. (2023). Pengaruh Game Online terhadap Perilaku Konsumtif: Studi Kasus Siswa MAN 1 dan MAN 2 Medan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (IJKEM)*, 3(1), 551–563.
- Makarawung, F., Ogi, I. W. J., Transaksi, P. K., Pengguna, P., Promosi, D. A. N., Loindong, S. S. R., Ratulangi, U. S., Makarawung, F., & Ogi, I. W. J. (2023). Mobile Legends Pada Pemain Mobile Legends Di Kota Manado The Effect Of Ease Of Transaction , User Experience And Influencer Promotion On Impulse Purchases Of Virtual Products In Mobile Legends *Jurnal EMBA Vol . 11 No . 4 Oktober 2023 , Hal . 881-892. 11(4), 881–892.*
- Muhamad, N. (2023). *katadata.co.id*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/15/mayoritas-konsumen-game-online-main-lebih-dari-4-jam-sehari>
- Mulachela, A. (2020). Analisis Perkembangan Industri Game di Indonesia Melalui Pendekatan Rantai Nilai Global (Global Value Chain). *Indonesian Journal of Global Discourse*, 2(2), 32–51.
- Nurhadi, A., Yunita, N., Mukhayaroh, A., & Sahirudin, A. (2019). Implementation Of Webqual 4.0 For Measuring The Quality Of Baznas.Go.Id Website For User Satisfaction. *Sinkron*, 3(2), 260–264.
- Pratama, K. rizky, & Pertiwi, W. (2021). *Kompas.com*. <https://tekno.kompas.com/read/2022/10/15/17000057/kominfo-klaim-industri-game->

- di-indonesia-semakin-moncer
- Rismayani, & Soetikno, Y. J. W. (2020). Using WebQual 4.0 for Measuring Quality of E-learning Services during COVID-19 Pandemic. *2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2020*.
- Saumi, A. K. (2023). *bisnis.com*. <https://market.bisnis.com/read/20230808/7/1682727/bukalapak-cuan-banyak-dari-voucher-game-intip-rekomendasi-saham-buka>
- Syahputri, K., Rizkya, I., Siregar, I., & Syardhi, O. C. (2021, March). Analysis of website service quality with webqual 4.0 integration method. In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering (Vol. 1122, No. 1, p. 012035). IOP Publishing.
- Wijaya, I. G. N. S., Triandini, E., Kabnani, E. T. G., & Arifin, S. (2021). E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in shopee. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 7(2), 107–124.
- Zikmund, W. ., Babin, B. ., Carr, J. ., & Griffin, M. (2010). Business Research Methods Eight Edition. *South Western Educ Pub*, 674.