

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE ORLANSOFT MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Siti Nurlela ^{1*}; Muhamad Ilham ²; Supriatna ³

Sistem Informasi ^{1,2,3}
Universitas Nusa Mandiri ^{1,2,3}
nusamandiri.ac.id ^{1,2,3}
siti.sie@nusamandiri.ac.id ^{1*}, ilhamduli19@gmail.com ², supriatnaaditeguh@gmail.com ³



Abstract—Orlansoft website is an ERP (Enterprise Resource Planning) solution that unifies business operations into a single system that integrates and optimizes business processes and provides real-time critical information for all entities and office locations from a single source. PT Multifortuna Sinardelta, in its business processes, uses the Orlansoft website. The quality of the website greatly affects the level of user satisfaction itself. The higher the quality of a website, the more users will access the website. So far, there is no appropriate method and way to measure user quality of the Orlansoft website. This research examines the extent of user satisfaction in using website services. The Webqual 4.0 method has been successfully applied to similar research with website quality measurement and helps to understand the factors that affect user satisfaction, with three measurement categories including usability, information quality and service interaction quality. From the test results, the calculated F value = 11.536 with a significance of 0.0000011. In this study, the calculated F value is $11.536 > F$ table 2.81 and the significance value is $0.0000011 < 0.01$, thus it can be concluded that variables X_1 (usability quality), X_2 (information quality), and X_3 (service interaction quality) have a significant and positive effect on variable Y (user satisfaction). This is evidenced by the results of the analysis which gives positive results for each variable on the dependent variable.

Keywords: website user satisfaction, website quality, webqual.

Abstrak—Website Orlansoft merupakan solusi ERP (Enterprise Resource Planning) yang menyatukan operasional bisnis ke dalam satu sistem yang mengintegrasikan, dan mengoptimalkan bisnis proses dan menyediakan informasi penting secara *realtime* untuk semua entitas dan lokasi kantor dari satu sumber penyedia kebenaran informasi. PT Multifortuna Sinardelta, dalam proses bisnisnya menggunakan website Orlansoft. Kualitas website sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu website, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses website tersebut. Sejauh ini, belum ada metode dan cara yang tepat dalam mengukur kualitas pengguna terhadap website Orlansoft. Penelitian ini meneliti sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan website. Metode Webqual 4.0 telah berhasil diterapkan pada penelitian sejenis dengan pengukuran kualitas website dan membantu untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan tiga kategori pengukuran antara lain *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Dari hasil pengujian diperoleh nilai F hitung = 11,536 dengan signifikansi 0,0000011. Dalam penelitian ini nilai F hitung $11,536 > F$ tabel 2.81 dan nilai signifikansi $0,0000011 < 0,01$, dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X_1 (*usability quality*), X_2 (*information quality*), dan X_3 (*service interaction quality*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y (*user satisfaction*). Hal ini terbukti dengan hasil analisis yang memberikan hasil positif terhadap masing-masing variabel terhadap variabel terikatnya.

Kata kunci: kepuasan pengguna website, kualitas website, webqual.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah memberikan perubahan besar dan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan begitu pula halnya dengan organisasi bisnis (Lauda Nararya & Aslami,

2022). Tidak hanya di negara maju, saat ini di Indonesia pun sistem informasi telah diterapkan dimana-mana. Mulai dari perusahaan, organisasi, lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan, dan sebagainya. Entah disadari atau tidak, sistem informasi telah banyak mempermudah kegiatan

manusia, tak terkecuali dalam hal mengumpulkan, menghasilkan, dan menyampaikan informasi. Kemudahan mencari informasi tidak hanya dari media cetak dan elektronik, tetapi juga internet. Saat ini website adalah aplikasi layanan internet yang paling banyak dipakai, hampir 80% layanan internet didominasi oleh website. Website merupakan kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara, animasi, sehingga lebih merupakan media informasi yang menarik untuk dikunjungi (Rochman et al., 2020).

PT Multifortuna Sinardelta merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distribusi peralatan rumah tangga. Dalam proses bisnisnya menggunakan website Orlandsoft ERP. Orlandsoft merupakan solusi ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang menyatukan operasional bisnis ke dalam satu sistem yang mengintegrasikan, dan mengoptimalkan bisnis proses dan menyediakan informasi penting secara realtime untuk semua entitas dan lokasi kantor. Dengan adanya orlandsoft semua pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, akan tetapi user menemukan beberapa kendala yang sering di keluhkan ketika menggunakan website orlandsoft, seperti penggunaan yang hanya dibatasi 30 user, hal ini membuat user lain kesulitan ketika jumlahnya sudah mencapai batas maksimal, tetapi user lain ingin menggunakan website tersebut. Dengan demikian, harus ada salah satu dari ke-30 user yang bergantian dan sign out dari website tersebut. Kemudian tidak semua menu yang ada di website orlandsoft bisa di akses oleh semua user dan harus meminta akses terlebih dahulu kepada administrator, atau yang mempunyai akun master pada website untuk membuka menu tersebut agar bisa di akses oleh user.

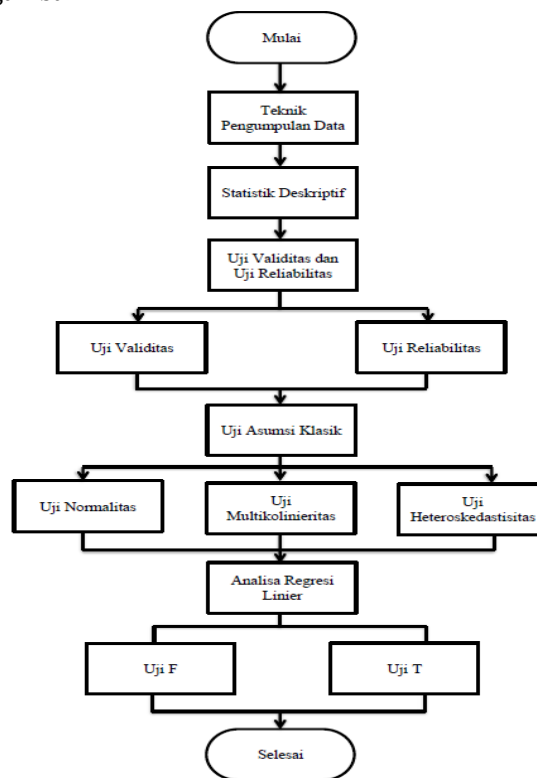
Penelitian ini meneliti sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan website. Indikator-indikator kualitas dikategorikan ke dalam tiga kategori yaitu: kualitas situs, kualitas informasi dan kualitas interaksi. WebQual dilakukan berdasarkan persepsi pengguna akhir yang diukur dengan beberapa instrumen penelitian yang dikategorikan dalam tiga variabel (Mustopa et al., 2020). Ketiga kategori tersebut adalah kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*service interaction*) (Nugraheny et al., 2020).

Kualitas *website* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (Wulandari et al., 2021). Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut. Berbagai macam metode yang dapat diterapkan untuk menilai kualitas suatu website. Metode-metode yang dapat diterapkan yaitu metode *Webqual 4.0* (Athallah & Kraugusteeliana,

2022).

BAHAN DAN METODE

Tahapan penelitian ini ditampilkan pada gambar 1.



Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Gambar 1. Tahap Penelitian

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara
Wawancara dilakukan secara langsung dengan bagian admin operasional yaitu bapak Surya Prayoga yang memiliki pengalaman dalam menggunakan website orlandsoft, pertanyaan yang diajukan meliputi permasalahan mengenai penggunaan website orlandsoft.
2. Observasi
Observasi dilakukan dengan mengamati dan belajar langsung mengenai cara kerja dari website orlandsoft di PT Multifortuna Sinardelta.
3. Studi Pustaka
Tahap ini dilakukan dengan mempelajari dan mengumpulkan data melalui jurnal ilmiah, buku, dokumen elektronik, literatur-literatur yang memiliki relevansi dengan topik yang sedang diteliti.

Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 yang merupakan metode untuk pengukuran kualitas website berdasarkan pada persepsi pengguna akhir (Salamah et al., 2020). Metode Webqual 4.0 telah berhasil diimplementasikan untuk banyak penelitian yang sama dalam menakar kualitas website (Habiba & Wijaya, 2022). Webqual telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan butir-butir pertanyaannya. Pengembangan Webqual telah mencapai versi 4.0. Keunggulan metode Webqual yaitu melakukan teknik pengukuran berdasarkan persepsi pengguna akhir (Firdaus et al., 2020). Pada Webqual 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kemudahan penggunaan (*usability*) (Nofirman et al., 2019). *Usability Quality* adalah mutu atau kualitas yang terkait dengan website, mulai dari tampilan, kemudahan dalam navigasi, peletakan informasi, kesesuaian tampilan dengan jenis website. Desain yang menarik dan juga kemudahan dalam menggunakan menjadi penunjang bagi pengguna website untuk mengakses dan mengunjungi website secara intens (Purwandani & Syamsiah, 2021). Kemudahan dalam *Webqual 4.0* terdiri dari kemudahan untuk mempelajari pengoperasian website, interaksi pengguna dengan website jelas dan mudah dipahami, kemudahan dalam bernavigasi, dan kemudahan website untuk digunakan.

Analisis data dilakukan setelah penyebaran kuesioner selesai dan kuesioner telah diisi oleh responden. Populasi pada penelitian ini berjumlah 50 responden sedangkan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik random sampling dimana semua responden dari beberapa bagian dapat mengisi kuesioner. Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini berjumlah 47 dengan 1% tingkat kesalahan (Sugiyono, 2021).

Setelah data dianalisa, data tersebut kemudian akan diolah dan diuji dengan tahapan yang ada pada metode webqual 4.0 yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas pengujian terhadap instrumen perlu dilakukan untuk menentukan apakah instrumen yang digunakan valid (Putra et al., 2019). Kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu menjelaskan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Kuesioner tersebut dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel.

Data responden dianalisis dengan melihat mana data yang valid dan tidak valid berdasarkan hasil data responden validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Amelia & Pradesan,

2019). Setelah dipisahkan data yang valid dan tidak valid, maka data yang valid akan diuji reliabilitas.

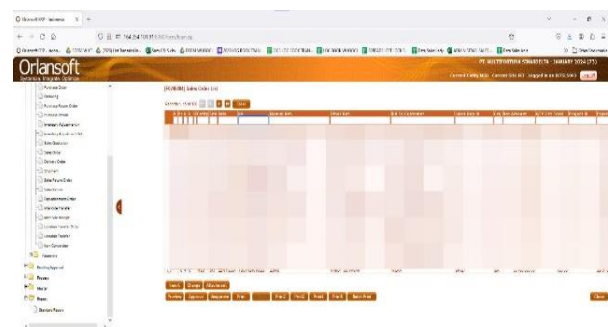
Pada tahap uji reliabilitas jika nilai Alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten. Setelah itu dilanjutkan dengan uji normalitas. Uji normalitas berguna untuk melihat apakah data tersebut terdistribusi normal atau tidak. Setelah data responden dikatakan terdistribusi normal, maka selanjutnya data tersebut akan diuji dengan menggunakan SPSS untuk dilakukan uji multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, uji T dan uji F. Analisis kualitas website menggunakan metode regresi linear berganda dengan uji F (Putri et al., 2021).

Uji F atau dikenal dengan uji simultan / uji Anova, yaitu uji yang dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh seluruh variabel independen (secara simultan) terhadap variabel dependen. Sehingga akan diketahui apakah model regresi yang telah dibuat baik/signifikan atau tidak baik/tidak signifikan (Reifco et al., 2023). Model analisis regresi dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang melibatkan lebih dari dua variabel (Apsari, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Statistik Deskriptif Responden

PT Multifortuna Sinardelta (MSD) didirikan pada tahun 1991 sebagai Perusahaan Pemasaran dan Distribusi untuk produk konsumen. Perusahaan Ini merupakan anak perusahaan dari Multifortuna Grup, sebuah perusahaan induk dan investasi yang mapan sejak tahun 1978. Dalam proses bisnisnya menggunakan website Orlansoft ERP. Adapun tampilan dari website orlansoft ditampilkan pada gambar 2.



Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Gambar 2. Tampilan Website Orlansoft

Pada tahap mengukur statistik deskriptif sampel yang digunakan sebanyak 47 dengan tingkat kesalahan 1% dari jumlah populasi 50. Hasil uji statistik metode webqual 4.0 yang memiliki 3 kategori yaitu *usability*, *information quality*, dan

service interaction quality. Adapun hasil uji statistik deskriptif untuk kategori *usability* dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif Kategori Usability

Deskripsi	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	47	2,00	5,00	4,1702	0,78903
X1.2	47	2,00	5,00	4,1064	0,86562
X1.3	47	2,00	5,00	4,1489	0,80700
X1.4	47	2,00	5,00	3,8723	0,87519
X1.5	47	3,00	5,00	4,3617	0,76401
X1.6	47	2,00	5,00	4,1489	0,80700

Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Pengukuran statistik deskriptif ini menunjukkan hasil statistik deskriptif yang meliputi minimum, maximum, mean, dan standar deviasi pada metode webqual 4.0 kategori *usability*. Adapun uji statistik deskriptif kategori *Information Quality* dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif Kategori Information Quality

Deskripsi	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	47	3,00	5,00	4,2553	0,76522
X2.2	47	2,00	5,00	4,1064	0,84014
X2.3	47	3,00	5,00	4,1489	0,80700
X2.4	47	2,00	5,00	4,0426	0,90643
X2.5	47	2,00	5,00	4,0851	0,88046
X2.6	47	1,00	5,00	3,9574	0,93151

Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Pengukuran statistik deskriptif ini menunjukkan hasil statistik deskriptif yang meliputi minimum, maximum, mean, dan standar deviasi pada metode webqual 4.0 kategori *Information Quality*. Adapun uji statistik deskriptif kategori *service interaction quality* ditampilkan pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif Kategori Service Interaction Quality

Deskripsi	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1	47	3,00	5,00	4,1702	0,76098
X3.2	47	3,00	5,00	4,1489	0,75119
X3.3	47	3,00	5,00	4,1277	0,67942
X3.4	47	2,00	5,00	4,0213	0,82064
X3.5	47	1,00	5,00	3,8058	1,03500
X3.6	47	2,00	5,00	4,0638	0,94188

Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Pengukuran statistik deskriptif pada penelitian ini menunjukkan hasil statistika deskriptif yang meliputi minimum, maximum, mean, dan standar deviasi pada metode webqual 4.0 kategori *service interaction quality*.

2. Uji Validitas

Tahap Uji Validitas dilakukan untuk memperoleh hasil apakah pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang telah dibagikan kepada responden telah valid sebagai pertanyaan dan dimengerti maksud dan tujuannya oleh responden.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

No	Variable	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X1.1	0,807	0,42	Valid
2	X1.2	0,797	0,42	Valid
3	X1.3	0,852	0,42	Valid
4	X1.4	0,751	0,42	Valid
5	X1.5	0,807	0,42	Valid
6	X1.6	0,834	0,42	Valid

Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Pada tabel 4 semua item dianggap valid, artinya item-item tersebut dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya pada penelitian ini.

3. Uji Reliabilitas

Tahap Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kekonsistenan kuesioner yang digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut bisa diandalkan.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Instrumen	Variabel	Cronbach's Alpha	Nof Item	Nilai Kriteria	Keterangan
Usability	X1	0,902	7	0,60	Reliable
Information Quality	X2	0,932	6	0,60	Reliable
Service Interaction Quality	X3	0,875	6	0,60	Reliable

Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Pada hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten.

4. Uji Normalitas

Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi yang normal, maka dari itu tahap uji normalitas terhadap serangkaian data ini, dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolomogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	47
	Std. Deviation	2,267000
		0,83919998
Most Extreme Differences	Absolute Positive	0,104
	Negative	-0,075
Test Statistic		0,104
Asymp. Sig (2-tailed)		0,200
a. Test distribution is normal		
b. Calculated from data		
c. Lilliefors significance Correction		

Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Pada Tabel 6. diketahui bahwa nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* sebesar 0,200 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

5. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi terdapat interkorelasi atau kolinearitas antar variabel bebas.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardize d Coefficients		Standardize d Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	sig	Tolerance	VIF
(Consultant)	3,949	0,833	4,743	0,000			
Usability	0,016	0,060	0,025	0,700	0,000	4,4	
Information	0,201	0,060	0,732	0,000	0,200	4,5	
Quality Service	-0,060	0,030	0,784	0,000	0,180	78	
Information Quality		0,060	-0,099	0,300	0,248	4,0	27

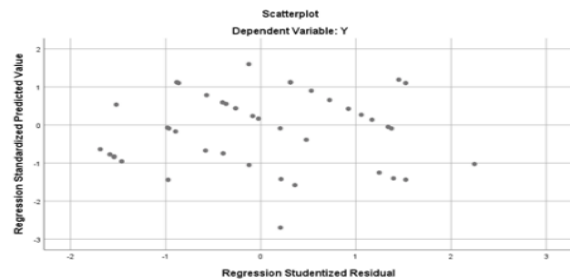
a. Dependent Variable : Y

Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Dari tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai toleransi pada variabel usability, information quality, dan service interaction quality memiliki nilai yang kurang dari 0,5 serta nilai VIF pada masing-masing variabel memiliki nilai yang kurang dari 10. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel tersebut tidak terjadi multikolinieritas pada variabel bebas.

6. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear.



Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila pada scatterplot titik-titiknya mempunyai pola yang teratur, baik menyempit, melebar maupun bergelombang. Dari gambar 3 didapatkan titik-titik menyebar di bawah serta di atas sumbu Y, dan tidak mempunyai pola yang teratur. Dapat disimpulkan bahwa variabel dependen diatas tidak terjadi heteroskedastisitas.

7. Uji T

Uji t atau yang biasa disebut uji koefisien regresi adalah untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstanta) yang diprediksi untuk memperkirakan persamaan/model regresi linier berganda sudah merupakan parameter yang sesuai atau tidak.

Tabel 8. Hasil Uji T Kategori Usability

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig
	B	Std. Error	Beta			
¹ (constant)	4,0000	0,873			4,585	0,000
USABILITY	0,135	0,030	0,559		4,519	0,000

A. DEPENDENT Variable : OVERALL

Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Dari hasil pengujian pada Usability diperoleh untuk variabel X1 (Usability) diperoleh nilai t hitung = 4,519 dengan signifikansi 0,0000045. Dari hasil pengujian tersebut, maka H01 ditolak dan Ha1 diterima, karena nilai t hitung 4,519 > t tabel 2.81 dan nilai signifikansi 0,0000045 < 0,01. Dengan demikian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa

variabel X1 (*Usability*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y (*User Satisfaction*).

Tabel 9. Hasil Uji T Kategori *Information Quality* Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
¹ (constant)	3,698	0,724		5,106	0,000
Information	0,171	0,029	0,659	5,883	0,000

A. DEPENDENT Variable : OVERALL

Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Dari hasil pengujian pada Informasi diperoleh untuk variabel X1 (*Information Quality*) diperoleh nilai t hitung = 5,882 dengan signifikansi 4.6707. Dari hasil pengujian tersebut, maka H02 ditolak dan Ha2 diterima, karena nilai t hitung $5,882 > t$ tabel 2.81 dan nilai signifikansi $4.6707 < 0,01$. Dengan demikian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X2 (*Information Quality*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y (*User Satisfaction*).

Tabel 10. Hasil Uji T Kategori *Service Interaction Quality* Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
¹ (constant)	4,482	0,913		4,909	0,000
Service	0,140	0,037	0,491	3,784	0,000

A. DEPENDENT Variable : OVERALL

Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Dari hasil pengujian untuk variabel X3 (*Service Interaction Quality*) diperoleh nilai t hitung = 3.784 dengan signifikansi 0,000453. Dari hasil pengujian tersebut, maka H03 ditolak dan Ha3 diterima, karena nilai t hitung $3,784 > t$ tabel 2.81 dan nilai signifikansi $0,000453 < 0,01$. Dengan demikian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X3 (*Service Interaction Quality*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y (*User Satisfaction*). Hasil analisis ini

membuktikan bahwa *Service Interaction Quality* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Y), hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Reifco et al., 2023).

8. Uji F

Uji 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 11 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	26,072	3	8,691	11,536	.000 ^b
Residual	32,396	43	0,753		
Total	53,468	46			

a. Dependent Variable : OVERALL
b. Predictors : (constant), SERVICE, INFORMATION, INFORMATION USABILITY

Sumber : (Nurlela et al., 2024)

Dari hasil pengujian pada tabel 11 diperoleh nilai F hitung = 11,536 dengan signifikansi 0,0000011. Dari hasil pengujian tersebut, maka H04 ditolak dan Ha4 diterima, karena nilai F hitung $11,536 > F$ tabel 2.81 dan nilai signifikansi $0,0000011 < 0,01$. Dengan demikian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X1, X2 dan X3 berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan website terhadap kepuasan pengguna yang telah diajukan sebelumnya diperoleh nilai F hitung = 11,536 dengan signifikansi 0,0000011, karena nilai F hitung $11,536 > F$ tabel 2.81 dan nilai signifikansi $0,0000011 < 0,01$. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X1 (*usability quality*), X2 (*information quality*), dan X3 (*service interaction quality*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y (*user satisfaction*). menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*service interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini terbukti dengan hasil analisis yang memberikan hasil positif terhadap masing-

masing variabel terhadap variabel terikatnya (User satisfaction).

Hasil penelitian dengan metode webqual 4.0 mengandung makna bahwa semakin tinggi kualitas layanan sebuah website, maka semakin meningkat pula kepuasan dan intensitas pengguna menggunakan kembali layanan website tersebut. Sedangkan semakin besar tingkat kepuasan seseorang akan suatu layanan maka akan semakin tinggi keinginan seseorang untuk menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan dan intensitas penggunaan seseorang atas layanan yang diberikan website PT Multifortuna Sinardelta ini dapat diketahui dari masing-masing indikator yang mengukur dimensi kualitas layanan website tersebut. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode selain Webqual 4.0 dan dapat menggunakan teori statistik selain regresi linier berganda dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna agar didapat perbandingan hasil.

REFERENSI

- Amelia, L., & Pradesan, I. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna pada Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Sistem Dan Informatika (JSI)*, 14(1), 57–63.
- Apsari, N. (2019). Analisis Kualitas Layanan Website Lazada Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode WebQual. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 4(1), 1–7.
- Athallah, M. A., & Kraugusteeliana, K. (2022). Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *CogITO Smart Journal*, 8(1), 171–182.
- Firdaus, M. R., Purnia, D. S., Handayani, K., & Julianto, M. F. (2020). Analisis Pengukuran Kualitas Website Cakrawalamedia. Co. Id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)*, 4(1), 41–47. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)*, 4(1), 1–7.
- Habiba, I., & Wijaya, G. (2022). Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 24(1), 29–36.
- Lauda Nararya, H., & Aslami, N. (2022). Strategi Manajemen Perubahan di Perusahaan Agar dapat Bertahan di Era Digital “Studi Kasus PT Era Surya Ritelindo.” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 2578–2582.
- Mustopa, A., Agustiani, S., Wildah, S. K., & Maysaroh, M. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 75–81.
- Nofirman, N., Jalinus, N., & Irfan, D. (2019). Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 19(1), 129–138. <https://doi.org/10.24036/invotek.v19i1.369>
- Nugraheny, D., Indrianingsih, Y., & Aldio Bima Saifullah. (2020). *Measuring The Website Quality Of Adisutjipto College Of Technology Based On Three Dimensions (Usability, Information Quality And Service Interaction)*. 3839, 63–70.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300.
- Putra, I. K. C. A., Saputra, K. O., & Ariastina, W. G. (2019). Evaluasi Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Imissu Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 18(2).
- Putri, M. P., Herawati, H., & Sari, I. P. (2021). Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, 6(2), 99.
- Reifco, H. F., Suryono, R. R., & Megawaty, D. A. (2023). ANALISIS KINERJA WEBSITE PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(3), 340–348.
- Rochman, A., Hanafri, M. I., & Wandira, A. (2020). Implementasi Website Profil SMK Kartini Sebagai Media Promosi dan Informasi Berbasis Open Source. *Academic Journal of Computer Science Research*, 2(1), 46–51.
- Salamah, I., Lindawati, L., Fadhli, M., & Kusumanto, R. (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Digit*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.51920/jd.v10i1.151>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Wulandari, E. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2021). Pengaruh kualitas website Kandaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 9(1), 79.