

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* UNIVERSITAS DENGAN
METODE WEBQUAL
(STUDI KASUS WEB UNIVERSITAS KRISTEN KRIDA
WACANA)**

***QUALITY ANALYSIS OF UNIVERSITY WEBSITE USING
WEBQUAL METHOD
(A CASE STUDY ON UNIVERSITAS KRISTEN KRIDA WACANA
WEBSITE)***

Yudi Hariyanto¹, Edy Kristianto², Fredi Cia³

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Jurusan Teknik Informatika Universitas Kristen
Krida Wacana – Jakarta Kampus I Ukrida Jl. Tanjung Duren Raya No.4 ,Jakarta Barat
11470, Indonesia,

¹yudi.2011tin021@civitas.ukrida.ac.id, ²edy.kristianto@ukrida.ac.id

³fredi.cia@ukrida.ac.id

Abstrak

Saat ini *website* berkembang pesat dan digunakan dalam berbagai bidang. Salah satunya Ukrida sebagai sebuah institusi pendidikan yang juga menggunakan *website* sebagai media untuk menyampaikan informasi akademiknya. Untuk itu, perlu bagi para pengembang atau pemilik *website* untuk menjaga kualitas *website* mereka. Metode WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan pengguna akhir. WebQual 4.0 disusun berdasarkan tiga dimensi yang mempengaruhi tingkat kualitas *website*, yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality*. Proses analisis terhadap data yang telah diperoleh terdiri dari uji validitas, reabilitas, uji asumsi dasar, uji hipotesis F, dan uji t. Dari hasil analisis diperoleh bahwa ketiga variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna. Dari uji hipotesis menggunakan uji F dapat diketahui bahwa variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* berpengaruh signifikan secara bersama-sama kepada variabel kepuasan pengguna.

Kata kunci: Metode WebQual, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi dasar, uji hipotesis, uji analisis regresi linear berganda.

Abstract

Currently, *website* development is growing rapidly in various fields. Ukrida as a higher educational institution also uses *website* as a medium to provide its academic information. Therefore, it is necessary for developers or *website* owners to maintain the quality of their *website*. WebQual method is one method or technique of *website* quality measurement based on the end user. WebQual 4.0 is based on 3 dimensions that affect the *website*'s quality level: *usability*, *information quality*, and *interaction quality*. The analysis process on the data obtained covers validity test, reliability, basic assumptions test, F hypothesis test and t test. The analysis results show that the three variables of *usability*, *information quality*, and *interaction quality* have a positive effect on user satisfaction. Hypothesis test using t test shows that the three variables affect the variables of user satisfaction. Then hypothesis test using F test shows that *Usability* variable,

Information Quality, and Interaction Quality affect significantly the user satisfaction variables simultaneously.

Keywords: *WebQual method, validity test, reliability test, basic assumptions test, hypothesis test, double linear regression analysis test.*

Tanggal Terima Naskah : 21 Juli 2017
Tanggal Persetujuan Naskah : 24 Januari 2018

1. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini, terutama pada bidang informatika baik berupa *hardware* maupun *software*, ikut menunjang dan membantu dalam pengolahan dan pemberian informasi yang cepat, tepat, dan akurat bagi para pengguna informasi. Dengan berkembangnya teknologi internet, para pencari informasi lebih dimudahkan dalam mencari sebuah informasi, salah satunya adalah melalui *website*. Sebuah *website* dapat membantu siswa dalam mencari informasi mengenai tempat perguruan tinggi yang baik.

Kualitas pelayanan dalam menyebarkan informasi melalui *website* telah menjadi hal yang sangat penting. Sebagian besar *developer website* masih kurang memperhatikan sisi kualitas *website* secara keseluruhan. Ada sebagian *developer* yang cenderung memperhatikan sisi tampilan dan kurang peduli terhadap isi *content*, demikian juga sebaliknya. Untuk itu, diperlukan sebuah penelitian kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Metode *webqual* adalah metode yang dapat digunakan untuk memberikan penilaian terhadap kualitas yang dimiliki oleh sebuah *website* berdasarkan pengguna akhir, metode *webqual* memiliki tiga dimensi penilaian, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*). Metode *webqual* digunakan pada penelitian ini karena sudah diuji untuk menganalisis *website* sebuah lembaga pendidikan pada BTKP-DIY [1].

Universitas Kristen Krida Wacana berkewajiban untuk memberikan informasi kepada semua masyarakat yang selalu *up to date* dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Untuk mengakomodir kebutuhan sistem informasi tersebut, Ukrida telah memiliki sebuah situs *website* dengan alamat www.ukrida.ac.id/ yang dapat diakses oleh semua masyarakat. Oleh karena itu, untuk memberikan *feedback* terhadap pihak Ukrida perlu dilakukan sebuah analisis terhadap kualitas *website* tersebut terhadap persepsi pengguna akhir, *user*, atau masyarakat yang menggunakan *website* tersebut untuk mengetahui apakah *website* tersebut sudah masuk dalam kriteria *website* yang baik atau belum.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Sumber Data

Adapun data mengenai objek yang akan diteliti terbagi menjadi:

a. Data Primer

Data yang dikumpulkan oleh peneliti, melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang menggunakan layanan *website* Ukrida.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperlukan sebagai pendukung data primer. Data yang diambil berasal dari buku, makalah, jurnal, data terdahulu.

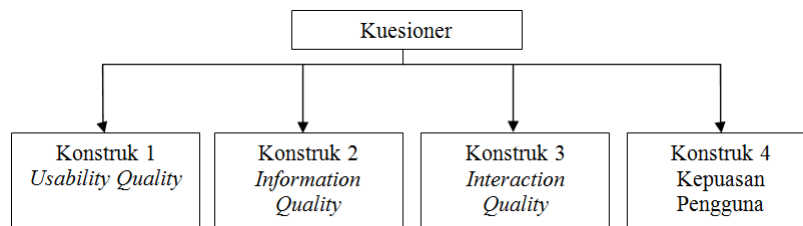
2.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemodelan *Website Quality* (WebQual), terdapat tiga dimensi kualitas *website* yang dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas *website*, yaitu:

- Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)
- Variabel X2 adalah dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)
- Variabel X3 adalah dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)
- Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan Pengguna.

2.3 Desain Kuesioner

Adapun desain kuesioner yang digunakan dapat dilihat pada gambar 1 berikut.



Gambar 1. Konstruk Kuesioner

- Konstruk 1: Usability**
Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan *website* untuk digunakan.
- Konstruk 2: Information Quality**
Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan di *website*.
- Konstruk 3: Interaction Quality**
Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati.
- Konstruk 4: Kepuasan Pengguna**
Konstruk ini dibuat untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan *website*.

2.4 Metode Analisis Data

2.4.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti [2]. Apabila alat ukur tersebut berada $< 0,3$ maka tidak *valid* dan $> 0,3$ *Valid*.

2.4.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah [3].

Kriteria nilai $\alpha > 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0,80$ berarti bahwa seluruh *item reliable* dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat [4].

2.4.3 Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi dasar meliputi:

- a. Uji Normalitas Data
Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis regresi linear mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal.
- b. Uji Linearitas
Uji independen digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel berarti (*signifikan* atau tidak).

2.4.5 Analisis Regresi Linear Berganda

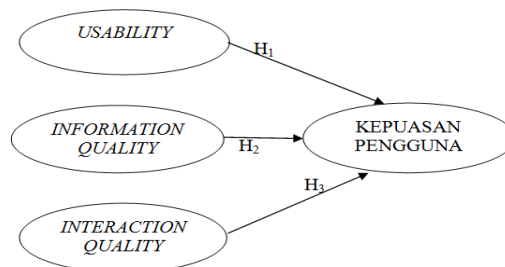
Analisis regresi linear yang digunakan adalah regresi linear berganda karena untuk mengetahui pengaruh tiga variabel independen secara serentak dan secara parsial terhadap variabel *dependen* [5].

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda, yaitu uji F dan uji t. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

- a. Uji F
Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
- b. Uji t
Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

2.5 Perancangan Hipotesis

Adapun hipotesis yang dirancang dapat dilihat pada gambar 2.

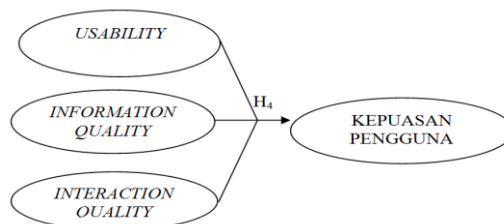


Gambar 2. Perancangan Hipotesis H₁, H₂, H₃

H₁ : Variabel *Usability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H₂ : Variabel *Information Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H₃ : Variabel *Interaction Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.



Gambar 3. Perancangan Hipotesis H₄

H₄ : Variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah dua SMA di Jakarta Barat yang paling banyak melanjutkan pendidikan di Ukrida pada tahun 2014-2015, yaitu SMA Trinitas dan SMA Pelita terutama siswa kelas III. Berdasarkan data dari 100 responden yang telah mengisi kuesioner maka diperoleh 33 responden dari SMA Trinitas dan 67 responden dari SMA Pelita II.

3.2 Interval Skala Likert

Interval skala Likert dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Interval Penilaian

Sangat Puas	PS	$3,25 \leq x \leq 4$
Puas	P	$2,5 \leq x < 3,25$
Kurang Puas	KP	$1,75 \leq x < 2,5$
Tidak Puas	TP	$1 \leq x < 1,75$

Skor : Jumlah total dari masing-masing variabel

Rata-rata : Skor dibagi dengan jumlah responden

Tabel 2. Hasil Kuesioner Dimensi *Usability* X₁

NO	ITEM PERTANYAAN	SKOR JAWABAN				Rata-Rata	Interprestasi
		SP	P	KP	TP		
<i>USABILITY</i>							
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari cara mengoperasikan <i>website</i> Ukrida	14	58	22	4	2,80	Puas
2	Interaksi antara <i>website</i> Ukrida dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	12	56	32	0	2,80	Puas
3	Pengguna merasa mudah untuk menjalankan navigasi dalam <i>website</i> Ukrida	16	47	37	0	2,79	Puas
4	Pengguna merasa <i>website</i> Ukrida mudah untuk digunakan	23	46	28	3	2,89	Puas
5	<i>Website</i> Ukrida memiliki tampilan yang menarik	25	45	29	1	2,94	Puas
6	Tata letak penyusunan informasi tertata secara tepat	16	58	25	1	2,89	Puas
7	<i>Website</i> Ukrida memberikan pengetahuan tentang teknologi dan pendidikan	15	56	26	3	2,83	Puas
8	<i>Website</i> Ukrida memberikan dampak positif untuk pengguna	18	64	18	0	3,00	Puas

Tabel 3. Hasil Kuesioner Dimensi *Information Quality X₂*

NO	ITEM PERTANYAAN	SKOR JAWABAN				Rata-Rata	Interprestasi
		SP	P	KP	TP		
<i>INFORMATION QUALITY</i>							
1	<i>Website</i> Ukrida memberikan informasi yang akurat	17	51	32	0	2,85	Puas
2	<i>Website</i> Ukrida memberikan informasi yang dapat dipercaya	13	64	23	0	2,90	Puas
3	<i>Website</i> Ukrida memberikan informasi tepat waktu	14	53	30	3	2,78	Puas
4	<i>Website</i> Ukrida memberikan informasi yang berkaitan dengan teknologi dan pendidikan	21	62	17	0	3,04	Puas
5	<i>Website</i> Ukrida memberikan informasi yang mudah dipahami	19	64	17	0	3,02	Puas
6	<i>Website</i> Ukrida memberikan informasi yang tepat secara detail	11	57	32	0	2,79	Puas
7	<i>Website</i> Ukrida memberikan informasi dengan format yang sesuai dengan dunia teknologi dan pendidikan	17	66	17	0	3,00	Puas

Tabel 4. Hasil Kuesioner Dimensi *Interaction Quality X₃*

NO	ITEM PERTANYAAN	SKOR JAWABAN				Rata-Rata	Interprestasi
		SP	P	KP	TP		
<i>INTERACTION QUALITY</i>							
1	<i>Website</i> Ukrida mempunyai reputasi yang baik	20	62	14	4	2,98	Puas
2	Pengguna merasa aman untuk <i>upload</i> dan <i>download</i> pada <i>website</i> Ukrida	16	52	27	5	2,79	Puas
3	Pengguna merasa aman saat <i>input</i> data pribadi pada <i>website</i> Ukrida	14	57	26	3	2,82	Puas
4	<i>Website</i> Ukrida memberikan kesan menarik minat dan perhatian	18	47	30	5	2,78	Puas
5	<i>Website</i> Ukrida memberikan rasa komunitas	26	36	36	2	2,86	Puas
6	<i>Website</i> Ukrida memberikan kemudahan untuk melakukan komunikasi dengan pihak Ukrida	17	57	24	2	2,89	Puas
7	Pengguna merasa yakin dengan informasi yang diberikan oleh <i>Website</i> Ukrida	22	55	22	1	2,98	Puas
8	Apa pandangan Anda secara keseluruhan mengenai <i>website</i> ini Ukrida	19	61	19	1	2,98	Puas

Tabel 5. Hasil Kuesioner Dimensi Kepuasan Pengguna Y

NO	ITEM PERTANYAAN	SKOR JAWABAN				Rata-Rata	Interprestasi
		SP	P	KP	TP		
KEPUASAN PENGGUNA							
1	Anda merasa puas dengan <i>website</i> Ukrida	32	47	21	0	3,11	Puas

Tabel 5. Hasil Kuesioner Dimensi Kepuasan Pengguna Y (Lanjutan)

NO	ITEM PERTANYAAN	SKOR JAWABAN				Rata-Rata	Interprestasi
		SP	P	KP	TP		
KEPUASAN PENGGUNA							
2	Anda merasa suka dengan layanan <i>website</i> Ukrida	28	52	18	2	3,06	Puas
3	Anda merasa puas dengan keamanan yang diberikan <i>website</i> Ukrida	26	57	17	0	3,09	Puas
4	Anda merasa puas dengan kecepatan akses saat membuka <i>website</i> Ukrida	36	47	16	1	3,18	Puas
5	Anda merasa puas terhadap informasi yang diberikan <i>website</i> Ukrida	33	50	17	0	3,16	Puas
6	Anda merasa puas terhadap manfaat informasi yang disediakan oleh <i>website</i> Ukrida	23	63	14	0	3,09	Puas
7	Anda merasa puas dengan kemudahan mengakses <i>website</i> Ukrida dengan berbagai perangkat	12	54	12	0	3,22	Puas

3.3 Uji Validitas

Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 6,7,8,9 berikut ini.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas X1

No Item	r_{hitung}	r_{kritis}	Kriteria
1	0,700	0,300	Valid
2	0,705	0,300	Valid
3	0,769	0,300	Valid
4	0,739	0,300	Valid
5	0,798	0,300	Valid
6	0,724	0,300	Valid
7	0,699	0,300	Valid
8	0,756	0,300	Valid

Tabel 7. Hasil Uji Validitas X2

No Item	r_{hitung}	r_{kritis}	Kriteria
9	0,744	0,300	Valid
10	0,753	0,300	Valid
11	0,786	0,300	Valid
12	0,718	0,300	Valid
13	0,745	0,300	Valid
14	0,752	0,300	Valid
15	0,760	0,300	Valid

Tabel 8. Hasil Uji Validitas X3

No Item	r_{hitung}	r_{kritis}	Kriteria
16	0,707	0,300	Valid
17	0,645	0,300	Valid
18	0,758	0,300	Valid
19	0,757	0,300	Valid
20	0,727	0,300	Valid
21	0,708	0,300	Valid

Tabel 8. Hasil Uji Validitas X3 (Lanjutan)

No Item	r_{hitung}	r_{kritis}	Kriteria
22	0,735	0,300	Valid
23	0,713	0,300	Valid

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Y

No Item	r_{hitung}	r_{kritis}	Kriteria
1	0,731	0,300	Valid
2	0,804	0,300	Valid
3	0,661	0,300	Valid
4	0,739	0,300	Valid
5	0,762	0,300	Valid
6	0,641	0,300	Valid
7	0,670	0,300	Valid

Dari tabel 6, 7, 8, dan 9 diperoleh bahwa semua *item* menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{kritis} 0,300. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua *item* dalam angket penelitian ini *valid* sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3.4 Uji Reabilitas

Hasil uji realibitas dapat dilihat pada tabel 10 berikut ini.

Tabel 10. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	α Hitung	α Cronbach	Kriteria
X1	0,878	0,60	Reliabel
X2	0,870	0,60	Reliabel
X3	0,865	0,60	Reliabel
Y	0,842	0,60	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh nilai α semua variabel lebih besar dari nilai 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua angket dalam penelitian ini reliabel atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3.5 Uji Asumsi Dasar

3.5.1 Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini.

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig Hitung	Sig	Kriteria
X1	0,528	0,05	Normal
X2	0,209	0,05	Normal
X3	0,366	0,05	Normal
Y	0,074	0,05	Normal

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa nilai semua variabel lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan data penelitian berdistribusi normal.

3.5.2 Uji Linearitas

Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel 12 berikut ini.

Tabel 12. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Sig	Nilai Linear	Kriteria
X1*Y	0,492	0,05	Linear
X2*Y	0,340	0,05	Linear
X3*Y	0,062	0,05	Linear

Hasil pengujian linearitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi semua variabel yang dihubungkan lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel X berhubungan linear dengan variabel Y.

3.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 13 berikut ini.

Tabel 13. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Beta	T	Sig
Konstanta	6,128			
X ₁	0,199	0,240	2,137	0,035
X ₂	0,242	0,235	2,127	0,036
X ₃	0,272	0,333	2,818	0,006

F_{hitung} = 37,625
R² = 0,540

$$Y = 6,128 + 0,199 X_1 + 0,242 X_2 + 0,272 X_3$$

3.7 Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis pada penelitian ini menggunakan dua kriteria, yaitu:

H₀ diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikansi $> 0,05$

H₀ ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $< 0,05$

$$t_{tabel} = t_{(\alpha/2 : n-k-1)} = t_{(0,025 : 96)} = 1,988$$

3.7.1 Uji t

a. Hipotesis 1

H₀ = b₁ = 0 = (X₁ tidak berpengaruh terhadap Y).

H₁ = b₁ ≠ 0 = (X₁ berpengaruh terhadap Y).

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel X₁ (*Usability*) diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,137$ dengan signifikansi 0,035. Dari hasil pengujian H₀ ditolak dan H₁ diterima karena nilai $t_{hitung} 2,137 > t_{tabel} 1,988$ dan nilai signifikansi $0,035 < 0,05$. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan X₁ berpengaruh signifikan terhadap Y.

b. Hipotesis 2

H₀ = b₂ = 0 = (X₂ tidak berpengaruh terhadap Y).

H₂ = b₂ ≠ 0 = (X₂ berpengaruh terhadap Y).

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel X₂ (*Information Quality*) diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,127$ dengan signifikansi 0,036. Dari hasil pengujian H₀ ditolak dan H₂ diterima karena nilai $t_{hitung} 2,127 > t_{tabel} 1,988$ dan nilai signifikansi $0,036 < 0,05$. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan X₂ berpengaruh signifikan terhadap Y.

c. Hipotesis 3

$H_0 = b_3 = 0$ (X_3 tidak berpengaruh terhadap Y).

$H_3 = b_3 \neq 0$ (X_3 berpengaruh terhadap Y).

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel X_2 (*Information Quality*) diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,818$ dengan signifikansi 0,006. Dari hasil pengujian H_0 ditolak dan H_3 diterima karena nilai $t_{hitung} 2,818 > t_{tabel} 1,988$ dan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan X_3 berpengaruh signifikan terhadap Y.

3.7.2 Uji F

d. Hipotesis 4

$H_0 = 0$, (X_1, X_2 dan X_3 tidak berpengaruh terhadap Y).

$H_4 \neq 0$ (X_1, X_2 dan X_3 berpengaruh terhadap Y).

Kriteria Pengujian

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau signifikansi $> 0,05$

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikansi $< 0,05$

$F_{tabel} = F_{(k : n-k)} = F_{(3 : 97)} = 2,70$

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh nilai $F_{hitung} = 37,625$ dengan signifikansi 0,000. Dari hasil pengujian H_0 ditolak dan H_4 diterima karena nilai $F_{hitung} 37,625 > F_{tabel} 2,70$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa X_1, X_2 dan X_3 berpengaruh signifikan terhadap Y.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan mengenai kualitas *website* Ukrida dapat disimpulkan hal-hal berikut:

- Dari hasil uji hipotesis H_1 *Usability* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,137 lebih besar dari $t_{tabel} 1,988$, yang berarti H_1 diterima atau variabel *Usability* berpengaruh terhadap variabel Kepuasan.
- Dari hasil uji hipotesis H_2 *Information Quality* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,127 lebih besar dari $t_{tabel} 1,988$ yang berarti H_2 diterima atau variabel *Information Quality* berpengaruh terhadap variabel Kepuasan.
- Dari hasil uji hipotesis H_3 *Interaction Quality* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,818 lebih besar dari $t_{tabel} 1,988$ yang berarti H_3 diterima atau variabel *Interaction Quality* berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan.
- Dari hasil analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0 diperoleh hasil bahwa dari 100 responden rata-rata pengguna merasa puas dengan fasilitas, menu, dan isi yang ada di dalam *website* Ukrida.

REFERENSI

- [1] Zahreza, Mohammad, Naniek. "Analisis Kualitas Layanan Website Btkp-Diy Menggunakan Metode Webqual 4.0." Jurnal JARKOM Vol. 1 No. 2 Januari 2014.
- [2] Irawan, Chandra. "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual." (JSI), VOL. 4, NO. 2, Okotober 2012.
- [3] Zulganef. 2006. *Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya menggunakan AMOS 5.* Bandung: Pustaka.
- [4] Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi.* Bandung: Agung Media.
- [5] Rahayu, Nurhidayati. 2015. *Pengukuran Kualitas Website Haluan Riau Menggunakan Metode Webqual 4.0.* Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.