

Analisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website PT Olagafood Berdasarkan Metode WebQual 4.0

Meivany¹

¹ Program Studi Sistem Informasi, Universitas Universal Batam

* Corresponding author E-mail: meivany99@gmail.com

Article Info

Article history:

Received 12-12-2021

Revised 20-06-2022

Accepted 20-06-2022

Keyword:

Analysis, User Satisfaction, WebQual 4.0

ABSTRACT

The internet has become a mainstay for business people and companies today. The increase in internet users in the world makes it easier for companies to market and develop their business fields for consumers to be able to choose goods or services as efficiently as possible. Likewise with PT Olagafood, to make it easier to access information quickly and accurately, a web-based facility was built, namely olagafood.co.id. This website accommodates various information related to products that are being and have been developed by PT Olagafood. Currently the olagafood.co.id website has not been successfully utilized by the community to the maximum seen from the small number of website visitors, this may be related to user satisfaction in utilizing the information contained in it. From the problems above, an analysis of the extent of user satisfaction in using the website uses the WebQual 4.0 method. It is hoped that user satisfaction has been met, the number of visitors can be increased and the website can be said to have been utilized properly.

Copyright © 2022 Journal of Digital Ecosystem for Natural Sustainability.
All rights reserved.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi dapat memberikan perubahan yang positif bagi perusahaan dalam penyebaran informasi kepada publik dalam memenuhi kebutuhan informasi. Website juga merupakan penyokong utama penyebaran informasi terkait produk yang dihasilkan. Informasi yang dimaksud meliputi buku teks, periodikal sampai dengan laporan riset. Sementara itu untuk memudahkan civitas akan akses informasi dengan cepat dan akurat, dibangunlah sebuah sarana akses informasi berbasis web, yaitu olagafood.co.id. Kelebihan dari sistem berbasis web ini selain sangat familiar, juga sangat mudah di-update dan diakses dimanapun selama masih terhubung dengan jaringan internet. Kualitas website pada saat ini merupakan isu strategis dalam berinteraksi dengan pengguna website.

Salah satu perusahaan yang memanfaatkan *website* dalam penyebaran informasi adalah PT Olagafood Industri. PT Olagafood merupakan produsen yang memproduksi dan menjual berbagai jenis produk makanan dan minuman seperti produk mie instan, minuman penyegar dan makanan ringan. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1998 dan berbasis di Medan, Indonesia dan telah melebarkan sayapnya dengan membuka cabang diberbagai kota di Indonesia.

Dalam pengembangan website olagafood.co.id hingga

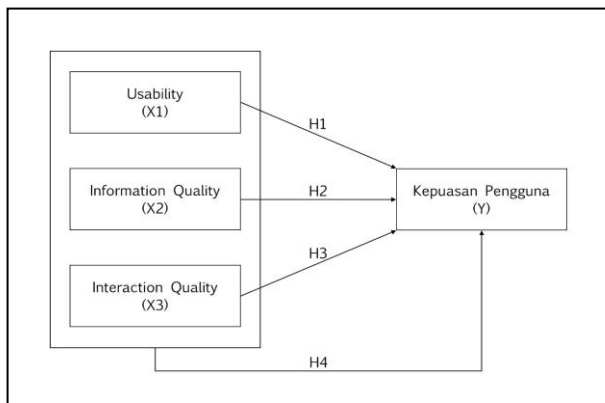
diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari *website* tersebut. Pengelola, dalam hal ini PT Olagafood, belum mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *e-resources* karena belum pernah melakukan pengukuran terhadap layanan tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas website dari sisi kepuasan pengguna akhir dan pengunjung situs menggunakan metode WebQual. Pengukuran kepuasan dengan menggunakan metode WebQual ini ditinjau dari tiga dimensi sekaligus, yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan interaksi layanan (*Interaction Quality*). Selain ketiga dimensi dari WebQual tersebut, juga ditambah dengan satu dimensi lain, yaitu kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Populasi yang dipakai adalah masyarakat Indonesia yang tinggal di Medan secara random dengan periode pengumpulan data bulan Oktober – November 2021. Pemilihan daerah penyebaran kuesioner, Kota Medan, didasarkan pada lokasi pusat PT Olagafood yang berada di kota tersebut, serta masyarakat kota Medan yang sudah kenal produk-produk perusahaan tersebut dengan baik.

II. METODE

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode WebQual 4.0. WebQual adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website yang telah dikembangkan oleh Stuart Barnes. Webqual bersumber dari sebuah konsep *Quality Function Deployment* (QDF), yaitu konsep yang berdasarkan pada *voice of customer* yang berarti WebQual dibentuk berdasar pada persepsi pengguna (*end user*) dari suatu website. WebQual dibentuk dari 3 dimensi, yaitu *usability*, *information* dan *service interaction*.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu riset kepustakaan dan riset lapangan. Riset kepustakaan dipergunakan untuk mengumpulkan data mengenai penelitian terdahulu, teori-teori yang mendukung penelitian, dan data pendukung lainnya. Riset lapangan dipergunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan survei menggunakan kuesioner. Kuesioner sebarakan kepada masyarakat Kota Medan secara random melalui *Google form*. Penyebaran kuesioner akan dilakukan selama kurang lebih 2 (dua) minggu.

Berdasarkan hasil observasi didapati bahwa website *olagafood.co.id* bersifat informasional sehingga WebQual 4.0 adalah metode yang paling sesuai. Maka dari itu, model konseptual penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Konseptual

Berdasarkan Gambar 1, didapatkan perumusan hipotesis dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah sebagai berikut:

- H1 : Terdapat pengaruh *Usability* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
- H2 : Terdapat pengaruh *Information Quality* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
- H3 : Terdapat pengaruh *Interaction Quality* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
- H4 : Terdapat pengaruh *Usability* (X1), *Information Quality* (X2) dan *Interaction Quality* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden

Hingga saat ini data yang telah terkumpulkan sebanyak 102 (seratus dua) responden dari 150 kuesioner yang telah tersebar. Lokasi penyebaran kuesioner dilakukan secara acak melalui *Google Form*. Proses penyebarannya dilakukan sekitar bulan Oktober hingga November ke masyarakat umum kota Medan. Berikut adalah deskripsi singkat hasil data yang terkumpul.

Dari tujuh puluh satu responden, terbagi atas 2 (dua) kelompok jenis kelamin dan 6 (enam) kelompok usia seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Jenis Kelamin		Kepala Tabel					
	Laki-laki	Perempuan	< 18 tahun	18-24 tahun	25-31 tahun	32-38 tahun	39-45 tahun	> 45 tahun
F	42	60	10	3 6	2 0	23	9	4
Persentase	41,2%	58,8%	9,8%	5,3%	9,6%	22,5%	8,8%	3,9%

Terdapat 13 (tiga belas) daftar pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Kuesioner

Usability Quality	P1	Website ini mudah dipelajari dan dioperasikan
	P2	Interaksi dengan website ini jelas dan dimengerti
	P3	Website ini memiliki navigasi yang jelas
	P4	Website ini memiliki tampilan yang menarik
Information Quality	P5	Website ini menyediakan informasi yang akurat
	P6	Website ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	P7	Website ini menyediakan informasi yang Mudah dimengerti
Service Interaction Quality	P8	Website ini memiliki reputasi yang baik
	P9	Saya merasa aman saat mengakses website ini
User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	P10	Website ini memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan admin ataupun customer service
	P11	Website ini memenuhi kebutuhan saya
	P12	Website ini efektif dan efisien dalam penggunaannya
	P13	Secara keseluruhan saya puas dengan website ini

B. Hasil Respon Kuesioner

Pertanyaan pertama mengenai “website ini mudah dipelajari” terdapat 0 orang yang sangat tidak setuju, 11 orang yang tidak setuju, 81 orang yang setuju, dan 10 orang yang sangat setuju seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Jawaban Pertanyaan Nomor 1

	STS	TS	S	ST	Jumlah	Persentase
Nilai	1	2	3	4	-	
Frekuensi	0	11	81	10	102	
Skor	0	22	243	40	305	74,75%

Pertanyaan kedua mengenai “interaksi dengan website ini jelas dan dimengerti” terdapat 0 orang yang sangat tidak setuju, 4 orang yang tidak setuju, 76 orang yang setuju, dan 2 orang yang sangat setuju seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Jawaban Pertanyaan Nomor 2

	STS	TS	S	ST	Jumlah	Persentase
Nilai	1	2	3	4	-	
Frekuensi	0	4	76	22	102	
Skor	0	8	228	88	324	79,41%

Pertanyaan ketiga mengenai “website ini memiliki navigasi yang jelas” terdapat 1 orang yang sangat tidak setuju, 9 orang yang tidak setuju, 53 orang yang setuju, dan 38 orang yang sangat setuju seperti pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Jawaban Pertanyaan Nomor 3

	STS	TS	S	ST	Jumlah	Persentase
Nilai	1	2	3	4	-	
Frekuensi	1	9	53	38	102	
Skor	1	18	162	152	333	81,62%

Pertanyaan keempat mengenai “website ini memiliki tampilan yang menarik” terdapat 1 orang yang sangat tidak setuju, 14 orang yang tidak setuju, 50 orang yang setuju, dan 37 orang yang sangat setuju seperti pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Jawaban Pertanyaan Nomor 4

	STS	TS	S	ST	Jumlah	Persentase
Nilai	1	2	3	4	-	
Frekuensi	1	14	50	37	102	
Skor	1	28	150	148	327	80,15%

Pertanyaan kelima mengenai “website ini menyediakan informasi yang akurat” terdapat 0 orang yang sangat tidak setuju, 6 orang yang tidak setuju, 74 orang yang setuju, dan 22 orang yang sangat setuju seperti pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Jawaban Pertanyaan Nomor 5

	STS	TS	S	ST	Jumlah	Persentase
Nilai	1	2	3	4	-	
Frekuensi	0	6	74	22	102	
Skor	0	12	222	88	322	78,92%

Pertanyaan keenam mengenai “website ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya” terdapat 0 orang yang sangat tidak setuju, 9 orang yang tidak setuju, 69 orang yang setuju, dan 24 orang yang sangat setuju seperti pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Jawaban Pertanyaan Nomor 6

	STS	TS	S	ST	Jumlah	Persentase
Nilai	1	2	3	4	-	
Frekuensi	0	9	69	24	102	
Skor	0	18	207	96	321	78,68%

Pertanyaan ketujuh mengenai “website ini menyediakan informasi yang mudah dimengerti” terdapat 1 orang yang sangat tidak setuju, 4 orang yang tidak setuju, 48 orang yang setuju, dan 49 orang yang sangat setuju seperti pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Jawaban Pertanyaan Nomor 7

	STS	TS	S	ST	Jumlah	Persentase
Nilai	1	2	3	4	-	
Frekuensi	1	4	48	49	102	
Skor	1	8	144	196	349	85,54%

Pertanyaan kedelapan mengenai “website ini memiliki reputasi yang baik” terdapat 0 orang yang sangat tidak setuju, 5 orang yang tidak setuju, 51 orang yang setuju, dan 46 orang yang sangat setuju seperti pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Jawaban Pertanyaan Nomor 8

	STS	TS	S	ST	Jumlah	Persentase
Nilai	1	2	3	4	-	
Frekuensi	0	5	51	46	102	
Skor	0	10	153	184	347	85,05%

Pertanyaan kesembilan mengenai “saya merasa aman saat mengakses website ini” terdapat 0 orang yang sangat tidak setuju, 5 orang yang tidak setuju, 54 orang yang setuju, dan 43 orang yang sangat setuju seperti pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Jawaban Pertanyaan Nomor 9

	STS	TS	S	ST	Jumlah	Persentase
Nilai	1	2	3	4	-	
Frekuensi	0	5	54	43	102	
Skor	0	10	162	172	344	84,31%

Pertanyaan kesepuluh mengenai “website ini memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan admin ataupun *customer service*” terdapat 3 orang yang sangat tidak setuju, 6 orang yang tidak setuju, 79 orang yang setuju, dan 14 orang yang sangat setuju seperti pada Tabel 12.

Tabel 12. Hasil Jawaban Pertanyaan Nomor 10

	STS	TS	S	ST	Jumlah	Persentase
Nilai	1	2	3	4	-	
Frekuensi	3	6	79	14	102	
Skor	3	12	237	56	308	75,49%

Pertanyaan kesebelas mengenai “website ini memenuhi kebutuhan saya” terdapat 1 orang yang sangat tidak setuju, 3 orang yang tidak setuju, 62 orang yang setuju, dan 36 orang yang sangat setuju seperti pada Tabel 13.

Tabel 13. Hasil Jawaban Pertanyaan Nomor 11

	STS	TS	S	ST	Jumlah	Persentase
Nilai	1	2	3	4	-	
Frekuensi	1	3	62	36	102	
Skor	1	6	186	144	337	82,6%

Pertanyaan keduabelas mengenai “website ini efektif dan efisien dalam penggunaannya” terdapat 2 orang yang sangat tidak setuju, 4 orang yang tidak setuju, 49 orang yang setuju, dan 47 orang yang sangat setuju seperti pada Tabel 14.

Tabel 14. Hasil Jawaban Pertanyaan Nomor 12

	STS	TS	S	ST	Jumlah	Persentase
Nilai	1	2	3	4	-	
Frekuensi	2	4	49	47	102	
Skor	2	8	147	188	345	84,56%

Pertanyaan ketigabelas mengenai “secara keseluruhan saya puas dengan website ini” terdapat 1 orang yang sangat tidak setuju, 5 orang yang tidak setuju, 63 orang yang setuju, dan 33 orang yang sangat setuju seperti pada Tabel 15.

Tabel 15. Hasil Jawaban Pertanyaan Nomor 13

	STS	TS	S	ST	Jumlah	Persentase
Nilai	1	2	3	4	-	
Frekuensi	1	5	63	33	102	
Skor	1	10	189	132	332	81,37%

Selanjutnya menghitung hasil dari kategori pertanyaan dengan metode *mean* atau hasil rata-rata sebagai berikut:

- Kategori *usability* (kegunaan) dengan jumlah 4 pertanyaan dihasilkan nilai rata-rata, yaitu 78,98%
- Kategori *information quality* (kualitas informasi) dengan jumlah 3 pertanyaan dihasilkan nilai rata-rata, yaitu 81,05%
- Kategori *interaction quality* (kualitas interaksi) dengan jumlah 3 pertanyaan dihasilkan nilai rata-rata, yaitu 81,62%
- Kategori kepuasan pengguna dengan jumlah 3 pertanyaan dihasilkan nilai rata-rata, yaitu 82,84%

C. Uji Asumsi Instrumen

1. Uji Validitas

Instrumen pengujian yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) dan korelasi yang tinggi, menunjukkan item tersebut mempunyai validitas yang tinggi. Jika instrumen tersebut berada $< r$ tabel (tidak valid) dan $> r$ tabel (valid). Berdasarkan dari pengertian tersebut, maka uji validitas dilakukan untuk mengetahui pertanyaan dan pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid, dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat signifikan r tabel apabila alt ukur tersebut berada $< r$ tabel (tidak valid). Pengujian statistik mengacu pada kriteria:

- r hitung $< r$ tabel maka tidak valid
- r hitung $> r$ tabel maka valid

Untuk mengetahui nilai r hitung dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Hasilnya dapat terlihat pada tabel kolerasi seperti yang terlihat pada Gambar 2 untuk analisis kolerasi *usability*, Gambar 3 untuk analisis korelasi *information quality*, dan Gambar 4 untuk analisis korelasi *interaction quality*.

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	Usability
P1	Pearson Correlation	1	.328**	.338**	.313**	.654**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.001	<.001
	N	102	102	102	102	102
P2	Pearson Correlation	.328**	1	.355**	.156	.600**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.118	<.001
	N	102	102	102	102	102
P3	Pearson Correlation	.338**	.355**	1	.391**	.779**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102
P4	Pearson Correlation	.313**	.156	.391**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.001	.118	<.001		<.001
	N	102	102	102	102	102
Usability	Pearson Correlation	.654**	.600**	.779**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	102	102	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 2. Analisis Korelasi Usability

		Correlations			
		P8	P9	P10	Interaction Quality
P8	Pearson Correlation	1	.226*	.156	.653**
	Sig. (2-tailed)		.022	.116	<.001
	N	102	102	102	102
P9	Pearson Correlation	.226*	1	.403**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.022		<.001	<.001
	N	102	102	102	102
P10	Pearson Correlation	.156	.403**	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.116	<.001		<.001
	N	102	102	102	102
Interaction Quality	Pearson Correlation	.653**	.763**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	102	102	102	102

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 3. Analisis Korelasi Information Quality

		Correlations			
		P11	P12	P13	Kepuasan Pengguna
P11	Pearson Correlation	1	.394**	.554**	.769**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001
	N	102	102	102	102
P12	Pearson Correlation	.394**	1	.635**	.834**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001
	N	102	102	102	102
P13	Pearson Correlation	.554**	.635**	1	.879**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001
	N	102	102	102	102
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	.769**	.834**	.879**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	102	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4. Analisis Korelasi Interaction Quality

Tabel 16. Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,654	0,1946	Valid
P2	0,6	0,1946	Valid
P3	0,779	0,1946	Valid
P4	0,732	0,1946	Valid
P5	0,783	0,1946	Valid
P6	0,856	0,1946	Valid
P7	0,77	0,1946	Valid

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
P8	0,653	0,1946	Valid
P9	0,763	0,1946	Valid
P10	0,722	0,1946	Valid
P11	0,769	0,1946	Valid
P12	0,834	0,1946	Valid
P13	0,879	0,1946	Valid

Berdasarkan Tabel 16 terlihat bahwa ketigabelas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang sudah valid. Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Untuk teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Item dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang diterapkan adalah 0,6.

- Jika nilai *Alpha* > 0,6 maka reliabel
- Jika nilai *Alpha* < 0,6 maka tidak reliabel

Tabel 17. Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil Uji	Syarat	Keterangan
Usability	0,634	0,6	Reliabel
Information Quality	0,717	0,6	Reliabel
Interaction Quality	0,514	0,6	Tidak Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,768	0,6	Reliabel

Berdasarkan Tabel 17 terlihat bahwa *usability*, *information quality* dan *kepuasan pengguna* reliabel, sedangkan *interaction quality* tidak reliabel.

3. Uji F dan Uji T

Uji T digunakan untuk menguji variabel independen secara Parsial terhadap variabel dependen, sedangkan uji F untuk menguji pengaruh variabel independen secara Bersama-sama terhadap variabel dependen.

- Uji T
 - Jika nilai *sig* < 0,05 atau *t* hitung > *t* tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

- Jika nilai $sig > 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y .

$$ttabel = t\left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1\right) \quad (1)$$

Persamaan (1) digunakan untuk menghitung nilai t tabel.

• Uji F

- Jika $sig < 0,05$ atau f hitung $> f$ tabel, maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y
 - Jika $sig > 0,05$ atau f hitung $< f$ tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y .

$$ftabel = f(k; n - k) \quad (2)$$

Persamaan (2) digunakan untuk menghitung nilai f tabel.

Tabel 18. Perhitungan Uji F dan Uji T

Uji T	Uji F
$ttabel = t\left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1\right)$	$ftabel = f(k; n - k)$
$= t\left(\frac{0,05}{2}; 102 - 3 - 1\right)$	$= f(3; 102 - 3)$
$= t(0,025; 98)$	$= f(3; 99)$
$= 1,984$	$= 2,7$

Berdasarkan hasil dari Tabel 18, maka didapatkan nilai t tabel sebesar 1,984 dan nilai f tabel sebesar 2,7.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan analisis regresi linear menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Hasilnya dapat dilihat pada Tabel Koefisien (Gambar 5), Tabel ANOVA (Gambar 6), dan Tabel Model Summary (Gambar 7).

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.889	1.213		1.557	.123
	Usability	.314	.093	.335	3.379	.001
	Information Quality	.082	.124	.073	.666	.507
	Interaction Quality	.335	.127	.272	2.643	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Gambar 5. Gambar 5. Tabel Koefisien

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.828	3	24.276	14.980	<.001 ^b
	Residual	158.819	98	1.621		
	Total	231.647	101			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
 b. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Usability, Information Quality

Gambar 6. Gambar 6. Tabel ANOVA

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.561 ^a	.314	.293	1.273

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Usability, Information Quality

Gambar 7. Tabel Model Summary

Melalui hasil analisis yang dilakukan dengan SPSS, dilakukan pengujian hipotesis seperti pada Tabel 19.

Tabel 19. Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis	
H1	Diketahui nilai sig. untuk pengaruh <i>usability</i> terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,379 > 1,984$. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa H1 diterima , yang berarti terdapat pengaruh <i>usability</i> terhadap kepuasan pengguna .
H2	Diketahui nilai sig. untuk pengaruh <i>information quality</i> terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar $0,507 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,666 < 1,984$. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak , yang berarti tidak terdapat pengaruh <i>information quality</i> terhadap kepuasan pengguna .
H3	Diketahui nilai sig. untuk pengaruh <i>interaction quality</i> terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar $0,01 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,643 > 1,984$. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa H3 diterima , yang berarti terdapat pengaruh <i>interaction quality</i> terhadap kepuasan pengguna .
H4	Berdasarkan <i>output</i> pada tabel ANOVA diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh <i>usability</i> , <i>information quality</i> , dan <i>interaction quality</i> secara simultan terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai F hitung $14,98 > 2,7$ (F tabel). Dengan ini dapat disimpulkan bahwa H4 diterima , yang berarti terdapat pengaruh <i>usability</i> , <i>information quality</i> , dan <i>interaction quality</i> terhadap variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 31,4% .

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian evaluasi kualitas layanan *website* pada PT Olagafood Industri menunjukkan bahwa kualitas *website* sudah cukup memenuhi harapan responden. Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website PT Olagafood Berdasarkan Metode WebQual 4.0 ini, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada kategori *usability* (kegunaan) mendapat nilai 78,98% memiliki penilaian sangat setuju. Namun masih terdapat 21,02% yang belum sangat memahami *website* dari olagafood.co.id.
2. Pada kategori *information quality* (kualitas informasi) mendapat nilai 81,05% memiliki penilaian sangat setuju. Namun masih terdapat 18,95% yang masih meragukan

ataupun belum memahami informasi yang diberikan melalui *website* olagafood.co.id.

3. Pada kategori *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) mendapat nilai 81,62% memiliki penilaian sangat setuju. Namun masih terdapat 18,38% yang masih kesulitan menyampaikan *feedback* dan pertanyaan melalui *website*.
4. Pada kategori *user satisfaction* (kepuasan pengguna) mendapat nilai 82,84% memiliki nilai penilaian sangat setuju. Namun masih terdapat 17,16% yang masih merasa kurang puas dengan *website* olagafood.co.id maupun merasa masih kurang efektif dan efisien dalam menggunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anwar, Sanusi, "Metodologi Penelitian Bisnis", Cetakan Ketiga, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [2] D. S. Djaeng, B. Burhanudin, "Analisa Kualitas Website Stmik Bina Mulia Palu", 2(2), pp. 53–63, 2016.
- [3] A. R. Harun, "Metode Sampling dan Penskalaan. Jurusan Statistika Universitas Padjajaran", Bandung, 2002
- [4] Indrawati, "Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi", Bandung: Refika Aditama, 2015.
- [5] A. Manik, I. Salamah, E. Susanti, "Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya the Impact of Webqual 4.0 Method Towards User", *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan*, 477–484, 2017.
- [6] L. Nasution, I. Aknuranda, A. Rachmadi, "Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang)", *J-PTIK*, Universitas Brawijaya, 2(11), 4377–4384, 2018.
- [7] I. K. C. A. Putra, K. O. Saputra, & W. G. Ariastina, "Evaluasi Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Imissu Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0", *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 18(2), 2019.
- [8] Rahajo, Busi. "Belajar Pemrograman Web. Bandung: Modula", 2011.
- [9] Yodi, Y, "Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode WebQual 4.0", *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 2(2), pp. 591–596, 2018.