

# Evaluasi Kualitas Website Forum Paud Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Web Equal 4.0

Wahyu Widodo<sup>1\*</sup>, Qurratu Ayun<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Penulis, Institusi Penulis

<sup>1,2</sup>Informatika, STMIK El Rahma

\*Corresponding author E-mail: [wahyu@stmikelrahma.ac.id](mailto:wahyu@stmikelrahma.ac.id)

## Article Info

### Article history:

Received 03-11-2022

Revised 02-12-2022

Accepted 02-12-2022

**Keyword:** analisis, kepuasan pengguna, web qual 4.0

## ABSTRACT

Web Forum is a form of mass media published through the internet that can be accessed anywhere and anytime. To determine the quality of a website, it is necessary to measure so that the quality of a website can be known from user perceptions. This study uses the WebQual method which has been modified by adding the dimensions of Website Design and user satisfaction with the three main dimensions of WebQual 4.0, namely Usability, Information Quality, and Service Interaction. The object of this research is the Ngaglik Early Childhood Forum Website. The population of this research is the web admin of PAUD Ngaglik Sleman. The results obtained in this study are that the quality of usability, quality of information and quality of design have a positive effect on user satisfaction. The quality of interaction services has a negative effect on user satisfaction of the Ngaglik PAUD website.



Copyright © 2022. This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.

## I. PENDAHULUAN

Forum PAUD Ngaglik Sleman adalah suatu wadah kerjasama untuk menyatukan visi, misi, langkah dan peran masing-masing anggota dalam rangka pengembangan PAUD seutuhnya di wilayah Ngaglik Sleman. Forum PAUD ini mendata data PAUD yang ada di wilayah Ngaglik, dan juga mendirikan pusat Informasi dan Pelatihan Guru PAUD. Adanya Pusat Informasi dan Pelatihan PAUD untuk mempermudah akses masyarakat dan pemerintah, juga akan meningkatkan kepercayaan kepercayaan berbagai pihak terhadap keberadaan dan kinerja Forum PAUD. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam forum PAUD diarahkan untuk peningkatan semua aspek pengembangan dan pengelolaan PAUD di mana program-program PAUD dilaksanakan. Dengan adanya web forum dapat saling bertukar informasi bersama [1]. Bertukar informasi antar pengelola dan pendidik PAUD tentang bagaimana penyelenggaraan PAUD yang terbaik juga dapat terjadi di forum ini. Sehingga dengan adanya teknologi internet dan web forum ini terjadi pemerataan dan pembagian ilmu dan pengetahuan baru dalam pengelolaan PAUD yang lebih professional [2]. Forum PAUD ini juga menjadi jembatan informasi antara pengelola PAUD dengan Dinas Pendidikan Daerah.

Forum Paud ini wajib laporan kondisi tempat PAUD, data akreditasi sekolah, data siswa, data guru, data pengelola, data tenaga kependidikan dan data bantuan dalam bentuk file yang dilaporkan setiap 4 bulan sekali ke Dinas Pendidikan. Dengan adanya aplikasi Forum Ngaglik Sleman berbasis web diharapkan bisa diakses oleh anggota sehingga data yang dilaporkan bisa lebih akurat dan tepat, sehingga mempermudah pengurus Forum PAUD untuk membuat laporan ke Dinas Pendidikan. Berdasarkan laporan Forum Paud, Departemen Dinas Pendidikan akan menjadikan laporan tersebut sebagai bahan evaluasi tahunan dalam merumuskan program pembinaan PAUD yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan secara ilmiah dapat dipertanggungjawabkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas dari website forum PAUD Ngaglik yang beralamatkan pada <http://www.PAUDNGAGLIK917.com> dengan menggunakan metode webqual 4.0 menurut persepsi dari para pengguna situs tersebut. Penilaian yang dilakukan oleh responden pada penelitian ini terbagi atas dua perspektif penilaian yaitu penilaian kualitas website berdasarkan kualitas yang diinginkan dan kualitas yang dirasakan. Tingkat kualitas dapat ditunjukkan dengan menghitung nilai kesenjangan antara dua perspektif tersebut. Selain itu, hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas website Forum

PAUD Ngaglik yang kemudian dapat menjadi umpan balik bagi pengurus Forum Paud Ngaglik sebagai indikator dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan website Forum PAUD Ngaglik dimasa yang akan datang.

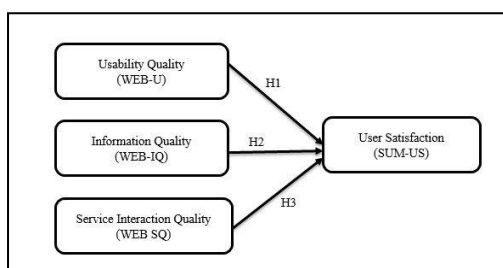
## II. TINJAUAN LITERATUR DAN METODE

Penelitian yang dilakukan Didik pada website dinas pemerintah daerah Kabupaten Ogan Komering Olu menggunakan webqual, menemukan diantara faktor yang mempengaruhi pengguna adalah kemudahan dalam mengoperasikan, selain itu informasi yang selalu *update* juga berpengaruh signifikan terhadap pengguna, hasil temuan pada penelitian didik, kualitas kegunaan mencapai 65,83% yang artinya sudah sangat baik [3].

Penelitian kualitas website *Entrepreneur Fair* (EF2s) pada matakuliah kewirausahaan selama pandemi covid dilakukan Fuad Nur Hasan menggunakan webqual 4.0. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas interaksi layanan, kualitas antar muka pengguna dan usability mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna website EF2. Sedangkan kualitas informasi perlu dilakukan perbaikan lebih lanjut [4].

Selain itu, penelitian menggunakan webqual 4.0 telah dilakukan oleh Meidyan pada website biro perjalanan, hasil temuan yang didapat, kualitas interaksi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel kegunaan, kualitas informasi, antar muka pengguna tidak memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan pengguna [5].

Pada penelitian kali ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan survei dan pengumpulan data primer melalui wawancara dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna website PAUD Ngaglik sebagai responden. Kemudian dilakukan studi literatur untuk mengumpulkan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan tersebut sehingga dapat ditentukan model webqual 4.0 yang paling sesuai digunakan pada penelitian ini seperti pada Gambar 1.



Gambar 1 Model Webqual 4.0

Hipotesis pertama (H1), menguji pengaruh *Usability Quality* terhadap kepuasan pengguna, hipotesis kedua (H2) menguji pengaruh *Information Quality* terhadap kepuasan pengguna, hipotesis ketiga (H3) menguji pengaruh *service*

*interaction quality* terhadap kepuasan pengguna, dan hipotesis keempat (H4) menguji pengaruh ketiganya (H1-H4) terhadap kepuasan pengguna. Langkah selanjutnya adalah pengumpulan data penelitian yaitu dengan mendesain kuesioner berdasarkan Indikator-indikator pada variabel yang terdapat pada model seperti pada Tabel 1.

Tabel 1 Daftar Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator
<i>Usability Quality</i> (Kualitas Pengguna)	1. Website mudah dioperasikan
	2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti
	3. <i>Website</i> memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu didalam <i>website</i> ).
	4. Alamat <i>website</i> mudah diakses.
	5. <i>Website</i> tampilan yang atraktif/menarik.
	6. Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> tepat.
	7. <i>Website</i> memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap.
	8. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.
<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas
	10. Menyediakan informasi yang dapat di percaya
	11. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>
	12. Menyediakan informasi yang relevan
	13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami
	14. Menyediakan informasi yang cukup detail
	15. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai
<i>Services Interaction Quality</i> (Kualitas Layanan Interaksi)	16. Mempunyai reputasi yang baik
	17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi
	18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
	19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
	20. Adanya suasana komunitas
	21. Kemudahan untuk memberi masukan
	22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website
<i>Overall</i> (Secara Keseluruhan)	23. Website secara keseluruhan baik.

Dari seluruh indikator yang berjumlah 23 akan dibuat menjadi pernyataan dalam kuesioner. Pengukuran yang digunakan untuk pengambilan data dalam bentuk skala likert (1-5) dimana nilai 1 tingkat yang sangat tidak setuju, 2 tingkat yang tidak setuju, 3 tingkat yang netral 4 tingkat yang setuju, dan 5 tingkat yang sangat setuju.

Setelah dikumpulkan kembali kuesioner tersebut kemudian dilanjutkan pada tahap berikutnya yaitu tahap analisis. Terdapat pengujian validitas dan reliabilitas terhadap hasil kuesioner terlebih dahulu. Kemudian dilakukan uji asumsi klasik dan analisis regresi, langkah berikutnya adalah menginterpretasikan hasil evaluasi sehingga dapat diketahui

rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk permasalahan yang ada.

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna yang terdaftar pada website Forum PAUD Ngaglik Sleman. Adapun jumlah populasi pengguna yang terdaftar pada tahun ini ialah 57 responden. Penelitian ini menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sampel jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan. dan penelitian ini menggunakan 5 % agar asumsi tingkat keandalan penelitian ini mencapai 95% dan 5% ini juga memperkecil jumlah sampel, sehingga peneliti bisa menghemat waktu untuk penyebaran kuesioner. Dengan menggunakan rumus Slovin, dari jumlah populasi sebanyak 57 dengan tingkat signifikansi 5% maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 49 sampel. Berikut dijabarkan perhitungannya menggunakan Persamaan (1).

$$S = \frac{N}{1 + \frac{N \cdot e^2}{d^2}} \tag{1}$$

Diketahui :

$$N = 57 \text{ user, } d = 0,05$$

$$S = \frac{57}{1 + \frac{57 \cdot (0,05)^2}{0,05^2}}$$

$$S = \frac{57}{1,1425} = 49 \text{ sampel.}$$

**Pengujian Model Pengukuran**

Dalam pembuatan kuesioner, sering kali dilakukan kesalahan dalam menentukan pertanyaan yang diberikan, sehingga hasil data kuesioner tidak sesuai dengan harapan dan tujuan penelitian. Oleh karena itu perlu dilakukan pengujian data item pertanyaan kuesioner agar hasil analisa yang didapatkan maksimal. Prosedur pengujian data yang dilakukan menggunakan standart validitas dan reliabilitas. Metode pengukuran standart validitas menggunakan korelasi *pearson*. Kriteria yang ditetapkan item pertanyaan dapat dinyatakan valid adalah menghasilkan nilai *r pearson* > *r table* ( $\alpha=5\%$ ). Sedangkan pengujian reliabilitas menggunakan kriteria nilai *cronbach alpha* > 0.7 agar dapat dinyatakan data kuesioner tersebut reliabel. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap item pertanyaan *variable WebQual* pada dimensi *Usability, Information Quality* dan *Interaction Quality*.

**Pengujian validitas dan reliabilitas Dimensi Usability**

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas pertanyaan *Usability* pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan *r pearson* lebih besar dari nilai *r table* ( $\alpha=5\%$ ). Oleh karena itu dapat disimpulkan hasil pengujian validitas dapat dinyatakan valid. Begitu juga hasil pengujian reliabilitas pada seluruh item pertanyaan *Usability* dapat dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *cronbach alpha* di atas 0.7.

Tabel 2 Rangkuman Uji Validasi pada dimensi Usability

No Pertanyaan (P)	r hitung	Nilai r table	Keterangan
P1	0,455	0,3	Valid
P2	0,654	0,3	Valid
P3	0,772	0,3	Valid
P4	0,581	0,3	Valid
P5	0,568	0,3	Valid
P6	0,524	0,3	Valid
P7	0,519	0,3	Valid
P8	0,760	0,3	Valid
Alpha	0,746	0,7	Reliabel

**Pengujian validitas dan reliabilitas Information Quality**

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas pertanyaan *Information Quality* pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan signifikansi *r pearson* lebih besar dari nilai *r table* ( $\alpha=5\%$ ). Oleh karena itu dapat disimpulkan hasil pengujian validitas dapat dinyatakan valid. Begitu juga hasil pengujian reliabilitas pada seluruh pertanyaan *Information Quality* dapat dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *cronbach alpha* di atas 0.7.

Tabel 3 Rangkuman Uji Validasi pada dimensi Information Quality

Pertanyaan (P)	r	Nilai Kritis	Keterangan
P1	0,556	0,3	Valid
P2	0,762	0,3	Valid
P3	0,596	0,3	Valid
P4	0,596	0,3	Valid
P5	0,709	0,3	Valid
P6	0,390	0,3	Valid
P7	0,778	0,3	Valid
P8	0,739	0,3	Valid
Alpha	0,788	0,7	Reliabel

**Pengujian Validitas dan Reliabilitas Interaction Quality**

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas pertanyaan *Interaction Quality* pada Tabel 4 dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan signifikansi *r pearson* lebih besar dari nilai *r table* ( $\alpha=5\%$ ). Oleh karena itu dapat disimpulkan hasil pengujian validitas dapat dinyatakan valid. Begitu juga hasil pengujian reliabilitas pada seluruh item pertanyaan *Interaction Quality* dapat dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *cronbach alpha* di atas 0.7.

Tabel 4 Rangkuman uji validasi pada dimensi Interaction Quality

Pertanyaan (P)	r	Nilai Kritis	Keterangan
P1	0,574	0,3	Valid
P2	0,658	0,3	Valid
P3	0,658	0,3	Valid
P4	0,658	0,3	Valid
P5	0,720	0,3	Valid
P6	0,370	0,3	Valid
P7	0,700	0,3	Valid
Alpha	0,732	0,7	Reliabel

### Uji Asumsi Klasik

Dalam melakukan analisis regresi dilakukan pula uji asumsi klasik yang terdiri dari Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, dan Autokorelasi. Selain itu pastinya diuji pula normalitas data sebagai syarat dalam melakukan analisis regresi.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18,330	4,494		4,079	,000		
	informasi	,407	,138	,413	2,938	,005	,801	1,249
	interaksi	,174	,133	,183	1,301	,200	,801	1,249

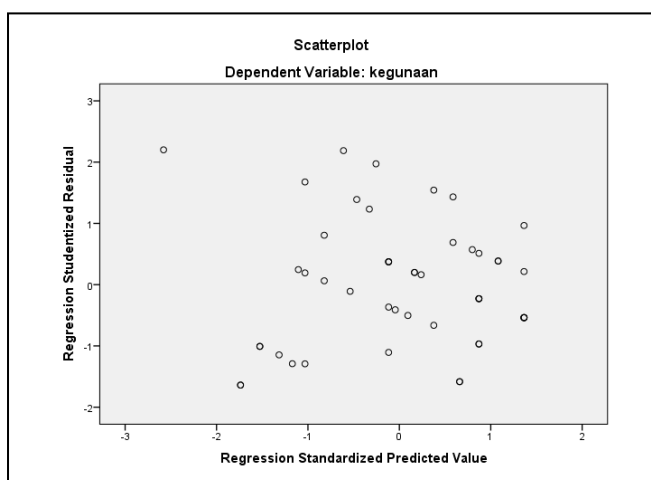
a. Dependent Variable: kegunaan

Gambar 2 Hasil Output Uji Multikolinearitas dengan menggunakan SPSS

Dapat kita lihat nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Maka tidak terjadi multikolinearitas pada penelitian ini.

### Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan grafik *Scatterplot*. Jika didalam grafik terlihat tanda titik tersebar tidak beraturan dan tidak menunjukkan pola tertentu, maka terjadi homoskedastisitas dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Output dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Hasil Uji heteroskedastisitas

Dari gambar diatas, Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian, asumsi-asumsi normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas dalam model regresi dapat dipenuhi dari model ini.

### Autokorelasi

Autokorelasi biasa terjadi pada regresi yang memiliki data *time series* atau runtut waktu. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki data (t) yang berhubungan dengan data pada waktu lainnya (t-1). Untuk memeriksa ada tidaknya autokorelasi, dapat digunakan uji Durbin-Watson. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada Gambar 4.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,510 <sup>a</sup>	,260	,210	,47993	2,450

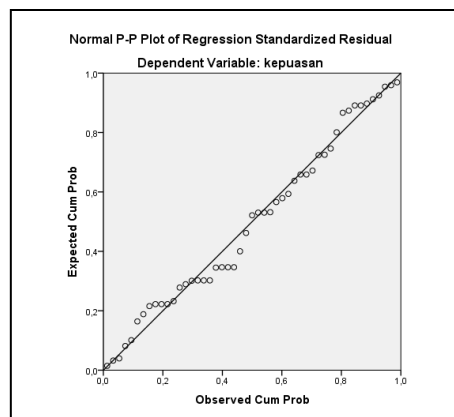
a. Predictors: (Constant), interaksi, kegunaan, informasi

b. Dependent Variable: kepuasan

Gambar 4 Hasil Output Auto Korelasi

### Normalitas Data

Normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan metode *Normal Probability Plots*. Dasar pengambilan suatu keputusan untuk mendeteksi kenormalan yaitu apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan apabila data yang dihasilkan menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi dinyatakan tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 5 Hasil Uji Normalisasi data

Pada gambar 5 dapat dinyatakan model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas karena dilihat.

### Uji T dan Uji F

Uji T digunakan untuk menguji variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Sebagai contoh, kita menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05), jika nilai probabilitas < 0,05, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun, jika nilai signifikansi > 0,05

maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,081	1,827		,045	,966
	kegunaan	,203	,051	,593	3,943	,000
	informasi	-,059	,053	-,176	-1,124	,267
	interaksi	-,043	,047	-,133	-,909	,366

a. Dependent Variable: kepuasan

Gambar 6 Hasil Uji T dan Regresi Linear Berganda

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

- Pengujian b1 (Usability)**  
 Menentukan taraf signifikansi menggunakan 0,05. Menentukan *t hitung* adalah 3,943 pada gambar. *t tabel* dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05/2 = 0,025 (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau 49-3-1 = 45 (*k* adalah jumlah variabel independen). Di dapat *t tabel* sebesar 2,014.  
 Pengambilan keputusan  
 $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$  jadi  $H_0$  diterima  
 $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak  
 Kesimpulannya dapat diketahui bahwa *t hitung* (3,943) > *t tabel* (2,014) jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu *Usability* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
- Pengujian b2 (Information Quality)**  
 Menentukan taraf signifikansi menggunakan 0,05. Menentukan *t hitung* dan *t table* adalah -1.124. *t tabel* dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05/2 = 0,025 (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau 49-3-1 = 45 (*k* adalah jumlah variabel independen). Di dapat *t tabel* sebesar 2.014.  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$  jadi  $H_0$  diterima, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak.  
 Kesimpulannya dapat diketahui bahwa *t hitung* (-1,124) > *t tabel* (-2.014) jadi  $H_0$  diterima, kesimpulannya yaitu *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
- Pengujian b3 (Interaction Quality)**  
 Taraf signifikansi menggunakan 0,05. *t hitung* adalah -0,909. *t tabel* dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05/2 = 0,025 (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau 49-3-1 = 45 (*k* adalah jumlah variabel independen). Di dapat *t tabel* sebesar 2,014. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$  jadi  $H_0$  diterima, adapaun bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak. Kesimpulannya dapat diketahui bahwa *t hitung* (-0,909) > *t tabel* (-2,014) jadi  $H_0$  diterima, kesimpulannya yaitu *Service Interaction* tidak berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*.

Sedangkan uji F untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variable dependen. Jika probabilitas nilai *t* atau signifikansi < 0,05,

maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai *t* atau signifikansi > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,635	3	1,212	5,260	,003 <sup>b</sup>
	Residual	10,365	45	,230		
	Total	14,000	48			

a. Dependent Variable: kepuasan  
 b. Predictors: (Constant), interaksi, kegunaan, informasi

Gambar 7 Hasil Uji F

Pada gambar 7 merupakan hasil uji hipotesis dan Regresi Linear Berganda dengan menggunakan 3 variabel independen yang diwakili oleh *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* serta variabel dependen diwakili oleh variabel kepuasan pengguna. Dapat diketahui bahwa *F hitung* (5.260) > *F tabel* (2,81) maka  $H_0$  ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

**Penjelasan Hipotesa**

Hipotesis pertama, didapat koefisien sebesar 0,593 seperti pada Gambar 6 bahwa kualitas kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai *t hitung* 3,943 yang lebih besar dari nilai *t tabel* yaitu 2,014 begitu juga nilai signifikan yaitu 0,000 yang lebih kecil dari tingkat kesalahan sebesar 0,05.

Kemudian hipotesis kedua, didapat koefisien sebesar -0,189 berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didukung dari nilai *t hitung* -1,124 yang lebih besar dari nilai *t tabel* yaitu -2.014 dan nilai signifikan 0,267 yang lebih besar dari tingkat kesalahan sebesar 0,05.

Hipotesis ketiga, koefisien sebesar -0,303 berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Terbukti dari nilai *t hitung* -0,909 yang lebih kecil dari nilai *t tabel* yaitu 1,661 begitu juga nilai signifikan 0,865 yang lebih besar dari tingkat kesalahan yaitu 0,05.

Hipotesis keempat, didapat koefisien sebesar 0,196 berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai *t hitung* 2,799 yang lebih besar dari nilai *t tabel* 1,661 dan nilai signifikan 0,006 lebih kecil dari tingkat kesalahan 0,05.

Secara keseluruhan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna terlihat dari variabel kegunaan sebesar 0.593. Hal ini didukung oleh kualitas kegunaan yang lebih baik yaitu kemudahan menavigasikan website, menambah pengetahuan dan informasi, memiliki link disetiap unit kerjanya dan memiliki tampilan yang menarik dan atraktif.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan pengaruh sebesar 26%, selebihnya 84% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Semakin tinggi kualitas layanan sebuah website, maka semakin meningkat pula kepuasan dan intensitas pengguna untuk 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 PAUD Ngaglik ini dapat diketahui dari masing-masing indikator yang mengukur dimensi kualitas layanan website tersebut.

Pihak pengelola website Forum PAUD Ngaglik Sleman dapat memberikan perhatian lebih terhadap kualitas interaksi khususnya pada poin indikator sarana interaksi, komunikasi, dan informasi, dimana sarana ini dapat memudahkan

pengguna untuk aktif dalam berinteraksi, berkomunikasi dan berbagi informasi, sehingga dapat diharapkan adanya peningkatan terhadap sarana tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. C. U. Chauhan, M. S. Parate, M. V. Burbure, M. A. Pawar, M. N. Gundawar, and M. A. Nagdeve, "Web Portal," *International Journal of Innovations in Engineering Research and Technology*, vol. 8, no. 05, pp. 230–234, 2021, doi: 10.17605/OSF.IO/CRJUH.
- [2] A. Supriyatna, "Pemanfaatan Internet sebagai Sarana Komunikasi dan Sharing Informasi Komunitas Jayaraya Diving Club," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 3, no. 2, pp. 159–168, 2014.
- [3] D. Aripin, "Evaluasi Kualitas Website Dinas Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan*, vol. 7, no. 1, 2022, doi: 10.37438/jimp.v7i1.415.
- [4] F. N. Hasan, K. Handayani, and N. Hasan, "Pengukuran Kualitas Layanan Website EF2 Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, vol. 10, no. 1, pp. 64–68, 2022, doi: 10.31294/bi.v10i1.12646.
- [5] M. P. Putri, H. Herawati, and I. P. Sari, "Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," *Journal of Information Technology and Computer Science*, vol. 6, no. 2, pp. 99–108, 2021, doi: 10.31328/jointecs.v6i2.2369.