

**ANALISIS UJI KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0  
PADA ITBA DCC PKSDU PRINGSEWU**

<sup>1</sup>Nuzul Rakhmat Romadhoni, <sup>2</sup>Sriyanto\*

<sup>1,2</sup>Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 93, Bandar Lampung - Indonesia 35142

<sup>1</sup>Email: [nuzul\\_mti28@gmail.com](mailto:nuzul_mti28@gmail.com)

<sup>2</sup>Email: [sriyanto@darmajaya.ac.id](mailto:sriyanto@darmajaya.ac.id)

**ABSTRAK**

Pemanfaatan website pada perguruan tinggi memiliki peranan penting dalam memberikan informasi kepada masyarakat tentang informasi akademik maupun non akademik. Kualitas website perguruan tinggi menjadi salah satu penilaian terhadap mutu perguruan tinggi itu sendiri, hal tersebut dapat dilihat pada sistem pemeringkatan kampus di dunia oleh Webometrics. Dalam meningkatkan kualitas website maka diperlukan uji kualitas. Dalam pengujian kualitas website ITBA DCC PKSDU Pringsewu menggunakan metode Webqual 4.0 dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara online pada media *Google Form*. Responden terdiri dari mahasiswa, dosen, staf, dan alumni dengan total responden sebanyak 32 orang. Adapun variabel pada metode tersebut, meliputi *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. Pengujian data dilakukan menggunakan perhitungan statistika dengan alat bantu SPSS. Penelitian ini menggunakan perhitungan uji t yang menghasilkan bahwa tidak ada pengaruh signifikansi secara parsial variabel pada metode webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna website sedangkan berdasarkan hasil uji f menyatakan ada pengaruh signifikansi secara simultan terhadap kepuasan pengguna website. Adapun yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pengguna website adalah variabel kualitas informasi sehingga direkomendasikan penyebaran informasi kampus pada website sebaiknya dilakukan secara *realtime* dan *up-to-date*. Dalam rangka penelitian selanjutnya dapat dilakukan pengembangan analisis data dengan menambah pengujian yaitu uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

Kata kunci: Analisis Uji, Kualitas, Website, Webqual

**ABSTRACT**

*The use of websites in univerity has an important role in providing information to the public about academic and non-academic information. The quality of a university website is an assessment of the quality of the university itself, this can be seen in the world campus ranking system by Webometrics. In order to improve the quality of a website, a quality test is needed. In testing the quality of the ITBA DCC PKSDU Pringsewu website using the Webqual 4.0 method by collecting data through distributing questionnaires online on Google Form media. Respondents consisted of students, lecturers, staff and alumni with a total of 32 respondents. The variables in this method include usability, information quality, and interaction quality. Data testing was carried out using statistical calculations with SPSS tools. This research uses a t test calculation which results in that there is no partial significant influence of the variables in the webqual 4.0 method on website user*

*satisfaction, whereas based on the results of the f test it is stated that there is a simultaneous significant influence on website user satisfaction. The dominant influence on website user satisfaction is the information quality variable, so it is recommended that the dissemination of campus information on the website should be done in real time and up-to-date. In the context of further research, data analysis can be developed by adding tests, namely the normality test and heteroscedasticity test.*

*Keywords: Test Analysis, Quality, Website, Webqual*

## **PENDAHULUAN**

Institut Teknologi dan Bahasa Asing Dian Cipta Cendikia (ITBA DCC) PKSDU Pringsewu merupakan salah satu perguruan tinggi yang terletak di Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung. Dalam menjalankan kegiatan akademik maupun non akademiknya maka perguruan tinggi memerlukan sarana yang dapat digunakan untuk menyebarluaskan informasi kepada civitas akademik, masyarakat umum, bahkan kepada dunia tentang keberadaan dan aktivitas yang ada pada perguruan tinggi tersebut. Salah satu sarana pendukung yang dapat digunakan oleh perguruan tinggi adalah website. Website adalah sebuah media layanan informasi yang menampilkan objek berupa teks, gambar, video, audio dan/atau gabungan dari semua objek dalam halaman media online dan saling berhubungan antar halaman melalui *hyperlink*.

Pemanfaatan website pada perguruan tinggi selain sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat juga dapat menjadi tolok ukur mutu kinerja perguruan tinggi. Sebagaimana sering muncul dalam media online publikasi peringkat perguruan tinggi versi *Webometrics*. *Webometrics* adalah sistem pemeringkatan yang memberikan penilaian terhadap seluruh perguruan tinggi di dunia melalui website yang dimilikinya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas dari website yang dimiliki oleh ITBA DCC PKSDU Pringsewu maka perlu melakukan uji kualitas. Uji kualitas bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan sistem yang tersedia pada website.

Berdasarkan uraian diatas bagaimana cara menguji kualitas website sehingga dapat meningkatkan performa dan mutu kinerja perguruan tinggi. Untuk menjawab hal tersebut perlu dilakukan pengukuran dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan perhitungan statistika.

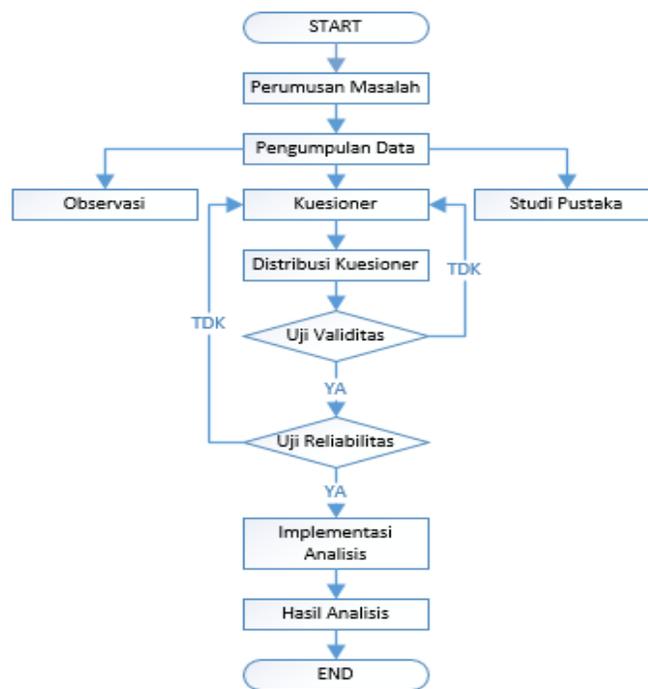
## **METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam melaksanakan penelitian agar berjalan dengan baik dan sistematis, maka penulis menggunakan prosedur dan teknik penelitian seperti pada gambar 1.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, penyebaran kuesioner dan studi pustaka. Pembuatan kuesioner berdasarkan variabel pada metode Webqual 4.0 ditampilkan pada tabel 1. Metode Webqual adalah metode pengukuran untuk menentukan kualitas sebuah website. Metode ini terdiri dari tiga variabel untuk menentukan kualitas sebuah website meliputi kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas interaksi layanan.

Pengukuran ketiga variabel ini dapat memberikan informasi akurat dan menilai kesesuaian situs Anda. Webqual pada dasarnya mengukur kualitas suatu website berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung website.



Gambar 1 Prosedur Penelitian

Tabel 1. Daftar Pernyataan pada Kuesioner Berdasarkan Webqual 4.0

No	Nama Variabel	Daftar Pernyataan
<i>Usability Quality</i>		
1	X1.1	Saya merasa mudah mempelajari cara mengoperasikan website
2	X1.2	Saya merasa jelas dan paham berinteraksi dengan website
3	X1.3	Saya merasa mudah menjalankan menu dari website
4	X1.4	Saya merasa mudah mengoperasikan website
5	X1.5	Website memiliki tampilan yang baik
6	X1.6	Website memiliki desain yang menarik
7	X1.7	Website memberikan pengetahuan tentang informasi kampus
8	X1.8	Website memberikan informasi positif
<i>Information Quality</i>		
9	X2.1	Website memberikan informasi yang akurat
10	X2.2	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya

No	Nama Variabel	Daftar Pernyataan
11	X2.3	Website memberikan informasi yang update
12	X2.4	Website memberikan informasi yang berkaitan dengan kampus
13	X2.5	Website memberikan informasi yang mudah dipahami
14	X2.6	Website memberikan informasi yang tepat dan detail
15	X2.7	Website memberikan informasi yang sesuai dengan format kampus
<i>Interaction Quality</i>		
16	X3.1	Website memiliki reputasi baik
17	X3.2	Saya merasa aman saat mengundah dan mengunduh di website
18	X3.3	Saya merasa aman saat mengisi data pribadi di website
19	X3.4	Website memberikan kesan yang menarik perhatian
20	X3.5	Website memberikan rasa komunitas
21	X3.6	Website menyediakan sarana komunikasi kepada pihak kampus
22	X3.7	Saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan website
<i>Overall Impression</i>		
23	Y	Saya merasa website ini secara menyeluruh telah baik

Berdasarkan tabel diatas menampilkan data 3 variabel sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y).

### Distribusi Kuesioner

Data diperoleh dari penyebaran kuesioner pada ITBA DCC PKSDU Pringsewu yang diberikan kepada responden pengguna website meliputi, mahasiswa, staf, dosen, dan alumni sebanyak 32 orang terdiri dari 23 pernyataan. Pengambilan sampel dilakukan dengan membagikan link kuesioner <https://bit.ly/KuesionerUjiWebsiteITBADCCPringsewu> pada media google form. Adapun website yang diuji adalah sebagaimana pada link berikut <https://dccpringsewu.ac.id/>.

Gambar 2 Tampilan Halaman Awal Kuesioner



Gambar 3 Tampilan Halaman Utama Website

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah 4 poin skala likert seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 2 Skala Pengukuran

Skala	Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Pengujian Data  
 Pada tahap ini data dievaluasi valid atau tidak validnya pernyataan-pernyataan yang dibuat dalam kuesioner dan dilakukan uji data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.
- b) Pengujian Hipotesis  
 Pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan uji statistik menggunakan metode linier berganda terhadap variabel bebas yang menggunakan beberapa variabel.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini perhitungan statistik dilakukan menggunakan alat bantu SPSS. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda karena variabel bebasnya merupakan variabel ganda yaitu kemudahan penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3). Persamaan regresi berganda yaitu :

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b2X3$$

**Keterangan**

- a : Konstanta
- b : Koefisien regresi
- X1 : Kemudahan penggunaan
- X2 : Kualitas informasi
- X3 : Kualitas interaksi layanan
- Y : Kepuasan pengguna

Dalam penelitian ini memiliki perumusan hipotesis sebagai berikut :

1. H1 : Adanya pengaruh yang signifikansi antara kemudahan penggunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna website.
2. H2 : Adanya pengaruh yang signifikansi antara kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna website.
3. H3 : Adanya pengaruh yang signifikansi antara kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna website.

**Pengujian Data**

Langkah awal yang harus dilakukan adalah menguji validitas dan reliabilitas pada pernyataan di kuesioner. Dalam penelitian ini, kami menggunakan metode korelasi total item yang dimodifikasi sebagai metode validasi. Uji signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi. Jika nilainya positif dan r hitung > r tabel, maka elemen dapat dinyatakan valid namun jika r hitung < r tabel, maka elemen tersebut dinyatakan tidak valid.

**Uji Validitas**

Berdasarkan jumlah responden sebanyak 32 orang, maka terlebih dahulu kita cari nilai r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 arah. Adapun perhitungannya sebagai berikut :

$N$  (jumlah responden) = 32

$Df = N - 2$

$Df = 32 - 2 = 30$  maka nilai r tabelnya = 0.3494

Seluruh variabel dapat dikatakan valid jika r hitung > r tabel diatas. Berikut ini adalah hasil perhitungan nilai r hitung.

Tabel 3 Hasil Perhitungan Uji Validitas

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	.718	0.349	Valid
2	.612	0.349	Valid
3	.763	0.349	Valid
4	.695	0.349	Valid
5	.443	0.349	Valid

6	.671	0.349	Valid
7	.775	0.349	Valid
8	.726	0.349	Valid
<b>No</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
9	.765	0.349	Valid
10	.734	0.349	Valid
11	.814	0.349	Valid
12	.743	0.349	Valid
13	.747	0.349	Valid
14	.827	0.349	Valid
15	.770	0.349	Valid
16	.704	0.349	Valid
17	..642	0.349	Valid
18	.495	0.349	Valid
19	.822	0.349	Valid
20	.761	0.349	Valid
21	.625	0.349	Valid
22	.663	0.349	Valid
23	.748	0.349	Valid

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa seluruh nilai r hitung pada setiap variabel memiliki nilai lebih besar daripada nilai r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran dalam Priyatno (2014:66), “reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik”. Karena nilai  $> 0,6$  instrumen kuesioner dinyatakan reliabel. Berikut ini adalah hasil perhitungan uji reliabilitas pada pernyataan di kuesioner.

Tabel 4 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas

Cronbach's <	N of Items
.953	23

Berdasarkan hasil dari hasil analisis reliabilitas dengan teknik Cronbach Alpha diatas, diketahui nilai Cronbach Alpha adalah 0.953 sehingga termasuk dalam kategori baik atau dapat dikatakan bahwa kuesioner dinyatakan reliabel.

**Pengolahan Data Kuesioner**

Setelah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas, selanjutnya dilakukan perhitungan hasil dari penyebaran kuesioner. Perhitungan diperoleh dari jawaban responden dikali dengan nilai pada skala linkert kemudian dijumlahkan dan dibagi dengan jumlah responden. Adapun hasil dari pemberian nilai pada setiap variabel yang telah dilakukan oleh responden, sebagai berikut.

Tabel 5 Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Pernyataan	SS	S	TS	STS	Jumlah	Ratarata
X1.1	18	14	0	0	114	3.56
X1.2	19	13	0	0	115	3.59
X1.3	19	13	0	0	115	3.59
X1.4	19	13	0	0	115	3.59
X1.5	16	14	2	0	110	3.44
X1.6	16	15	1	0	111	3.47
X1.7	20	12	0	0	116	3.63
X1.8	19	13	0	0	115	3.59
X2.1	15	17	0	0	111	3.47
X2.2	16	16	0	0	112	3.50
X2.3	12	17	3	0	105	3.28
X2.4	15	17	0	0	111	3.47
X2.5	14	18	0	0	110	3.44
X2.6	12	20	0	0	108	3.38
X2.7	14	18	0	0	110	3.44
X3.1	12	20	0	0	108	3.38
X3.2	12	20	0	0	108	3.38
X3.3	10	21	1	0	105	3.28
X3.4	9	22	1	0	104	3.25
X3.5	10	19	3	0	103	3.22
X3.6	13	17	2	0	107	3.34
X3.7	13	19	0	0	109	3.41
Y	10	21	1	0	105	3.28

**Pengujian Hipotesis**

Untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya maka dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda, dengan beberapa langkah sebagai berikut :

**Uji Regresi Parsial (Uji t)**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X1, X2, dan X3) secara parsial berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 6 Hasil Uji Regersi Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.127	.653		-.195	.847
	Usibility	.027	.031	.164	.862	.396
	Information	.066	.041	.383	1.606	.120
	Interaction	.046	.041	.244	1.105	.279

a. Dependent Variable: KepuasanPengguna

Rumusan hipotesis :

- a. H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh signifikansi antara variabel X terhadap variabel Y
- b. H<sub>1</sub> : Ada pengaruh signifikansi antara variabel variabel X terhadap variabel Y

Ketentuan :

Jika nilai Sig. t < 5% (0.05) maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima

Jika nilai Sig. t > 5% (0.05) maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak

Pada hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai Sig. t sebesar 0.396 untuk *usibility*, 0.120 untuk *information*, dan 0.279 untuk *interaction* yang berarti nilai Sig. t semua variabel lebih besar dari 5% (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H<sub>0</sub> diterima dan menjelaskan tidak ada pengaruh signifikansi antara kualitas kegunaan website, kualitas informasi website, dan kualitas interaksi website secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan nilai koefisien regresi (B), maka variabel X yang mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel Y (kepuasan pengguna) adalah variabel *information* dimana nilai koefisien regersinya (B) sebesar 0.383. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut merupakan variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna.

### Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dilakukan untuk menentukan dan memprediski seberapa besar atau penting kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 <sup>a</sup>	.525	.474	.37903

a. Predictors: (Constant), Interaction, Usibility, Information

Berdasarkan tabel diatas menampilkan hasil  $R^2$  sebesar 52.5% yang memiliki makna bahwa variabel X mampu menjelaskan variabilitas 52.5% terhadap variabel Y sehingga sisanya yaitu 47.5% dijelaskan oleh faktor lain dari variabel yang dimiliki metode Webqual 4.0.

### Uji Anova (Uji F)

Uji F bertujuan mencari apakah variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 8 Hasil Uji ANOVA (Uji F)

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.446	3	1.482	10.316	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4.023	28	.144		
	Total	8.469	31			

a. Dependent Variable: KepuasanPengguna

b. Predictors: (Constant), Interaction, Usibility, Information

Rumusan hipotesis :

c.  $H_0$  : Tidak ada pengaruh signifikansi antara variabel X terhadap variabel Y

d.  $H_1$  : Ada pengaruh signifikansi antara variabel variabel X terhadap variabel Y

Ketentuan :

Jika nilai Sig. F < 5% (0.05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Jika nilai Sig. F > 5% (0.05) maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

Pada hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai sig. sebesar 0.000 yang berarti lebih kecil dari 5% (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan menjelaskan adanya pengaruh signifikansi antara kualitas kegunaan website, kualitas informasi website, dan kualitas interaksi website secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dimulai dari pengumpulan data, pengujian data, dan implementasi perhitungan dengan statistika maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil uji t menunjukkan tidak ada pengaruh signifikansi secara parsial variabel pada metode webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna website sedangkan berdasarkan hasil uji f menyatakan ada pengaruh signifikansi secara simultan terhadap kepuasan pengguna website.
2. Variabel kualitas informasi berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pengguna website sehingga direkomendasikan pada penyebaran informasi kampus baik akademik maupun non akademik dilakukan secara *realtime* dan *up-to-date*.
3. Dalam penelitian selanjutnya dapat dilakukan pengembangan analisis data dengan melakukan uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kusnadi, Y., & Wibowo, M. I. A. (2022). Pengukuran Kualitas Situs Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode *Webqual* 4.0. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer MH. Thamrin*, 8(2), 273-283.
- [2] Sinuraya, J. (2019). Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan). *Jurnal Teknovasi*, 6(2), 51-59.
- [3] Ramadhan, M. R., & Hartomo, K. D. (2022). Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus : Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali). *Jurnal Transformatika*, 19(2), 138-143.
- [4] Dalimunthe, N., & Adawiyah, A. (2019). Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus : Badan Kepegawain Daerah Provinsi Riau). *Jurnal Ilmiah dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(2), 184-190.
- [5] Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, 12(2), 109-121.
- [6] Rahmatullah, S., Purnia, S. P., & Triasmoro, R. (2019). Analisis Kualitas Website Sekolah *North Jakarta Intecultural School* dengan Metode Webqual 4.0., 19(2), 157-164.
- [7] Prasastiwi, P., & Pariddudin, A. (2018). Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Website BPRS Al Salaam Amal Salman, 8(2), 1-14.
- [8] Khoerdia, N. I., & Sarmini. (2023). Penggunaan Metode Webqual 4.0 Pada Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Purwokerto, 4(2), 324-334.
- [9] Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Layanan *Website* Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0, 14(1),1-14.