

## Terakreditasi SINTA Peringkat 4

Surat Keputusan Dirjen Penguatan Riset dan Pengembangan Ristek Dikti No. 28/E/KPT/2019  
masa berlaku mulai Vol.3 No. 1 tahun 2018 s.d Vol. 7 No. 1 tahun 2022

Terbit online pada laman web jurnal:  
<http://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/jointecs>



Vol. 6 No. 2 (2021) 99 - 108

# JOINTECS

## (Journal of Information Technology and Computer Science)

e-ISSN:2541-6448

p-ISSN:2541-3619

## Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi

Meidyan Permata Putri<sup>1</sup>, Herawati<sup>2</sup>, Intan Permata Sari<sup>3</sup>

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Palcomtech Palembang

<sup>1</sup>meidyan\_permata@palcomtech.ac.id, <sup>2</sup>whera145@gmail.com, <sup>3</sup>sintanpermata3@gmail.com

### Abstract

*GTASS is a travel agency company website. One of the GTASS website users is PT. Tiga Putra Kreasi. The modified webqual 4.0 method functions to analyze the quality level of the website from the user's side. Methods of data analysis using multiple linear regression method. The research data used linearity and normality tests which were linear and normal. The results of the research carried out become suggestions for improvements to the weaknesses and weaknesses of the GTASS website and can also be taken into consideration for continuing to use the GTASS website based on the advantages of the quality of the website. The consequence of the F test is the value of  $sig < 0.000 < 0.05$ , then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. The results of the T test on the variable quality of service interactions with a value of 0.001 partially affect the user satisfaction variable. The usability variable is 0.007, the information quality is 0.038 and the user interface quality is 0.085, which have no partial effect on the user satisfaction variable. The results of the analysis show that this website is proven to be able to help work activities at PT. Tiga Putra Kreasi.*

Keywords: *modified webqual 4.0; quality of usability; quality of information; quality of service interactions; user satisfaction.*

### Abstrak

GTASS adalah website perusahaan biro perjalanan. Salah satu pengguna website GTASS adalah PT. Tiga Putra Kreasi. Metode webqual 4.0 yang dimodifikasi berfungsi untuk menganalisis tingkat kualitas website dari sisi pengguna. Teknik analisis data menggunakan metode regresi linier berganda. Data penelitian menggunakan uji linieritas dan normalitas yang bersifat linier dan normal. Hasil penelitian yang dilakukan menjadi saran perbaikan atas kelemahan dan kekurangan website GTASS dan juga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk terus menggunakan website GTASS berdasarkan keunggulan kualitas website. Konsekuensi dari uji F adalah nilai  $sig < 0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diakui. Hasil uji T terhadap variabel kualitas interaksi pelayanan dengan nilai 0,001 secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna. Variabel kegunaan 0,007, kualitas informasi 0,038 dan kualitas antarmuka pengguna 0,085, tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa website ini terbukti dapat membantu kegiatan kerja di PT. Tiga Putra Kreasi.

Kata kunci: webqual 4.0 modifikasi; kualitas kegunaan; kualitas informasi; kualitas interaksi layanan; kepuasan pengguna.

© 2021 Jurnal JOINTECS

### 1. Pendahuluan

Salah satu perusahaan bidang pariwisata yang memanfaatkan teknologi informasi adalah PT. Tiga Putra Kreasi Palembang. PT. Tiga Putra Kreasi Palembang merupakan anak perusahaan dari PT. Bukit

Asam yang berdiri sejak tahun 1990 dan bergerak di bidang tour dan travel yang melayani pemesanan tiket pesawat baik domestik maupun internasional, tiket kereta api, tiket kapal, hotel, dan paket wisata kepada calon pelanggan dan pelanggan tetap dari karyawan PT. Bukit Asam yang ingin melakukan perjalanan dinas.

Diterima Redaksi : 23-04-2021 | Selesai Revisi : 18-05-2021 | Diterbitkan Online : 31-05-2021

GTASS (Global Travel Agency System Solutions) merupakan integrasi sistem yang dirancang khusus untuk perusahaan biro perjalanan wisata. GTASS sudah digunakan selama lebih dari 15 tahun dan lebih dari 500 travel agent di berbagai kota di Indonesia, salah satu pengguna website GTASS adalah PT. Tiga Putra Kreasi. PT. Tiga Putra Kreasi menggunakan website GTASS sebagai sarana untuk menunjang hasil kinerja perusahaan. Website GTASS memiliki fitur antara lain fitur dashboard, reservasi ticketing, ship ticket, train ticket, hotel, tour, report, general cash bank, inter cash bank, letter of quarante, refund, report dan invoice. Website GTASS dapat diakses oleh karyawan sebanyak 30 orang terdiri dari 1 orang branch manager, 9 orang divisi ticketing, 4 orang divisi tour, 6 orang divisi hotel, 5 orang divisi invoice dan 5 orang divisi finance. Alamat url untuk GTASS adalah [www.gp2.travel.gtass.net](http://www.gp2.travel.gtass.net).

Penelitian ini pernah dilakukan pengukuran sebelumnya oleh penulis yang diukur yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap website GTASS dengan menggunakan model user satisfaction Green and Pearson. Hasil pengukuran awal dikategorikan dengan rata-rata baik, oleh karenanya penelitian ini perlu dilakukan analisis kualitas pada website GTASS sebagai langkah lanjutannya. Berdasarkan uraian diatas, maka diperlukan adanya analisis terhadap kualitas website GTASS mengenai pemanfaatan dan penggunaan dari sisi pengguna. Selain itu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas website GTASS, karena semakin baik kualitas suatu website semakin baik pula kinerja para karyawan pada PT.Tiga Putra Kreasi dalam menjalankan tugas sehari-hari diperusahaan.

Website yang layak ialah yang memiliki kriteria salah satunya usability [1]. Usability yaitu dapatkah user menemukan cara untuk menggunakan web dengan efektif (*doing things right*). Kemudahan penggunaan memiliki atribut yang tidak sulit untuk dipelajari, produktif untuk digunakan, mudah diingat, berulangnya kesalahan dan tingkat kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini, kualitas web diestimasi dengan teknik webqual 4.0 yang telah diubah dengan menambahkan pengukuran kualitas antarmuka dengan tiga komponen utama webqual 4.0, yaitu kualitas kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas layanan interaksi (service interaction quality) [2]. Perluasan pengukuran kualitas antarmuka dalam pengujian ini adalah untuk mengukur sifat antarmuka situs yang diidentifikasi dengan daya pikat visual karena klien menganggap situs tersebut sebagai kolaborasi utama [3]. Penelitian ini menggunakan Metode webqual 4.0 modifikasi yang bertujuan untuk dapat membantu peneliti dalam menganalisa tingkat kualitas website dari sisi pengguna.

Model webqual 4.0 modifikasi tersebut diukur dengan cara mengetahui bahwa informasi yang diberikan dapat dimengerti oleh user, tulisan mudah dipahami,

kenyamanan mengakses website, kemudahan dalam menjalankan website, tampilan tidak membosankan atau tampilan menarik, file-file yang dibutuhkan bisa di dapat secara mudah. Sedangkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan metode uji validitas dan realibilitas, selanjutnya uji asumsi klasik yaitu uji normalitas dan uji linearitas, uji korelasi. Kemudian uji hipotesis yaitu uji simultan dan uji parsial menggunakan metode regresi linier berganda.

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu item pertanyaan [4]. Sedangkan Uji reliabilitas pada dasarnya merupakan uji untuk mengetahui apakah kuesioner yang kita sebarakan memiliki dua stabil, reliable, dan sangat dipercaya. Jika hasil dari uji reliabilitas memiliki nilai yang cukup tinggi maka dapat dikatakan data tersebut reliable atau nilai  $\alpha > 0,60$  [5]. Suatu kuesioner dikatakan reliable jika nilai Croanbach's Alpha  $> 0,60$  [6]. Tes ordinarieness berencana untuk memutuskan penyebaran informasi dalam suatu variabel yang akan digunakan dalam penyelidikan jika informasi tersebut praktis untuk diperiksa. Sedangkan Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel penelitian yang digunakan mempunyai hubungan yang linier ataukah tidak secara signifikan [7].

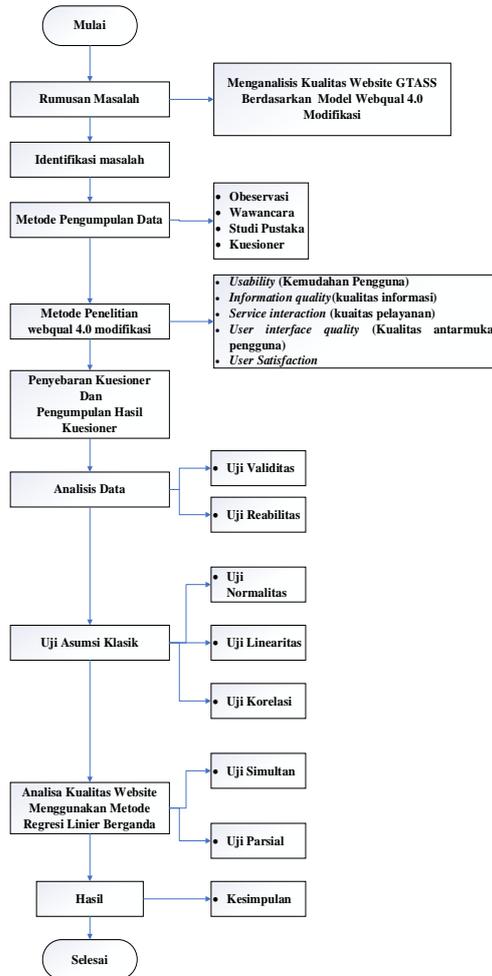
Penelitian sebelumnya yang digunakan oleh pencipta dalam penelitian ini sesuai dengan Andini, berjudul Pemeriksaan Sifat Situs Sumatra Ekspres Palembang menggunakan strategi webqual 4.0 yang disesuaikan. Hasil pengujian yang diarahkan oleh Andini dapat dilihat bahwa pengguna terpenuhi menggunakan situs Sumatra Ekspres Palembang. Hal ini sesuai dengan ukuran atau prinsip untuk menentukan sifat situs Palembang Express Sumatra. Penyusunan informasi diperoleh berdasarkan wawasan dan asumsi dengan nilai normal umum 75,95%, yang menyiratkan bahwa sifat situs Sumatra Ekspres menyenangkan bagi klien [8].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas website dari sisi pengguna yang dapat membantu aktivitas kerja di PT. Tiga Putra Kreasi. Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi perbaikan atas kekurangan dan kelemahan website GTASS atau rekomendasi untuk tetap menggunakan website GTASS berdasarkan keunggulan kualitas website. Maka dari itu diperlukan adanya analisis terhadap kualitas website GTASS mengenai pemanfaatan dan penggunaan dari sisi pengguna, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas website GTASS.

## 2. Metode Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan observasi, wawancara, studi pustaka, dan penyebaran kuesioner. Dalam melakukan observasi, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap website GTASS untuk mengetahui fitur-fitur apa saja yang ada pada website kemudian penulis melakukan wawancara

dengan Bapak Achmad Thamrin selaku Branch Manager pada PT. Tiga Putra Kreasi Palembang guna mendapatkan informasi tentang sistem yang dipakai. Metode penelitian ini dapat digambarkan berupa diagram alur penelitian seperti pada Gambar 1.



Gambar 1 Alur Penelitian Analisis Kualitas Website Gtass Pada PT Tiga Putra Kreasi

Penulis melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan data berupa buku dan jurnal ilmiah untuk mencari referensi yang berhubungan dengan topik penelitian. Setelah itu dalam kuesioner, penulis memberikan beberapa pertanyaan kepada responden saat melakukan survei. Implementasi dari website GTASS dengan menggunakan alat ukur model kualitas website ada 5 variabel yaitu: 4 variabel X terdiri dari Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Interface Quality serta 1 variabel terikat (Y) yaitu User Satisfaction. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah skala pengukuran menggunakan skala likert dengan 4 alternatif jawaban yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Penyebaran kuesioner dan pengumpulan hasil kuisioner setelah mempersiapkan kuesioner, selanjutnya peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada

responden, setelah itu mengumpulkan kembali hasil kuesioner.

Analisis kualitas website menggunakan metode regresi linear berganda dengan uji simultan dan uji parsial. Setelah hasil kuesioner dikumpulkan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner, selanjutnya uji asumsi klasik yaitu uji normalitas dan uji linearitas, uji korelasi, kemudian uji hipotesis yaitu uji simultan dan uji parsial menggunakan metode regresi linier berganda. Setelah mendapatkan hasil, barulah penulis dapat menarik kesimpulan.

### 2.1 Populasi

Populasi merupakan objek atau subjek yang akan di teliti [9]. Adapun Populasi yang terkait pada penelitian ini yaitu seluruh user yang menggunakan website GTASS sebanyak 30 orang. Pengguna yang mengakses website GTASS terdiri dari branch manager 1 orang, ticketing 9 orang, tour 4 orang, hotel 6 orang, invoice 5 orang dan finance 5 orang.

### 2.2 Sampel

Sampel adalah bagian yang mewakili dari populasi yang akan di teliti [10]. Sampel yang diteliti menggunakan teknik nonprobability sampling [11]. Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan menggunakan seluruh populasi yang akan diteliti. Teknik nonprobability sampling dapat digunakan untuk pengambilan sampel dengan jumlah populasi yang terbatas. Strategi kesiapan dan metode penggambaran yang digunakan digambarkan sesaat, namun pada saat yang sama tepat, seperti ukuran, volume, replikasi dan prosedur kerja. Untuk teknik baru yang akan digambarkan secara mendalam sehingga analisis yang berbeda dapat mereplikasi pengujian tersebut [12].

### 2.3 Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social [13]. Setiap instrumen diukur menggunakan skala likert dan menghasilkan jawaban mulai dari jawaban yang sangat positif sampai sangat negatif [14]. Dalam penelitian ini menggunakan 4(empat) alternatif jawaban untuk menegaskan pilihan penilaian, agar tidak ada pilihan jawaban yang berada ditengah-tengah (netral/sedang/cukup) sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Pilihan Jawaban Skala Likert

Konteks	Nilai
Sangat Setuju (SS)	4 Point
Setuju (S)	3 Point
Tidak Setuju (TS)	2 Point

2.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan [15]. Ada lima Variabel dalam Model webqual 4.0 modifikasi yang di gunakan yaitu variabel usability, variabel information quality, variabel service interaction quality, variabel user interface quality, variabel user satisfaction. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Variabel Penelitian

Variabel	Kode	Indikator
Usability (Kemudahan Penggunaan)	X1.1	Website GTASS mudah untuk digunakan
Information Quality (Kualitas Informasi)	X2.1	Informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna
Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi)	X3.1	Data yang sudah di update oleh user 1 terupdate secara langsung kepada user lainnya yang memiliki kesamaan hak akses
User Interface Quality (Kualitas Antar Muka)	X4.1	Website GTASS tidak mengalami error saat diakses
	Y1.1	Website GTASS dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna
User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	Y1.2	Website GTASS layak digunakan sebagai sarana untuk menunjang proses pekerjaan
	Y1.3	Pengguna merekomendasikan website GTASS kepada teman

2.5. Regresi Linear Berganda

Analisis kualitas website menggunakan metode regresi linear berganda dengan uji F (uji simultan) dan uji T (uji parsial). Kriteria pengujian yang ditetapkan pada Uji F (uji simultan) bisa digunakan dengan cara membandingkan nilai F hitung dan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 [16]. Sedangkan uji T dalam suatu model regresi variabel bebas (X1, X2, X3, X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat apabila T hitung > Tabel dan nilai signifikansi < 0,05% [17]. Regresi linear berganda adalah mengestimasi besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan dari persamaan yang bersifat linear yang melibatkan dua variabel bebas untuk

digunakan sebagai alat prediksi besarnya nilai variabel tergantung [18].

Pada rumus (1) regresi linier berganda di bawah ini menjelaskan Y adalah variabel user satisfaction  $\alpha$  yang berarti konstanta, X1 adalah variabel dari usability, X2 adalah variabel Information Quality, X3 adalah variabel Service Interaction Quality, X4 adalah User Interface Quality. Simbol b menjelaskan tentang koefisien regresi dari variabel X sedangkan simbol e menunjukkan kesalahan residual (error turn) pada data yang diteliti. Berdasarkan regresi linier berganda maka penulis dapat menganalisis hubungan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

$$Y = \alpha + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + e \quad (1)$$

3. Hasil dan Pembahasan

Proses selanjutnya yaitu melakukan perhitungan analisis atas hasil pengujian data. Pertama Analisis di lakukan dengan mengitung jumlah kuesioner yang di seberkan secara langsung ke Responden yang menggunakan website GTASS. Di dalam melakukan analisis data terdapat beberapa bentuk pengujian untuk penilaian kelayakan kuesioner yaitu analisis data penelitian berdasarkan hasil kuesioner nilai interpretasi kemudian pengujian validitas dan reliabilitas. Kemudian di lanjutkan lagi menghitung uji normalitas, uji linieritas dan uji korelasi. Selanjutnya melakukan analisis Regresi linier berganda dengan menguji Simultan dan uji parsial.

3.1 Hasil Responden

Pada penelitian ini kuesioner yang didistribusikan sebanyak 30 kuesioner. Kuesioner yang didistribusikan dilakukan secara langsung dengan melibatkan karyawan yang mengakses website GTASS. Berikut rinci jumlah kuesioner yang didistribusikan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Deskripsi Kuesioner Responden

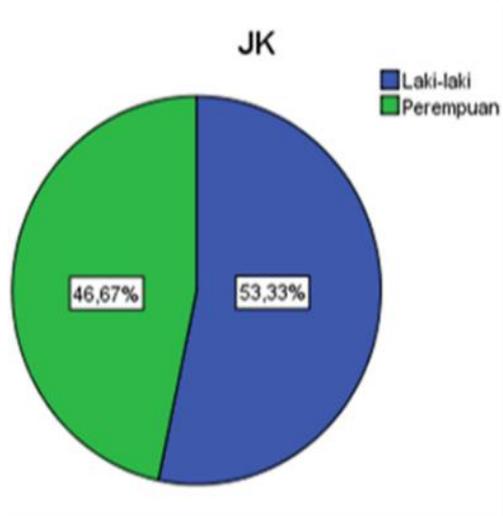
Keterangan	Frekuensi
Kuesioner yang disebar	30
Kuesioner yang kembali	30
Kuesioner yang dapat digunakan	30

Pada Data Tabel 3 menjelaskan total kuesioner yang disebar, kuesioner yang kembali dan kuesioner yang dapat digunakan. Jadi dapat di lihat dari Tabel 3 jumlah kuesioner yang didistribusikan adalah 30 responden. Selanjutnya kuesioner didistribusikan berdasarkan jenis kelamin, Umur dan devisa.

3.2 Deskripsi Responden

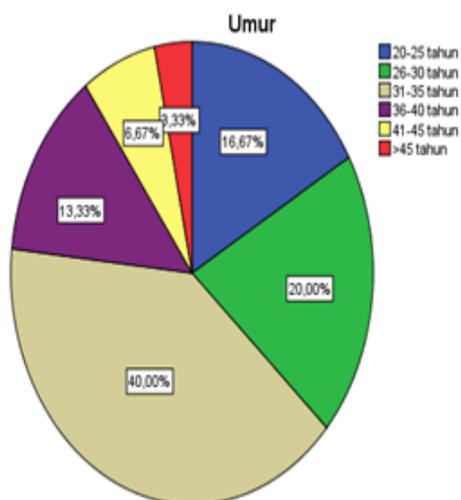
Pada Gambar 2 di bawah ini menjelaskan bahwa distribusi responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin. Distribusi responden pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis

kelamin laki-laki dengan presentase 53,33% dan 46,67% untuk responden berjenis kelamin perempuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi kuesioner ini sebagian besar di wakili oleh responden laki-laki atau didapatkan fakta bahwa pada penyebaran kuisisioner banyak ditemui pengguna website GTASS yang berjenis kelamin laki-laki sesuai data kuisisioner.



Gambar 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

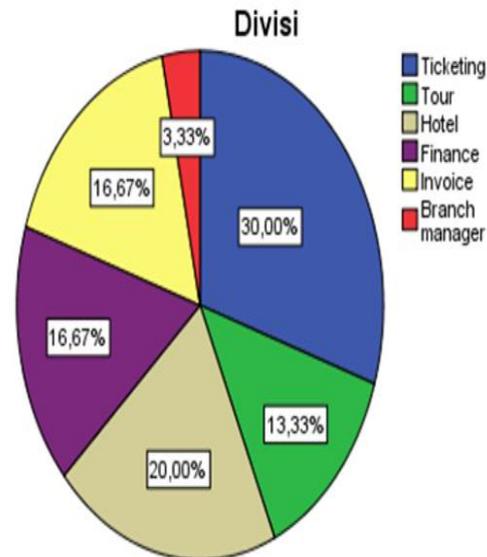
Gambar 3 dibawah ini menjelaskan distribusi responden berdasarkan umur. Dapat dilihat bahwa sebanyak 16,67 % berusia 20 sampai 25 tahun, 20,00% berusia 26 sampai 30 tahun, 40,00% berusia 31 sampai 35 tahun, 13,33 % berusia 36 sampai 40 tahun, 6,67% berusia 41 sampai 45 tahun, dan 3,33% berusia >45 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa pada umumnya responden yang bekerja di PT. Tiga Putra Kreasi Palembang berada diusia 31 sampai 35 tahun.



Gambar 3. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Pada Gambar 4 dibawah ini menjelaskan distribusi responden berdasarkan divisi. Ada 5 divisi yang ditribusikan yaitu divisi ticketing, tour, hotel, finance. Invoice dan branch manager. Dapat dilihat pencapaian

persentase tinggi berdasarkan divisi sebanyak 30,00% untuk ticketing, persentase sebanyak 16,67% untuk invoice dan finance, 13,33% untuk tour, persentase 20,00% untuk hotel, persentase 3,33% untuk branch manager.



Gambar 4. Distribusi Responden Berdasarkan Divisi

### 3.3 Hasil Kuesioner

Di ketahui bahwa Variabel usability denan perolehan terbanyak setuju, indikator “website GTASS Mudah digunakan”. dengan jumlah 21 orang (70,0%) maka dapat disimpulkan rata-rata pengunjung website menyatakan mudah untuk menggunakan website GTASS. Pada variabel information quality perolehan terbanyak pada pernyataan setuju pernyataan “Informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat membantu kegiatan sehari-hari di perusahaan” dengan jumlah 20 orang (66,7%) maka dapat disimpulkan rata-rata pengguna website menyatakan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan pada website GTASS. Variabel service interaction quality jawaban terbanyak pernyataan setuju pada indikator “Website GTASS memberikan keamanan data dengan baik” jumlah 19 orang (63,3%) maka dapat disimpulkan pengguna puas bahwa website GTASS memberikan keamanan data yang baik.

Variabel User Interface Quality pernyataan “Website GTASS tidak mengalami error saat diakses.” dengan jawaban terbanak setuju berada pada jumlah 20 orang (66,7 %) maka dapat disimpulkan rata-rata pengguna website setuju bahwa website GTASS tidak mengalami error saat diakses oleh pengguna. Variabel user satisfaction pilihan setuju terbanak pada indikator pertanyaan “Website GTASS dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna” dengan jumlah 21 orang (70,0 %) maka dapat disimpulkan rata-rata pengguna berpendapat bahwa secara keseluruhan website GTASS dinilai baik oleh pengguna. Berdasarkan perhitungan

distribusi jawaban responden, kemudian dilanjutkan dengan perhitungan interpretasi nilai berdasarkan item pertanyaan kuesioner. Perhitungan dilakukan pada tiap butir pertanyaan yang pilihan jawabannya menggunakan skala likert dalam kuesioner yang digunakan. Penilaian dan Interpretasi kualitas terhadap masing-masing pertanyaan dalam tiap konstruk kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Penilaian Interpretasi

Variabel	Pertanyaan	Nilai (%)	Interpretasi
<i>Usability</i> (Kemudahan Penggunaan)	Berinteraksi dengan <i>website</i> GTASS jelas dan mudah dipahami Informasi	90,83	Sangat Kuat
	Sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat membantu kegiatan sehari-hari di perusahaan		
	Menu pada <i>website</i> GTASS memiliki keterkaitan satu sama lain		
	<i>Website</i> GTASS tidak mengalami error saat diakses		
<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)		83,33	Sangat Kuat
<i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi)		82,50	Sangat Kuat
<i>User Interface Quality</i> (Kualitas Antar Muka)		83,33	Sangat Kuat
<i>User Satisfaction</i>	<i>Website</i> GTASS layak digunakan sebagai sarana untuk menunjang proses pekerjaan	85,83	Sangat Kuat

### 3.4 Uji Validitas

Uji validitas juga digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur setiap item pertanyaan pada kuesioner sehingga apakah valid atau tidak. Untuk mengukur tingkat kelayakan setiap item pertanyaan pada kuesioner. Kriteria yang harus dipenuhi agar item pernyataan dikatakan valid yaitu R hitung > R tabel. Pada Tabel 5 dibawah ini dapat dilihat data hasil perhitungan validitas antara tiap butir pertanyaan dibandingkan dengan r tabel, dapat diketahui bahwa keseluruhan 21 pertanyaan lolos uji validitas dengan nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel yang ditentukan yaitu 0.32 dan data isian kuisisioner dinyatakan valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Keterangan
X1.1	0.679	0.32	Valid
X1.2	0.698	0.32	Valid
X1.3	0.379	0.32	Valid
X1.4	0.520	0.32	Valid
X1.5	0.658	0.32	Valid
X1.6	0.562	0.32	Valid
X1.7	0.547	0.32	Valid
X2.1	0.630	0.32	Valid
X2.2	0.620	0.32	Valid
X2.3	0.507	0.32	Valid
X2.4	0.533	0.32	Valid
X3.1	0.444	0.32	Valid
X3.2	0.746	0.32	Valid
X3.3	0.580	0.32	Valid
X4.1	0.630	0.32	Valid
X4.2	0.604	0.32	Valid
X4.3	0.522	0.32	Valid
X4.4	0.584	0.32	Valid
Y1.1	0.342	0.32	Valid
Y1.2	0.804	0.32	Valid
Y1.3	0.692	0.32	Valid

### 3.5 Uji Relibilitas

Hasil uji reliabilitas keseluruhan nilai Croanbach's Alpha 0,920 dan 21 jumlah item pernyataan, dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut reliabel. Dapat kita lihat di Tabel 6 pada nilai variabel koefisien reliabilitas usability (X1) yang di dapat adalah 0,803, information quality (X2) adalah 0,660, service interaction quality (X3) adalah 0,623, user interface quality (X4) adalah 0,675 dan user satisfaction (Y) adalah 0,618. Jadi dikarnakan nilai Croanbach's Alpha > 0,60 dari kelima nilai variabel koefisien reliabilitas maka hasil uji rebilitas pada kuesioner dinyatakan reliabel.

Tabel 6. Uji Relibilitas Setiap Variabel

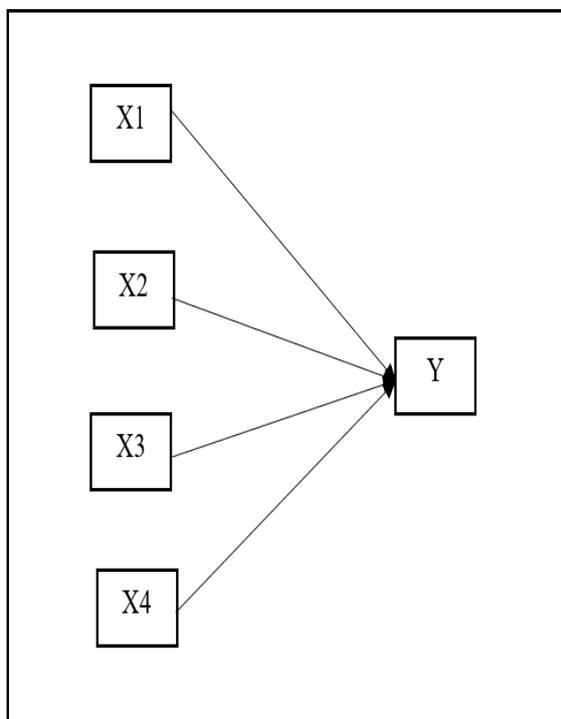
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Usability</i> (X1)	,803	Reliabel
<i>Information Quality</i> (X2)	,660	
<i>Service Interaction Quality</i> (X3)	,623	
<i>User Interface Quality</i> (X4)	,675	
<i>User Satisfaction</i> (Y)	,618	



diberhentikan dengan  $H_a$  diakui, yang berarti terdapat hubungan yang sangat besar antara variabel kualitas asosiasi bantuan dengan variabel pemenuhan klien. Variabel kualitas UI dengan variabel pemenuhan klien mendapat nilai  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  diberhentikan dengan  $H_a$  diakui, yang artinya ada hubungan kritis antara variabel kualitas antarmuka dengan variabel pemenuhan klien.

### 3.9 Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda pada penelitian ini digunakan untuk mencari tahu apakah variabel usability (X1), information quality (X2), interaction quality (X3) dan user interface quality (X4) berpengaruh terhadap variabel user satisfaction (Y). Berdasarkan uraian di atas yang berarti bahwa dalam penelitian ini terdapat empat variabel X dan satu variabel Y. Model analisis linier berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Metode Regresi Linier Berganda

Hasil uji simultan (uji F) bertujuan untuk menentukan pengaruh secara simultan antar variabel independen dan variabel dependen. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik F adalah jika nilai signifikansi  $F < 0,05$ , maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependent.  $H_0$  adalah variabel usability, information quality, interaction quality dan user interface quality tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel User Satisfaction (Y). Sedangkan  $H_a$  adalah variabel usability, information quality, interaction quality dan user interface quality

berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel User Satisfaction (Y). Hasil uji Simultan atau Uji F dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	4.026	4	1.006	26.125	.000 <sup>b</sup>
Residual	963	25	039		
Total	4.989	29			

Tabel 10. menjelaskan hasil uji F yang diperoleh dengan nilai kepentingan  $0,000$ , dimana  $\text{sig. } 0,000 < 0,05$ . Sangat baik dapat dilihat konsekuensi dari uji F dimana nilai kepentingan yang diperoleh adalah  $0,00 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang bersamaan antara faktor bebas dan variabel reliabel. Faktor otonom terdiri dari faktor kenyamanan, kualitas data, kualitas kolaborasi dan kualitas antar muka bersama-sama dalam pemenuhan klien.

Konsekuensi dari uji T dalam penyelidikan diarahkan untuk memutuskan apakah dalam model relaps faktor otonom (X1, X2, X3, X4) setengah jalan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Uji T memiliki nilai kepentingan  $\alpha = 5\%$ . Standar pengujian teori yang menggunakan uji t terukur adalah mengasumsikan nilai kepentingan  $t$  ( $p$ -esteem)  $< 0,05$ , diakui spekulasi elektif, yang menyatakan bahwa variabel otonom secara independen dan esensial mempengaruhi variabel reliabel. Hasil Uji T bisa dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	274	328		836	411
X1	421	142	422	2.965	007
X2	390	178	415	2.192	038
X3		126	501	3.708	001
X4	-369	206	-361	-1.794	085

Berdasarkan Tabel 11 hasil Uji T diatas maka diketahui untuk variabel usability (X1) menunjukkan nilai signifikansi  $0,007$ . Jika nilai signifikansi  $0,007$  lebih besar dari  $0,05$ , maka  $H_0$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh variabel usability terhadap variabel user satisfaction (Y). Selanjutnya untuk Variabel information quality (X2) menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,038$ . Diketahui nilai  $0,038$  lebih besar dari  $0,05$  maka  $H_0$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh secara parsial antara Variabel information quality (X2) dengan variabel user satisfaction (Y).

Variabel service interaction quality (X3) menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hal ini

menandakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel service interaction quality terhadap variabel user satisfaction (Y). Variabel user interface quality (X4) menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,085 > 0,05$ . Hal ini menandakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel user interface quality dengan variabel user satisfaction (Y).

#### 4. Kesimpulan

Website GTASS setelah di teliti menghasilkan penilaian interpretasi dalam kategori baik. kemudian untuk variabel usability mendapatkan nilai sebesar 90,83% dari hasil tersebut responden bisa berinteraksi dengan website GTASS dan website GTASS tersebut mudah di pahami dalam penggunaannya. Selanjutnya variabel information quality memperoleh nilai sebesar 88,33% yang berarti responden bisa menggunakan aplikasi dengan baik di karnakan teks yang di tampilkan jelas dan digunakan oleh user. Berikutnya untuk variabel service interaction quality memperoleh nilai sebesar 82,50% yang artinya menu yang terdapat di website GTASS memiliki hubungan satu dengan yang lainnya. Pada variabel user interface quality mendapatkan nilai tertinggi sebesar 83,33%, rata-rata pengguna berpendapat website GTASS tidak mengalami error saat diakses. Pada variabel user satisfaction indikator mendapatkan nilai tertinggi sebesar 85,83%, rata-rata pengguna berpendapat bahwa website GTASS layak digunakan untuk menunjang proses pekerjaan. Pada variabel usability di peroleh nilai maksimum sebesar 90,83 % sedangkan nilai minimum terdapat pada variabel user interface quality sebesar 75,00%.

Berdasarkan uji F maka didapatkan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen dengan variabel dependen. Kemudian berdasarkan uji T yang menunjukkan adanya pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat dimana hanya variabel service interaction quality yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel user satisfaction. Kemudian untuk variabel usability dengan nilai signifikansi 0,007, variabel information quality dengan nilai signifikansi 0,038 dan Variabel user interface quality dengan nilai signifikansi sebesar 0,085 tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap user satisfaction. Jadi hasil analisis yang di dapat bahwa website ini terbukti dapat membantu aktivitas kerja di PT. Tiga Putra Kreasi.

#### Daftar Pustaka

- [1] D. S. Djaeng and B. Burhanudin, "Analisa Kualitas Website Stmik Bina Mulia Palu," vol. 2, no. 2, pp. 53–63, 2016.
- [2] A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, "Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya," *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*,

vol. 4, no. 1, p. 477, 2017, doi: 10.25124/jett.v4i1.994.

- [3] M. Arafah and T. Maslihatin, "Analisa Kualitas Website Sekolah Menengah Kejuruan," *Inspir. J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 8, no. 2, pp. 119–128, 2018.
- [4] D. A. Sihombing and H. Hellen, "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menginap di Chain Hotel," *Khasanah Ilmu - J. Pariwisata Dan Budaya*, vol. 12, no. 1, pp. 22–29, 2021, doi: 10.31294/khi.v12i1.9445.
- [5] M. Anshori and S. Iswati, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," *J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2009.
- [6] A. Ranga Aditya Nalendra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Im3 Madiun)," *J. Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komput.*, vol. 2, no. 2, p. 281, 2018, doi: 10.32832/manager.v2i4.3795.
- [7] R. A. Rosadi and I. Waluyo, "Pengaruh Gender, Tekanan Ketaatan, Tekanan Anggaran Waktu Dan Pengalaman Audit Terhadap Audit Judgment," *Nominal, Barom. Ris. Akunt. dan Manaj.*, vol. 6, no. 1, pp. 124–135, 2017, doi: 10.21831/nominal.v6i1.14337.
- [8] Andini & Dkk, "Analisis Kualitas Website Sumatera Ekspres Palembang Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi," *J. Sist. Inf.*, pp. 1–12, 2018.
- [9] I. Imron, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang," *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 5, no. 1, pp. 19–28, 2019, doi: 10.31294/ijse.v5i1.5861.
- [10] A. Alfiansyah Putra Karo, K. Usman, L. Puspa Sari, R. Dewi, and B. Aprial Simangunsong, "Hasil Pembentukan Karakter Siswa Pada Sekolah Full Day School," vol. 2, 2020.
- [11] L. Sukriani, P. Eka Dianita Marvilianti Dewi, and M. Arie Wahyuni, "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja, Pelatihan, Dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Bumdes Di Kecamatan Negara," *J. Ilm. Mhs. Akunt.*, vol. 9, no. 3, pp. 85–97, 2018.
- [12] A. C. Saputra and A. S. Saragih, "Implementasi Algoritma Rijndael Dalam Enkripsi Dan Dekripsi Gambar Digital Berbasis Web," *J. Teknol. Inf. J. Keilmuan dan Apl. Bid. Tek. Inform.*, vol. 14, no. 1, pp. 52–63, 2020, doi: 10.47111/jti.v14i1.609.
- [13] Y. Susilawati, "Analisis Inovasi Administrasi Guru Dalam Meningkatkan Mutu," vol. 16, no. 3, pp. 263–274, 2018.
- [14] N. Purnomo and M. N. Hidayat, "Persepsi Manfaat Dalam Mempengaruhi Keputusan

- Pembelian Online Shop:(Studi Kasus Di Universitas Islam Lamongan),” *J. Bina Bangsa Ekon.*, vol. 14, no. 1, pp. 93–103, 2021.
- [15] S. Al Asyari, “Nalisis Kualitas Pengungkapan Laporan Keuangan Dalam Website Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Pemerintah Kabupaten/Kota Di Provinsi Bengkulu),” vol. 1, no. 2656–3649, 2020.
- [16] A. Wahyu Handaru, “Pengaruh Job Insecurity Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Industri Manufaktur (Automotive Dan Metal Part) Agung,” *J. Ris. Manaj. Sains Indones. /*, vol. 12, no. 1, pp. 15–39, 2021.
- [17] Darmadiansyah, E. Rahmawati, and N. Hidayati, “Pengaruh Karakteristik Nasabah , Pengetahuan Nasabah , Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah ( Studi Pada Bank Kalsel Syariah Banjarmasin ),” *J. Bisnis dan Pambang.*, vol. 7, no. 1, pp. 3458–3467, 2019.
- [18] Citra Mulya, “Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Laba Bank Syariah,” *An-Nisbah J. Perbank. Syariah*, vol. 2, no. 1, pp. 34–67, 2021, doi: 10.51339/nisbah.v2i1.219.