

ANALISIS KUALITAS SISTEM DAN KEPUASAN PENGGUNA SITUS BANYUASIN.GO.ID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL

Erwin Satriyansah^{1*}, Edi Surya Negara²

¹²Program Studi Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma Palembang
¹²Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang,
Sumatera Selatan 30111
e-mail: xxxxx@xxxx.com¹, xxxxx@xxxx.com²

Abstrak

Salah satu indikator suksesnya suatu sistem informasi adalah kepuasan pemakai. Tujuan penelitian menguji kualitas *website* pada kualitas sistem menggunakan model *Web-Qual 4.0*. *Banyuasinkab.go.id* merupakan *web* yang dibangun oleh pemerintah Kabupaten Banyuasin untuk memberikan sajian informasi yang bermanfaat kepada pengguna terutama masyarakat Banyuasin. Akan tetapi masih belum diketahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas web *Banyuasinkab.go.id* ini karena Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Guna mendukung menjalankan penelitian ini, peneliti menggunakan metode *webqual 4.0*, *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *SERVQUAL* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Hasil penelitian ini pada variabel *Usability* dan *Information Quality*, memiliki pengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* dikarenakan nilai *t* hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai *t* tabel yang ditentukan. Sedangkan variabel *Service Interaction* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* dikarenakan nilai *t* hitung yang diperoleh lebih rendah dari nilai *t* tabel yang ditentukan.

Kata kunci : Kualitas, Kepuasan, Masyarakat, *Webqual 4.0*

Abstract

One indicator of the success of an information system is user satisfaction. The aim of this study is to test website quality on system quality using the Web-Qual 4.0 model. Banyuasinkab.go.id is a website built by the government of Banyuasin Regency to provide useful information to users, especially the people of Banyuasin. However, it is still not known how the level of public satisfaction with the quality of the Banyuasinkab.go.id web is because user satisfaction with an information system is how the user perceives the information system in a real way, but not on the technical quality of the system. To support carrying out this research, researchers used the webqual 4.0 method, WebQual is a method or technique for measuring website quality based on end user perceptions. This method is a development of SERVQUAL which was widely used previously in measuring service quality. The results of this study on the Usability and Information Quality variables have an influence on the User Satisfaction variable because the calculated t value obtained is greater than the specified table t value. While the Service Interaction variable has no influence on the User Satisfaction variable because the calculated t value obtained is lower than the specified table t value.

Keywords : *Quality, Satisfaction, Community, Webqual 4.0*

I. PENDAHULUAN

Salah satu indikator suksesnya suatu sistem informasi [1] adalah kepuasan pemakai. Kepuasan pemakai berkaitan

dengan respon penerima terhadap penggunaan output sistem informasi[2]. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai

memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Kepuasan pemakai sebagai sikap afektif terhadap suatu aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung[3]. Tingkat kepuasan ini pada akhirnya mengarah pada peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja penggunaan sistem informasi yang diimplementasikan.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif karena pada penelitian ini diperlukan analisis data. Tujuan penelitian ini ialah untuk menguji kualitas *website* pada kualitas sistem menggunakan model *Web-Qual 4.0*. Referensi penelitian yang dirujuk ada 3 yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hasanov dan Khalid (2015) dengan judul penelitian *The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach*[4], penelitian yang dilakukan oleh Lathiras DKK(2011) dengan judul penelitian *Assesing The Impact of Website Quality on User Satisfaction: A Study of Webqual and Net Promoter Socre in Hotels* [5] dan penelitian yang dilakukan oleh Josua Tarigan (2008) dengan judul penelitian *User Satisfaction Using Webqual Instrument” A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*[6]. Ketiga penelitian ini menggunakan model *Web-Qual 4.0*. Dari model *Web-Qual 4.0* ada 3 faktor utama yang mempengaruhi kualitas *website* e-commerce antara lain: kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), serta kualitas interaksi layanan (*Service Interaction quality*).

Saat ini Pemerintah Kabupaten Banyuasin menerapkan Sistem *website* yang sudah digunakan sampai saat ini. salah satu perangkat lunak yang digunakan untuk menyajikan informasi. Dengan penggunaan perangkat lunak seperti ini diharapkan mengupdate setiap informasi dapat dikelola dengan baik dan informasi yang diperlukan

dapat diperoleh dengan mudah dan cepat[7]. Tujuan penerapan sistem tersebut adalah untuk membantu proses informasi akademik di pemerintah kabupaten banyuasin dan memudahkan pengguna dalam mengakses.

Permasalahan yang terjadi dalam penggunaan *website* pemerintah kabupaten banyuasin tentang kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem yaitu kurang update-nya di karenakan wartawan tidak mendapatkan informasi. Untuk mendapatkan informasi wartawan mencari informasi di setiap kegiatan dan di upload di *website* pemkab banyuasin. Kalau tidak ada berita atau kegiatan wartawan hanya copy paste dari *website* pemkab banyuasin. sistem tentang informasi atau pemberitahuan yang telah di keluarkan oleh pihak pemkab banyuasin.

Permasalahan yang telah dijelaskan diatas dapat menghambat proses informasi yang diberikan kepada pengguna, sehingga pengguna akan merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang telah diberikan. Dengan demikian kita perlu menganalisis sejauh mana kualitas *website* yang diberikan kepada pengguna. Dalam menganalisis suatu sistem banyak metode yang dapat digunakan salah satunya yaitu metode service quality atau yang sering dikenal dengan servqual. Metode Servqual merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan dan dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami caracara memperbaiki kualitas sistem[8]. Dengan metode servqual ini kita dapat mengukur sejauh mana kualitas sistem pemkab banyuasin sehingga mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam implementasi sistem informasi. Untuk mengetahui apakah sistem ini sudah sesuai dengan harapan pengguna maka perlu dilakukan analisis kualitas

sistemi informasi yang telah diterapkan pada Pemerintah Kabupaten Banyuasin.

Dalam mengevaluasi kepuasan pengguna adalah untuk mengetahui sejauh mana pencapaian inovasi – inovasi pemerintah daerah di Kabupaten Banyuasin dalam mengadopsi prinsip dalam melaksanakan beberapa informasi program yang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai salah satu inovasi khususnya pada Kepuasan pengguna.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Webqual 4.0*

Analisis hasil *Web-Qual 3.0* menyebabkan identifikasi tiga dimensi situs kualitas *web e-commerce*: kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Kualitas situs pada model ini telah digantikan oleh kegunaan (*Usability*) pada *WebQual 4.0* karena kegunaan (*Usability*) membuat penekanan pada persepsi atau sudut pandang pengguna dibandingkan pada desainer dan artefak dari situs tersebut. Istilah kegunaan juga lebih menggambarkan pada level abstraksi dari dua dimensi *webqual*. Pada *webqual 4.0*, dimensi kegunaan menggambarkan interaksi manusia komputer dan lebih pada kegunaan web. Kegunaan fokus pada sudut pandang bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan *website*[9].

Menurut Davis (1989) kepuasan pemakai berkaitan dengan respon penerima terhadap penggunaan output sistem informasi[2]. Kepuasan pemakai sebagai sikap afektif terhadap suatu aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung. Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pemakai terhadap pemakaian sistem informasi. Oleh karena itu, penelitian yang menggunakan pengukuran kepuasan pemakai sebaiknya juga memasukan sikap pemakai untuk mengontrol pengukuran dari kepuasan pemakai[3].

2.2. *Webqual 4.0* Pada Pemerintahan Kabupaten Banyuasin

Kabupaten Banyuasin adalah salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera dibentuk berdasarkan pertimbangan pesatnya perkembangan dan kemajuan pembangunan di Provinsi Sumatera Selatan umumnya dan khususnya di Kabupaten Musi Banyuasin yang diperkuat oleh aspirasi masyarakat untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan pelaksanaan pembangunan, dan pelayanan guna menjamin kesejahteraan masyarakat. Status daerah yang semula tergabung dalam Kabupaten Musi Banyuasin berubah menjadi Kabupaten tersendiri yang memerlukan penyesuaian, peningkatan maupun pembangunan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung terselenggaranya roda pemerintahan. Selanjutnya, setelah melalui proses pemilihan yang demokratis oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPRD) Kabupaten Banyuasin, Ir. H. AMIRUDDIN INOED terpilih sebagai Bupati definitif Kabupaten Banyuasin Periode 2003 — 2008. Hasil pemilihan tersebut, kemudian disahkan oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia melalui penerbitan SK Mendagri Nomor 131.26-442 Tahun 2003. Bupati dan Wakil Bupati Banyuasin secara resmi dilantik oleh Gubernur Sumatera Selatan pada tanggal 14 Agustus 2003. Secara yuridis pembentukan Kabupaten Banyuasin disahkan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2002. Berdasarkan Undang-Undang tersebut maka Menteri Dalam Negeri RI dengan Keputusan Nomor 131.26- 255 Tahun 2002 menetapkan Ir. H. AMIRUDDIN INOED sebagai Pejabat Bupati Banyuasin.

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya.

2.3. Model Konseptual Webqual 4.0

Pada *webqual* 4.0, dimensi kegunaan menggambarkan interaksi manusia komputer dan lebih pada kegunaan web. Kegunaan fokus pada sudut pandang bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan web site. Dengan demikian, *WebQual* telah berevolusi menggunakan kualitas seminar, faktor analisis untuk mengidentifikasi pertanyaan kelompok dan literatur dari 3 area utama penelitian berikut: kualitas informasi pada penelitian Sistem Informasi, kualitas interaksi layanan dari pemasaran (serta beberapa sumber Sistem Informasi dan *e-commerce*), dan kegunaan dari interaksi manusia dan komputer[9].



Gambar 1. Model Webqual 4.0

III. METODOLOGI PENELITIAN

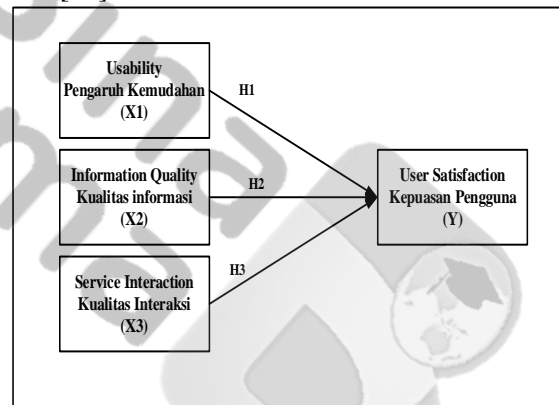
3.1. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah pengaruh kemudahan, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada penggunaan Banyuasinkab.go.id.

Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pengguna ialah kegunaan (*Usability*) membuat penekanan pada persepsi atau sudut pandang pengguna dibandingkan pada desainer dan artefak dari situs tersebut. Istilah kegunaan juga lebih menggambarkan pada level abstraksi dari dua dimensi webqual. Sejalan dengan penelitian hubungan positif antara *Usability* dengan *User Satisfaction*[10]. Responden menganggap bahwa kegunaan suatu situs sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena responden melihat suatu situs dari segi rancangan seperti tampilan

dan desain situs tersebut, kemudahan dalam penggunaan, navigasi serta gambar yang disampaikan situs tersebut ke penggunanya.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna ialah memiliki desain *website* yang berkualitas adalah memiliki tampilan yang menarik dan menyenangkan, memiliki kompetensi, tampilan sesuai dengan jenis *website* dan memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna *website*. Berdasarkan diterimanya hipotesis kedua, maka untuk meningkatkan kepuasan pengguna dari situs web maka dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas informasi. Berdasarkan perhitungan sumbangan efektif, variabel kualitas informasi berkontribusi sebesar 20% terhadap kepuasan pengguna *website* situs web[11].



Gambar 2. Kerangka Berpikir

3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya[12]. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan dimensi, indikator serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian sehingga pengujian dapat dilakukan dengan benar. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu variabel bebas (*Kualitas Webqual*) dan variabel terikat (*User Satisfaction*).

Tabel 1. Indikator

Variabel	Indikator
Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>) (X1)	<ul style="list-style-type: none"> Pengguna merasa mudah mempelajari situs <i>website</i> Banyuasinkab.go.id

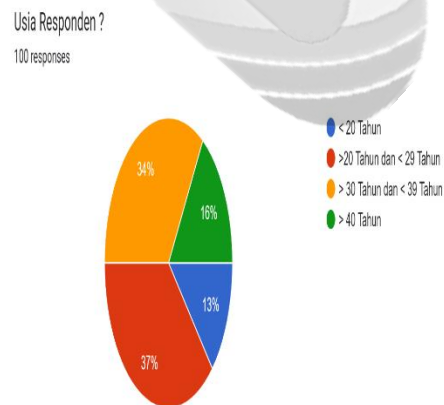
Variabel	Indikator
	<ul style="list-style-type: none"> • Pengguna merasa mudah dalam menggunakan navigasi dari situs <i>website</i> Banyuasinkab.go.id • <i>Website</i> Banyuasinkab.go.id menciptakan pengalaman positif bagi pengguna • <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik • <i>Website</i> mudah dipahami oleh pengguna terutama yang awam dalam menggunakan <i>website</i>
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) (X2)	<ul style="list-style-type: none"> • Banyuasinkab.go.id menyediakan informasi yang akurat • Banyuasinkab.go.id yang disajikan selalu up to date • Banyuasinkab.go.id menampilkan informasi yang relevan kepada pengguna • Informasi yang disajikan pada Banyuasinkab.go.id selalu dapat dipercaya • Format penyajian informasi pada Banyuasinkab.go.id sudah sesuai dengan kebutuhan
Kualitas Interaksi (<i>Service Interaction</i>) (X3)	<ul style="list-style-type: none"> • Banyuasinkab.go.id memiliki reputasi yang baik • <i>Website</i> Banyuasinkab.go.id memberikan ruang untuk berkomunikasi dan diskusi • <i>Website</i> memberikan rasa aman dalam mengakses situs Banyuasinkab.go.id • <i>Website</i> memberikan kemudahan dalam berinteraksi pada Banyuasinkab.go.id • Dokumen dan layanan disajikan secara lengkap pada Banyuasinkab.go.id
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) (Y)	<ul style="list-style-type: none"> • Pengguna merasa puas dengan kemudahan pada Banyuasinkab.go.id • Pengguna merasa puas dengan informasi yang

Variabel	Indikator
	<ul style="list-style-type: none"> • disajikan pada Banyuasinkab.go.id • Pengguna merasa aman dan nyaman dalam penggunaan Banyuasinkab.go.id • Pengguna merasa puas dengan tanggapan dan solusi dari layanan pada Banyuasinkab.go.id • Secara keseluruhan pengguna merasa situs <i>website</i> Banyuasinkab.go.id memiliki citra yang positif

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Grafik Responden Berdasarkan Umur

Pada diagram grafik Gambar 3 menunjukkan status pengguna *Website* Banyuasinkab.go.id yang didominasi oleh pengguna antara umur diatas 20 tahun dan dibawah 29 tahun pada *Website* Banyuasinkab.go.id yang berjumlah 37% dari keseluruhan pengguna *Website*.



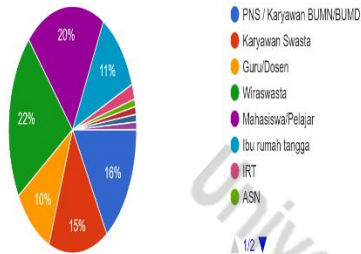
Gambar 3. Grafik Berdasarkan Umur

4.2 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada diagram grafik Gambar 4 menunjukkan status pengguna *Website* Banyuasinkab.go.id yang didominasi oleh pekerja dibidang wiraswasta pada *Website*

Banyuasinkab.go.id yang berjumlah 22% dari keseluruhan pengguna *Website*.

Pekerjaan Responden ?
100 responses



Gambar 9. Grafik Berdasarkan Pekerjaan

4.3. Hasil Rekapitulasi Jawaban

Berikut ini merupakan rekapitulasi jawaban berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah dibagi kedalam 20 soal dari 4 variabel. Berikut merupakan Tabel 2 yang merupakan hasil rekapitulasi data jawaban dari pengguna *Website* Banyuasinkab.go.id.

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Jawaban

Variabel		Skala Jawaban					Rata-Rata
		5	4	3	2	1	
<i>Usability</i> (X1)	U1	67	32	1	0	0	4.66
	U2	71	26	3	0	0	4.68
	U3	69	29	2	0	0	4.67
	U4	73	23	4	0	0	4.69
	U5	70	28	1	1	0	4.67
<i>Information Quality</i> (X2)	IQ1	56	43	1	0	0	4.55
	IQ2	56	40	4	0	0	4.52
	IQ3	54	44	2	0	0	4.52
	IQ4	56	42	2	0	0	4.54
	IQ5	53	45	2	0	0	4.51
<i>Service Interaction</i> (X3)	SI1	72	25	3	0	0	4.69
	SI2	77	20	2	1	0	4.73
	SI3	73	26	1	0	0	4.72
	SI4	74	24	2	0	0	4.72
	SI5	73	23	3	1	0	4.68
<i>User Satisfaction</i> (Y)	Y1	78	19	3	0	0	4.75
	Y2	78	20	2	0	0	4.76
	Y3	78	20	2	0	0	4.76

Y4	82	16	2	0	0	4.8
Y5	81	17	2	0	0	4.79

4.4. Hasil Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 responden. Pengujian validitas terhadap uji coba terhadap penggunaan *Website* Banyuasinkab.go.id yaitu masyarakat atau pengguna yang mengakses situs resmi yang ada pada Pemerintah Kabupaten Banyuasin. Masing-masing dijelaskan pada tabel-tabel yang akan menampilkan ringkasan uji validitas para pengguna *Website* Banyuasinkab.go.id.

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel		Hasil Uji Validitas	Keterangan
<i>Usability</i> (X1)	U1	0.909	Valid
	U2	0.910	Valid
	U3	0.942	Valid
	U4	0.913	Valid
	U5	0.892	Valid
<i>Information Quality</i> (X2)	IQ1	0.948	Valid
	IQ2	0.917	Valid
	IQ3	0.918	Valid
	IQ4	0.903	Valid
	IQ5	0.907	Valid
<i>Service Interaction</i> (X3)	SI1	0.943	Valid
	SI2	0.920	Valid
	SI3	0.918	Valid
	SI4	0.905	Valid
	SI5	0.882	Valid
<i>User Satisfaction</i> (Y)	Y1	0.915	Valid
	Y2	0.918	Valid
	Y3	0.928	Valid
	Y4	0.953	Valid
	Y5	0.958	Valid

4.5. Hasil Uji Reabilitas

Berikut ini merupakan hasil dari uji realibilitas terhadap hasil kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Uji Reabilitas

Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
<i>Usability</i>	0.950	5
<i>Information Quality</i>	0.953	5
<i>Service Interaction</i>	0.949	5
<i>User Satisfaction</i>	0.963	5

- Dari output variabel *Usability* diatas, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,950. Karena nilai *Cronbach's Alpha* $0,950 > 0,60$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan angket untuk variabel adalah reliable atau konsisten.
- Dari output variabel *Information Quality* diatas, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,953. Karena nilai *Cronbach's Alpha* $0,953 > 0,60$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan angket untuk variabel adalah reliable atau konsisten.
- Dari output variabel *Service Interaction* diatas, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,949. Karena nilai *Cronbach's Alpha* $0,949 > 0,60$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan angket untuk variabel adalah reliable atau konsisten.
- Dari output variabel *User Satisfaction* diatas, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,963. Karena nilai *Cronbach's Alpha* $0,963 > 0,60$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan angket untuk variabel adalah reliable atau konsisten.

4.6. Hasil Uji Normalitas

Berikut ini merupakan hasil uji normalitas dari hasil jawaban terhadap kuesioner yang telah dijawab oleh pengguna *Website Banyuasinkab.go.id* yang digunakan oleh masyarakat atau pengguna Pemerintah Kabupaten Banyuasin.

Tabel 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters, b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71641922
Most Extreme Differences	Absolute	.207
	Positive	.103
	Negative	-.207
Test Statistic		.207
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Dari hasil output diatas, didapat hasil *Asymp. Sig. (2 tailed)* sebesar 0,000. Karena nilai *Asymp. Sig. (2 tailed)* $0,000 < 0,05$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas di atas, dapat disimpulkan bahwa data tidak terdistribusi secara normal

4.7. Uji t

Tabel 6. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.949	2.207		3.149
	TX1	.248	.079	.272	3.146
	TX2	.333	.081	.378	4.102
	TX3	.152	.089	.165	1.702

- Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai t hitung dari variabel

Usability yaitu -3,146 dengan t tabel yaitu 1,98498. Itu berarti, nilai t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel yang ditentukan dengan rumus jumlah sampel dikurangi dengan jumlah variabel independen lalu dikurangi dengan 1 ($n-k-1$), yaitu $3,146 > 1,98498$. Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa *Usability* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

- Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai t hitung dari variabel *Information Quality* yaitu 4,102 dengan t tabel yaitu 1,98498. Itu berarti, nilai t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel yang ditentukan dengan rumus jumlah sampel dikurangi dengan jumlah variabel independen lalu dikurangi dengan 1 ($n-k-1$), yaitu $4,102 > 1,98498$. Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
- Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai t hitung dari variabel *Services Interaction* yaitu 1,702 dengan t tabel yaitu 1,98498. Itu berarti, nilai t hitung yang diperoleh lebih kecil dari nilai t tabel yang ditentukan dengan rumus jumlah sampel dikurangi dengan jumlah variabel independen lalu dikurangi dengan 1 ($n-k-1$), yaitu $1,702 < 1,98498$. Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa *Services Interaction* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pada penelitian Analisis Kualitas Sistem Dan Kepuasan Pengguna Situs Banyuasinkab.go.id Menggunakan Metode *Webqual* beserta pembahasan yang telah dipaparkan maka menghasilkan kesimpulan penelitian sebagai berikut ini:

1. Berdasarkan hasil penelitian terhadap uji validitas pada penelitian ini diketahui bahwa variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction* dan *User Satisfaction* memiliki hasil uji yang valid.

2. Berdasarkan hasil penelitian terhadap uji reliabel pada penelitian ini diketahui bahwa variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction* dan *User Satisfaction* memiliki hasil uji yang reliabel.
3. Berdasarkan hasil uji t pada variabel *Usability*, dan *Information Quality*, memiliki pengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* dikarenakan nilai t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel yang ditentukan. Sedangkan variabel *Service Interaction* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* dikarenakan nilai t hitung yang diperoleh lebih rendah dari nilai t tabel yang ditentukan.
4. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa kualitas sistem dan kepuasan pengguna lebih dominan terhadap kemudahan pemakaian dan informasi yang didapat dari pada interaksi kepada *website* tersebut.

VI. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas maka dapat diperoleh saran pada penelitian Analisis Kualitas Sistem Dan Kepuasan Pengguna Situs Banyuasinkab.go.id Menggunakan Metode *Webqual* sebagai berikut:

1. Pada Variabel *Usability* peneliti menyarankan berdasarkan hasil penelitian lebih dikembangkan kesistem yang lebih mobile sehingga masyarakat atau pengguna lebih mudah dalam menjangkau *website*.
2. Pada Variabel *Information Quality* peneliti menyarankan berdasarkan hasil penelitian diharapkan menghasilkan informasi yang lebih detail dan akurat untuk disajikan kepada pengguna.
3. Pada Variabel *Service Interaction* peneliti menyarankan berdasarkan hasil penelitian diharapkan dikembangkan *user interface* yang lebih *friendly* yang dapat

menyesuaikan oleh setiap pengguna.

VII. DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [2] Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Q.*, vol. 13, no. 5, pp. 319–339, 1989.
- [3] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Q.*, no. 259–274, 1998.
- [4] J. Hasanov and H. Khalid, "The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 72, pp. 382–389, 2015, doi: 10.1016/j.procs.2015.12.153.
- [5] P. Lathiras, C.-V. Priporas, C. A. Vassiliadis, and K. Lianou, *Assesing The Impact of Website Quality on User Satisfaction: A Study of Webqual and Net Promoter Socre in Hotels*. 2011.
- [6] Josua Tarigan, "User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)," *J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 10, no. 1, pp. 24–47, 2008, [Online]. Available: <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/aku/article/view/17001>
- [7] H. M. Jogiyanto, "Analisis & Desain: Pendekatan Terstruktur, Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis," *Yogyakarta Andi*, 2005.
- [8] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, III. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.
- [9] S. Barnes and R. Vidgen, "Assessing the Quality of Auction Websites," *34th Hawaii Int. Conf. Syst. Sci.*, 2002.
- [10] R. A. Kurniawati, A. Kusyanti, and Y. T. Mursityo, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 3, pp. 1151–1160, 2018.
- [11] N. Nofirman, N. Jalinus, and D. Irfan, "Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0," *INVOTEK J. Inov. Vokasional dan Teknol.*, vol. 19, no. 1, pp. 129–138, 2019, doi: 10.24036/invotek.v19i1.369.
- [12] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D," in *ke-26*, 2018, p. 334. [Online]. Available: www.cvalfabeta.com