

Analisa Kualitas Website Ahead Menggunakan Metode Webqual

Mohamad Rifandi Akbar*, Eva Zuraidah

Teknologi Informasi, Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia

Email: ^{1,*}rifandi.mohamad66@gmail.com, ²eva.evz@nusamandiri.ac.id

Email Penulis Korespondensi: rifandi.mohamad66@gmail.com*

Abstrak—Website Ahead sebagai sarana informasi karyawan yang digunakan di PT. Adhimix Precast Indonesia, saat ini pemanfaatan website belum maksimal dilakukan oleh karyawan, kendala yang sering dialami karyawan mengalami kesulitan dalam melakukan login untuk mengakses website, belum adanya data absensi, jam kerja, serta jumlah cuti karyawan yang belum terintegrasi dengan website Ahead sehingga tidak perlu membuka website lain untuk melakukan absensi. Untuk itu peneliti melakukan analisa terhadap kepuasan karyawan sebagai pengguna layanan website Ahead terhadap kualitas website dengan menggunakan metode webqual 4.0 yang menitik beratkan pada 3 dimensi webqual 4.0 yaitu Usability (Kegunaan), Information Quality (Kualitas Informasi) dan Interaction Service Quality (Kualitas Layanan Interaksi), untuk mengukur kepuasan pengguna (User Satisfaction) menggunakan instrumen pernyataan pada dimensi webqual 4.0, menggunakan kuesioner dibagikan terhadap 71 responden diambil berdasarkan sampel random sampling dari populasi 245 karyawan aktif. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 29. Hasil uji F menyatakan adanya pengaruh bersama dari 3 dimensi Usability, Information Quality, Interaction Service Quality terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction), dengan nilai P-Value (signifikansi) sebesar $<0,001$, artinya nilai Probabilitas $< 0,05$. Hasil uji t menunjukan variabel Usability (kegunaan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai T_{Hitung} 1,445 (nilai $T_{Tabel} < 1,996$), variabel yang berpengaruh adalah kualitas informasi nilai T_{Hitung} sebesar 4,786, dan kualitas layanan interaksi nilai T_{Hitung} sebesar 4,685. Hasil uji koefisien determinasi menunjukan pengaruh dari 3 dimensi webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) sebesar 89,10 %.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Website Ahead; Kepuasan Karyawan; Metode Webqual

Abstract—The Ahead website as a means of employee information used at PT. Adhimix Precast Indonesia, currently the use of the website has not been optimally carried out by employees, the constraints that are often experienced by employees are having difficulty logging in to access the website, there is no absence data, working hours, and the number of employee leaves that have not been integrated with the Ahead website so there is no need to open another website to do attendance. For this reason, researchers conducted an analysis of employee satisfaction as users of the Ahead website service on website quality using the webqual 4.0 method which focuses on 3 dimensions of webqual 4.0 namely Usability, Information Quality and Interaction Service Quality. to measure user satisfaction (User Satisfaction). This study used a statement instrument based on the webqual 4.0 dimension, using a questionnaire distributed to 71 respondents who were taken based on a random sampling sample from a population of 245 active employees. Data processing uses SPSS version 29. The results of the F test state that there is a joint influence of the 3 dimensions of Usability, Information Quality, Interaction Service Quality on user satisfaction, with a P-Value or significance of <0.001 , meaning that the Probability value is $<0,05$. The results of the t test show that the Usability variable has no significant effect on user satisfaction, with a $T_{(Count)}$ value of 1.445 (T_{Table} value < 1.996), the influential variable is the quality of information. the interaction of the value of $T_{(Calculate)}$ is 4.685. The results of the coefficient of determination test showed the effect of the 3 dimensions of webqual 4.0 on user satisfaction by 89.10%.

Keywords: Website Ahead Service Quality; Employee Satisfaction; Method Webqual

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi ini sangat membantu dan bisa memberikan keuntungan tersendiri bagi proses kegiatan bisnis perusahaan. Perusahaan juga melakukan penerapan teknologi selalu *update* serta tujuan meningkatkan kualitas pelayanan terbaik, cara menghubungkan perusahaan dengan *website* sehingga mempermudah *user* untuk mengaksesnya serta membantu dalam kegiatan pekerjaan, selain itu juga dapat mempercepat pekerjaan yang ada di perusahaan. PT. Adhimix Precast Indonesia dalam penyampaian informasi, kegiatan berhubungan dengan kepegawaian telah menggunaan aplikasi berbasis *web* yaitu Ahead untuk memudahkan pegawai dalam mengakses informasi kepegawaian seperti data diri karyawan, slip gaji karyawan, hingga data keluarga karyawan. Namun informasi yang dibutuhkan karyawan seperti absensi, jam kehadiran, sisa cuti belum dapat digunakan dikarenakan menggunakan *website* berbeda sehingga menyulitkan pengguna dalam memperoleh informasi dan penggunaan *website* Ahead tersebut[1]. Banyaknya *website*, aplikasi, sistem informasi untuk mengakses dan mempermudah sistematika pekerjaan membuat para user sangat terbantu[2]. Manfaat-manfaat didapatkan dari teknologi yaitu memudahkan pekerjaan manusia menjadi lebih efektif dan efisien, berkomunikasi dengan seseorang berjarak jauh, mengurangi biaya pengeluaran bagi perusahaan, serta mampu memasarkan produk atau layanan yang dijual oleh perusahaan sebagai penunjang strategi pemasaran. Salah satu teknologi digunakan dalam menunjang pemasaran perusahaan yaitu *website*, kumpulan-kumpulan halaman situs (*webpage*) yang mengandung berbagai informasi dalam format gambar, teks, audio, animasi dengan menggunakan internet dalam mengaksesnya[3].

Salah satu *website* dimiliki oleh perusahaan ini *website* Ahead. Sistem informasi yang ada harus berdampak positif, memberikan kepuasan kepada pengguna, karena kepuasan pengguna sangat berkaitan dengan hasil kerja diharapkan oleh perusahaan dan kepuasan pengguna juga merupakan salah satu alat ukur dari keberhasilan *website*[4]. Pada *website* Ahead ini belum pernah ada untuk melakukan penelitian tentang analisis kualitas layanan dari *website* Ahead, hal ini membuat manajemen tidak bisa mengetahui apakah *website* Ahead dibangun sudah memiliki kualitas baik bagi penggunaannya. Permasalahan muncul saat ini yaitu apakah kualitas *website* Ahead memiliki kualitas layanan baik

bagi penggunaannya.

Studi ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir diukur menggunakan metode *WebQual 4.0*, menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *website*, dan mengetahui faktor-faktor kinerja penting yang harus ditingkatkan dalam memenuhi kepuasan pengguna *website*[5]. Berdasarkan permasalahan diatas maka perlu upaya evaluasi *website* Ahead dengan analisis penilaian dari kualitas *website* dari sisi pengguna. Manfaat dapat diperoleh dari penelitian ini adalah dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen, mengelola *website* Ahead tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen demi keberhasilan implementasi layanan *website* Ahead.

Penelitian ini dilakukan pada *website* Ahead PT. Adhimix Precast Indonesia untuk menganalisa sejauh mana tingkat kepuasan pengguna *website* Ahead terhadap kualitas pada PT. Adhimix Precast Indonesia dengan menerapkan metode *webqual 4.0* dengan tiga variable meliputi: *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Quality* dan *variable* tambahan *User Satisfaction*. Uji kualitas dan uji validitas, uji reabilitas, analisa kesenjangan (Gap) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) merupakan *website* digunakan oleh Distrik Navigasi Kelas I Surabaya dalam menyimpan seluruh data pegawainya, metode *webqual* karena metode ini termasuk salah satu untuk mengukur kualitas suatu *website* menggunakan dimensi *Usability* (U), *Information Quality* (IQ), dan *Interactin Services Quality* (IS) dapat menjawab kebutuhan pengguna dalam layanan *website*, dimensi *Interaction Services* terhadap *Website Service Quality*, berarti perlu adanya perhatian interaksi layanan pada Sistem Informasi Kepegawaian (SIK), memberikan rekomendasi perbaikan layanan Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) supaya kedepannya *website* berkembang lebih baik, berdasarkan aspek *interaction services*, memberi masukan kepada pengembang *website* supaya meningkatkan kualitas interaksi salah satunya pelayanan keluhan seputar *website* dapat ditingkatkan[6].

Kualitas *website* Badan Pengembangan Sumbur Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta dengan alamat <https://www.bpsdm.jakarta.go.id> sebagai media informasi tentang kegiatan dan kelembagaan terkait pengembangan kompetensi bagi pegawai negeri sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berdasarkan persepsi pegawai dengan menganalisis persepsi pengguna akhir terhadap *usability*, *informaton quality* dan *interaction quality* menggunakan metode *WebQual 4.0*. Hasil variabel *usability*, *informaton quality* dan *interaction quality* *website* BPSDM Provinsi DKI Jakarta berkualitas, implikasi pada perlunya BPSDM Provinsi DKI Jakarta melakukan evaluasi terhadap pemeliharaan dan pengembangan *website* yang telah dibangun digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan[7].

Keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat[8], merupakan suatu ukuran menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan[9].

Suatu layanan didalam jaringan internet berupa ruang informasi[10], adan.ya *web*, user dapat memperoleh, menemukan informasi diinginkan dengan cara mengikuti link (*hyperlink*) yang disediakan di dalam dokumen dan ditampilkan oleh aplikasi *web browser*, keseluruhan halaman terdapat dalam sebuah domain mengandung informasi, *website* biasanya banyak halaman saling berhubungan[11].

Suatu proses terstruktur yang menyediakan sarana untuk mengidentifikasi dan membawa suara pelanggan melalui setiap tahap produk, pengembangan ataupun implementasi layanan[12].

Para peneliti membagi kriteria kualitas *website* menjadi lima dimensi, yaitu keamanan yang dapat memberikan jaminan keamanan akan privasi, dan kepercayaan, kenyamanan memberikan daya tarik emosional, desain kreatif, inovatif, serta menarik secara visual, informasi, memberikan informasi akurat, bermanfaat, kualitas secara isi dan relevan terhadap maksud utama, kemudahan data yang dikelola menjadi suatu informasi memberikan kemudahan untuk dipahami, mudah dioperasikan, diproses serta memiliki kecepatan dalam proses, kualitas pelayanan memiliki pelayanan lengkap secara online dalam melayani pelanggan[7].

Salah satu metode (teknik) pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Hasil dari *webqual 4.0* berfokus terhadap tiga dimensi kualitas *website* yaitu *Usability Quality* (Kualitas Penggunaan) Rancangan sebuah *website*, penampilan *website*, kemudahan bernavigasi dan gambaran yang disampaikan oleh pengguna, *Information Quality* (Kualitas Informasi) Isi yang terdapat pada *website* tersebut, layaknya tidaknya informasi untuk disampaikan seperti informasi akurat, format dan keterkaitanya. dan *Service Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi) Layanan interaksi yang dialami oleh pengguna ketika menelusuri *website*[13].

Obyek/subyek memiliki kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti digunakan untuk menetapkan jumlah dari berapa yang akan menjadi suatu sampel. Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut[7], orang yang menjadi subjek penelitian (orang) karakteristiknya hendak diteliti, dan sampel merupakan bagian dari populasi, artinya besar sampel harus mencukupi untuk menggambarkan populasinya[14].

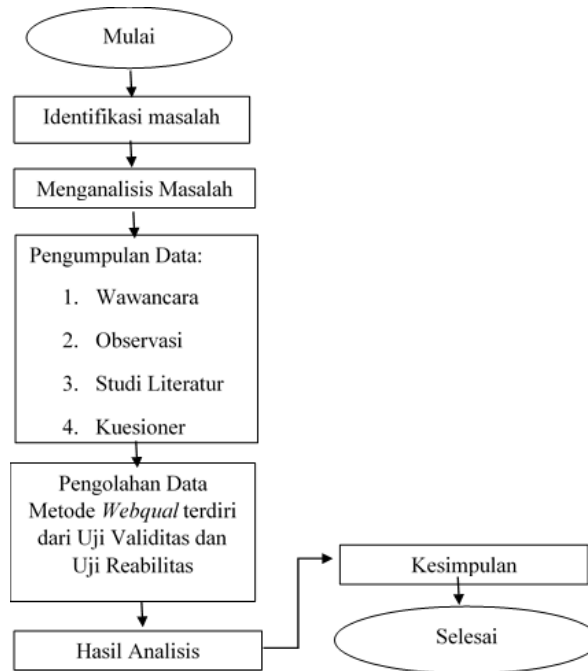
Mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur telah disusun benar-benar telah dapat mengukur apa yang perlu diukur[15].

Menguji konsistensi alat ukur, mengetahui hasilnya akan tetap konsisten apabila dilakukan pengulangan pengukuran, instrumen kuesioner dinyatakan tidak reliabel maka hasil pengukuran tidak valid[16].

Mengukur sikap, pendapat, dan persepsi kelompok orang tentang fenomena sosial[17]. Setiap instrumen diukur menggunakan skala likert dan menghasilkan jawaban mulai dari jawaban yang sangat positif sampai sangat negatif, penulis menggunakan empat alternatif jawaban untuk menegaskan pilihan penilaian, agar tidak ada pilihan jawaban berada ditengah-tengah (netral/sedang/cukup)[18].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian



Sumber: [19]

Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahap pertama mengidentifikasi masalah ada pada *website* Ahead yang digunakan oleh karyawan PT. Adhimix Precast Indonesia. Tahap kedua menganalisa masalah yang ada pada *website* Ahead. Tahap ketiga pengumpulan data dengan wawancara, observasi, studi pustaka dan kuesioner. Tahap keempat pengolahan data dengan menggunakan metode *webqual*, akan dilakukan uji validitas dan uji realibilitas untuk mengetahui kesesuaian dari perhitungan data dan tahap kelima kesimpulan dari penelitian dan memberikan saran.

Tahapan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dimulai dengan menjajaki permasalahan yang akan menjadi pusat perhatian bagi peneliti, kemudian setelah itu mendefinisikan masalah penelitian tersebut dengan jelas sehingga mudah dimengerti.

2.2 Pengumpulan Data

Penelitian kuantitatif memerlukan instrumen untuk mengumpulkan data, instrumen berfungsi sebagai alat ukur terhadap nilai variabel akan diteliti, jumlah instrumen untuk digunakan sebagai penelitian tergantung jumlah variabel harus diteliti teknik pengumpulan data menggunakan *purposive sampling*. Sampel ini sebanyak 91 responden, penyebaran kuesioner dilakukan untuk melengkapi hasil dari analisis kepuasan karyawan terhadap penggunaan *website*, serta menyebarkan kuesioner disesuaikan dengan standar *webqual* 4.0, menggunakan bahasa sederhana dan mudah dimengerti oleh responden dalam pengisian kuesioner, pengukuran menggunakan metode *Skala Likert*.

2.3 Instrumen Pengujian

Webqual 4.0 memiliki instrumen penelitian sebagai berikut:

- a. *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan) memiliki 8 indikator diantaranya:
 1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoprasian *website*
 2. Interaksi pengguna dengan *website* jelas dan mudah dimengerti
 3. Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam *website*
 4. Pengguna merasa *website* mudah untuk digunakan
 5. *Website* memiliki tampilan yang menarik
 6. Desain sesuai dengan jenis *website*
 7. *Website* mengandung kompetensi
 8. *Website* menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
- b. *Information Quality* (Kualitas Informasi) memiliki 7 indikator diantaranya:
 1. Menyediakan informasi yang cukup jelas
 2. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
 3. Menyediakan informasi yang up to date
 4. Menyediakan informasi yang relevan

5. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami
 6. Menyediakan informasi yang cukup detail
 7. Menyajikan informasi
- c. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Pelayanan) memiliki 7 indikator diantaranya:
1. Mempunyai reputasi yang baik
 2. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi
 3. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
 4. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
 5. Adanya suasana komunitas
 6. Kemudahan untuk memberikan masukan (*fed back*)
 7. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan *website*
- d. *User Satisfaction* (Keseluruhan) memiliki 1 indikator diantaranya:
1. Pendapat secara umum tentang *website* ini

2.4 Metode Analisa Data

Analisis data merupakan tahapan berikutnya setelah data yang diperoleh dari seluruh responden atau sumber lainnya terkumpul dan telah dilakukan tahap pengolahan. Selanjutnya akan ditarik kesimpulan dari data yang sudah diolah menjadi informasi baru, untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan tahapan.

a. Uji Validitas

Suatu pengujian dinyatakan memiliki validitas yang tinggi jika alat yang digunakan menjalankan fungsi ukurnya secara tepat dan hasil ukurnya sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut, uji validitas yang digunakan adalah teknik *Corrected Item Total Correlation*. Jika ditemukan r hitung = r tabel maka alat tersebut valid, nilai koefisien korelasi hasil perhitungan harus lebih besar dari nilai koefisien dari tabel yang disebut tabel *corrected item total correlation*. Uji validitas dirumuskan sebagai berikut:

- r hitung $\geq r$ tabel (uji dua pihak sig 0,05), instrumen valid
 r hitung $< r$ tabel (uji dua sisi tabel dengan sig 0,05), instrumen tidak valid
 Rumus:

$$r \text{ hitung} = \frac{n \cdot (\sum xy) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{(n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (1)$$

b. Uji Reabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji keandalan dilakukan terhadap butir pertanyaan yang sudah valid. Pengujian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, nilai jawaban dihasilkan terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha (α) harus lebih besar dari 0,7. Pengujian reliabilitas dirumuskan sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,7$ maka data reliabel
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,7$ maka data tidak reliabel

$$\text{Rumus:} \quad r = \frac{(n)(1 - \sum Si^2)}{11(n-1)(Si^2)} \quad (2)$$

Semakin besar nilai α *cronbach* yang didapat, maka semakin tinggi tingkat reabilitas penelitian yang dilakukan [20].

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalisasi

Dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen (Y) dan variabel independen X memiliki kontribusi normal atau tidak dalam model regresi. Model regresi dikatakan baik jika data digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Data yang menyebar disekitar garis diagonal regresi tersebut dikatakan memenuhi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Merupakan keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna, mendekati antar variabel independen dalam model regresi, dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linear sempurna pada beberapa, semua independen variabel, antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* nya, jika nilai VIF < 10 dan *Tolerance* $> 0,1$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Merupakan keadaan dimana terjadi ketidak samaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi cara pengujiannya dengan Uji *Glejser*, pengujian dilakukan regresi variabel bebas terhadap nilai *absolute* residual, selisih antara nilai variabel Y nilai yang diprediksi, dan *absolute* suatu nilai mutlak, jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan *absolute* residual $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi ini untuk menguji apakah ada korelasi antar residual dalam suatu regresi linier pada periode t dengan periode t-1. Apabila terjadi autokorelasi antar residual, maka persamaan regresi linier tersebut ada masalah, hasil dikatakan baik jika tidak ada indikasi autokorelasi.

d. Analisa Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan sebuah analisis yang menjelaskan hubungan antara variabel dependen dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu variabel independen. Peneliti menggunakan regresi linier berganda, karena dengan menggunakan regresi linier berganda peneliti dapat menganalisis menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)[21].

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad (3)$$

e. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2), dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, selain itu koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel independen (Y) yang disebabkan oleh variabel dependen (X)[22].

f. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini uji hipotesis perlu dilakukan beberapa tahapan pengujian yaitu sebagai berikut [23].

1. Uji Statistika t

Uji statistik t pada prinsipnya bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap setiap variabel independen (bebas) secara individual atau parsial terhadap variabel dependen (terikat). Dengan ketentuan :

- Jika $T_{Hitung} > T_{Tabel}$ maka hipotesis (H_a) diterima (H_o) ditolak
- Jika $T_{Hitung} < T_{Tabel}$ maka hipotesis (H_a) ditolak (H_o) diterima

2. Uji Statistika F Simultan

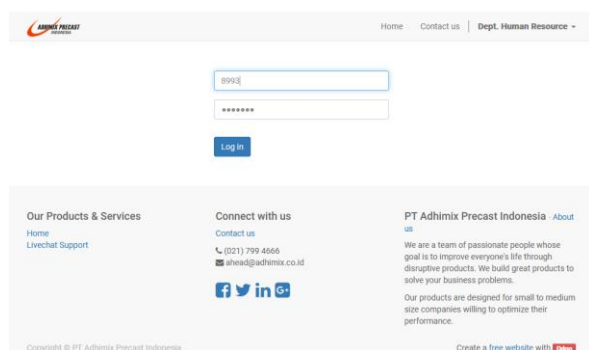
Uji statistik F pada prinsipnya bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel independen atau lebih secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Dengan ketentuan :

- Jika nilai $F > 4$ maka H_o ditolak, derajat kepercayaan 5% , yang artinya menerima hipotesis *alternatife* (H_a) yang menyatakan bahwa semua variabel independen (X) secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Y).
- Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan F menurut tabel, jika nilai F_{Hitung} lebih besar dari tabel pada nilai F_{Tabel} maka H_o ditolak dan menerima H_a .

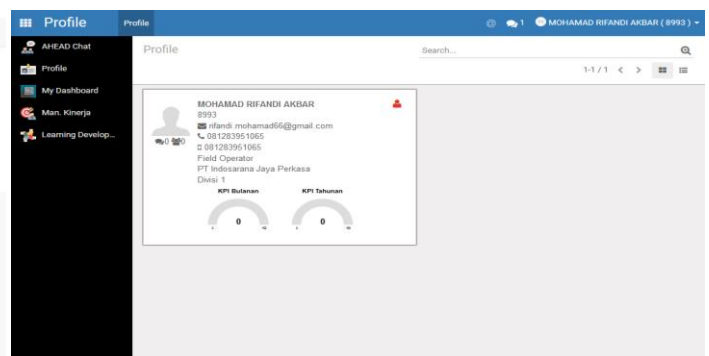
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada website Ahead PT. Adhimix Precast Indonesia untuk menganalisa sejauh mana tingkat kepuasan pengguna website Ahead terhadap kualitas pada PT. Adhimix Precast Indonesia dengan menerapkan metode webqual 4.0 dengan tiga variable meliputi: *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Quality* dan variable tambahan *User Satisfaction*. Uji kualitas dan uji validitas, uji reabilitas, analisa kesenjangan (Gap) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).



Gambar 2. Tampilan Login Website Ahead



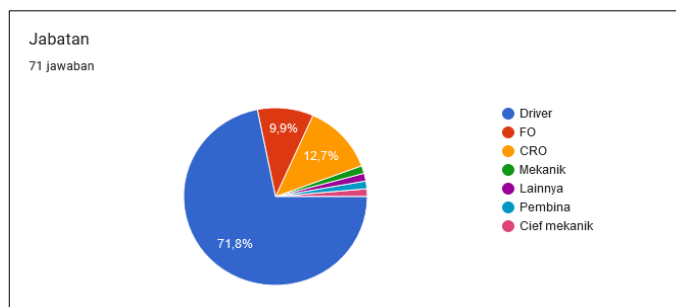
Gambar 3. Tampilan Home Website Ahead

Berdasarkan gambar.2 Tampilan login website Ahead sebagai tampilan awal website sebelum karyawan atau pengguna untuk bisa mengakses kedalam website Ahead. Karyawan melakukan *Login website* Ahead dengan menggunakan *user id* yaitu *employed id* karyawan dan *password* nya menggunakan kode yang didapatkan dari pihak HRD dan *password* bisa dirubah sesuai keinginan masing-masing karyawan. Berikut adalah tampilan *login website* Ahead.

Berdasarkan gambar.3 Tampilan *home* adalah tampilan pertama yang muncul setelah karyawan memasukan *user id* dan *password* di halaman *login*. *Home* menampilkan informasi menu – menu yang dapat diakses oleh karyawan.

3.1.1 Karakteristik Responden

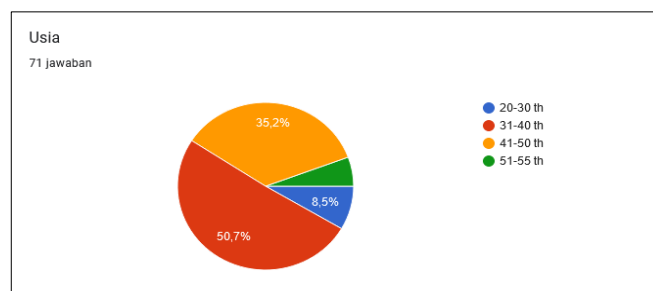
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan



Gambar 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan

Berdasarkan gambar 4 di atas yang mempresentasikan karakteristik responden dilihat berdasarkan presentase jabatan. Total responden dalam penelitian ini adalah 71 responden. Jabatan untuk Driver sebanyak 51 responden atau 71,8%, jabatan CRO sebanyak 9 responden atau 12,7%, jabatan FO sebanyak 7 responden atau 9,9% dan untuk jabatan mekanik, pembina, chief mekanik masing-masing sebanyak 1 responden atau 1,4%.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia



Gambar 5. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 5 di atas yang mempresentasikan karakteristik responden dilihat berdasarkan presentase usia. Total responden dalam penelitian ini adalah 71 responden. Usia 31-40 tahun sebanyak 36 responden atau 50,7%, usia 41-50 tahun sebanyak 25 responden atau 35,2%, usia 20-30 tahun sebanyak 6 responden atau 8,5% dan usia 51-55 tahun sebanyak 4 responden atau 5,6%.

3.1.2 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dengan pengolahan menggunakan SPSS versi 29, metode *r* table dengan rumus (*Pearson Product Moment*) dengan tingkat signifikansi 0,1 dengan rumus $df = N - 2$, maka *rtabel* yang akan digunakan adalah $df = 71 - 2 = 69$ sebesar 0,1968. Dengan demikian, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan sebagai instrument penelitian ini di representasikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1. Hasil Validitas Kegunaan / *Usability* (X1)

No. Pernyataan	<i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel	Keputusan
1	0.805	0.1968	Valid
2	0.892	0.1968	Valid
3	0.902	0.1968	Valid
4	0.908	0.1968	Valid
5	0.774	0.1968	Valid
6	0.873	0.1968	Valid
7	0.921	0.1968	Valid
8	0.887	0.1968	Valid

Dari pertanyaan nomor 1 dinyatakan *valid* karena *r*hitung dengan nilai 0.805 lebih besar dari *rtabel* dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 2 dinyatakan *valid* karena *r*hitung dengan nilai 0.892 lebih besar dari *rtabel* dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 3 dinyatakan *valid* karena *r*hitung dengan nilai 0.902 lebih besar dari *rtabel* dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 4 dinyatakan *valid* karena *r*hitung dengan nilai 0.908 lebih besar dari *rtabel* dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 5 dinyatakan *valid* karena *r*hitung dengan nilai 0.774 lebih besar dari *rtabel* dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 6 dinyatakan *valid* karena *r*hitung dengan nilai 0.873 lebih besar dari *rtabel* dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 7 dinyatakan *valid* karena *r*hitung dengan nilai 0.921 lebih besar dari *rtabel* dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 8 dinyatakan *valid* karena *r*hitung dengan nilai 0.887 lebih besar dari *rtabel* dengan nilai 0.1968.

0.1968, dari pertanyaan nomor 7 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.921 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 8 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.887 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi / *Information Quality*(X2)

No. Pernyataan	<i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel	Keputusan
1	0.864	0.1968	<i>Valid</i>
2	0.888	0.1968	<i>Valid</i>
3	0.881	0.1968	<i>Valid</i>
4	0.920	0.1968	<i>Valid</i>
5	0.891	0.1968	<i>Valid</i>
6	0.948	0.1968	<i>Valid</i>
7	0.883	0.1968	<i>Valid</i>

Dari pertanyaan nomor 1 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.864 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 2 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.888 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 3 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.881 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 4 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.920 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 5 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.891 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 6 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.948 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 7 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.883 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan interaksi / *Interaction Service Quality* (X3)

No. Pernyataan	<i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel	Keputusan
1	0.854	0.1968	<i>Valid</i>
2	0.799	0.1968	<i>Valid</i>
3	0.871	0.1968	<i>Valid</i>
4	0.825	0.1968	<i>Valid</i>
5	0.705	0.1968	<i>Valid</i>
6	0.795	0.1968	<i>Valid</i>
7	0.827	0.1968	<i>Valid</i>

Dari pertanyaan nomor 1 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.854 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 2 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.799 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 3 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.871 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 4 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.825 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 5 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.705 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 6 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.795 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 7 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.827 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna / *User Satisfaction* (Y)

No. Pernyataan	<i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel	Keputusan
1	0.863	0.1968	<i>Valid</i>
2	0.894	0.1968	<i>Valid</i>
3	0.865	0.1968	<i>Valid</i>
4	0.868	0.1968	<i>Valid</i>

Dari pertanyaan nomor 1 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.863 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 2 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.894 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 3 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.865 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968, dari pertanyaan nomor 4 dinyatakan *valid* karena rhitung dengan nilai 0.868 lebih besar dari rtabel dengan nilai 0.1968.

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrument memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat kehandalannya dapat menunjukan hasil yang konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*. Instrument penelitian dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Hasil pengujian direpresentasikan pada tabel dibawah ini yang menyatakan bahwa keempat variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *reliable*.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>r</i> kritis	Keputusan
<i>Usability</i> (X1)	0.954	0.70	<i>Reliable</i>

Information Quality (X2)	0.959	0.70	Reliable
Interaction Service Quality (X3)	0.960	0.70	Reliable
User Satisfaction (Y)	0.963	0.70	Reliable

Berdasarkan tabel diatas *Usability* (X1) dinyatakan *Reliable* karena *Cronbach's Alpha* dengan nilai 0.954 lebih besar dari *rkritis* dengan nilai 0.70, *Information Quality* (X2) dinyatakan *Reliable* karena *Cronbach's Alpha* dengan nilai 0.959 lebih besar dari *rkritis* dengan nilai 0.70, *Interaction Service Quality* (X3) dinyatakan *Reliable* karena *Cronbach's Alpha* dengan nilai 0.960 lebih besar dari *rtabel* dengan nilai 0.70, dari pertanyaan nomor 4 dinyatakan *Reliable* karena *Cronbach's Alpha* dengan nilai 0.963 lebih besar dari *rtabel* dengan nilai 0.7.

3.1.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalisasi

Uji Normalitas untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak, dengan menggunakan uji statistik *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*, didasarkan pada *Asymp. Sig. (2-tailed)*, jika *Asymp. Sig. (2-tailed)* > α yaitu sebesar 0,05 maka data berdistribusi normal.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		71
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.77608627
Most Extreme Differences	Absolute	.225
	Positive	.225
	Negative	-.172
Test Statistic		.225
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		<.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d Sig.		<.001
99% Confidence Interval Lower Bound		.000
Upper Bound		.000

Berdasarkan tabel diatas dimana *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar <0,001 artinya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > α (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa data dari variabel dalam penelitian ini dikatakan tidak berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digambarkan pada grafik scatterplot yang menunjukkan bahwa titik- titik membentuk pola yang jelas dan menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan.

Heteroskedastisitas melalui Uji Glejser (*Glejser Test*) diinterpretasikan dalam tabel 8 dibawah ini, untuk menganalisis regresi variabel independen (Y) terhadap nilai *absolute* residualnya (*Res_2*).

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	sig	Ketentuan (Uji Glesjer)	Keputusan
Constant	.504		
Usability (X1)	.438	Nilai <i>sig</i> > 0,05	Bebas heteroskedastsitas
Information Quality (X2)	.289	Nilai <i>sig</i> > 0,05	Bebas heteroskedastsitas
Interaction Service Quality (X3)	.142	Nilai <i>sig</i> > 0,05	Bebas heteroskedastsitas

Dari hasil pengolahan SPSS diketahui bahwa nilai signifikasi dari ketiga variabel lebih dari 0,05 yaitu *Usability* (X1) sebesar 0,438, *Information Quality* (X2) sebesar 0,289 dan *Interaction service Quality* (X3) sebesar 0,142. Kesimpulannya bahwa tiga variabel dinyatakan bebas heteroskedastisitas. antar variabel independent dalam model regresi.

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier, jika ada maka peneliti menghadapi kesulitan untuk membedakan pengaruh masing-masing variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y). Untuk melihat gejala multikolinearitas dalam model penelitian dapat melihatnya dari nilai toleransi (*tolerance value*), dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Penarikan kesimpulan berdasarkan pada kriteria nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10,00, maka bebas multikolinearitas diantara variabel bebas (X).

Tabel 8. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics		Kriteria bebas multikolinearitas	Keterangan
	Tolerance	VIF		
(Constant)				

<i>Usability (X1)</i>	.334	2.990	Tolerance > 0,10, dan VIF < 10,00	Bebas multikolinearitas
<i>Information Quality (X2)</i>	.183	5.451	Tolerance > 0,10, dan VIF < 10,00	Bebas multikolinearitas
<i>Interaction Service Quality (X3)</i>	.171	5.853	Tolerance > 0,10, dan VIF < 10,00	Bebas multikolinearitas

Dari Tabel.8 dapat disimpulkan bahwa seluruh variable independen yang meliputi Variable *Usability (X1)* dengan nilai *tolerance* sebesar 0,334 dan VIF 2,990 , variable *Information Quality (X2)* dengan nilai *tolerance* 0,183 dan VIF 5,451, dan variable *Interaction Service Quality (X3)* dengan nilai *tolerance* 0,171 dan VIF 5,853. Maka seluruh variable pada uji multikolonieritas ini menyatakan bahwa tidak terjadi multikolonieritas karena nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan nila VIF ≤ 10 .

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi ini untuk menguji apakah ada korelasi antar residual dalam suatu regresi linier pada periode t dengan periode t-1. Apabila terjadi autokorelasi antar residual, maka persamaan regresi linier tersebut ada masalah, hasil dikatakan baik jika tidak ada indikasi autokorelasi. Hasil dari uji autokorelasi pada penelitian ini ditunjukkan seperti pada tabel 10 berikut ini:

Tabel 9. Hasil Uji Autokorelasi

Keterangan	Jumlah
Variabel Independen (n)	3
Sampel (n)/Data Observasi	71
du	1.7041
dw	1.605

Berdasarkan tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa variabel independen (X) yaitu k=3 dan data observasi n (sampel) =71 dengan du (durbin upper) = 1.66660, nilai du melihat dari tabel dw, maka perhitungan $du > dw < 4 - du$ maka diperoleh hasil $1.7041 > 1.605 < 4 - (1.7041)$, menjadi $1.7041 > 1.605 < 2.29$. Sehingga kesimpulannya bahwa penelitian ini tidak terjadi masalah autokorelasi dalam model regresi.

3.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dengan tiga variabel independen (X) yaitu *Usability (X1)*, *Information Quality (X2)* dan *Interaction Service Quality (X3)*.

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	
	B		Beta
(Constant)	-.515	.562	
1 TOTAL_X1	.054	.037	.099
TOTAL_X2	.265	.055	.441
TOTAL_X3	.270	.058	.447

Persamaan regresi linier berganda berdasarkan Tabel 10 sebagai berikut :

$$Y = 0,515 + 0,054X_1 + 0,265X_2 + 0,270X_3$$

Y = Kepuasan Pengguna (Karyawan), kesimpulan dari tabel 11 diatas adalah sebagai berikut :

- Nilai Konstanta (α) dari *Unstandardized Coefficients* sebesar 0,515 artinya jika semua variabel independen *Usability (X1)*, *Information Quality (X2)* dan *Interaction Service Quality (X3)* sama dengan nol (0) maka kepuasan bernilai 0,515
- Nilai koefisien regresi variabel *Usability (X1)* bernilai positif 0,054 artinya setiap peningkatan kegunaan (*usability*) *website Ahead* sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,054 dengan asumsi variabel yang lain bernilai tetap, dan sebaliknya jika variabel *Usability (X1)* bernilai negatif (-) , artinya terdapat penurunan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- Nilai koefisien regresi variabel *information quality (X2)* bernilai positif 0,265 artinya setiap peningkatan kualitas informasi yang disajikan pada *website Ahead* sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebesar 0,265 dengan asumsi variabel yang lain bernilai tetap, dan sebaliknya jika variabel *Information Quality (X2)* bernilai negatif (-) , artinya terdapat penurunan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

- d. Nilai koefisien regresi variabel *Interaction Service Quality* (X3) bernilai positif 0,270 yang artinya setiap peningkatan kualitas interaksi pelayanan *website* Ahead sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,270 dengan asumsi variabel yang bernilai tetap, dan sebaliknya jika variabel *Interaction Service Quality* (X3) bernilai negatif (-), artinya terdapat penurunan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

3.1.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi simultan digunakan untuk mengetahui derajat hubungan linier antara suatu variabel dengan variabel lain secara bersama, yaitu kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas layanan interaksi (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Koefisien determinasi (Adj. R²) dari hasil regresi melihat seberapa besar variabel dependen (Y) bisa dijelaskan oleh variabel-variabel bebasnya (independen) atau X.

Tabel 11. Hasil Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.946 ^a	.896	.891	.79327	1.605

Berdasarkan tabel 11 tersebut, menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi (Adj. R²) sebesar 0,891. Hal ini berarti kontribusi kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan layanan interaksi (*Interaction Service Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah sebesar 89,1%, dalam hal ini kualitas layanan *website* Ahead memberikan kemudahan dari aspek kualitas kegunaan *website* dalam mengoperasikan dan navigasi, kemudahan menemukan menu-menu yang disediakan oleh *website* Ahead kepada karyawan sebagai pengguna, dari aspek kualitas informasi yang diberikan relevan, akurat dan dapat dipercaya. Selain itu, jika dilihat dari aspek kualitas layanan interaksi *website* Ahead memberikan ruang kepada karyawan untuk berinteraksi dengan admin, serta menjamin tingkat kepercayaan karyawan terhadap informasi yang disediakan oleh layanan *website* Ahead. Sedangkan sisanya 10,9% dijelaskan oleh variabel Kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan layanan interaksi (*Interaction Service Quality*) yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

3.1.6 Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (X) secara individual menerangkan variabel dependen (Y). Pengujian membandingkan nilai T_{hitung} dan T_{tabel} . Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), dan sebaliknya.

Tabel 12. Hasil Uji t

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Ketentuan	Keputusan
1 (constant)				
Usability (X1)	1.445	1.996	$T_{hitung} < T_{tabel}$	Tidak Berpengaruh
Information Quality (X2)	4.786	1.996	$T_{hitung} > T_{tabel}$	Berpengaruh
Interaction Service Quality (X3)	4.685	1.996	$T_{hitung} > T_{tabel}$	Berpengaruh

Berdasarkan pada tabel 12, menunjukan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah variabel X2 (*Information Quality*) dan Variabel X3 (*Interaction Service Quality*), sedangkan Variabel X1 (*usability*) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna atau karyawan terhadap kualitas layanan *website* Ahead.

b. Uji F

Uji statistik F menunjukkan seberapa berpengaruh antara variabel independen (x) secara simultan menerangkan terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 13. Hasil Uji F Simultan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	362.458	3	120.819	191.996	<.001 ^b
Residual	42.162	67	.629		
Total	404.620	70			

Berdasarkan pada tabel 13 di atas, menunjukkan bahwa variabel independen (Y) yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki nilai *P-Value* <0,001 dimana nilai probabilitas dibawah 0,05. Sesuai dengan ketentuan dalam kriteria pengujian, jika nilai probabilitas < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas layanan Interaksi (*Interaction Service Quality*) secara bersama-sama

berpengaruh terhadap Kepuasan Karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima atau dapat dikatakan koefisien regresi signifikan dan model yang diuji sudah fix.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama – sama dari seluruh variabel independen (X) yang meliputi variabel X1 *usability* (kegunaan), X2 *information quality* (kualitas informasi) dan X3 *Interaction service quality* (kualitas layanan interaksi) terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction* (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari besar nilai *P-value* sebesar $<0,001$, dengan demikian berarti nilai probabilitas $< 0,05$. Kepuasan karyawan (pengguna) terhadap layanan *website* Ahead dipengaruhi oleh kualitas kegunaan (*Usability Quality*), yaitu kemudahan karyawan dalam mengoperasikan *website*, mudah dimengerti, dan navigasi yang mudah dan tata letak informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan karyawan, dimana *website* Ahead mempunyai menu yang mencakup informasi seperti data diri karyawan, slip gaji karyawan, hingga data keluarga karyawan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan kepegawaian. Kualitas informasi akademik (*Information Quality*) yang diberikan kepada karyawan sangat relevan, akurat, jelas dan dapat dipercaya, begitupun dengan kualitas layanan interaksi yang diberikan oleh *website* Ahead yang memberikan kemudahan karyawan dalam berinteraksi dengan admin, serta menjamin tingkat kepercayaan karyawan terhadap informasi yang diberikan oleh *website* Ahead. Secara keseluruhan kepuasan karyawan terhadap penggunaan layanan *website* Ahead secara efektif dan efisien telah memenuhi kebutuhan informasi karyawan yang aktif dalam menggunakan layanan tersebut dan berdasarkan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi (Adj. R²) sebesar 0,891. Hal ini berarti kontribusi kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan layanan interaksi (*Interaction Service Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah sebesar 89,1%.

REFERENCES

- [1] H. Susanto, S. Suparni, and L. A. Utami, "Analisa Kualitas Web Employee Self Service (Ess) Pada Pt. Pln Uipjbb Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 2, pp. 230–244, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i2.786.
- [2] B. N. Maharani, M. I. P. Nasution, and Triase, "Sistem Informasi Payroll Pegawai dengan Absensi QR Code," *J. Inform. dan Teknol. Pendidik.*, vol. 1, no. 1, pp. 23–35, 2021, doi: 10.25008/jitp.v1i1.9.
- [3] M. A. Athallah and K. Kraugusteliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *CogITO Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022, doi: 10.31154/cogito.v8i1.374.171-182.
- [4] A. E. Yudistira, B. T. Hanggara, and H. M. Az-Zahra, "Pengukuran Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode WebQual dan Importance and Performance Analysis," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 10, pp. 3571–3579, 2020.
- [5] R. E. Riyanto and O. S. Bachri, "Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Webqual 4.0," *J. Ilm. Intech Inf. Technol. J. UMUS*, vol. 1, no. 01, pp. 89–97, 2019, doi: 10.46772/intech.v1i01.41.
- [6] R. W. A. Rohma and I. K. D. Nuryana, "Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kepegawaian," *Emerg. Infomation Syst. Bus. Intell.*, vol. 03, no. 04, pp. 29–35, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47822%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/download/47822/39912>
- [7] Y. Suharto and E. Hariadi, "Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 12, no. 2, pp. 109–121, 2021, doi: 10.29244/jmo.v12i2.33917.
- [8] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [9] F. F. Maulyan, "Peran Pelatihan Guna Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pengembangan Karir: Theoretical Review," *J. Sain Manaj.*, vol. 1, no. 1, pp. 40–50, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.univbsi.id/index.php/jsm/index>.
- [10] S. Rahmatullah, D. S. Purnia, and R. Triasmoro, "Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0," *J. Kaji. Ilm.*, vol. 19, no. 2, pp. 158–164, 2019, [Online]. Available: www.njis.org.
- [11] Yuhefizar, *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan CMS Joomla*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2021.
- [12] W. D. D. Keni, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Berbelanja, Reputasi Website, Dan Kualitas Website Terhadap Minat Beli Online: Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi," *J. Manaj. Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 3, no. 1, pp. 102–109, 2019, doi: 10.24912/jmbk.v3i1.4933.
- [13] D. A. Liani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, vol. 8, no. 1, p. 34, 2020, doi: 10.24843/jim.2020.v08.i01.p04.
- [14] Roflin, *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*. PT. Nasya Expanding Management. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management, 2021.
- [15] B. Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guepedia.com, 2020.
- [16] L. A. Utami, A. Gani, and S. Suparni, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesi," *Komputika J. Sist. Komput.*, vol. 9, no. 1, pp. 25–34, 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i1.2849.
- [17] M. Anshori and S. Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Airlangga University Press. Surabaya, 2017.
- [18] M. P. Putri, H. Herawati, and I. P. Sari, "Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," *JOINTECS (Journal Inf. Technol. Comput. Sci.)*, vol. 6, no. 2, p. 99, 2021, doi: 10.31328/jointecs.v6i2.2369.
- [19] A. Aditya, Y. A. Kanthi, and S. Aminah, *Metodologi Penelitian Ilmiah Dalam Disiplin Ilmu Sistem Informasi*. Yogyakarta, 2022.
- [20] ICES, *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas Reabilitas*, no. March. Surabaya: Health Books Publishing, 2021.

- [21] E. Hartati, R. Indriyani, and I. Trianingsih, "Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda," *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 20, no. 1, pp. 47–58, 2020, doi: 10.30812/matrik.v20i1.736.
- [22] A. Latief, D. Rosalina, and D. Apiska, "Analisis Hubungan Antar Manusia terhadap Kinerja Karyawan," *J. Educ. Hum. Soc. Sci.*, vol. 1, no. 3, pp. 127–131, 2019, doi: 10.34007/jehss.v1i3.34.
- [23] F. Al Faqih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah Pt Bank Sumut Kcp Syariah Karya," *Al-Infaq J. Ekon. Islam*, vol. 11, no. 1, p. 22, 2020, doi: 10.32507/ajei.v11i1.506.