

Analisis Kualitas Website Editornews.Id dengan Metode Webqual 4.0

Nita Christine, Benni Purnama, Herry Mulyono*

Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia
Email:¹nitachristine2001@gmail.com, ²bennipurnama@unama.ac.id, ³herrymulyono13@gmail.com
Email Penulis Korespondensi: herrymulyono13@gmail.com

Abstrak—Editornews.id adalah salah satu situs berita online di Kota Jambi, yang memiliki beberapa permasalahan yang sering dirasakan oleh pengguna, seperti iklan yang berlebihan, berita yang tidak tepat waktu dan belum terdapatnya kolom untuk berinteraksi secara langsung dalam website. Dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada website Editornews.id. Dengan tujuan untuk menganalisis kualitas website dan pengaruh masing-masing variabel terhadap user satisfaction. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dengan tujuan mengetahui kualitas website, kinerja website dan harapan pengguna menggunakan variabel Usability, Information Quality, Service Interaction Quality dan User Satisfaction dengan jumlah sampel 230 responden. Analisis data diolah dengan software SPSS. Adapun hasil berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel Usability (X1) berpengaruh terhadap User Satisfaction, variabel Information Quality (X2) tidak berpengaruh terhadap User Satisfaction, variabel Service Interaction Service (X3) berpengaruh terhadap User Satisfaction dan variabel Usability (X1), Information Quality (X2), Service Interaction Quality (X3) bersama-sama berpengaruh terhadap User Satisfaction. Sehingga Editornews.id harus meningkatkan reputasi dan tampilan website serta memperbaiki sistem penyampaian informasi dalam website.

Kata Kunci: Webqual 4.0; Usability; Information Quality; Service Interaction Quality; Kepuasan Pengguna; Editornews.id

Abstract—Editornews.id is one of the online news sites in Jambi City, which has several problems that are often felt by users, such as excessive advertising, news that is not timely and there is no column for direct interaction on the website. From these problems, researchers are interested in researching the Editornews.id website. To analyze website quality and the influence of each variable on user satisfaction. This study uses the WebQual 4.0 method to know website quality, website performance, and user expectations using Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, and User Satisfaction variables with a sample size of 230 respondents. Data analysis is processed with SPSS software. The results based on the results of the analysis show that the Usability variable (X1) affects User Satisfaction, the Information Quality variable (X2) has no effect on User Satisfaction, the Service Interaction Service variable (X3) affects User Satisfaction and the Usability variable (X1), Information Quality (X2), Service Interaction Quality (X3) together affect User Satisfaction. So Editornews.id must improve the reputation and appearance of the website and improve the information delivery system on the website.

Keywords: Webqual 4.0; Usability; Information Quality; Service Interaction Quality; User Satisfaction; Editornews.id

1. PENDAHULUAN

Sekarang ini, teknologi sudah melalui perkembangan yang pesat. Dengan hadirnya teknologi berdampak besar bagi kehidupan manusia. Teknologi mempermudah berbagai aktivitas sehari-hari masyarakat dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam aktivitas. Teknologi informasi dan komunikasi telah mengalami perkembangan yang cepat. Teknologi informasi dan komunikasi dapat berkembang karena adanya internet, dengan adanya internet kegiatan belajar, belanja, komunikasi, bekerja dan kegiatan lainnya dapat setiap saat. Semua layanan dalam internet disampaikan dalam bentuk website, website sendiri adalah kumpulan web yang mengandung informasi berupa teks, gambar, foto, dan video.

Teknologi internet menjadikan komunikasi lebih mudah dan efektif, selain perkembangan teknologi komunikasi seperti telepon, radio, televisi bahkan smartphone media massa juga telah berkembang sekarang ini sebagian besar kegiatan jurnalistik telah menjangkau sampai kepada media online. Media online merupakan sebuah media yang dapat diakses secara online di internet. Media online merupakan media yang khusus menyajikan berbagai karya jurnalistik secara daring, sedangkan portal web adalah sebuah website yang menyediakan layanan informasi tersebut. Menurut Romli media online dapat dikategorikan sebagai, portal website, radio online, TV online dan email [1]. Editornews.id merupakan salah satu portal berita online yang berbasis di Kota Jambi.

Metode WebQual 4.0 sendiri adalah metode yang diaplikasikan untuk menganalisis dan memperkirakan kualitas sebuah website dari sudut pandang pengguna yang didasarkan pada instrumen-instrumen penelitian yang dikategorikan menjadi tiga variabel bebas yaitu usability (penggunaan), information quality (kualitas informasi) dan services interaction (kualitas interaksi) [2]. Usability berhubungan dengan rancangan tampilan dari website, navigasi website dan pengalaman pengguna [3]. Information Quality didasari pada keabsahan informasi, informasi yang dapat dipercaya, format penyajian informasi dan penyampaian informasi yang mudah dimengerti [4]. Variabel service interaction quality berkaitan dengan reputasi, keamanan yang diberikan, kemudahn proses, kepercayaan yang didapat [5]. Menurut Kotler dan Keller [6] kepuasan pengguna merupakan suatu perasaan yang timbul dalam diri seseorang sebagai hasil dari membandingkan persepsi kinerja produk terhadap ekspektasi sebagai pengguna. Jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi maka pengguna tidak merasa puas. Sedangkan, jika hasil kerja sesuai dengan harapan, pengguna akan merasa puas. Selanjutnya, jika hasil kerja melebihi harapan maka pengguna akan merasa sangat puas atau senang.

Mengacu pada uraian yang telah dijelaskan dimana website Editornews.id merupakan website berita yang berbasis di Kota Jambi, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mengenai kepuasan pengguna yang menggunakan website Editornews.id. untuk mengukur kepuasan pengguna, digunakan metode Webqual 4.0 karena dapat membantu mengetahui apakah pengguna telah merasa puas terhadap website. Permasalahan yang ditemukan dalam website Editornews.id adalah informasi dalam Editornews.id belum diperbaharui secara real time, belum adanya tempat

pengguna atau pembaca untuk menyampaikan saran dan masukkan kepada pihak redaksi (kolom komentar) dan banyaknya iklan sering mengganggu pembaca saat mengakses website Editornews.id.

Dari beberapa penjabaran yang telah dijabarkan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut menganalisis kualitas website Editornews.id dan menganalisis pengaruh variabel-variabel dalam metode Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna. Sebelumnya telah dilakukan penelitian terkait analisis kepuasan pengguna, diantaranya oleh Farrel (2021) [7] hasil dari penelitian yang dilakukan pada website Portal Berita dan Opini Mojok menemukan bahwa dari 3 variabel Webqual variabel service interaction quality tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel usability dan information quality berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, penelitian oleh Agusti (2020) [8] hasil dari penelitian yang dilakukan pada website Tribunnews.com kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas visual memiliki hubungan yang spesifik terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan interaksi tidak memiliki hubungan yang spesifik terhadap kepuasan pengguna. Berikutnya adalah penelitian oleh Susanti (2018) [9] hasil dari penelitian Layanan Portal Media Online Kota Jogja.com menunjukkan usability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan information quality dan service interaction quality tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Monalisa (2016) [10] hasil dari penelitian ini menjelaskan secara langsung keterkaitan variabel Webqual dengan kepuasan mahasiswa sebesar 35,4% sedangkan sisanya 64,6% ditujukan untuk variabel lainnya. Terakhir penelitian oleh Amelia (2020) [11]–[13] hasil dari penelitian ini variabel kegunaan dan variabel kualitas interaksi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna namun variabel kualitas informasi tidak berpengaruh secara parsial. Penelitian yang telah dijabarkan diatas merupakan penelitian-penelitian yang menjadi acuan untuk menggunakan metode WebQual 4.0 sebagai metode untuk mengukur kualitas website [14]–[16], berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya ketiga variabel WebQual yaitu usability, information quality dan service interaction quality berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website baik berpengaruh secara signifikan maupun tidak signifikan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sejenis yang dicantumkan diatas adalah adanya penambahan hipotesis yaitu ketiga variabel dalam WebQual secara simultan atau secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

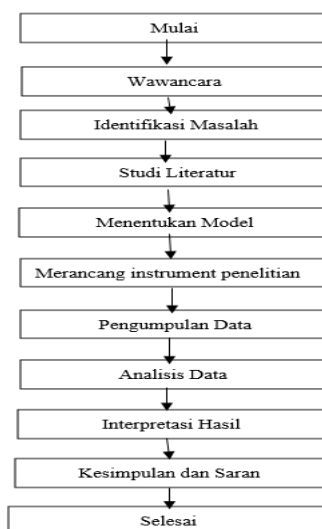
2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Secara umum, peneliti melakukan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh nilai atau untuk mengetahui tingkat kepuasan akhir terhadap kualitas website berita online serta untuk melakukan pengujian terhadap beberapa hipotesis yang memiliki hubungan antara kepuasan pengguna website dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya [17].

2.2 Kerangka Kerja

Kerangka kerja penelitian merupakan rangkaian tahapan-tahapan yang terstruktur dan jelas dalam sebuah penelitian. Kerangka kerja pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



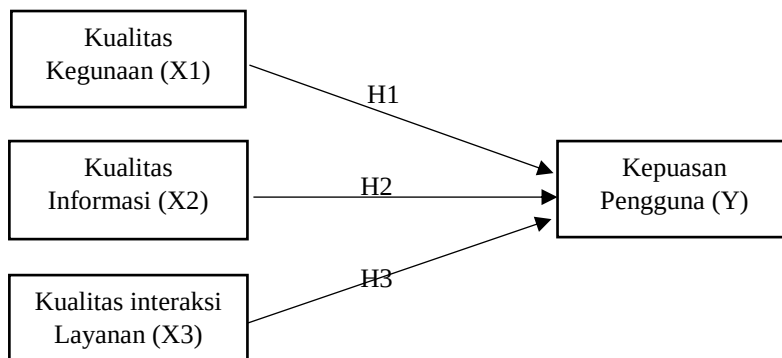
Gambar 1. Kerangka kerja penelitian

Pada gambar 1 di atas ditampilkan hasil kerangka kerja penelitian antara lain dimulai dari tahapan wawancara, identifikasi masalah, studi literatur, menentukan model, merancang instrument penelitian, pengumpulan data, analisis data, interpretasi hasil, kesimpulan dan saran. Dengan melakukan langkah-langkah di atas diharapkan tujuan dalam

penelitian ini tercapai antara untuk menganalisis kualitas website Editornews.id serta menganalisis pengaruh masing-masing variabel dalam Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya juga diharapkan manfaat dari penelitian ini antara lain dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi perkembangan kualitas website Editornews.id. serta bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan pembelajaran dan acuan untuk penelitian sejenis

2.3 Konseptual Model

Pada penelitian ini model yang digunakan adalah WebQual 4.0 yang memiliki tiga variabel yang kemudian ditambahkan satu variabel lain yaitu variabel kepuasan pengguna. Kerangka pemikiran dari model penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Konseptual Model Penelitian [18]

2.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dilakukan dengan kuesioner yang akan disebarakan kepada pengguna website Editornews.id secara online melalui Whatsapp dan juga secara offline. Penyebaran kuesioner hybrid dilakukan guna mendapatkan jumlah responden yang sesuai dengan kebutuhan dan untuk menghemat waktu pengumpulan.

Penelitian ini akan menggunakan teknik sampling probability sampling yakni teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan teknik simple random sampling yakni pengambilan anggota sampel dari anggota dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu [19]. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan perhitungan menggunakan rumus Slovin di bawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

e = margin error yang ditoleransi

Populasi pengguna website Editornews.id di Kota Jambi berjumlah 530, dengan toleransi error sebesar 5% maka berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin didapatkan sampel sebanyak 227,956 maka peneliti akan mengambil sampel minimal 228 responden.

2.5 Skala Pengukuran Data

Skala Likert dikembangkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932 untuk mengukur sikap sosial. Pengukuran ini awalnya diciptakan untuk mengukur sikap ataupun pendapat seseorang terhadap hubungan internasional, konflik ekonomi, konflik politik maupun konflik agama.

Tabel 1. Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Tabel 1 adalah skala likert dengan pernyataan antara lain Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, Sangat Setuju. Ukuran Likert ini digunakan untuk mengukur sikap ataupun pendapat seseorang tipe pengukuran ini juga dapat digunakan untuk mengukur persepsi dan karakteristik psikis manusia dan untuk mengukur kepribadian terhadap fenomena sosial yang sedang terjadi [19].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

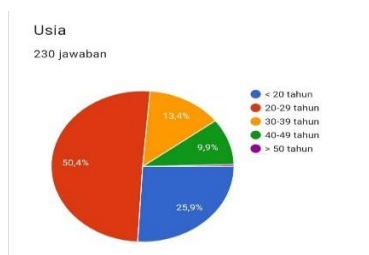
3.1.1 Profil Responden

Data responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan durasi saat mengakses website. Gambar 3 merupakan profil responden berdasarkan jenis kelamin.



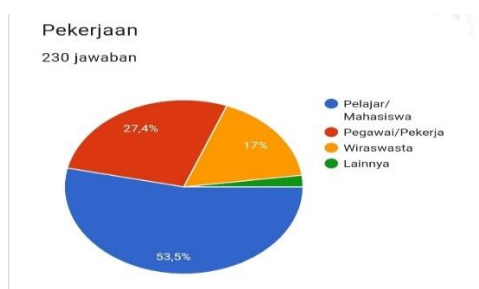
Gambar 3. Data Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar 3 diketahui bahwa responden didominasi oleh perempuan dengan persentase 59,6% dengan jumlah 137 responden dan laki-laki 40,4% dengan jumlah 93 responden. Gambar 3 merupakan profil responden berdasarkan usia.



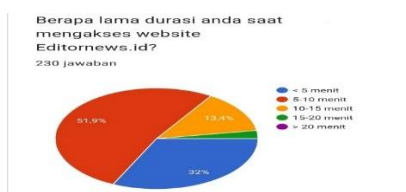
Gambar 4. Data Usia Responden

Berdasarkan gambar 4, menunjukkan bahwa dari 230 data responden yang digunakan dalam analisis ini didominasi oleh responden dengan usia 20-29 tahun dengan persentase 50,4% dengan jumlah 117 responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang berusia <20 tahun dengan persentase 25,9% dengan jumlah 60 responden. Responden dengan usia 30-39 tahun berjumlah 31 responden dengan persentase 13,4%, responden dengan rentang usia 40-49 tahun dengan persentase 9,9% dengan jumlah 23 responden dan responden yang berusia >50 tahun berjumlah 1 responden dengan persentase 0,4%. Data responden berdasarkan pekerjaannya dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Data Pekerjaan Responden

Berdasarkan hasil kuesioner responden didominasi oleh pelajar dan mahasiswa dengan persentase 53,5% yang berjumlah 123 responden, diikuti oleh pegawai/ pekerja dengan persentase 27,4% dengan jumlah 63 responden. Selanjutnya responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 39 responden dengan persentase 17% dan pekerjaan lainnya dengan persentase 2,2% dengan jumlah 5 responden. Data responden berdasarkan lama durasi saat mengakses website Editornews.id dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Data Lama Durasi Akses Responden

Berdasarkan data diatas rata-rata responden mengakses website selama 5-10 menit dengan persentase 51,9% yang berjumlah 120 responden, selanjutnya dengan durasi <5 menit berjumlah 74 responden dengan persentase 32%. Responden yang mengakses website dengan durasi 10-15 berjumlah 31 responden dengan persentase 13,4% dan durasi 15-20 menit memiliki persentase 2,6% dengan jumlah 6 responden. Sedangkan untuk responden dengan durasi mengakses >20 menit tidak dijumpai.

3.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.1.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik instrument digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur, untuk menguji validitas konstruk yang dilakukan dengan cara mengorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya [20] .

Tabel 2. Uji Validitas

		Correlations				
		X1	X2	X3	Y	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.576**	.290**	.439**	.735**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230
X2	Pearson Correlation	.576**	1	.513**	.377**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	230	230	230	230	230
X3	Pearson Correlation	.290**	.513**	1	.430**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	230	230	230	230	230
Y	Pearson Correlation	.439**	.377**	.430**	1	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	230	230	230	230	230
TOTAL	Pearson Correlation	.735**	.832**	.776**	.685**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	230	230	230	230	230

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel diatas nilai rhitung usability (X1) $0,735 > r_{tabel} 0,129$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel usability valid dan signifikan. Variabel information quality (X2) juga menunjukkan nilai rhitung $0,832 > r_{tabel} 0,129$ dan dengan signifikansi $0,000 < 0,005$ yang berarti variabel information quality juga valid dan signifikan.

Variabel service interaction quality (X3) dengan nilai rhitung $0,776 > r_{tabel} 0,129$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$, maka variabel service interaction quality valid dan signifikan. Selanjutnya, variabel kepuasan pengguna (Y) dengan nilai rhitung $0,685 > r_{tabel} 0,129$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ maka variabel kepuasan pengguna valid dan signifikan.

3.1.2.2 Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	23

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	230	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	230	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Dari hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,7, sehingga jawaban responden dari variabel penelitian ini reliabel sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

3.1.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen [21] . Dengan menggunakan SPSS, regresi linier berganda didapatkan hasil Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.359	1.579		2.128	.034
USABILITY	.269	.055	.335	4.896	.000
1 INFORMATION QUALITY	.012	.052	.017	.229	.819
SERVICE INTERACTION QUALITY	.200	.040	.324	4.977	.000
a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA					

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4 diatas dapat dijelaskan melalui model regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

(1)

$$Y = 3,359 + 0,269 X_1 + 0,012 X_2 + 0,200 X_3$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta = 3,359. Artinya variabel Usability, Information Quality, Service Interaction Quality dianggap sama dengan nol.
2. Koefisien regresi Usability = 0,269X₁. Artinya jika variabel Usability mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,269.
3. Koefisien regresi Information Quality = 0,012X₂. Artinya jika variabel Information Quality mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,012.
4. Koefisien regresi Service Interaction Quality = 0,200X₃. Artinya jika variabel Service Interaction Quality mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,200.

3.2 Uji Hipotesis t

Uji T dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial [21]. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% dan nilai t tabel 2,641. Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS didapatkan hasil seperti pada Tabel 5 yang hasil pengujian secara parsial sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
	(Constant)	3.359	1.579		2.128	.034
1	USABILITY	.269	.055	.335	4.896	.000
	INFORMATION QUALITY	.012	.052	.017	.229	.819
	SERVICE INTERACTION QUALITY	.200	.040	.324	4.977	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

1. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi untuk variabel Usability, diperoleh nilai t hitung 4,896 > t tabel sebesar 2,614. Dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel usability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil ini, maka H1 diterima.
2. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi untuk variabel Information Quality, diperoleh nilai t hitung 0,229 < t tabel sebesar 2,614. Dengan nilai signifikan 0,819 > 0,05 dapat disimpulkan bahwa secara parsial information quality tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pen pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, maka H2 ditolak.
3. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi untuk variabel service interaction quality, diperoleh nilai t hitung 4,977 > t tabel sebesar 2,614. Dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 dapat disimpulkan bahwa secara parsial service interaction quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, maka H3 diterima.

3.3 Uji Hipotesis f

Uji f berfungsi untuk menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat [20]. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	328.164	3	109.388	31.245	.000 ^b
Residual	791.232	226	3.501		
Total	1.119.396	229			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA
b. Predictors: (Constant), SERVICE INTERACTION QUALITY, USABILITY, INFORMATION QUALITY

Berdasarkan tabel 6 dapat diperoleh nilai F hitung 31,245 > F tabel sebesar 1,872 dengan taraf signifikan sebesar 0,000. Ini menunjukkan bahwa taraf signifikan F hitung lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Artinya bahwa variabel usability, information quality dan service interaction quality secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima.

3.4 Koefisien Determinan (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen [22]. Berdasarkan analisis data pada penelitian ini didapatkan nilai koefisien determinasi seperti pada tabel 7.

Tabel 7. Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.541 ^a	.293	.284	187.110

a. Predictors: (Constant), USABILITY, SERVICE INTERACTION QUALITY, INFORMATION QUALITY

Berdasarkan tabel diatas nilai R square adalah 0,293% atau 29,3% yang menunjukkan bahwa kemampuan model usability (X1), information quality (X2) dan service interaction quality (X3) menerangkan variasi variabel kepuasan pengguna (Y) sebesar 29,3% dan sisanya dipengaruhi variabel independen lainnya sebesar 70,7%.

3.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis t diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis Pertama menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh Usability (X1) terhadap Kepuasan Pengguna adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (4,896) > t_{tabel} (2,614)$. Sehingga H1 pada penelitian ini diterima dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel usability (X1) terhadap Kepuasan Pengguna website Editornews.id. Berdasarkan analisis hasil penelitian pada variabel Usability didapatkan dua indikator dengan nilai terbesar yaitu indikator website mudah untuk dipelajari pengoperasiannya dan indikator website memiliki tampilan yang menarik, maka dapat ditingkatkan dengan mempermudah tampilan dan menyederhanakan tampilan website.
2. Hipotesis Kedua menunjukkan hasil pengolahan data berupa nilai signifikansi untuk pengaruh Information Quality (X2) terhadap Kepuasan Pengguna adalah sebesar $0,819 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,229 < \text{nilai } t_{tabel} 2,614$. Sehingga H2 pada penelitian ini ditolak dan dapat disimpulkan bahwa information quality tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna website Editornews.id. Berdasarkan hasil penelitian terhadap variabel Information Quality didapatkan dua indikator dengan nilai terbesar yaitu indikator website menyampaikan berita yang relevan dan website menyampaikan berita tepat waktu, maka penyampaian berita dan waktu penyampaian berita harus lebih diperhatikan lagi dan ditingkatkan.
3. Hipotesis Ketiga menunjukkan hasil pengolahan data berupa nilai signifikansi untuk pengaruh Interaction Service Quality (X3) terhadap Kepuasan Pengguna adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,977 > \text{nilai } t_{tabel} 2,614$. Sehingga H3 pada penelitian ini diterima dan dapat disimpulkan bahwa interaction service quality berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna website Editornews.id. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel Service Interaction Quality didapatkan dua indikator dengan nilai terbesar yaitu indikator website memiliki citra yang baik dan indikator website dengan mudah menarik minat dan perhatian, maka website harus meningkatkan reputasi yang baik dan tetap menjaga kepercayaan pengguna dalam menyampaikan informasi.
4. Hipotesis Keempat dapat dilihat pada tabel 5.10 pada uji f. berdasarkan hasil nilai signifikansi yang didapat $0,000 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} 31,245 > f_{tabel} 1,872$ dapat disimpulkan bahwa H4 diterima dan dapat diketahui bahwa Usability, information quality dan interaction service quality secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari pengolahan dan analisis data kuesioner yang telah disebarkan pada 230 responden pengguna website Editornews.id menggunakan metode Webqual 4.0. penelitian ini mengukur kepuasan pengguna terhadap website Editornews.id menggunakan metode Webqual 4.0. pengukuran tersebut dilakukan dengan 3 variabel yaitu, usability, information quality dan service interaction quality. Data responden yang berhasil dikumpulkan

melalui kuesioner kemudian diolah menggunakan SPSS. Dari pengujian hipotesis, didapatkan bahwa variabel usability dan service interaction quality mempengaruhi meningkatnya kepuasan pengguna, pada variabel usability, indikator pengoperasian mudah dipelajari dan indikator memiliki tampilan yang menarik memiliki pengaruh yang besar sehingga website dapat meningkatkan desain website dan mempermudah berbagai fitur yang terdapat pada website dengan cara menyederhanakan tampilan website dan mengatur ulang desain website. Sedangkan pada variabel service interaction quality, indikator memiliki citra yang baik dan indikator mudah menarik minat dan perhatian saya berpengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna sehingga website dapat mempertahankan citra yang ada dan tetap mengedepankan kepuasan pengguna dengan tetap mengikuti kaidah dalam menyampaikan informasi dan mengutamakan kepuasan pengguna website. Pada penelitian ini variabel information quality tidak berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna, indikator pada information quality yang berpengaruh besar adalah indikator menyampaikan informasi yang relevan dan indikator menyampaikan informasi tepat waktu. Dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, informasi yang diberikan dan layanan yang diberikan website Editornews.id secara bersama-sama berdampak positif dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

REFERENCES

- [1] M. R. Asep Samsul, *Jurnalistik Online: Panduan Mengelola Media Online*. Bandung: Nuansa Cendikia, 2012.
- [2] S. J. Barnes and R. Vidgen, "Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange," *Ind. Manag. Data Syst.*, vol. 103, no. 5–6, pp. 297–309, 2003, doi: 10.1108/02635570310477352.
- [3] R. A. Kurniawati, A. Kusyanti, and Y. T. Mursityo, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0," 2018.
- [4] A. Al Baiti and A. Rachmadi, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA," 2017.
- [5] C. L. Sari and S. Wibowo, "Analisis Kualitas Website UDATA.ID Telkom Digital Service Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," vol. 3, no. 2, p. 38, 2017.
- [6] K. Kotler, *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran by Philip Kotler Gary Armstrong*, 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2014.
- [7] M. J. Farrell, H. Muslimah Az-Zahra, and R. I. Rokhmawati, "Analisis Kualitas Website Portal Berita Dan Opini Mojok.Co Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis," 2021.
- [8] R. Agusti, M. S. Ariyanti, and M. S. Yudha Febrianta, "PENGARUH KUALITAS WEBSITE TRIBUNNEWS.COM TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 THE EFFECT OF TRIBUNNEWS.COM WEBSITE QUALITY ON USER SATISFACTION WITH WEBQUAL 4.0 METHOD."
- [9] E. Susanti and R. Septrisulviani, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL MEDIA ONLINE KOTA JOGJA.COM TERHADAP PENGGUNA AKHIR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0."
- [10] S. Monalisa et al., "Analisis kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau)," *ejournal.uin-suska.ac.id*, vol. 13, no. 2, pp. 181–189, 2016.
- [11] L. Amelia, "Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 180–188, Sep. 2020, doi: 10.35957/JTSI.V1I2.515.
- [12] D. Levia and Mhubaligh, "Analisis Proses Produksi CPO Untuk Mengidentifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Mutu CPO," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 2, no. 2, pp. 82–89, 2023, doi: 10.55826/tmit.v2i2.72.
- [13] E. Rasywir, R. Sinaga, and Y. Pratama, "Analisis dan Implementasi Diagnosis Penyakit Sawit dengan Metode Convolutional Neural Network (CNN)," *J. Paradig. UBSI*, vol. 22, no. 2, pp. 117–123, 2020.
- [14] S. Nurajizah, N. A. Ambarwati, and S. Muryani, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Internet Service Provider Terbaik Dengan Metode Analytical Hierarchy Process," *JURTEKSI (Jurnal Teknol. dan Sist. Informasi)*, vol. 6, no. 3, pp. 231–238, 2020, doi: 10.33330/jurteksi.v6i3.632.
- [15] N. Asnawi, "Pengukuran Usability Aplikasi Google Classroom Sebagai E-learning Menggunakan USE Questionnaire (Studi Kasus: Prodi Sistem Informasi UNIPMA)," *Res. Comput. Inf. Syst. Technol. Manag.*, vol. 1, no. 1, p. 17, 2018, doi: 10.25273/research.v1i1.2451.
- [16] R. A. Setyawan and W. F. Atapukan, "Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert," *Compiler*, vol. 7, no. 1, pp. 54–61, 2018, doi: 10.28989/compiler.v7i1.254.
- [17] D Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- [18] S. J. Barnes and R. Vidgen, "An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. How to assess the influence of a scholar/paper/research stream View project Branding View project," 2002.
- [19] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [20] I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*, 8th ed., vol. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- [21] A. Prastito, *Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12*. Jakarta: PT Elex Media Computindo, 2004.
- [22] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.