

# Analisis Web Smash Pada PT. Hitachi Channel Solutions Indonesia Jakarta Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0

Normah<sup>1</sup>, Komarudin<sup>2</sup>, Bakhtiar Rifai<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Sistem Informasi

<sup>2</sup>Informatika

Email: <sup>1</sup>normah.nor@nusamandiri.ac.id, <sup>2</sup>komarudin.fy3@gmail.com, <sup>3</sup>bakhtiar.bri@nusamandiri.ac.id

## Abstrak

PT. Hitachi Channel Solutions Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ATM sejak tahun 2016 hingga saat ini. Pada perusahaan tersebut memiliki sebuah website yaitu web smash bahwa aplikasi ini digunakan untuk pembuatan tiket. team call center atau dispatcher akan membuat ketika ada pelaporan kendala pada mesin ATM oleh pihak client pelaporan tersebut dilakukan melalui telp/email ke team call center. Dari hasil pelaporan tersebut direkap dan dibuatkan tiket melalui web smash tiket tersebut akan masuk ke team teknisi ATM untuk dilakukan pengecekan setelah kendala ATM sudah diperbaiki maka teknisi mengkonfirmasi ke team call center untuk dilakukan close tiket. Dalam penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kualitas web smash dimana ada beberapa ditemukan kendala pada web smash yaitu terkait situs yang diakses sering bermasalah seperti lambat dan kurangnya intraksi antar pengguna sehingga perlu dilakukan pengembangan untuk dapat meningkatkan kualitas web smash. Dari hasil penelitian menggunakan metode webqual 4.0 dan software SPSS Versi 22 pada uji T dan uji F ditemukan hasil signifikansi untuk variabel X3 (Kualitas Intraksi Layanan) yaitu 0.000 hasil tersebut lebih kecil dari 0,05 yang artinya pada variabel tersebut sangat mempengaruhi kualitas dari web smash untuk meningkatkan kualitas web smash bagi pengguna perlu adanya inovasi penambahan fitur-fitur agar dapat saling berintraksi antar sesama pengguna dan dapat mempermudah saling bertukar informasi.

**Kata kunci:** *Smash, HCS-IDN, Webqual 4.0*

## Abstract

*PT. Hitachi Channel Solutions Indonesia is a company engaged in the ATM sector since 2016 until now. The company has a website, namely web smash that this application is used for ticket making. The call center team or dispatcher will make when there is a report of a problem in the ATM machine by the client, the reporting is done by phone/email to the call center team. From the results of the report, it is summarized and made a ticket through web smash, the ticket will enter the ATM technician team to be checked, after the ATM problem has been fixed, the technician confirms to the call center team to close the ticket. In this study, it aims to conduct a web smash quality analyst where there are several obstacles found in web smash, namely related to sites that are accessed often have problems such as slow and lack of penetration between users so that development needs to be carried out to be able to improve the quality of web smash. From the results of the research using the webqual 4.0 method and SPSS Version 22 software, In the T test and F test, the significance result for the X3 variable (Service Penetration Quality) was found to be 0.000, the result was smaller than 0.05 which means that the variable greatly affects the quality of the web smash to improve the quality of the web smash for users, it is necessary to innovate the addition of features so that they can interact with each other and can facilitate the exchange of information.*

**Keywords:** *Smash, HCS-IDN, Webqual 4.0*

## 1. PENDAHULUAN

PT. Hitachi Channel Solutions Indonesia didirikan sejak 11 November 2015 dan awal beroperasi 01 April 2016, PT. Hitachi Channel Solutions Indonesia adalah perusahaan termuka dibidang solusi teknologi informasi, terutama dibidang ATM yang telah menciptakan dan menerapkan inovasi secara global yang mengarah pada efisiensi yang lebih besar dan layanan yang ditingkatkan untuk lembaga keuangan, pelanggan dan pengguna lainnya.

terkait dengan permasalahan yang biasanya dilaporkan oleh pelanggan kepada team dispatcher yaitu kendala pada mesin ATM seperti mesin tidak dapat mengeluarkan uang, ATM Offline dan mesin ATM hank.

Pelanggan biasanya menyampaikan keluhan melalui telepon atau email ke team dispatcher dan team dispatcher akan membuat tiket pelaporan melalui halaman web smash sesuai informasi kendala yang disampaikan oleh pelanggan, karena pengguna web smash sering mengeluhkan terkait performa atau kualitas web smash yang digunakan sering error atau lemot sehingga terjadinya kegagalan saat melakukan submit tiket, pada permasalahan ini penulis ingin melakukan pemeriksaan kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (Andriansyah Nining; Putri, Sukmawati Anggraeni, 2018).

Dalam analisis ini, pengguna dapat menggunakan webqual untuk mengevaluasi kualitas website, yang membantu pihak developer mengubah kualitas web sesuai dengan bagaimana persepsi pengguna. variabel usability (kegunaan), Information Quality (kualitas informasi) dan Service Intraction quality (kualitas interaksi layanan) adalah variabel yang bisa diukur melalui metode webqual 4.0 dari ketiga variable tersebut dapat menjadi solusi permasalahan pada development dalam menangani kebutuhan pengguna terhadap kualitas web smash yang dikelola perusahaan (Farlevi, 2023)

Dalam rangka untuk melakukan evaluasi yang komprehensif terhadap kualitas situs web, metode yang terstruktur dan dapat diandalkan sangat dibutuhkan yaitu menggunakan metode WebQual 4.0 karena salah satu cara untuk mengukur kualitas situs web adalah menggunakan webqual berdasarkan perspektif pengguna (Purwandani & Syamsiah, 2021).

Dengan memperhatikan latar belakang ini, penelitian mengenai analisis web smash pada PT. Hitachi Channel Solutions Indonesia menganalisis menggunakan metode WebQual 4.0 yang diharapkan dapat memberikan wawasan atau masukan bagi team development perusahaan dalam mengoptimalkan kinerja situs web mereka dan meningkatkan pengalaman pengguna

Untuk mengidentifikasi masalah ini yaitu kurangnya keterbatasan intraktivitas antara pengguna dengan user seperti komentar atau penilaian yang belum tersedia dalam web smash sehingga tidak dapat langsung memberikan penilaian atau komentar terhadap layanan perusahaan .

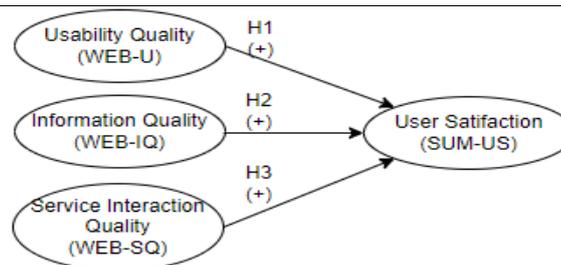
Rumusan ini di buat untuk dapat meningkatkan kualitas web smash di antaranya bagaimana PT. Hitachi Channel Solutions dapat melakukan analisis web dengan efektif dan efisien untuk mendapatkan kualitas web dan kepuasan bagi pengguna, bagaimana metode Webqual dapat diterapkan untuk mengatasi masalah yang dihadapi PT. Hitachi Channel Solutions Indonesia dalam melakukan analisis web, Apakah ada aspek lain yang harus diperhatikan dalam menerapkan metode webqual untuk mendapatkan hasil yang maksimal terkait peningkatan kualitas web SMASH. penelitian ini yaitu membahas tentang analisis web dengan menggunakan webqual 4.0

## **2. LANDASAN TEORI**

Pada landasan teori ini akan dibahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan “Analisis Web Smash Pada PT. Hitachi Channel Solutions Indonesia Jakarta Menggunakan Metode Webqual 4.0” web smash saat ini memberi pengaruh yang positif untuk perusahaan, namun web smash sering mengalami kendala error atau lemot dan tidak ada intraksi antar pengguna dimana perbaikan itu perlu dilakukan untuk mempermudah pengguna dalam mengakses web smash dan bertukar informasi.

Analisis adalah pandangan atau fokus terhadap sesuatu, fakta atau fenomena sehingga dapat dibagi menjadi bagian-bagian kecil dan memahami bagaimana semuanya berhubungan satu sama lain. analisis oleh karena itu dapat disimpulkan sebagai kemampuan untuk memecah data menjadi bagian yang lebih kecil dan lebih mudah dipahami (Hidayat & Mukhlisin, 2020). Website adalah cara yang luas untuk menyebarkan informasi website sering digunakan untuk menerbitkan artikel ilmiah, jurnal, pembelajaran akademik (Jogiyanto, 2005).

Webqual telah didirikan sejak tahun 1998 dan telah berkembang hingga versi terbarunya, telah mengalami perubahan dalam penyusunan dimensi dan detail pertanyaan (Webqual, 2017). Untuk menilai suatu website, webqual pada dasarnya memiliki tiga variabel: kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan intreraksi layanan (service intraction). Dalam analisis website ini, penulis menggunakan metode webqual 4.0 untuk menilai empat variabel: kegunaan, informasi, intraksi dan kepuasan pengguna (Nada & Setyoningsih, 2019). Seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut



Gambar 1. Desain Web Qual 4.0

Berikut penjelasan variabel-variabel webqual menurut jurnal (Purwandani & Syamsiah, 2021). sebagai berikut :

1. *Usability* (Kualitas Penggunaan)  
Mutu atau kualitas yang terkait dengan website, mulai dari tampilan, kemudahan dalam navigasi, peetakan informasi kesesuaian tampilan dengan jenis website. Desain yang menarik dan juga kemudahan dalam menggunakan situs website bagi pengguna.
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)  
Dapat dilihat dari pantas atau tidaknya informasi yang ditampilkan di website, apakah informasi yang disajikan dapat dipercaya dan memiliki akurasi yang tepat.
3. *service intraction* (Interaksi Layanan)  
Mutu dari interaksi layanan yang diterima oleh pengguna ketika mengunjungi website yang terwujud dalam bentuk kepercayaan dan simpati.
4. *User Satisfaction/overall* (Kepuasan Pengguna)  
Variabel dependen ini menunjukkan bahwa tampilan situs website secara keseluruhan normal.

SPSS buat oleh IBM pada tahun 1968 dan menjadi salah satu alat analisis statistik SPSS adalah program yang dapat digunakan dengan keahlian analitis data yang cukup baik dan sistem manajemen data dalam konteks grafik. Pengoperasiannya mudah dan kotak dialog sederhana serta menu deskriptif (Bhirawa, 2020), Skala Likert merupakan metode untuk pengukuran tingkat kepuasan pengguna, sekala likert dikembangkan oleh likert pada tahun 1932. Skala likert dianggap sebagai suatu sekala psikometrik yang sering digunakan dalam survei dan merupakan sekala paling umum digunakan dalam penelitian (Nempung et al., 2015). Sekala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang dan sekelompok orang tentang fenomena sosial. variable yang diukur diubah menjadi indikator variabel, kemudian digunakan sebagai tolak ukur untuk menyusun bagian-bagian pertanyaan (Nugroho & Sari, 2016).

Populasi adalah semua elemen dalam penelitian, termasuk objek dan subjek yang memiliki karakteristik tertentu. Oleh karena itu populasi adalah semua orang, hewan, peristiwa atau benda yang tinggal bersama disuatu tempat yang direncanakan dengan demikian populasi dapat didefinisikan sebagai kesimpulan dari hasil penelitian (Amin et al., 2023). Sampele adalah bagian dari kelompok yang berfungsi sebagai sumber data studi. Dengan kata lain sampel hanyalah sebagian dari populasi yang dapat digunakan untuk menggambarkan populasi secara keseluruhan (Amin et al., 2023).

Penelitian ini mendapatkan refrensi dari penelitian sebelumnya di antaranya.

1. "Pengukuran Kualitas *Website* Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0". analisis ini bertujuan untuk menentukan kualitas situs bergantung pada persepsi pengguna adalah suatu hal-hal yang harus diketahui dan dievaluasi penyedia. metode webqual 4.0 telah berhasil diterapkan pada penelitian sejenis dengan pengukuran kualitas *website*. Metode webqual 4.0 memiliki beberapa dimensi diantaranya *usability*, *interactiin quality* dan *overall impresson*. Hasil kepuasan pengguna dalam penelitian menggunakan metode webqual 4.0 yaitu 51,9% (Rohman & Kurniawan, 2017).

2. "Analisis Kualitas Layanan *Website E-Commerce* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4. Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Lazada Indonesia *Website Quality Analysis Based on Webqual 4.0*". *website* Bukalapak, tokopedia dan lazada adalah subject penelitian ini. Dengan 347 responden yang disurvei, metode webqual 4.0 digunakan. Hasil menunjukan bahwa dari semua kategori bukalapak.com adalah *website* terbaik (Aryadita et al., 2017)

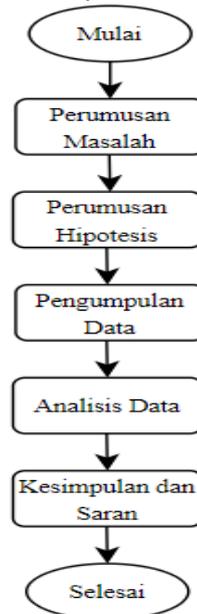
3. "Analisis Kualitas *Website* Dengan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis", Tujuan penelitian ini untuk mengalisi mutu *website* Tokopedia berdasarkan kesan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0 dan mengetahui ketimpangan antara tingkat performa dan tingkat kebutuhan

pengguna, hasil dari penelitian tersebut nilai ketimpangan terbesar terletak pada parameter Website Tokopedia menjamin keamanan informasi data pribadi pemakai sebesar -0,72 yang berarti harus lebih diberi perhatian dan perbaikan pada parameter yang memiliki gap terbesar tersebut (Ihsan et al., 2022)

### 3. Metodologi Penelitian

#### 3.1. metode Penelitian

Didalam suatu metode penelitian ini melingkupi kerangka pemikiran, hipotesis digunakan dalam pengumpulan suatu data dan pengujian yang dilakukan pada bagian yang dirangkai. Untuk penelitian yang sistematis dan memiliki arah, oleh karena itu diperlukan sebuah kerangka penelitian yang mencakup penjelasan dan prosedur yang harus diikuti selama penelitian dari awal hingga akhir



Gambar 2 Tahapan Penelitian

#### 3.2. Intrument Penelitian

Intrumen penelitian ini dilakukan dengan cara membuat pertanyaan quisioner yang bertujuan untuk dapat mengetahui seberapa sukses system serta aspek yang mempengaruhi kesuksesan analisis web. Dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan sesuai metode webqual 4.0 menggunakan tiga variabel atau dimensi untuk mengukur kualitas web

Tabel 1. Pernyataan Kuesioner

Kategori	Pertanyaan kuesioner	Indikator
Kualitas Penggunaan ( <i>Usability</i> )	Web Smash mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	X1.1
	Intraksi dengan web smash jelas dan mudah mengerti	X1.2
	mudah untuk menemukan menu-menu dalam web smash	X1.3
	Web Smash mudah untuk digunakan	X1.4
	web smash memiliki tampilan yang menarik	X1.5
	web smash memiliki kompetensi	X1.6
	Web Smash mudah diakses	X1.7
	web smash menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	X1.8
Kualitas Informasi ( <i>information quality</i> )	Web smash menyediakan informasi yang akurat	X2.1
	Web smash menyediakan informasi yang dapat dipercaya	X2.2
	Web smash memberikan informasi yang tepat waktu	X2.3
	Web smash menyediakan informasi yang relevan	X2.4
	Web smash menyediakan informasi yang mudah dimengerti	X2.5
	Web smash menyediakan informasi dengan detail yang tepat	X2.6
	Web smash menyajikan informasi dalam format yang tepat	X2.7
Kualitas intraksi layanan ( <i>service interaction quality</i> )	Web smash memiliki reputasi yang baik	X3.1
	web smash memiliki tingkat keamanan sangat tinggi	X3.2
	Web smash dapat menjaga data-data pengguna secara aman	X3.3

	Menciptakan rasa personal atau terjaminnya privasi	X3.4
	Dapat dengan mudah berkomunikasi dengan perusahaan	X3.5
	mekanisme dan tata cara penggunaan web smash mudah dipahami	X3.6
Kepuasan Pengguna (Overall)	merasa puas dengan kualitas web smash	Y1.1

### 3.3. simple dan populasi

Dalam studi ini yang akan ditargetkan untuk mengisi kuesioner yaitu 134 merupakan reponden karyawan PT. Hitachi Channel Solutions indonesia.

Rumus Slovin dapat digunakan untuk menghitung jumlah simple yang akan digunakan.

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

Sumber : (Juru, 2020)

Keterangan :

n = Sample

N = Populasi Simmple

E = Error (Kesalahan) yang digunakan

Dalam penelitian ini, penulis ingin menentukan jumlah simple yang diperlukan untuk memperoleh hasil yang akurat dengan tingkat kesalahan 5% dari jumlah populasi sebanyak 134.

Dalam rumus slovin diketahui bahwa N merupakan jumlah simple populasi jadi N=134 dan E adalah tingkat kesalahan e=5% (0.05). jika sudah di ketahui jumlah simple dan jumlah populasi maka dapat kita hitung menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = 134 / 1 + 134 (0.05)^2$$

$$n = 134 / 1 + 134 (0.0025)$$

$$n = 134 / 1,335$$

$$n = 100,3$$

hasilnya dari perhitungan berdasarkan perhitungan rumus slovin mendapat hasil akhir 100,3 atau dapat kita bulatkan menjadi 100 untuk simple penelitian

### 3.4. Uji Reabilitas

Merupakan interment pengukuran yang dapat dipercaya atau diandalkan. Jadi pengujian ini disa digunakan untuk membuat keputusan koefienan alat ukur tetep sama walaupun pengukuran yang diulang. Alat ukur dinyatakan reliable apabila dapat menghasilkan nilai yang tetep walaupun diukur berkali-kali. sebelum melakukan uji reabilitas data biasanya dilakukan uji validasi data. Hal ini disebabkan fakta bahwa data yang diukur harus valid sebelum dilakukan uji reabilitas, namun uji reliabilitas data tidak diperlukan jika data yang diukur tidak valid (Janna & Herianto, 2021). Berikut dibawah ini adalah rumus uji reabilitas :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

R11 = Reabilitas Intrument

K = banyaknya jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah Varian skor pertanyaan

$\sigma_t^2$  = Varial total

### 3.5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi menguji hubungan antara satu variabel dependen dengan beberapa variabel independen. Dalam analisis ini variabel yang dipengaruhi disebut variabel *dependent*, dan variabel yang mempengaruhi disebut variabel *independent*. pada analisis ini regresi digunakan adalah Regresi linear berganda adalah regresi yang mencakup salah satu atau lebih variabel independen atau hanya satu variabel dependent. Berikut adalah rumus dari uji regrasi linear berganda(Jaya, 2020)

## 4. Hasil Penelitian dan pembahasan

### 4.1. Uji Validasi

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi validitas (sahih) atau tidak pada suatu kuesioner. kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaannya dapat menjelaskan apa yang dimaksudkan untuk diukur. Pada tahap uji validitas digunakan cara korelasi yaitu berdasarkan bobot korelasi  $r$  Hitung, bobot disandingkan dengan bobot  $r$  Tabel, pengukuran disebut valid jika korelasi  $r$  Hitung lebih besar dari  $r$  Tabel. Pada tahapan uji validitas disandingkan nilai *pearson correlation* terhadap  $r$  Tabel. pada hasil *pearson correlation*  $>$   $r$  Tabel maka indikator kuesioner dinyatakan valid. Dengan tingkat signifikansi 5% (0.05). dalam mencari nilai  $r$  tabel menggunakan rumus ( $df=N-2$ ). Diketahui data simple 100 maka  $df = 100 - 2 = 98$  nilai  $R$  tabel diketahui adalah 0,196

Tabel 2. Tabel Uji Validasi

NO	Variable	Pertanyaan	rhitung	rtabel	Keterangan
1		X1.1	0,844	0.196	Valid
2		X1.2	0,857	0.196	Valid
3		X1.3	0,890	0.196	Valid
4	Kualitas Kegunaan (Usability)	X1.4	0,886	0.196	Valid
5		X1.5	0,862	0.196	Valid
6		X1.6	0,866	0.196	Valid
7		X1.7	0,870	0.196	Valid
8		X1.8	0,840	0.196	Valid
9		X2.1	0,872	0.196	Valid
10	Kualitas Informasi (Information Quality)	X2.2	0,908	0.196	Valid
11		X2.3	0,901	0.196	Valid
12		X2.4	0,912	0.196	Valid
13		X2.5	0,894	0.196	Valid
14		X2.6	0,880	0.196	Valid
15		X2.7	0,837	0.196	Valid
16			X3.1	0,868	0.196
17	Kualitas Intraksi layanan (Service Intrraction quality)	X3.2	0,945	0.196	Valid
18		X3.3	0,921	0.196	Valid
19		X3.4	0,931	0.196	Valid
20		X3.5	0,922	0.196	Valid
21		X3.6	0,904	0.196	Valid
22	Kepuasan Pengguna (user Satisfaction)	Y1.1	1,000	0.196	Valid

### 4.2. uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran walaupun dilakukan pengukuran ulang. Pengukuran tersebut nyatakan reliabel jika menghasilkan yang sama (konsisten). dalam pengujian ini berdasarkan teori yang digunakan yaitu dibandingkan dengan nilai cronbach's alpha dengan dengan  $r$  tabel, jika nilai cronbach's alpa  $>$   $r$  Tabel maka dikatakan reliabel atau terpercaya.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Case Processing Summary

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Pada tabel diatas dapat dilihat di baris cases valid bahwa ada 100 responden dan presentase menunjukan 100% yang artinya dari 100 responden yang menjawab pertanyaan dinyatakan valid dan tidak ada responden yang dibuang. Dapat dilihat pada tabel *reliabilitas statistics*. Untuk mengetahui apakah hasil perhitungan tersebut dapat dipercaya atau tidak.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.976	22

Di tabel pengujian reability statistics nilai cronbach's alpha (*r*hitung) adalah 0.976 dan nilai N (jumlah pertanyaan) 22, dapat disimpulkan bahwa dari 22 pertanyaan menghasilkan nilai *r* hitung adalah 0.976. untuk menentukan kredibilitas data apabila perhitungan *r* hitung lebih besar dari *r* tabel (0,05) dan nilai *r* hitung adalah 0.976 hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan SPSS. Sedangkan untuk mencari nilai *r* tabel dapat dilihat pada Tabel.IV.1.

Diketahui jumlah reponden 100 dalam menentukan *r* tabel maka jumlah responden  $df = 100 - 2 = 98$ , dilihat pada Tabel.IV.1. nilai *r* hitung (0.976) lebih besar dari nilai *r* tabel (0.05) yang artinya sehingga data tersebut dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya

#### c. Uji Nomalitas

Analisis ini menggunakan uji normalitas tutjuannya untuk menguji pada regresi berdistribusi normal atau tidak. Pada uji tersebut menggunakan one Sample Kolmogorov Smirnov yang didasarkan nilai Exact.Sig. pada ketentuan apabila Exact.Sig lebih dari nilai alpha yang ditentukan yaitu 0.05 atau 5% data tersebut dinyatakan normal.

#### Hipotesis :

Ho : distribusi error normal

Ha : Distribusi dari error tidak normal

Dari hasil pengujian normalitas dengan Kolmogrov smirnov diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.72039183
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.096
	Negative	-.109
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.005 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		.173
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel diatas menunjukkan nilai Exact.sig. (2-tailed) yang didapat adalah 0.173 diketahui  $0.173 > 0.05$  maka data tersebut dikatakan terdistribusi normal.

#### 4.3. uji T

Dalam pengujian ini setiap variabel independen apakah berpengaruh terhadap variabel dependen.

- a. Nilai Signitifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak
- b. Nilai Signitifikan  $< 0,05$  maka  $H_1$  diterima

pada pengujian uji T dengan SPSS ditunjukkan pada Tabel dibawah ini :

Tabel 5.UJI T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.202	.196		-1.033	.304
Kualitas Kegunaan	.015	.015	.102	1.041	.300
Kualitas Informasi	.012	.018	.071	.658	.512
Kualitas Intraksi layanan	.135	.015	.725	8.915	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

#### 4.4. Uji F

Pada pengujian ini, variabel independen dan variabel dependen di uji secara bersamaan. Pengujian dilakukan berdasarkan nilai dibawah ini:

- a. Nilai Signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak
- b. Nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_1$  diterima

Jadi hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

1.  $H_0$  : variabel *usability*, *information quality* dan *service intraction quality* pada web smash tidak mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna
2.  $H_1$  : variabel *usability*, *information quality* dan *service intraction quality* pada web smash sangat mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel dibawah ini menunjukkan hasil pengujian Uji F menggunakan aplikasi SPSS :

Tabel 6. Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	141.373	3	47.124	88.053	.000 <sup>b</sup>
	Residual	51.377	96	.535		
	Total	192.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Intraksi layanan , Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah 0,000, yang artinya nilai uji F lebih kecil dari 0,05, jadi bahwa  $H_1$  diterima yang menunjukkan setiap variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

## 5. KESIMPULAN

1. Bersarkan hasil uji hipotesis Uji T dari tiga faktor, kegunaan, informasi dan intraksi dimana masing-masig variabel tersebut memiliki nilai signifikasi diantaranya yaitu dimana nilai variabel  $X_3$  atau

- kualitas intraksi mendapat nilai signifikansi sebesar 0.000 bahwa hasil tersebut lebih kecil dari 0,05 yang dapat diartikan bahwa variabel kualitas intraksi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap kualitas web smash
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis Uji F dimana variabel independen X1, X2 dan X3 memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y) sebesar 88.053 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 bahwa hasil tersebut lebih kecil dari 0,05.

## REFERENSI

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Populasi dalam penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, karena ia merupakan sumber informasi. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Andriansyah Nining; Putri, Sukmawati Anggraeni, F. S. (2018). Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Ticket Monitoring Pt. Infrastruktur Telekomunikasi Dengan Metode Webqual. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 4(1), 111–118.
- Aryadita, H., Widyastuti, D. A., & Wardani, N. H. (2017). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10(1).
- Bhirawa, W. T. (2020). Proses Pengolahan Data Dari Model Persamaan Regresi Dengan Menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS). *Statistika*, 71–83. <http://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/download/528/494>
- Farlevi, F. I. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0. *JEBIMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(4), 243–253.
- Hidayat, A., & Mukhlisin, M. (2020). Analisis Pertumbuhan Zakat Pada Aplikasi Zakat Online Dompot Dhuafa. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 675. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1435>
- Ihsan, A., Hidayati, U., & Mardinawati, M. (2022). ANALISIS KUALITAS WEBSITE DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *KEUNIS*, 10, 29. <https://doi.org/10.32497/keunis.v10i2.3519>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Jaya, F. H. (2020). Karakteristik Pemilihan Moda Untuk Perjalanan Kampus UIN Raden Intan Lampung. *Tapak*, 10(1), 26–37. <http://u.lipi.go.id/1320332466>
- Jogiyanto. (2005). *Jurnal Sistem Informasi*. 3(2), 1–2.
- Juru, N. A. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah MEA*, 4(2), 408–421. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/510>
- Nada, N. Q., & Setyoningsih, W. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Informatika Upgris (JIU)*, 1(2), 122–131.
- Nempung, T., Setyaningsih, T., & Syamsiah, N. (2015). *Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web*. November, 1–8.
- Nugroho, A. K., & Sari, P. K. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 the Effect Analysis of Tokopedia Website Quality Towards User Satisfaction Using Webqual 4 . 0 Method. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 2930–2937.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(1), 31–38.
- Webqual, M. (2017). *PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE BADAN NASIONALPENANGGULANGAN BENCANA MENGGUNAKAN*. 3(1), 31–38.