

Analisis Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus PT Satria Jaya Prima)

Mia Putri Sri Rahayu Lestari¹⁾, Nia Oktaviani²⁾

¹⁾²⁾ Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma

^{*)}Correspondence Author: miaputrisr107@gmail.com, Palembang, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1814>

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Sistem Informasi Penjualan berbasis web pada PT Satria Jaya Prima. PT Satria Jaya Prima merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distributor produk *building* (bangunan) dan FMCG (*Fast-Moving Consumer Good*) dimana didalamnya memiliki sistem informasi penjualan yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode *WebQual* 4.0 untuk menganalisis website yang digunakan PT Satria Jaya Prima yaitu pos.mapersad.co.id. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis data antar variabel yang digunakan. Berdasarkan hasil queisioner karyawan yang menjawab didapatkan tingkat persentase sebesar 80,57% yang artinya jawaban cenderung menjawab sangat setuju menurut skala Likert. Hasil perhitungan diperoleh nilai variabel kegunaan lebih besar dari variabel kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi, yang dapat dilihat dari nilai t hitung 4,381 untuk variabel kegunaan dibandingkan nilai t hitung variabel kualitas informasi dan kualitas layanan yang masing nilai t hitungnya 0,947 dan -0,240. Variabel dengan nilai tertinggi terdapat pada Kegunaan (*Usability*). Kualitas Informasi (*Information Quality*) menjadi variabel yang harus di perbaiki sehingga website yang digunakan PT Satria Jaya Prima lebih *up to date* dan dapat lebih membantu kinerja karyawan yang menggunakan. Dari uji F, disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel Kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan Interaksi (X3) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

Kata Kunci: Sistem Informasi Penjualan, Webqual 4.0, Regresi Linier Berganda

Abstract

This research was conducted to analyze the web-based Sales Information System at PT Satria Jaya Prima. PT Satria Jaya Prima is a company engaged in the distribution of building products and FMCG (Fast-Moving Consumer Goods) which has a sales information system that is used. This research uses the WebQual 4.0 method to analyze the website used by PT Satria Jaya Prima, namely pos.mapersad.co.id. The research method used is a quantitative method with data collection using a questionnaire. Multiple linear regression analysis is used to analyze data between the variables used. Based on the results of the employee questionnaire that answered, a percentage rate of 80.57% was obtained, which means that the answers tended to be strongly agree according to the Likert scale. The calculation results show that the usability variable value is greater than the information quality and interaction service quality variables, which can be seen from the calculated t value of 4.381 for the usability variable compared to the calculated t value for the information quality and service quality variables whose t calculated values are 0.947 and -0.240, respectively. The variable with the highest value is Usability. Information Quality is a variable that must be improved so that the website used by PT Satria Jaya Prima is more up to date and can better help the performance of employees who use it. From the F test, it is concluded that there is a simultaneous influence of the variables Usability (X1), Information Quality (X2), and Interaction Service Quality (X3) on the User Satisfaction variable (Y).

Keywords: Sales Information System, Webqual 4.0, Multiple Linear Regression

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dalam dunia bisnis sangat cepat, dengan berbagai kondisi yang harus dihadapi para pebisnis untuk mengembangkan bisnisnya dan mampu bersaing dengan kompetitor lainnya. Salah satu cara untuk mengembangkan bisnis adalah dengan menerapkan kenyamanan dan kemudahan karyawan dalam melakukan tugasnya. Untuk itulah diperlukan sebuah aplikasi yang bisa digunakan karyawan untuk melakukan tugasnya sehingga akan berpengaruh pada kualitas perkembangan perusahaan tersebut. Melalui aplikasi yang dibuat dan dikembangkan oleh perusahaan hal itu bisa dilakukan, sehingga nantinya semua pekerjaan setiap karyawan bisa menggunakan aplikasi tersebut. Perusahaan yang memiliki aplikasi untuk menunjang pekerjaan karyawannya akan sangat mudah untuk memberikan informasi serta laporan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawannya. Aplikasi dapat berupa aplikasi berbasis android, desktop, ataupun web. Dalam kasus ini PT Satria Jaya Prima menggunakan sistem informasi penjualan berbasis web yang dikembangkan serta digunakan karyawannya untuk melakukan pekerjaan sesuai bidangnya masing-masing.

Nore (2013) menyatakan bahwa, “Sistem informasi penjualan adalah suatu sistem informasi yang mengorganisasikan serangkaian prosedur dan metode yang dirancang untuk menghasilkan, menganalisa, menyebarkan dan memperoleh informasi guna mendukung pengambilan keputusan mengenai penjualan”. Hal ini berarti suatu perusahaan harus memiliki kualitas sistem informasi penjualan yang baik agar laporan yang diperlukan perusahaan akurat dan sesuai dengan fakta lapangan yang sebenarnya. Untuk mendukung hal tersebut maka dibutuhkan alat bantu agar mampu menyajikan laporan yang bisa memberikan informasi yang akurat dalam perusahaan tersebut.

Menganalisis kualitas aplikasi berbasis web dapat menggunakan metode *WebQual* 4.0 yang dilihat dari pengalaman *user* baik kegunaan, sistem informasi, dan interaksi pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat dari (Nada dan Wibowo, 2015) bahwa “*WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir”. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi terakhir yaitu *WebQual* 4.0.

Pencatatan dan laporan mengenai transaksi penjualan yang dilakukan PT Satria Jaya Prima menggunakan aplikasi tersebut baik itu mengenai harga, total penjualan, persediaan barang dan pendapatan. Namun pada prakteknya sebagian karyawan masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut sehingga dalam penginputan data masih banyak kendala saat membuat laporan penjualan menggunakan pos.mapersada.co.id. Kendala dalam penginputan data tersebut membuat tidak akuratnya antara data dilapangan dengan laporan yang diberikan karyawan sehingga membuat laporan keuangan menjadi tidak balance karena itu staff finansial kesulitan dalam membuat laporan keuangan setiap bulannya. Selain itu, karyawan sering mengeluh mengenai antar muka yang kurang sederhana, terlalu banyak layer yang harus dipahami sehingga kurang friendly bagi user yang menggunakannya.

Melalui metode *WebQual* 4.0 yang digunakan dalam penelitian ini menjadi acuan dalam menganalisis kualitas aplikasi berbasis web berdasarkan dalam tiga bidang (dimensi) kemudahan pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi pengalaman pengguna yang terdiri dari kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan (Sanjaya, 2012). Ketiga bidang itulah yang menjadi acuan untuk menyusun kuisioner, wawancara dan dokumentasi sebagai metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk menganalisis aplikasi pos.mapersada.co.id berbasis web. Hasil dari analisis tersebut dapat dijadikan PT Satria Jaya Prima untuk memperbaiki kualitas aplikasi berbasis web tersebut menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan masalah yang dijelaskan diatas peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian di PT Satria Jaya Prima yang menggunakan aplikasi berbasis web pos.mapersada.co.id yang dikembangkan sendiri oleh perusahaan tersebut. Penelitian ini untuk mengetahui sistem informasi penjualan yang menggunakan aplikasi berbasis web di PT Satria Jaya Prima memiliki kualitas yang baik atau belum. Dengan menganalisis aplikasi pos.mapersada.co.id dapat diketahui faktor-faktor yang membuat karyawan melakukan kesalahan dalam melaporkan penjualan sehingga nantinya PT Satria Jaya Prima dapat meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh karyawan tersebut.

METODE

Penelitian ini berjenis kuantitatif deskriptif dimana hasil analisis dari penelitian ini akan dijabarkan berdasarkan data yang didapat setelah melakukan penelitian. Lokasi dalam penelitian ini di PT Satria Jaya Prima. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner melalui google form secara tidak langsung dengan memberikan link melalui WhatsApp ke HRD PT Satria Jaya Prima. Penyebaran kuesioner secara online ini dilakukan dalam kurun waktu 10 hari kepada seluruh sampel dimana sampel yang digunakan sampling jenuh. Sesuai dengan pendapat (Sugiyono, 2017:18) menyatakan bahwa “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30, atau peneliti ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil”. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua populasi dijadikan sampel. Karena jumlah populasi dalam sampel ini adalah 35 karyawan, sehingga didapat 35 karyawan tersebut yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang dibagikan kepada karyawan PT Satria Jaya Prima yang menggunakan aplikasi berbasis web pos.mapersada.co.id yang digunakan oleh perusahaan. Didapatkan jawaban-jawaban dari kuesioner yang akan diukur dengan menggunakan skala Likert dengan penilaian sesuai tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Skor Jawaban Skala Likert

Skala Jawaban	Nilai	Tingkat Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	$0% < x \leq 20%$
Tidak Setuju	2	$20% < x \leq 40%$
Netral	3	$40% < x \leq 60%$
Setuju	4	$60% < x \leq 80%$
Sangat Setuju	5	$80% < x \leq 100%$

Selanjutnya untuk menguji instrumen yang digunakan akan dilakukan uji validitas dan uji reabilitas instrumen. Untuk analisis data menggunakan regresi liner berganda dengan tahapan uji korelasi pearson, uji t dan uji f silmultan. Metode Webqual 4.0 digunakan untuk menganalisis website yang digunakan oleh PT Satria Jaya Prima dalam menajalan Sistem Informasi Penjualan yaitu pos.mapersada.co.id dengan 4 dimensi

didalamnya yang menjadi acuan dalam menyusun intrumen yang akan digunakan dalam membuat quesioner. Dimensi tersebut terdiri dari kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Sistem Informasi Penjualan yang ada di PT Satria Jaya Prima yang menggunakan website pos.mapersada.co.id dengan menggunakan kuesioner yang dirancang dengan skala Likert dengan instrumen berdasarkan metode WebQual 4.0 didapat hasilnya sebagaimana pada tabel 2. Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan dimensi kegunaan persentasenya paling besar yaitu sebesar 86,4% yang artinya berdasarkan skala Likert maka responden banyak menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa website yang digunakan PT Satria Jaya Prima memiliki fungsi kegunaan yang baik menurut dimensi WebQual 4.0. Pada dimensi kualitas informasi (*quality information*) persentase yang didapat sebesar 69,83%, paling rendah dibandingkan dimensi yang lainnya yang artinya pada dimensi ini ada masalah hal ini terlihat ada pertanyaan yang banyak menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu pada pertanyaan ke 2 mengenai “Apakah website pos.mapersada.co.id menyediakan informasi tepat waktu?”. Pada dimensi kualitas layanan interaksi persentase didapat sebesar 78,97% yang artinya responden menjawab setuju. Namun pada pertanyaan ke 5 mengenai “Apakah website pos.mapersada.co.id memberikan kemudahan dalam memberikan *feed back* pada perusahaan?”, responden banyak menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju. Hal ini berarti website tersebut tidak memberikan akses untuk memberikan *feed back*. Untuk dimensi kepuasan pengguna persentase sebesar 84,80% yang artinya responden sangat setuju, hal ini menandakan responden puas dengan website yang digunakan berdasarkan dimensi kepuasan pengguna.

Tabel 2. Hasil Skor Jawaban per Dimensi

Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>)									
No Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah Skor	Skor Maksimal	Persentase (%)	Persentase Rata-Rata (%)
Q1	34	0	0	0	1	171	175	97,71	86,4
Q2	23	2	0	8	2	141	175	80,57	
Q3	19	3	0	9	4	129	175	73,71	
Q4	17	2	0	10	6	119	175	68	
Q5	29	6	0	0	0	169	175	96,57	
Q6	27	6	2	0	0	165	175	94,29	
Q7	26	8	0	1	0	164	175	93,71	
Dimensi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)									
1	11	7	0	11	11	96	175	54,86	69,83
2	7	3	0	12	13	84	175	48	
3	26	9	0	0	0	166	175	94,86	
4	13	3	0	13	6	109	175	62,29	
5	24	7	0	4	0	156	175	89,14	
Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)									
1	13	6	0	9	7	114	175	65,14	78,97
2	30	5	0	0	0	170	175	97,14	
3	30	5	0	0	0	170	175	97,14	
4	21	6	0	6	2	143	175	81,71	
5	10	2	0	13	10	94	175	53,71	
Dimensi Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)									
1	26	7	1	0	1	162	175	92,57	84,80
2	19	5	6	4	1	142	175	81,14	
3	18	5	7	5	0	141	175	80,57	
4	18	8	7	2	0	147	175	84	
5	20	8	4	3	0	159	175	85,71	

Berikut hasil uji validitas instrument pada variabel Kegunaan (X1), variabel Kualitas Informasi (X2), variabel Kualitas Layanan Interaksi (X3) dan variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil keseluruhan Validasi Instrumen

No Item	R _{hitung}	r _{tabel} 5%(35)	Sig.	Kriteria
Dimensi Kegunaan (X1)				
1	0,737	0,28	0,000	Valid
2	0,605	0,28	0,000	Valid
3	0,581	0,28	0,000	Valid
4	0,466	0,28	0,000	Valid
5	0,263	0,28	0,000	Valid
6	0,381	0,28	0,000	Valid
7	0,465	0,28	0,000	Valid
Dimensi Kualitas Informasi (X2)				
8	0,673	0,28	0,000	Valid
9	0,494	0,28	0,000	Valid
10	0,436	0,28	0,000	Valid
11	0,651	0,28	0,000	Valid
12	0,702	0,28	0,000	Valid
Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (X3)				
13	0,583	0,28	0,000	Valid
14	0,620	0,28	0,000	Valid
15	0,725	0,28	0,000	Valid
16	0,760	0,28	0,000	Valid
17	0,664	0,28	0,000	Valid
Dimensi Kepuasan Pengguna (Y)				
18	0,587	0,28	0,000	Valid
19	0,254	0,28	0,000	Valid
20	0,357	0,28	0,000	Valid
21	0,461	0,28	0,000	Valid
22	0,755	0,28	0,000	Valid

Uji validitas menggunakan SPSS dengan mencari nilai dari rtabel N=35, sig 5% darinilai redistribusi rtabel statistik, maka nilai rtabel 0,28.

Berikut hasil uji reabilitas instrument

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics			
Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
X1	.717	.700	7
X2	.719	.743	5
X3	.764	.820	5
Y	.656	.586	5

Penjelasan dari hasil diatas adalah pada uji reabilitas didapatkan *cronbach's alpha* >0,60 maka dapat disimpulkan instrumen kepuasan pengguna dinyatakan handal.

Analisis Regresi Linear Berganda yaitu uji F dan Uji T. Hasil perhitungan menggunakan SPSS sebagai berikut.

Tabel 5. Output Regression Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.708	3.137		1.501	.144
Kegunaan	.576	.131	.646	4.381	.000
Kualitas Informasi	.116	.123	.153	.947	.351
Kualitas Layanan Interaksi	-.030	.125	-.042	-.240	.812

Persamaan regresi linear berganda lima variabel independen adalah $b_1 = 0,576$, $b_2 = 0,116$, $b_3 = -0,30$ nilai pada output kemudiandimasukan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 = \dots b_n$$

$$Y = 4.708 + 0,576 X_1 + 0,116 X_2 - 0,030 X_3$$

Nilai (konstanta) sebesar 4,708 yang berarti jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 4,708. Dalam penelitian ini, jika kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi bernilai 0, maka tingkat kepuasan pengguna bernilai 4,708%.

Kegunaan (X_1) = 0,567 yang merupakan koefisien regresi variabel kegunaan (X_1) terhadap variabel kepuasan pengguna Y , artinya jika kegunaan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pengguna mengalami peningkatan sebesar 0,567 atau 56,7% koefisien bernilai positif, artinya antara kegunaan (X_1) dan kepuasan pengguna (Y) memiliki hubungan positif.

Kualitas Informasi (X_2) = 0,116, merupakan nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi (X_2) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y), artinya jika kualitas informasi mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,116 atau 11,6% koefisien bernilai positif, artinya antara kualitas informasi (X_2) dan kepuasan pengguna (Y) memiliki hubungan positif.

Kualitas layanan interaksi (X_3) = 0,030, merupakan nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan interaksi (X_3) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y), artinya jika

kualitas interaksi mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar -0,030 atau 3% koefisien bernilai negatif, artinya antara kualitas layanan interaksi (X3) dan kepuasan pengguna (Y) memiliki hubungan negatif.

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Prosedur pengujianya sebagai berikut:

1. Pengujian X1 (kegunaan)

Pertama menentukan taraf signifikan yaitu 0,05, kedua menentukan thitung dan ttabel yaitu thitung 4,381 dan ttabel dapat dicari melalui tabel statistik pada signifikan ttabel = $t(a/2 : n-k-1) = t(0,05/2 : 35-3-1) = (0,025 : 31) = 2,040$. Ketiga penentuan dalam pengambilan keputusan jika nilai signifikan < 0,05 atau thitung > ttabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y, jika nilai signifikan > 0,05 atau thitung < ttabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. Tahap terakhir kesimpulan, diketahui thitung 4,381 > ttabel 2,040 sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan X1 terhadap Y.

2. Pengujian X2 (Kualitas Informasi)

Pertama menentukan taraf signifikan yaitu 0,05, kedua menentukan thitung dan ttabel yaitu thitung 0,947 dan ttabel dapat dicari melalui tabel statistik pada signifikan ttabel = $t(a/2 : n-k-1) = t(0,05/2 : 35-3-1) = (0,025 : 31) = 2,040$. Ketiga penentuan dalam pengambilan keputusan jika nilai signifikan < 0,05 atau thitung > ttabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y, jika nilai signifikan > 0,05 atau thitung < ttabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. Tahap terakhir kesimpulan, diketahui thitung 0,947 < ttabel 2,040 sehingga disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan X2 terhadap Y.

3. Pengujian X3 (Kualitas Layanan Interaksi)

Pertama menentukan taraf signifikan yaitu 0,05, kedua menentukan thitung dan ttabel yaitu thitung -0,240 dan ttabel dapat dicari melalui tabel statistik pada signifikan ttabel = $t(a/2 : n-k-1) = t(0,05/2 : 35-3-1) = (0,025 : 31) = 2,040$. Ketiga penentuan dalam pengambilan keputusan jika nilai signifikan < 0,05 atau thitung > ttabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y, jika nilai signifikan > 0,05

atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. Tahap terakhir kesimpulan, diketahui $t_{hitung} -0,240 < t_{tabel} 2,040$ sehingga disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan X3 terhadap Y.

Uji F bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan dalam penelitian.

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68.759	3	22.920	8.280	.000 ^b
	Residual	85.812	31	2.768		
	Total	154.571	34			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi, Kemudahan Pengguna, Kualitas Informasi

Berdasarkan uji signifikan uji f ini dapat lihat dari tabel Anova, apabila nilai Sig. < 0.05 maka nilai variabel X secara simultan terdapat pengaruh terhadap Y. Kesimpulannya adalah variabel X1, X2, X3 bergabung sehingga nilai nya lebih besar dari pada Y. Berdasarkan uji t_{hitung} dan t_{tabel} , mencari nilai t_{hitung} dan t_{tabel} dengan rumus $(k:n-k) = (3:35-3) = (3:32) = 2.90$ artinya $t_{hitung} (8,280) > (2.90) t_{tabel}$ sehingga disimpulkan ada pengaruh variabel X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap variabel Y.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdarkan hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0 dan perhitungann skala Likert dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh karyawan didapat persentase rata-rata pada variabel kegunaan sebesar 86,4% yang artinya sangat setuju sesuai skala Likert yang digunakan. Hal ini menunjukkan website yang digunakan oleh PT Satria Jaya Prima sesuai dengan kegunaanya berdasarkan dimensi kegunaan pada WebQual 4.0. Variabel kegunaan memiliki persentase paling besar dibandingkan variabel lainnya.

2. Variabel kualitas informasi merupakan variabel yang persentasenya paling kecil yaitu sebesar 69,83% yang artinya setuju sesuai dengan skala Likert yang digunakan. Variabel ini memiliki persentase terendah dibandingkan variabel lainnya. Pada variabel ini pertanyaan ke 2 memiliki persentase 48% yang berarti banyak yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju mengenai “Apakah website pos.mapersada.co.id menyediakan informasi tepat waktu?”. Artinya terdapat masalah yang harus diperbaiki oleh PT Satria Jaya Prima mengenai informasi didalam website yang tidak *up to date*.
3. Variabel kualitas layanan interaksi memiliki persentase sebesar 78,97% yang artinya setuju. Namun pada variabel kualitas interaksi layanan pada pertanyaan ke 5 memiliki persentase 53,71% dimana ada 13 menjawab tidak setuju dan 10 menjawab sangat tidak setuju mengenai “Apakah website pos.mapersada.co.id memberikan masukan (*feed back*) dengan pihak perusahaan?”. Hal ini berarti perusahaan tidak memberikan akses agar karyawan bisa memberikan *feed back* atau memberikan saran.
4. Variabel kepuasan pengguna persentase rata-rata sebesar 84,80% yang artinya sangat setuju, hal ini berarti responden yang menggunakan website pos.mapersada.co.id secara keseluruhan puas terhadap website tersebut.
5. Dari ke 4 variabel didapat rata-rata persentase sebesar 80,57% yang artinya karyawan banyak menjawab sangat setuju yang berarti website yang digunakan PT Satria Jaya Prima bagus. Persentase tersebut didapat dari perhitungan menggunakan skala Likert. Hal ini berarti website tersebut sudah sesuai dengan dimensi yang diukur menggunakan WebQual 4.0.
6. Variabel Kegunaan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna dengan nilai thitung 4,3841 dibandingkan variabel kualitas informasi dan kualitas layanan.
7. Berdasarkan uji fhitung dan ftabel, mencari nilai ftabel dengan rumus $(k:n-k) = (3:35-3) = (3:32) = 2.90$ artinya fhitung (8,280) > (2.90) ftabel sehingga disimpulkan ada pengaruh variabel X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap variabel Y.

REFERENSI

- Firdaus, MB, Puspitasari, N, Budiman, E, & ... (2019). Analysis of the effect of quality mulawarman university language center websites on user satisfaction using the webqual 4.0 method. 2019 2nd ..., ieeexplore.ieee.org, <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8982143/>
- Frisdiantara, C, Qamar, K, Ardian, Y, & ... (2020). The effect of website quality using webqual 4.0 method on student's decision in registering at university of Kanjuruhan malang. Proceedings of the ..., ieomsociety.org, <http://ieomsociety.org/ieom2020/papers/522.pdf>
- Hamzah, ML, Rahmadhani, RF, & Purwati, AA (2022). An Integration of Webqual 4.0, Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on E-Campus. Journal of System and ..., aasmr.org, <http://www.aasmr.org/jsms/Vol12/JSMS%20June%202022/Vol.12.No.03.02.pdf>
- Handayani, K, Juningsih, EH, Riana, D, & ... (2020). Measuring the Quality of Website Services covid19. kalbarprov. go. id Using the Webqual 4.0 Method. Journal of Physics ..., iopscience.iop.org, <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012049>
- Hidayah, NA, & Setyaningsih, F (2019). Combining webqual and importance performance analysis for assessing a government website. 2019 7th International ..., ieeexplore.ieee.org, <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8965408/>
- Hidayat, N, Afuan, L, Nurhayati, S, & ... (2023). Evaluation of the Universitas Jenderal Soedirman e-learning website (Eldiru) using the WebQual 4.0 method. AIP Conference ..., pubs.aip.org, <https://doi.org/10.1063/5.0110501>
- Kevin, C, Deny, D, Charles, M, & Daniel, F (2020). Detikcom website Analysis with Webqual 4. 0 and Importance-Performance Analysis method. International Journal of ..., cyberleninka.ru, <https://cyberleninka.ru/article/n/detikcom-website-analysis-with-webqual-4-0-and-importance-performance-analysis-method>
- Napitupulu, D (2017). Analysis of factors affecting the website quality based on WebQual approach (study case: XYZ University). ... Journal on Advanced Science, Engineering and ..., researchgate.net, <https://www.researchgate.net/profile/Darmawan-Napitupulu->
<http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jtik/article/view/1814/pdf>

[2/publication/317736739_Analysis_of_Factors_Affecting_The_Website_Quality_Study_Case_XYZ_University/data/594b43b3458515225a832343/ijaseit.pdf](https://doi.org/10.1088/1742-6596/1842/1/012003)

- Nocolas, N.V., (2013). Perancangan Sistem Informasi Penjualan dan Pemasaran Produk Berbasis Web. Bandung: Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Widyatama.
- Noora Qotrun Nada & Setyoningsih Wibowo. (2015). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode WebQual 4.0, 122–131.
- Rahmat, T, Nuryani, E, Siswanto, D, & ... (2021). ServQual and WebQual 4.0 for usability check academic information system of private university. Journal of Physics ..., iopscience.iop.org, <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1869/1/012097>
- Rerung, RR, Fauzan, M, & Hermawan, H (2020). Website quality measurement of higher education services institution region IV using Webqual 4.0 method. ... Journal of Advances in Data and ..., ijadis.org, <http://ijadis.org/index.php/IJADIS/article/view/185>
- Salamah, I, Lindawati, L, Fadhli, M, & ... (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polstri Dengan Metode Webqual 4.0. Jurnal Digit: Digital of ..., jurnaldigit.org, <http://jurnaldigit.org/index.php/DIGIT/article/view/151>
- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian KOMINFO dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. Volume 14, No. 1.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Syahputri, K, Rizkya, I, Siregar, I, & ... (2021). Analysis of website service quality with webqual 4.0 integration method. IOP Conference Series ..., iopscience.iop.org, <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1122/1/012035>
- Utami, IS, & Setiadi, H (2021). Analysis The Effect of Website Quality on User Satisfaction with The WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA)(Case Study: SPMB Sebelas Journal of Physics: Conference Series, iopscience.iop.org, <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1842/1/012003>