



ANALISIS KUALITAS WEBSITE PADA PT UPSOL GLOBAL INTERNATIONAL DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

Achmad Haqiki¹, Agus Yulianto, M.Kom²

Fakultas Teknik dan Informatika, Program Studi Teknologi Informasi
Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kamal Raya No.18, Kec. Cengkareng, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta, Indonesia

Email: ¹achmadhaqiki2003@gmail.com, ²agus.aag@bsi.ac.id

ABSTRACT

Currently, information technology plays an important role in determining business success, especially in the international lubricant manufacturing industry, by utilizing the internet as a medium for information and communication. PT. Upsol Global International is a leading automotive lubricant distributor that utilizes its website as a means of interacting with clients and suppliers to support operational and service efficiency, and strives to ensure that its website provides a satisfying experience for visitors. Webqual 4.0 analysis is conducted to evaluate and identify aspects that need to be improved and developed to meet user expectations. This study aims to measure the quality level of the company's website based on the Webqual 4.0 dimensions, namely usability quality, information quality, and service interaction quality, in relation to user satisfaction. This study uses a quantitative approach through the stages of sample selection, instrument preparation, data collection, and data analysis. The results of the study were tested for validity and reliability, showing that all independent variables (X_1, X_2, X_3) and dependent variables (Y) were valid and reliable. The t -test results showed that each variable X_1, X_2, X_3 had an effect on variable Y . And the F test results showed that the interaction between variables X_1 and X_2 had an effect on variable Y .

Keywords: *Quality, Website, Webqual 4.0*

ABSTRAK

Pada saat ini, teknologi informasi berperan penting dalam menentukan keberhasilan bisnis, khususnya di bidang industri industri manufaktur pelumas oli Internasional dengan memanfaatkan internet sebagai media informasi dan komunikasi. PT. Upsol Global International merupakan perusahaan distributor pelumas otomotif terkemuka yang memanfaatkan *website* sebagai sarana interaksi dengan klien dan suplier guna mendukung efisiensi operasional dan pelayanannya, serta berupaya untuk memastikan websitenya mampu memberikan pengalaman

Article History

Received: September 2025

Reviewed: September 2025

Published: September 2025

Plagiarism Checker No
235

Prefix DOI :

[10.8734/Kohesi.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/Kohesi.v1i2.365)

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



This work is licensed
under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



memuaskan bagi pengunjungnya. Dengan dilakukannya analisis *webqual 4.0* untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi aspek apa saja yang perlu diperbaiki serta dikembangkan untuk memenuhi harapan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas *website* perusahaan berdasarkan dimensi *webqual 4.0*, yaitu kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif yang melalui tahapan pemilihan sampel, penyusunan instrumen, pengumpulan data, dan analisis data. Hasil penelitian dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen (X_1, X_2, X_3) dan variabel dependen (Y) dapat dinyatakan valid dan reliabel. Hasil uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel X_1, X_2, X_3 memiliki pengaruh terhadap variabel Y . Dan hasil uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel dimensi utama *webqual 4.0* secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

Kata Kunci: *Kualitas, Website, Webqual 4.0*

1. PENDAHULUAN

Seiring perkembangan digitalisasi dan kemajuan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk memanfaatkan internet sebagai media komunikasi dan informasi dalam memperlancar pengelolaan data serta percepatan proses kerja, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang industri manufaktur pelumas oli internasional terbaik dan berkualitas tinggi. Perkembangan teknologi di era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk organisasi bisnis (Nurlela et al., 2024). *Website* kini menjadi media komunikasi penting dalam menyebarkan informasi secara luas melalui internet dalam perkembangan teknologi saat ini (Hidayat et al., 2024).

PT. Upsol Global International merupakan distributor pelumas otomotif terkemuka yang dikenal secara luas sejak 1998 di Indonesia dan memberikan kontribusi kepada kepuasan klien hingga suplier dalam menjamin kualitas dan keaslian produknya. PT. Upsol Global International konsisten meningkatkan mutu dan menciptakan pelumas berkualitas tinggi serta solusi inovatif untuk berbagai kebutuhan pelumas otomotif. Perusahaan ini memanfaatkan *website* sebagai sarana komunikasi dan interaksi dengan klien ataupun suplier.

Walaupun *website* telah tersedia, namun tingkat kualitasnya baik dari segi tampilan, kemudahan penggunaan, dan informasi yang disediakan belum diketahui secara pasti dalam memenuhi harapan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, PT. Upsol Global International berupaya untuk memastikan bahwa situs web yang dikelolanya dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi para pengguna dan pengunjungnya. Dengan demikian dilakukan analisis menggunakan *webqual 4.0* untuk menilai dan mengidentifikasi kekurangan serta kelebihan dari *website* sebagai dasar perbaikan dan perkembangan yang relevan guna meningkatkan kualitas pelayanan digitalnya. Hal ini akan berdampak positif dan memberikan manfaat yang lebih baik kepada klien, suplier, dan masyarakat umum yang mengakses atau mengunjungi *website* perusahaan tersebut.

Pada *Webqual 4.0* disusun berdasarkan pada tiga dimensi pokok yang mencakup kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi

layanan (*service interaction quality*) berperan sebagai variabel independen terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berperan sebagai variabel dependen.

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

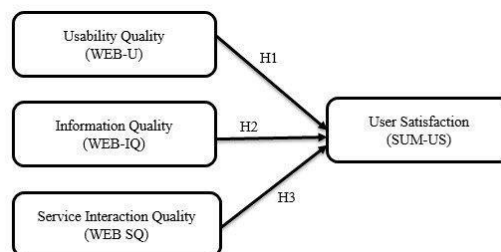
Merupakan kualitas *website* yang diukur untuk mengetahui seberapa mudah dan nyaman pengguna saat mengakses serta memanfaatkan semua fitur di sebuah *website* secara efisien guna menghasilkan pengalaman pengguna yang unggul. Hal ini mencakup pada tampilan *website*, navigasi yang jelas dan mudah dipahami, kecepatan responsivitas dan akseibilitas *website* dan fungsionalitas *website*.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Merupakan dimensi penting yang menilai seberapa baik informasi yang disediakan oleh *website* pada tingkat keakuratan, kejelasan, dan kelengkapan informasi dalam memenuhi kebutuhan penggunanya agar dapat mengambil keputusan yang tepat tanpa adanya keraguan terhadap validitas data yang diberikan.

3. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Merupakan salah satu dimensi yang mengukur seberapa jauh pengguna dapat berinteraksi dengan sistem layanan yang disediakan oleh *website*. Hal ini mencakup pada kemampuan sebuah situs web dalam menyediakan komunikasi layanan yang responsif dan komunikatif kepada penggunanya, kenyamanan dalam berinteraksi dan keamanan dalam memberikan perlindungan terhadap informasi yang sensitif. Interaksi layanan yang baik akan memungkinkan pengguna memperoleh informasi dan komunikasi layanan secara cepat dan efisien.



Sumber : <https://www.researchgate.net/>

Gambar 1.1

Kerangka Hipotesis *Webqual 4.0*

Berdasarkan pada kerangka hipotesis *webqual 4.0* diatas menggambarkan bahwa terdapat pengaruh hubungan yang positif dan juga signifikan antara *usability quality* (H1), *information quality* (H2), *services interaction quality* (H3) terhadap *user satisfaction*.

H₁ = Adanya pengaruh hubungan yang positif dan juga signifikan antara kualitas penggunaan (*usability quality*) kepada kepuasan pengguna situs web PT. Upsol Global International (*user satisfaction*).

H₂ = Adanya pengaruh hubungan yang positif dan juga signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) kepada kepuasan pengguna situs web PT. Upsol Global International (*user satisfaction*).

H₃ = Adanya pengaruh hubungan yang positif dan juga signifikan antara kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) kepada kepuasan pengguna situs web PT. Upsol Global International (*user satisfaction*).

2. LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Definisi Analisis



Dalam pandangan Komaruddin yang dikutip oleh (Septiani et al., 2020) Analisis merupakan proses intelektual yang memecah suatu kesatuan menjadi bagian-bagian penyusunnya untuk memahami perannya dalam sistem yang utuh secara keseluruhan. Analisis juga didefinisikan sebagai proses pemecahan sistem informasi secara menyeluruh untuk mengidentifikasi permasalahan dan mengevaluasi kebutuhan, sehingga memungkinkan perancangan solusi yang tepat untuk perbaikan.

2.1.2 Definisi Kualitas *Website*

Kualitas *website* adalah persepsi pengguna tentang seberapa baik sebuah situs web dapat memenuhi kebutuhan pengguna serta mencapai tujuan yang efektif dan efisien, khususnya dalam aspek kemudahan penggunaan, kelengkapan informasi, kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna.

2.1.3 Definisi *Website*

Website merupakan kumpulan halaman web yang saling terhubung melalui tautan *hyperlink* dan dapat memberikan informasi multimedia seperti teks, gambar, video, audio, dan animasi maupun perpaduan dari semua ini. Ciri utamanya mencakup hubungan antar halaman yang disusun secara sistematis serta didukung domain (URL) sebagai alamat akses dan hosting sebagai media penyimpanan data. *Website* dapat diakses melalui browser internet seperti Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, dan Opera (Elgamar, 2020).

Secara umum, *website* memiliki karakter yang bersifat dinamis, meskipun sebelumnya banyak dikembangkan dengan struktur statis yang kini sudah jarang ditemukan. Berikut tiga kategori utama dari *website*, yaitu:

1. *Website* Statis adalah tipe situs web yang pembaruan halamannya hanya bisa diubah melalui penyuntingan kode program secara manual, karena strukturnya bersifat tetap dan tidak mengalami perubahan.
2. *Website* Dinamis merupakan tipe situs web yang dilengkapi dengan sistem *backend* untuk memperbarui konten, sehingga informasi pada *website* dapat diperbarui dan diakses oleh *user*.
3. *Website* Interaktif merupakan jenis *website* yang dapat berinteraksi dengan *user* lain. Biasanya terdiri dari *homepage* sebagai halaman utama dan paling atas, diikuti oleh *child pages* yang saling terhubung ke halaman lain melalui *hyperlink*. Situs ini mendukung interaksi aktif melalui fitur seperti komentar, chat atau forum (Salamah et al., 2020).

Website maupun aplikasi berbasis web umumnya dikembangkan dengan beragam teknologi dan bahasa pemrograman seperti PHP (*Hypertext Preprocessor*), yang memanfaatkan perpaduan antara HTML (*Hypertext Markup Language*), CSS (*Cascading Style Sheet*), dan JavaScript.

1. PHP (*Hypertext Preprocessor*)

PHP awalnya disebut *Personal Home Page* yang sekarang merupakan akronim dari *Preprocessor* adalah bahasa pemrograman yang banyak digunakan serta dimanfaatkan dalam pengembangan situs web dan aplikasi web. Bahasa ini diciptakan oleh pengembang software yang bernama Rasmus Lerdorf pada tahun 1995. Lalu pada tahun 1997, perusahaan Zend melakukan peningkatan terhadap interpreter PHP agar lebih baik lagi. Kemudian pada bulan Juni 1998, mereka rilis interpreter versi terbaru yang dikenal dengan PHP 3.0, dan pada Juni 2004 Zend kembali merilis bahasa pemrograman PHP versi 5.0 *Hypertext* hingga mencapai versi terbarunya yaitu 7.1 (Siswanto, 2021).

2. HTML (*Hypertext Markup Language*)

Hypertext Markup Language (HTML) adalah bahasa standar yang dipakai dalam menyusun dokumen berbentuk *hypertext*. Dokumen yang disusun menggunakan HTML dapat diakses,



dipahami, dan diinterpretasikan pada berbagai platform komputer tanpa mengubah struktur atau format aslinya (Canggih Ajika Pamungkas, 2020).

3. CSS (*Cascading Style Sheet*)

Cascading Style Sheet (CSS) adalah bahasa dalam desain web yang mengontrol format tampilan atau desain visual dari halaman HTML yang ditulis menggunakan bahasa markup (Ganney, 2022).

4. JavaScript

Pada tahun 1995, *JavaScript* merupakan bahasa pemrograman yang diperkenalkan oleh perusahaan *Netscape* dan diberi nama *LiveScript* yang dirancang sebagai bahasa pemrograman ringan dan dapat dijalankan pada browser *Netscape Navigator* versi 2. *JavaScript* merupakan bahasa skrip pertama yang digunakan dalam konteks web dan berfungsi untuk memperkaya dokumen HTML serta memberikan fitur tambahan pada halaman web dimana perintah dijalankan oleh pengguna melalui browser, bukan oleh server web (Sahi, 2020).

2.1.4 *Webqual 4.0*

Webqual adalah kerangka yang digunakan untuk mengukur dan menilai kualitas situs web berdasarkan sudut pandang serta pengalaman pengguna. Metode ini dikembangkan dari model SERVQUAL yang sebelumnya sudah diterapkan sebagai alat ukur dalam menilai mutu layanan yang diberikan. Dikembangkan sejak 1998, metode *webqual* telah berinteraksi dalam penyusunan dimensi serta butir pertanyaan. Instrumen dalam penelitian *webqual* dirancang dengan menerapkan metode pengembangan *Quality Function Development* (QFD). Metode *webqual 4.0* adalah hasil dari pengembangan lebih lanjut dari versi *webqual 1.0*, *webqual 2.0*, *webqual 3.0* dengan memperluas konsep dasar metode *servqual*. Metode *webqual 4.0* menekankan aspek kualitas penggunaan (kemudahan penggunaan, navigasi, dan relevansi desain), kualitas informasi (standar layanan informasi yang diberikan kepada pengguna), kualitas interaksi layanan (pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan situs web mereka) terhadap kepuasan pengguna (Salamah et al., 2020).

2.1.5 Subyek Penelitian

1. Populasi

Dalam pandangan (Sugiyono, 2020) Populasi adalah serangkaian subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu dan sifat-sifatnya ditetapkan oleh peneliti sebagai ruang lingkup untuk generalisasi penelitian dan ditarik kesimpulannya.

2. Sampel

Dalam pandangan (Sugiyono, 2020) Sampel adalah bagian kecil dari populasi yang mencakup kuantitas dan ciri-ciri tertentu. Oleh karena itu, pengambilan sampel dalam penelitian harus benar-benar representative (mewakili) terhadap populasi, sehingga hasil yang diperoleh dapat digeneralisasikan secara valid dan reliabel.

2.1.6 Jenis Data

Data memegang peranan yang sangat penting dalam penelitian, karena kualitas dan keakuratannya menentukan hasil penelitian yang diperoleh. Data yang valid dan juga relevan akan memungkinkan peneliti mencapai tujuan penelitian serta menghasilkan kesimpulan yang akurat dan signifikan. Secara umum data adalah informasi atau keterangan yang diperoleh dari proses pengukuran variabel penelitian dengan menggambarkan suatu permasalahan, baik dalam bentuk angka (data kuantitatif) maupun narasi atau deskripsi (data kualitatif) (U. Sulung, 2021).

2.1.7 Skala *Likert*



Skala *Likert* adalah skala yang dipakai untuk mengukur bagaimana pengguna memberikan respons terhadap pernyataan atau fenomena sosial, baik dalam bentuk sikap, pendapat, maupun persepsi dengan memanfaatkan distribusi jawaban yang diberikan responden sebagai dasar untuk menentukan nilai skalanya. Dalam skala *likert*, setiap pertanyaan yang disajikan kepada responden agar memilih atau menjawab berdasarkan tingkat setuju atau ketidaksetujuannya terhadap pernyataan yang diberikan dari sejumlah opsi yang tersedia. Skala *likert* termasuk ke dalam jenis skala psikometri yang sering diterapkan dalam penelitian survei melalui angket dengan rentang skala respons yang relatif luas (I Dewa Nyoman Usadha, 2024).

2.1.8 Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian kepada responden untuk dijawab guna mengetahui setiap variabel yang akan diukur bisa memenuhi harapan (Widodo et al., 2023).

2.1.9 SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*)

Perangkat lunak statistik bernama SPSS merupakan hasil pengembangan oleh IBM yang digunakan untuk mengolah serta menganalisis data. Proses kerjanya cukup sederhana, dimana data yang telah dimasukkan akan melalui tahap analisis untuk menghasilkan output yang telah disesuaikan agar memenuhi kebutuhan pengguna. Proses menginput data dapat dilakukan secara praktis, misalnya dengan menyalin data numerik dari *microsoft excell* ke SPSS. Selanjutnya analisis data dilakukan melalui kotak dialog yang disediakan oleh SPSS dan hasilnya dapat langsung diperoleh. Output yang dihasilkan dapat dengan mudah dipindahkan ke aplikasi *microsoft office*, termasuk word, excell dan power point (Purba et al., 2021).

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif statistik melalui beberapa tahapan penelitian yaitu, persiapan penelitian, identifikasi masalah, studi pustaka, penyusunan instrumen kuesioner, pengumpulan data, pengujian data (uji validitas dan uji reliabilitas) dan pengujian hipotesis (uji t dan uji f), analisis data, interpretasi hasil data, kesimpulan, dan saran.

Teknik pengumpulan data melalui observasi terhadap *website* perusahaan, wawancara secara langsung dengan staff perusahaan PT Upsol Global International, Kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi pokok *Webqual 4.0* dan diukur menggunakan skala *likert* 5 poin, dan studi dokumentasi. Populasi dan sampel yang penulis gunakan pada penelitian ini berjumlah 75 responden, yang diambil menggunakan perhitungan pada penerapan rumus slovin. Teknik analisis data pada penelitian ini berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis (uji t dan uji f) yang diolah dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 25 sebagai alat bantu agar hasilnya lebih tepat dan akurat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil penelitian yang diperoleh dapat dilihat dari hasil uji validitas, uji reliabilitas, uji t, dan uji F, sebagai berikut:

4.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk memastikan keakuratan suatu instrumen dalam mengukur variabel secara valid sesuai dengan fungsi yang ditetapkan menggunakan bantuan *Software*

SPSS. Kriteria yang digunakan untuk menyatakan suatu item dinyatakan valid adalah apabila hasil nilai R hitung melebihi nilai R tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Tabel IV.1

Hasil Uji Validitas Variabel *Usability Quality*

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P01	0,828	0,2272	Valid
P02	0,671	0,2272	Valid
P03	0,767	0,2272	Valid
P04	0,722	0,2272	Valid
P05	0,795	0,2272	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji validitas variabel kualitas penggunaan (*usability quality*) (X_1) menunjukkan bahwa setiap masing-masing item pertanyaan dalam kuesioner memperoleh hasil nilai R hitung > dari nilai R tabel. Maka jawaban pada setiap pertanyaan dari responden dalam kuesioner penelitian ini dapat dianggap memenuhi syarat validitas.

Tabel IV.2

Hasil Uji Validitas Variabel *Information Quality*

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P01	0,798	0,2272	Valid
P02	0,611	0,2272	Valid
P03	0,663	0,2272	Valid
P04	0,688	0,2272	Valid
P05	0,724	0,2272	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji validitas variabel kualitas informasi (*information quality*) (X_2) menunjukkan bahwa setiap masing-masing item pertanyaan dalam kuesioner memperoleh hasil nilai R hitung > dari nilai R tabel. Maka jawaban pada setiap pertanyaan dari responden dalam kuesioner penelitian ini dapat dianggap memenuhi syarat validitas.

Tabel IV.3

Hasil Uji Validitas Variabel *Service Interaction Quality*

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P01	0,736	0,2272	Valid
P02	0,678	0,2272	Valid
P03	0,663	0,2272	Valid
P04	0,695	0,2272	Valid



P05	0,650	0,2272	Valid
-----	-------	--------	-------

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji validitas variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) (X_3) menunjukkan bahwa setiap masing-masing item pertanyaan dalam kuesioner memperoleh hasil nilai R hitung > dari nilai R tabel. Maka jawaban pada setiap pertanyaan dari responden dalam kuesioner penelitian ini dapat dianggap memenuhi syarat validitas.

Tabel IV.4

Hasil Uji Validitas Variabel *User Satisfaction*

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P01	0,572	0,2272	Valid
P02	0,712	0,2272	Valid
P03	0,699	0,2272	Valid
P04	0,631	0,2272	Valid
P05	0,708	0,2272	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji validitas variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) menunjukkan bahwa setiap masing-masing item pertanyaan dalam kuesioner memperoleh hasil nilai R hitung > dari nilai R tabel. Maka jawaban pada setiap pertanyaan dari responden dalam kuesioner penelitian ini dapat dianggap memenuhi syarat validitas.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk dari setiap instrumen pertanyaan dilakukan pengukuran pada waktu reliabilitas menggunakan kriteria ditetapkan yaitu 0,6 agar seluruh dimensi variabel *webqual 4.0* seperti *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*, and *user satisfaction* dapat dinyatakan reliabel.

Reliability Statistics

menilai tingkat konsistensi dalam kuesioner, meskipun yang berbeda. Pengujian nilai *Cronbach's Alpha* yang

Tabel IV.4

Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel



Cronbach's Alpha	N of Items
.919	20

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua nilai dari variabel kualitas penggunaan (*usability quality*) (X_1), kualitas informasi (*information quality*) (X_2), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) (X_3), dan kepuasan pengguna (Y) memperoleh hasil 0,919. Dengan demikian, jawaban dari setiap responden untuk semua pertanyaan pada seluruh variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel dan dianggap konsisten.

4.3 Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial agar dapat mengetahui apakah setiap variabel independen (X_1, X_2, X_3) memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen (Y), sesuai dengan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Tabel IV.5

Hasil Uji t Variabel *Usability Quality* (X_1) terhadap *User Satisfaction* (Y)

Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1						
	(Constant)	6.789	1.716	3.957	.000	
	TOTAL_X1	.558	.082	.624	6.826	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *usability quality* (X_1) secara signifikan mempengaruhi variabel *user satisfaction* (Y) dengan memperoleh hasil nilai t hitung sebesar 6,826 > dari nilai t tabel 1,996 pada taraf signifikansi 0,000 < 0,05 (5%).

Tabel IV.6

Hasil Uji t Variabel *Information Quality* (X_2) terhadap *User Satisfaction* (Y)

Coefficients ^a						
Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients			
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1	(Constant)	4.807	1.800	2.627	.009	
	TOTAL_X2	.659	.087	.665	7.609	.000
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *information quality* (X_2) secara signifikan mempengaruhi variabel *user satisfaction* (Y) dengan memperoleh hasil nilai t hitung sebesar 7,609 > dari nilai t tabel 1,996 pada taraf signifikansi 0,000 < 0,05 (5%).

Tabel IV.7

Hasil Uji t Variabel *Service Interaction Quality* (X_3) terhadap *User Satisfaction* (Y)

Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.386	1.214	1.127	.264
	TOTAL_X3	.835	.059	.856	14.129
a. Dependent Variable: TOTAL_Y					

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *service interaction quality* (X_3) secara signifikan mempengaruhi variabel *user satisfaction* (Y) dengan memperoleh hasil nilai t hitung sebesar 7,609 > dari nilai t tabel 1,996 pada taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ (5%).

4.4 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) secara simultan dapat berpengaruh signifikan atau tidaknya terhadap variabel dependen (Y), sesuai dengan kriteria nilai probabilitas yang ditetapkan pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Tabel IV.8

Hasil Uji F Variabel X_1, X_2, X_3 ke Variabel Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	291.847	3	97.282	64.953	.000
	Residual	106.340	71	1.498		
	Total	398.187	74			

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)

b. Predictors: (Constant), Service Interaction (X3), Usability (X1), Information (X2)

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji F menunjukkan bahwa variabel *usability quality* (X_1), *information quality* (X_2), *service interaction quality* (X_3) secara signifikan mempengaruhi variabel *user satisfaction* (Y) dengan memperoleh hasil nilai F hitung sebesar 64,953 > dari nilai F tabel 3,12 pada taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ (5%). Maka demikian, variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) memiliki pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap variabel dependen (Y).

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Melalui penerapan metode *webqual 4.0* yang didasarkan dari hasil analisis kualitas *website* perusahaan PT. Upsol Global International menghasilkan beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Berdasarkan dari hasil pengujian validitas dan reliabilitasnya dari ketiga variabel independen (X_1, X_2, X_3) serta variabel dependen (Y) dapat memenuhi syarat validitas (karena hasil nilai R hitung setiap masing-masing pertanyaan secara konsisten melebihi nilai R tabel 0,2272) dan dinyatakan reliabel (karena nilai dari seluruh variabel mencapai 0,919 lebih tinggi dari batas koefisien *Cronbach's Alpha* yang ditetapkan yaitu 0,6). Oleh



karena itu, semua variabel yang digunakan dalam analisis penelitian ini dapat dikatakan memiliki tingkat konsistensi yang tinggi.

2. Hasil yang diperoleh saat melakukan uji t pada variabel kualitas penggunaan (*usability quality*) (X_1) mempunyai hubungan yang positif dan juga signifikan kepada variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y). Kemudian dibuktikan dengan menunjukkan hasil t hitung mencapai $6,826 >$ dari nilai t tabel $1,996$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ (taraf signifikansi 5%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek kemudahan dalam penggunaan, efektifitas navigasi, kecepatan serta kenyamanan dalam mengakses *website* terbukti memberikan kontribusi yang baik dalam meningkatkan pengalaman yang positif bagi pengguna *website* perusahaan.
3. Hasil yang didapat saat melakukan uji t pada variabel kualitas informasi (*information quality*) (X_2) memiliki hubungan positif yang signifikan kepada tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y). Ini ditegaskan melalui perolehan nilai t hitung mencapai $7,609 >$ dari nilai t tabel $1,996$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ (taraf signifikansi 5%). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa informasi yang tersedia di dalam *website* dapat dinilai relevan, akurat, jelas, dan mudah dipahami dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara efektif serta dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan mereka saat menggunakan layanan *website* perusahaan.
4. Hasil yang didapat saat melakukan uji t pada variabel kualitas interaksi layanan (*services interaction quality*) (X_3) menunjukkan bahwa variabel ini memberikan kontribusi yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y). Sebagaimana ditunjukkan melalui perolehan nilai t hitung mencapai $14,129 >$ dari nilai t tabel $1,996$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ (taraf signifikansi 5%). Artinya, fitur interaksi layanan yang diberikan, seperti responsivitas dalam menanggapi pengguna, keamanan data, dan kenyamanan dalam berinteraksi sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna *website* perusahaan.
5. Berdasarkan hasil analisis saat melakukan uji f pada ketiga variabel independen (X_1, X_2, X_3) secara bersamaan memberikan dampak yang positif dan juga signifikan kepada variabel dependen (Y) dengan memperoleh hasil nilai F hitung mencapai $64,953 >$ dari nilai F tabel $3,12$ dengan taraf probabilitas $0,000 < 0,05$ (5%). Sebagai hasilnya dapat diketahui secara bersama-sama bahwa keseluruhan dalam dimensi *webqual 4.0* dapat berkontribusi secara positif dan hubungan erat dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap *website* perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Canggih Ajika Pamungkas, M. K. (2020). *Pengantar Pemrograman Web Dengan PHP dan HTML: Vols. ix, 101*, U. Indonusa Publisher.
- [2] Elgamar. (2020). *Konsep Dasar Pemrograman Website dengan PHP by Elgamar, S.Kom., M.Kom.* (z-lib.org) (Vol. 1, pp. 4-5).
- [3] Ganney, P. S. (2022). Web Programming1. In *Introduction to Bioinformatics and Clinical Scientific Computing*. <https://doi.org/10.1201/9781003316244-11>
- [4] Hidayat, R., Prayudhi, R., & Fatoni, A. (2024). ¹, ², ³. 3(2), 80-88.
- [5] Dewa Nyoman Usadha, A. S. S. (2024). Implementasi Metode Webqual Pada Pelayanan Website Grab. *Journal of Marketing Management Research*, 29(2), 1-24. <https://doi.org/10.37202/kmmr.2024.29.2.1>



- [6] Nurlela, S., Ilham, M., & Supriatna, S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Website Orlansoft Menggunakan Metode Webqual 4.0. *INTI Nusa Mandiri*, 18(2), 176-182. <https://doi.org/10.33480/inti.v18i2.5125>
- [7] Purba, S. D., Tarigan, J. W., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regressi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Abdi*, 5(2), 202-208.
- [8] Sahi, A. (2020). Aplikasi Test Potensi Akademik Seleksi Saringan Masuk LP3I Berbasis Web Online menggunakan Framework Codeigniter. *Tematik*, 7(1), 120-129. <https://doi.org/10.38204/tematik.v7i1.386>
- [9] Salamah, I., Lindawati, L., Fadhli, M., & Kusumanto, R. (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Digit*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.51920/jd.v10i1.151>
- [10] Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- [11] Siswanto, Ek. (2021). Php Uncover (Kupas Tuntas Pemrograman PHP). In *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*. <https://penerbit.stekom.ac.id/index.php/yayasanpat/article/view/207>
- [12] Sugiyono. (2020). *Pengaruh Promosi dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Fashion Homyped Man di Departemen Store Ramayana Tajur Bogor*. 20-32. [http://repository.unpas.ac.id/32645/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/32645/5/BAB%20III.pdf)
- [13] U. Sulung, M. M. (2021). Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 25. *Jurnal Edu Research: Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 2(2), 28-33.
- [14] Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). Buku Ajar Metodologi Penelitian. In *Cv Science Techno Direct*.