

Evaluasi Kualitas Website Ruang Gtk Kemendikbud Menggunakan Metode Webqual 4.0

Slamet Rianto Aji¹, Maria Fransiska F. Radja², Antonius Kerung³, Ramadiani⁴

Universitas Mulawarman^{1,2,3,4,5}

mmp.slamet@gmail.com¹, mariaradja@gmail.com², antonius.kk.93@gmail.com³,
ramadiani@unmul.ac.id⁴

Abstract

The development of information technology has brought significant changes in various aspects of life, including in the world of education. One of the information technology implementations that is widely used by educational institutions is the website. The Ministry of Education, Culture, Research, and Technology (Kemendikbudristek) as a state institution has a strategic role in providing information technology-based education services, including in providing a service platform for educators and education personnel in Indonesia. One of these efforts is realized through the development of the RUANG GTK Website (<https://guru.kemdikbud.go.id>). The services of a web-based information system need to be measured to determine the level of user satisfaction. In this study, the quality of the RUANG GTK website was measured using the WebQual 4.0 method. WebQual is an instrument that assesses the quality of a website from the perspective of the end user. Multiple Linear Regression Analysis was used to test the relationship between variables from WebQual 4.0 and User Satisfaction. From the results of the study, it can be concluded that only one variable of WebQual 4.0, namely Service Interaction Quality, has a significant effect on User satisfaction of the RUANG GTK website.

Keywords: Evaluation, Quality, Website, WebQual 4.0, Website RUANG GTK.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia pendidikan. Salah satu implementasi teknologi informasi yang banyak digunakan oleh lembaga pendidikan adalah website. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) sebagai lembaga negara memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan pendidikan berbasis teknologi informasi, termasuk dalam menyediakan platform pelayanan untuk pendidik dan tenaga kependidikan di Indonesia. Salah satu upaya tersebut diwujudkan melalui pengembangan Website RUANG GTK (<https://guru.kemdikbud.go.id>). Layanan suatu sistem informasi berbasis web perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, kualitas website RUANG GTK diukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0. WebQual merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dari WebQual 4.0 dengan User Satisfaction (kepuasan pengguna). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hanya satu variabel WebQual 4.0, yaitu Service Interaction Quality yang berpengaruh signifikan terhadap User satisfaction (kepuasan pengguna) website RUANG GTK.

Kata Kunci: Evaluasi, Kualitas, Website, WebQual 4.0, Website RUANG GTK.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia pendidikan. Salah satu implementasi teknologi informasi yang banyak digunakan oleh lembaga pendidikan adalah website. Website menjadi sarana penting dalam penyebaran informasi, promosi program, serta sebagai media komunikasi antara lembaga dengan pengguna layanan (Handayani & Azzuhri, 2021). Website tidak lagi hanya menjadi pelengkap, tetapi telah menjadi representasi mutu layanan serta wajah lembaga dalam memberikan informasi dan pelayanan secara cepat, tepat, dan luas (Utami et al., 2020).

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) sebagai lembaga negara memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan pendidikan berbasis teknologi informasi, termasuk dalam menyediakan platform pelayanan untuk pendidik dan tenaga kependidikan di Indonesia. Salah satu upaya tersebut diwujudkan melalui pengembangan Website RUANG GTK (<https://guru.kemdikbud.go.id>) yang berfungsi sebagai portal database guru, wadah pelatihan, informasi pengajaran, serta pengembangan karir guru di bawah naungan Kemendikbudristek (Kemendikbud, 2023).

Di tengah arus digitalisasi yang pesat, masih terdapat website lembaga yang belum optimal dalam memberikan pelayanan, seperti tampilan yang kurang responsif, navigasi yang sulit, serta informasi yang tidak diperbarui secara berkala (Haryanto et al., 2022). Hal ini dapat menimbulkan misinformasi dan menghambat pengguna dalam mengakses layanan secara efektif. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas website perlu dilakukan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan mutu layanan pendidikan (Kurniawan et al., 2021).

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas website adalah WebQual 4.0, yang dirancang untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna (end-user) dengan mempertimbangkan aspek usability, information quality, dan service interaction (Aladwani & Palvia, 2002; Loiacono et al., 2007). Metode ini efektif digunakan dalam penelitian evaluasi kualitas website karena mengutamakan masukan dari pengguna sebagai dasar pengukuran kualitas layanan sebuah website (Suhartono & Dwijayanti, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas Website RUANG GTK Kemendikbud menggunakan metode WebQual 4.0 berdasarkan persepsi pengguna, dengan harapan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi terkait tingkat kualitas dan kepuasan pengguna terhadap layanan RUANG GTK. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi masukan bagi pengembang website untuk melakukan perbaikan dan pengembangan sistem

sehingga dapat mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis teknologi informasi di Indonesia.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi, yang berdampak pada terjadinya pembelian ulang dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan (Kotler & Keller, 2016). Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan, di mana semakin kecil kesenjangan tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan (Oliver, 2014). Dengan demikian, harapan pelanggan menjadi dasar dalam menilai perbedaan kualitas layanan antar organisasi yang bergerak dalam bidang yang sama.

Menurut Tjiptono (2019), kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk atau layanan yang diterima. Dalam era persaingan yang semakin ketat, banyak organisasi berupaya menempatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, bahkan menjadikannya sebagai bagian dari pernyataan visi dan misi organisasi (Tjiptono, 2019). Melalui umpan balik pelanggan, organisasi dapat mengevaluasi kinerjanya dan menjadikan masukan tersebut sebagai dasar untuk pengembangan dan peningkatan layanan. Dengan memahami keluhan dan kebutuhan pelanggan, organisasi dapat memperbaiki kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan yang sebelumnya belum terpenuhi (Kotler & Keller, 2016).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang (Parasuraman et al., 1988). Menurut Zeithaml et al. (2018), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan juga berdampak signifikan pada loyalitas pelanggan secara langsung, serta secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan sebagai mediator (Caruana, 2002).

Peningkatan kualitas layanan mendorong pelanggan untuk berkomitmen pada produk atau layanan yang diberikan oleh organisasi, sehingga dapat berdampak pada peningkatan pangsa pasar dan performa organisasi secara keseluruhan (Cheng et al., 2019). Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi aspek yang sangat penting dalam mempertahankan pelanggan dan

meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi dalam jangka panjang.

Webqual (*Website Quality*)

WebQual merupakan metode evaluasi kualitas website yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna (Loiacono et al., 2007). Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1988), yang sebelumnya banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan secara umum. Instrumen WebQual dikembangkan menggunakan pendekatan Quality Function Deployment (QFD) sehingga dapat disesuaikan dengan karakteristik website dalam konteks pelayanan digital (Barnes & Vidgen, 2002).

Sejak pertama kali dikembangkan pada tahun 1998, WebQual telah mengalami beberapa iterasi pengembangan dimensi dan variabelnya. Pada WebQual 1.0, fokus utama adalah pada kualitas informasi, sedangkan pada WebQual 2.0 fokus lebih diarahkan pada interaksi pengguna dengan website. Selanjutnya, WebQual 3.0 mengklasifikasikan kualitas website ke dalam tiga fokus utama, yaitu site quality, information quality, dan service interaction quality (Barnes & Vidgen, 2003). Hasil pengembangan lebih lanjut menghasilkan WebQual 4.0 dengan penyempurnaan dimensi site quality menjadi usability, sehingga menghasilkan tiga dimensi utama dalam evaluasi kualitas website, yaitu usability, information quality, dan service interaction (Loiacono et al., 2007).

WebQual 4.0 menjadi metode yang tepat dalam mengevaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna karena dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengalaman pengguna dalam mengakses dan menggunakan website, serta dapat dijadikan dasar dalam perbaikan dan pengembangan kualitas website di masa mendatang.

Tabel 1. Dimensi dan Variabel Instrumen WebQual

<u>Dimensi</u>	<u>Variable WebQual 4.0</u>
<u>Kegunaan</u> <i>(Usability)</i>	1. <u>Kemudahan untuk dioperasikan</u> 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Tampilan yang atraktif 5. Tampilan sesuai dengan jenis website 6. Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website 7. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 8. Kemudahan untuk menemukan alamat website

<u>Kualitas Informasi</u> (<i>Information Quality</i>)	9. <u>Menyediakan informasi yang dapat dipercaya</u> 10. <u>Menyediakan informasi yang up to date</u> 11. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 12. Menyediakan informasi yang cukup detail 13. Menyediakan informasi yang relevan 14. Menyediakan informasi yang akurat 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
<u>Kualitas Interaksi</u> <u>Pelayanan</u> (<i>Service Interaction Quality</i>)	16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Adanya suasana komunitas 20. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 21. Kemudahan untuk berkomunikasi 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan pengiriman barang/jasa
<u>Keseluruhan</u> (<i>Overall Impression</i>)	23. Tampilan situs secara keseluruhan baik

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode survei berbasis kuisisioner yang di distribusikan kepada responden yaitu mahasiswa(i) sebagai pengguna website. Kuisisioner disusun berdasarkan pertanyaan instrument WebQual 4.0. Standar pertanyaan yang digunakan total 23 pertanyaan yang terdiri dari dimensi kegunaan 8 pertanyaan, dimensi kualitas informasi 7 pertanyaan, dimensi kualitas interaksi pelayanan 7 pertanyaan dan 1 pertanyaan untuk penilaian secara keseluruhan. Berdasarkan penelitian ini untuk menguji website pendidikan hanya digunakan 19 pertanyaan, pertanyaan item 6, 17, 19, dan 22 tidak digunakan dikarenakan diluar domain pendidikan dan menyangkut pengiriman barang/jasa. Kuisisioner disusun menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 skala untuk menilai kualitas website yaitu 1= Sangat Tidak Setuju, 2= Tidak Setuju, 3=Ragu-Ragu, 4=Setuju, dan 5= Sangat Setuju.

1. Teknik Pengumpulan Data

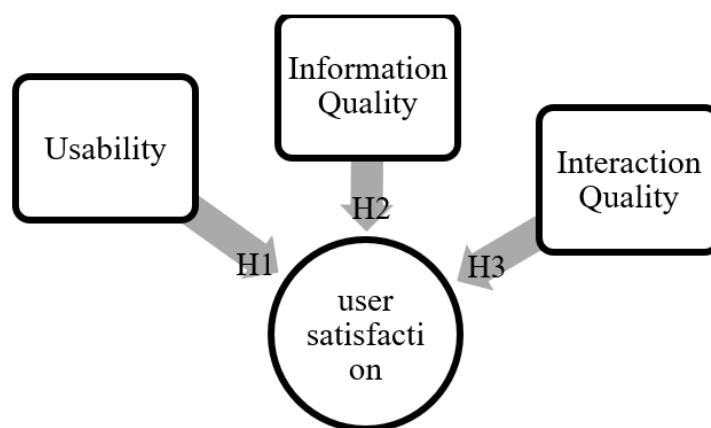
Metode yang digunakan untuk mendapatkan data adalah dengan mendistribusikan kuisisioner menggunakan *google form*. Instrumen kuisisioner ini digunakan untuk memperoleh data berdasarkan uji coba oleh responden sebagai bahan evaluasi kualitas website.

2. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert untuk mengumpulkan data. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap kualitas website Ruang GTK Kemendikbud dengan menggunakan skala lima poin, yaitu: 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). Jenis data yang dihasilkan termasuk dalam kategori data interval, sehingga memungkinkan untuk dianalisis menggunakan teknik statistik parametrik, seperti analisis regresi linier berganda.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website*. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari WebQual versi 4.0. Menurut teori WebQual, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*serviceinteraction*). Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0, dengan variabel Usability (Kemudahan Penggunaan), Information Quality (Kualitas Informasi), Interaction Quality (Kualitas Interaksi) berperan sebagai variable Independen, sedangkan variable overall disini lebih diartikan sebagai overall terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna) dan berperan sebagai Variabel Dependen.



Berdasarkan model konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis:

- H1: Terdapat hubungan positif antara kegunaan dan kepuasan pengguna.
- H2: Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.
- H3: Terdapat hubungan positif antara Kualitas interaksi dan kepuasan Pengguna.

Penelitian dilaksanakan menggunakan teknik survey, dimana pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner) dengan menggunakan Google Formulir. Sampel yang diambil sebanyak 54 responden, sampel ini diambil secara acak dari Tenaga Pendidik baik itu ASN maupun Non ASN yang menggunakan Website Ruang GTK Kemendikbud.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Pengguna akan diminta menilai *website* Ruang GTK Kemendikbud untuk kualitas masing-masing menggunakan skala 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berjenis interval, sehingga dapat digunakan untuk statistika parametrik seperti analisis regresi linier berganda.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mencakup beberapa dimensi penilaian terhadap website Ruang GTK/PMM, yaitu *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *interaction quality* (kualitas interaksi), dan *satisfaction* (kepuasan). Pada aspek kemudahan penggunaan (*usability*), responden diminta untuk menilai sejauh mana mereka merasa mudah dalam mempelajari cara kerja Ruang GTK/PMM, memahami penggunaannya secara jelas, serta bernavigasi di dalam platform tersebut. Untuk aspek kualitas informasi (*information quality*), penilaian mencakup sejauh mana website menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan dapat dipercaya. Selanjutnya, aspek kualitas interaksi (*interaction quality*) mencakup persepsi pengguna terhadap reputasi Ruang GTK/PMM, rasa aman saat melakukan aktivitas melalui website, serta keamanan terhadap data pribadi yang disimpan. Terakhir, aspek kepuasan (*satisfaction*) diukur melalui penilaian pengguna terhadap tampilan keseluruhan situs Ruang GTK/PMM.

Dari kuesioner yang diedarkan terdapat sebanyak 54 responden, dilakukan analisis data dengan menggunakan software SPSS 22. Langkah awal yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Pengujian validitas dan reliabilitas adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuesioner, apakah isi butir pertanyaan sudah valid dan reliabel. Validitas adalah Tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur.

Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrument yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur. Sedangkan uji reliabilitas berguna untuk

menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrument mencirikan tingkat konsistensi .

Uji validitas dilakukan dengan melihat *corrected item-total correlation* dalam analisis faktor. Angka *corrected itemtotal correlation* berasal dari korelasi product moment antara butir pertanyaan yang akan diuji dengan total butir pertanyaan. Kemudian hasil korelasi tersebut disesuaikan dengan memperhitungkan varian yang ada, menghasilkan korelasi koreksi di atas.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	38.26	28.535	.480	.913
X1.2	38.30	27.080	.701	.897
X1.3	38.33	27.321	.643	.901
X2.1	38.17	27.123	.725	.896
X2.2	38.19	28.720	.759	.896
X2.3	38.20	28.354	.785	.894
X3.1	38.13	28.606	.680	.899
X3.2	38.24	27.130	.747	.894
X3.3	38.24	27.960	.689	.898
Y1	38.28	27.299	.627	.903

Berdasarkan tabel Item-Total Statistics, untuk melihat nilai validitas bisa dilihat dari kolom *Corrected Item-Total Correction*, dimana nilai-nilai tersebut merupakan nilai korelasi yang didapat. Kemudian nilai korelasi ini dibandingkan dengan nilai r table dengan signifikansi 5% dan jumlah responden/sampling 54 (N=54) didapatkan nilai r table yaitu 0.263. Berdasarkan tabel diatas jika nilai-nilai pada kolom *Corrected Item-Total Correction* > 0.263 maka hal ini berarti semua item pertanyaan pada instrumen atau kuesioner Valid.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrument mencirikan tingkat konsistensi. Uji reliabilitas dilakukan dengan memeriksa nilai

Cronbach's Alpha (α). Pengukuran dengan metode ini telah digunakan secara luas di banyak penelitian. *Koefisien* alpha digunakan sebagai ukuran konsistensi internal. Semakin nilainya mendekati 1, maka semakin besar konsistensi internal item-item di dalam kuesioner. Berdasarkan George dalam Tarigan (2008) terdapat aturan praktis yang dapat diterapkan terkait dengan nilai alpha yaitu jika :

- $\alpha > 0,9$ berarti reliabilitas model sangat baik,
- $\alpha > 0,8$ berarti baik,
- $\alpha > 0,7$ artinya reliabilitas model bisa diterima,
- $\alpha > 0,6$ berarti layak,
- $\alpha > 0,5$ berarti model kurang baik,
- $\alpha < 0,5$ berarti model tidak dapat diterima.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.908	10

Berdasarkan tabel Reliability Statistics di atas dengan total keseluruhan pertanyaan yaitu 10 butir soal, maka kita memperoleh nilai alpha pada kolom Cronbach's Alpha yaitu 0.908 yang berarti bahwa reliabilitas model sangat baik karena nilai $\alpha > 0.9$. Dengan demikian semua item pertanyaan di dalam kuesioner adalah valid dan reliabel. Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa hubungan antara variable dependen (kepuasan pengguna) dan variable independen (masing-masing dimensi dari WebQual versi 4.0). Model analisis regresi atau model persamaan struktural dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang melibatkan lebih dari dua variable (multivariat). Untuk menguji pengaruh ketiga variabel independen terhadap kepuasan pengguna, dilakukan analisis regresi linier dengan metode *stepwise*. Adapun persamaan model regresi secara umum adalah sebagai berikut :

$$S = a + b.U + c.INF + d.INT$$

dimana :

a = konstanta regresi

b,c,d = *koefisien* dari variabel independen

S = Satisfaction (kepuasan pengguna)

U = Usability (Kemudahan Penggunaan)

I = Information Quality (Kualitas Informasi)

A = Interaction Quality (Kualitas Interaksi)

Correlations

		USABILITY	INFORMATION QUALITY	INTERACTION QUALITY	SATISFACTION
USABILITY	Pearson	1	.575**	.643**	.439**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N	54	54	54	54
INFORMATION QUALITY	Pearson	.575**	1	.797**	.612**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N	54	54	54	54
INTERACTION QUALITY	Pearson	.643**	.797**	1	.627**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N	54	54	54	54
SATISFACTION	Pearson	.439**	.612**	.627**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N	54	54	54	54

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

Berdasarkan tabel Correlations di atas maka dapat diketahui bahwa korelasi antara S dan U sebesar 0.439, S dan INF sebesar 0.612, S dan INT sebesar 0.627. Hal ini adanya hubungan antara variable S dengan ketiga variable independent.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.093	.718		-.129	.898		
USABILITY	.012	.058	.029	.207	.837	.576	1.737
INFORMATION QUALITY	.147	.086	.304	1.702	.095	.358	2.793
INTERACTION QUALITY	.176	.092	.366	1.915	.061	.313	3.191

a. Dependent Variable: SATISFACTION

Berdasarkan tabel coefficients di atas untuk mengambil Keputusan yaitu dengan melihat nilai tolerance dan VIF, oleh karena itu untuk nilai tolerance pada variable usability $0.576 > 0.10$. Information Quality $0.358 > 0.10$ dan Interaction Quality $0.313 > 0.10$ sedangkan nilai VIF pada variable Usability $1.737 < 10.00$, Information Quality $2.793 < 10.00$ dan Interaction Quality $3.191 < 10.00$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *multikolinearitas*.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654 ^a	.428	.394	.699

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

Berdasarkan tabel Model Summary diketahui bahwa nilai R atau nilai korelasi dari ketiga variable yaitu 0.654. Besarnya pengaruh terhadap variable S sebagai variable dependen dengan melihat nilai R Square yaitu 0.428 oleh karena itu, ketiga variable dapat menerangkan variabilitas sebesar 42.8% dari variable dependen S (Kepuasan pengguna).

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18.315	3	6.105	12.488	.000 ^b
Residual	24.444	50	.489		
Total	42.759	53			

a. Dependent Variable: SATISFACTION

b. Predictors: (Constant), INTERACTION QUALITY , USABILITY , INFORMATION QUALITY

Berdasarkan tabel Anova diketahui nilai F yaitu 12.488 dengan signifikansi $0.000 < 0.05$ sehingga ketiga variable yaitu usability, Information Quality dan Interaction Quality dapat dianggap baik. Hasil analisis data dalam kasus ini menunjukkan bahwa variable dari WebQual yaitu usability, Information Quality dan Interaction Quality berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0, yaitu usability, information quality, dan interaction quality, secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website RUANG GTK Kemendikbud. Hasil analisis regresi menunjukkan nilai F sebesar 12,488 dengan signifikansi 0,000, serta R Square sebesar 0,428, yang berarti 42,8% kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Namun, secara individual, hanya interaction quality yang berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan pentingnya meningkatkan kualitas interaksi untuk mendukung kepuasan pengguna secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aladwani, A. M., & Palvia, P. C. (2002). Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality. *Information & Management*, 39(6), 467–476. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(01\)00113-6](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00113-6)
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114–127.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2003). Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management &*

- Data Systems*, 103(5), 297–309. <https://doi.org/10.1108/02635570310477650>
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811–828. <https://doi.org/10.1108/03090560210430818>
- Cheng, X., Fu, S., Sun, J., Bilgihan, A., & Okumus, F. (2019). An investigation of online reviews and their impact on trust in travel agencies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(1), 397–414. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2017-0322>
- Handayani, F., & Azzuhri, S. R. (2021). Analisis kualitas website akademik menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(3), 463–470.
- Haryanto, D., Nugroho, Y., & Lestari, E. P. (2022). Evaluasi kualitas website layanan publik menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Sistem Informasi*, 18(1), 14–21.
- Kemendikbud. (2023). *Laporan tahunan layanan GTK 2023*. Jakarta: Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kurniawan, R., Wibowo, S., & Sari, N. P. (2021). Pengukuran kualitas website layanan publik dengan metode WebQual 4.0 dan analisis tingkat kepuasan pengguna. *Jurnal Penelitian Sistem Informasi*, 12(2), 89–97.
- Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. L. (2007). WebQual: An instrument for consumer evaluation of web sites. *International Journal of Electronic Commerce*, 11(3), 51–87. <https://doi.org/10.2753/JEC1086-4415110302>
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Suhartono, D., & Dwijayanti, R. (2022). Evaluasi kualitas website akademik dengan metode WebQual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi dan Terapan*, 9(2), 65–74.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Utami, A. P., Nugroho, R. A., & Syafriadi, A. (2020). Analisis evaluasi kualitas website

kampus dengan menggunakan metode WebQual 4.0. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 6(1), 45–53.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.