

Analisis Pengaruh Kualitas Website Satupersen.net Terhadap Pengalaman Pengguna (UX) Menggunakan Metode Webqual 4.0

Analysis of The Influence of Satupersen.net Website Quality on Users Experience (UX) Using The Webqual 4.0 Method

Muhammad Hafiz Andriansyah¹, dan Muhammad Muharrom²

^{1,2}Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia

*Penulis korespondensi: cahyagemilang84@gmail.com

Abstract

The rapid development of digital technology has driven an increasing demand for website quality as a medium for providing information and online services. Satu Persen, as an educational and psychological service platform, is required to deliver an optimal user experience. This study aims to evaluate the quality of the Satupersen.net website using the Webqual 4.0 framework, which consists of three dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. A quantitative research approach was applied, with data collected through online questionnaires distributed to 100 respondents who had accessed the Satu Persen website. The research model, tested using both T-test and F-test, was able to explain 58.3% of the variance, indicating that the three WebQual dimensions, either partially or simultaneously, have a significant influence. The average user satisfaction with Satu Persen website reached 3.95 across 4 variables. The overall results show that usability and service interaction quality significantly affect user experience, while information quality provides only a slight influence. These findings emphasize that ease of use and the quality of service interaction are the main factors shaping user satisfaction with Satu Persen.

Keywords: Website Quality, Webqual 4.0, Satupersen.net, User Experience

Abstrak

Perkembangan teknologi digital yang pesat mendorong meningkatnya terhadap kualitas website sebagai sarana penyedia informasi dan layanan daring. Satu Persen sebagai platform edukasi dan layanan psikologi, dituntut untuk menghadirkan pengalaman pengguna yang optimal. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas website satupersen.net dengan menggunakan Webqual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel independen, yaitu usability, information quality, service interaction quality, serta 1 variabel dependen yaitu user satisfaction. Pendekatan penelitian kuantitatif digunakan dengan pengumpulan data melalui kuesioner daring yang dibagikan kepada 100 responden yang pernah mengakses website Satu Persen. Model penelitian yang telah diuji T dan uji F mampu menjelaskan 58,3%, menunjukkan bahwa ketiga dimensi Webqual, baik secara parsial maupun simultan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan. Lalu rata-rata kepuasan pengguna terhadap website Satu Persen mencapai 3.95 dari 4 variabel. Hasil keseluruhan penelitian menunjukkan bahwa usability dan service interaction quality berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pengguna, sedangkan information quality sedikit memberikan pengaruh. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan pengguna serta kualitas interaksi layanan merupakan faktor utama yang membentuk kepuasan pengguna Satu Persen.

kata kunci: Kualitas Website, Webqual 4.0, Satupersen.net, Pengalaman Pengguna

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang kesehatan mental. Kini, layanan psikologi tidak lagi hanya tersedia secara tatap muka, melainkan juga dapat diakses secara daring melalui platform berbasis website. Transformasi ini memungkinkan lebih banyak orang, terutama yang memiliki keterbatasan waktu atau akses geografis, untuk memperoleh bantuan psikologis dengan cara yang lebih fleksibel dan praktis.

Dalam konteks layanan psikologi berbasis digital, kualitas website memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman pengguna (*User Experience*) [2]. Selain menyajikan informasi secara akurat, website yang baik harus dirancang secara *user-friendly*, mudah dinavigasi, serta mendukung interaksi layanan yang lancar dan responsif [3].

Satupersen.net, sebuah platform digital yang dikelola



Gambar 1. Tampilan Depan Website

oleh Satu Persen – Indonesian Life School, merupakan salah satu penyedia layanan pengembangan pribadi dan kesejahteraan mental. Platform ini hadir dengan misi meningkatkan kualitas hidup, terutama bagi generasi muda, melalui beragam layanan seperti webinar, mentoring, konseling, hingga kelas online.

Salah satu kerangka yang banyak digunakan untuk mengevaluasi aspek ini adalah model Webqual 4.0, yang mencakup tiga variabel independen, yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang disajikan, serta kualitas interaksi dengan layanan, serta satu variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Keempat aspek ini menjadi fondasi penting dalam menciptakan pengalaman digital yang efektif, nyaman, dan memuaskan bagi pengguna.

Hingga saat ini, belum terdapat studi yang secara khusus mengkaji kualitas website Satupersen.net berdasarkan persepsi langsung dari para penggunanya. Kesenjangan dalam literatur ini menjadi penting untuk diisi, agar dapat dipahami seberapa efektif situs tersebut dalam mendukung pengalaman pengguna secara menyeluruh dan optimal. Evaluasi berbasis persepsi pengguna akan memberikan wawasan berharga guna meningkatkan kualitas layanan digital yang lebih responsif dan berfokus pada kebutuhan pengguna.

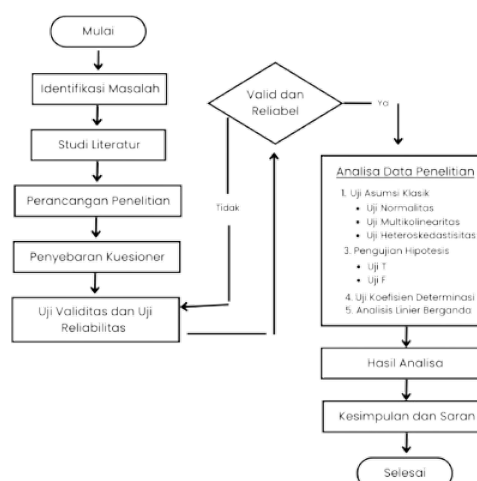
Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 sebagai instrumen untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna di Satupersen.net. Dalam pengolahan data, diterapkan berbagai analisis statistik, termasuk uji validitas dan reliabilitas, pemeriksaan asumsi klasik, hingga regresi linier berganda. Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran yang akurat dan mendalam mengenai sejauh mana masing-masing dimensi dalam model Webqual seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, berkontribusi terhadap keseluruhan pengalaman pengguna pada platform tersebut.

Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas situs web berbasis kesehatan mental di Indonesia, dengan menggunakan kerangka Webqual 4.0 sebagai pendekatan analisis pengalaman pengguna (UX). Hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap kajian akademik mengenai kualitas situs web dalam konteks layanan digital kesehatan mental. Selain itu, temuan penelitian ini juga ditujukan untuk memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola Satupersen.net guna meningkatkan kualitas platform mereka, sehingga layanan yang diberikan lebih efektif, mudah diakses, dan mampu menjangkau masyarakat yang lebih luas dalam mendukung pemeliharaan kesehatan mental.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengadopsi model Webqual 4.0 untuk menganalisis kualitas website Satupersen.net berdasarkan persepsi pengguna [8]. Pemilihan metode kuantitatif bertujuan untuk memperoleh gambaran yang objektif dan terukur, dengan mengandalkan data numerik yang dapat diolah dan dianalisis secara statistik. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel serta memberikan hasil yang dapat digeneralisasi dalam konteks pengalaman pengguna terhadap platform layanan kesehatan mental tersebut.

Dalam penelitian ini, teknik *purposive sampling* digunakan sebagai metode *non-probability sampling* untuk memilih responden berdasarkan kriteria tertentu yang dite-



Gambar 2. Tahapan penelitian

tapkan oleh peneliti. Salah satu kriteria utama adalah responden pernah mengunjungi website Satupersen.net. Pemilihan responden secara sengaja dengan pertimbangan spesifik ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh berasal dari individu yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan platform tersebut, sehingga hasil penelitian lebih relevan dan mendukung analisis yang akurat terhadap kualitas pengalaman pengguna.

Untuk memperoleh hasil yang akurat dan dapat dipercaya, penelitian ini dilaksanakan melalui serangkaian tahapan yang sistematis dan terstruktur. Setiap tahap dirancang dengan tujuan serta aktivitas spesifik yang saling mendukung guna mencapai objektivitas dan kualitas analisis yang tinggi. Untuk memperjelas tahapan penelitian pada Gambar 2, penelitian ini terdiri dari beberapa tahap berikut:

1. **Identifikasi Masalah.** Tahapan pertama adalah mengkaji secara mendalam berbagai permasalahan yang terdapat pada tampilan, struktur konten, serta fungsionalitas website Satupersen.net. Kemudian hasil identifikasi ini menjadi dasar penyusunan fokus penelitian dan penentuan indikator Webqual 4.0 yang relevan.
2. **Studi Literatur.** Memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai berbagai teori, konsep, teknik, serta aspek-aspek terkait pengalaman pengguna (*user experience/UX*) untuk membentuk kerangka berpikir agar penelitian ini tersusun dengan logis dan terarah.
3. **Perancangan Penelitian.** Menyusun kerangka penelitian secara komprehensif yang mencakup pemilihan metode penelitian, identifikasi variabel-variabel kunci, penentuan teknik pengambilan sampel, serta penyusunan instrumen pengumpulan data. Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner, lalu teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive*

sampling untuk memastikan relevansi data.

4. **Penyebaran Kuesioner.** Pertanyaan yang menggambarkan indikator Webqual 4.0 dibuat menggunakan Google Form dan dibagikan kepada pengguna Satupersen.net. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data yang representatif tentang pengalaman dan persepsi pengguna.
5. **Uji Instrumen.** Uji reliabilitas dan validitas dilakukan untuk menilai konsistensi instrumen. Hal ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan tidak hanya akurat tetapi juga dapat diandalkan.
6. **Hasil Analisa.** Tahapan ini merupakan tahap interpretasi data pasca-pengujian instrumen. Hasilnya akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan kesimpulan akhir pengujian, menggunakan rumus dan aturan penilaian instrumen yang berlaku.
7. **Kesimpulan dan Saran.** Menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan memberikan saran yang objektif kepada pengelola Satupersen.net tentang cara meningkatkan kualitas website penelitian.

INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen pada penelitian ini berupa kuesioner yang disusun dengan total 23 butir pertanyaan terdiri dari 3 dimensi Webqual 4.0, yang akan disebarluaskan kepada pengguna website Satupersen.net sebagai responden untuk memperoleh data mengenai persepsi serta pengalaman mereka dalam menggunakan website tersebut. Rincian instrumen disajikan pada Tabel 1.

Instrumen penelitian memastikan data yang dikumpulkan dapat digunakan untuk menguji hipotesis dan menjawab rumusan masalah.

PENELITIAN TERKAIT

Bagian ini menyajikan tinjauan komprehensif terhadap berbagai temuan empiris dan konseptual dari penelitian terdahulu yang relevan, khususnya yang berfokus pada evaluasi kualitas website dengan kerangka Webqual 4.0 pada platform layanan pengguna. Ringkasan penelitian terkait disajikan pada Tabel 2.

Dengan demikian, hasil analisis dari penelitian sebelumnya berfungsi sebagai pembandingan dan pijakan teoritis untuk menginterpretasikan pengaruh dimensi Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna website.

METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini, ada 3 metode utama yang digunakan untuk mengumpulkan data, yang berfokus pada pengalaman pengguna (*user experience/UX*). Metode-metode ini bertujuan untuk memberikan tinjauan teori, pengamatan langsung, dan metode pengumpulan data.

1. **Observasi.** Penulis melakukan observasi langsung terhadap struktur, tampilan visual, serta fitur-fitur yang tersedia pada website Satupersen.net. Observasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran kontekstual tentang pengalaman yang dialami pengguna saat mengun-

jungi situs web tersebut.

2. **Studi Literatur.** Penulis menelaah berbagai sumber referensi akademik seperti jurnal nasional, buku, serta hasil penelitian terdahulu yang membahas topik kualitas website dan penerapan metode WebQual 4.0.
3. **Kuesioner.** Untuk mengumpulkan data mengenai kualitas website Satupersen.net, penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup sebagai instrumen utama. Kuesioner ini dirancang berdasarkan indikator-indikator dari empat variabel dalam model Webqual 4.0.

Kuesioner dirancang menggunakan Google Forms dan disebarluaskan secara online melalui media sosial serta grup internal di satu kampus untuk menjangkau responden yang relevan. Instrumen ini bertujuan mengukur persepsi pengguna terhadap empat variabel dalam model Webqual 4.0, ada 3 variabel independen yaitu kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan 1 variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Setiap pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala Likert dengan beberapa tingkatan jawaban, memungkinkan responden menyatakan tingkat persetujuan mereka secara proporsional. Kategori skala Likert yang digunakan disajikan pada Tabel 3.

Peneliti menerapkan teknik *purposive sampling* yang merupakan bagian dari metode *non-probability sampling*, dengan tujuan memilih responden berdasarkan kriteria spesifik. Sampel penelitian tetap representatif terhadap populasi yang dituju, yakni individu yang memiliki pengalaman langsung saat mengakses website Satupersen.net. Dengan pendekatan ini, data yang dikumpulkan diharapkan lebih relevan dan mendukung analisis yang fokus pada persepsi pengguna mengenai kualitas website.

Selain itu, jumlah sampel yang ideal ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, dengan pertimbangan tingkat kesalahan atau *margin kesalahan*, yang ditetapkan pada 10%. Perhitungan ukuran sampel dilakukan dengan rumus berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel minimum

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (*margin of error*)

Website Satupersen.net mengalami penurunan jumlah kunjungan sebesar 22,14% dibandingkan bulan sebelumnya, dengan total sekitar 304.700 pengunjung dalam sebulan terakhir, berdasarkan data terbaru dari Similarweb.com. Maka jumlah minimum sampel yang dibutuhkan adalah:

$$n = \frac{304.700}{1 + 304.700 \times (0,1)^2} \approx 99,97 \quad (2)$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa jumlah sampel yang diperlukan untuk memenuhi syarat validitas penelitian adalah setidaknya 100 responden.

Tabel 1. Instrumen penelitian

Variabel	Kode	Pertanyaan
Usability Quality (Kegunaan)	UQ1	Website Satupersen.net mudah digunakan dan dioperasikan
Usability Quality (Kegunaan)	UQ2	Navigasi pada website Satupersen.net untuk menjelajah antar halaman mudah dan jelas
Usability Quality (Kegunaan)	UQ3	Desain visual website Satupersen.net menarik dan nyaman dilihat
Usability Quality (Kegunaan)	UQ4	Website Satupersen.net memiliki waktu loading yang cepat dan dapat diakses tanpa mengalami kendala teknis
Usability Quality (Kegunaan)	UQ5	Website dapat diakses dan berfungsi dengan baik di berbagai jenis perangkat (komputer, tablet, dan ponsel)
Information Quality (Kualitas Informasi)	IQ1	Informasi yang disajikan di website Satupersen.net akurat
Information Quality (Kualitas Informasi)	IQ2	Website Satupersen.net memberikan informasi yang dapat dipercaya
Information Quality (Kualitas Informasi)	IQ3	Website Satupersen.net memberikan informasi dalam format yang sesuai
Information Quality (Kualitas Informasi)	IQ4	Website Satupersen.net menyajikan informasi secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami
Information Quality (Kualitas Informasi)	IQ5	Website Satupersen.net menyediakan informasi secara lengkap tentang layanan atau kontennya
Information Quality (Kualitas Informasi)	IQ6	Website secara rutin memperbarui informasi agar tetap <i>up to date</i>
Information Quality (Kualitas Informasi)	IQ7	Website Satupersen.net menyediakan informasi yang relevan
Information Quality (Kualitas Informasi)	IQ8	Informasi yang disajikan dalam website Satupersen.net sangat terperinci
Service Interaction Quality (Interaksi Layanan)	SIQ1	Saya merasa aman saat mengakses dan menggunakan layanan di website Satupersen.net
Service Interaction Quality (Interaksi Layanan)	SIQ2	Website Satupersen.net responsif terhadap kebutuhan atau permintaan pengguna
Service Interaction Quality (Interaksi Layanan)	SIQ3	Website Satupersen.net ini mampu menarik perhatian dan meningkatkan minat saya
Service Interaction Quality (Interaksi Layanan)	SIQ4	Website Satupersen.net mampu membangun kepercayaan saya sebagai pengguna
Service Interaction Quality (Interaksi Layanan)	SIQ5	Saya merasa bahwa website Satupersen.net memudahkan proses komunikasi dengan <i>costumer service</i>
Service Interaction Quality (Interaksi Layanan)	SIQ6	Saya merasa nyaman dan puas saat menggunakan website Satupersen.net
Service Interaction Quality (Interaksi Layanan)	SIQ7	Saya merasa website Satupersen.net mampu melindungi informasi pribadi saya dengan baik
Service Interaction Quality (Interaksi Layanan)	SIQ8	Website Satupersen.net memiliki reputasi yang baik
User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	US1	Website Satupersen.net telah berfungsi sebagaimana mestinya
User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	US2	Website Satupersen.net memenuhi harapan saya sebagai pengguna

Sumber: data penelitian oleh penulis, 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

ANALISIS DESKRIPTIF

Hasil pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui Google Form menunjukkan bahwa jumlah responden yang berhasil dikumpulkan adalah 100 orang.

Jenis Kelamin

Untuk memberikan konteks terhadap komposisi responden penelitian, distribusi jenis kelamin dianalisis terlebih dahulu. Data mengenai jumlah serta persentase responden laki-laki dan perempuan tersaji pada Tabel 4.

Dari total responden penelitian, 57 (57%) adalah laki-laki dan 43 (43%) adalah perempuan, menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian adalah laki-laki, dengan perbedaan 20% dibandingkan perempuan.

Usia

Selain jenis kelamin, karakteristik usia responden turut dianalisis untuk memberikan gambaran mengenai rentang umur partisipan yang terlibat dalam penelitian. Informasi mengenai usia responden dapat dilihat pada Tabel 5.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner, mayoritas responden berusia 18 hingga 24 tahun. Sebagian kecil responden berusia 18 tahun ke bawah, sedangkan kelompok usia tertua berada pada rentang 25 hingga 30 tahun.

Pendidikan Terakhir

Analisis latar belakang pendidikan dilakukan untuk memahami tingkat pendidikan terakhir responden. Data mengenai jumlah responden pada tiap jenjang pendidikan disajikan pada Tabel 6.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna Satupersen.net berasal dari kalangan siswa SMA/SMK. Selain itu, terdapat 48 responden yang telah

Tabel 2. Penelitian terkait

Penulis	Judul	Kesimpulan
Indah Purwandani dan Nurfa Oktaviani Syamsiah (2021)	Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-Learning System UBSI	Penelitian menunjukkan kualitas website e-learning dan kepuasan pengguna sudah baik, sehingga disarankan agar universitas mempertahankan layanan yang ada
Muhammad Abigail Athallah dan K. Kraugusteeliana (2022)	Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)	Kualitas website Telkomsel belum memenuhi ekspektasi pengguna, ditandai gap negatif $-0,226$ meskipun kesesuaiannya $94,73\%$. Oleh karena itu, fitur penting dengan kinerja rendah menjadi prioritas perbaikan utama
Mory Syamonis (2024)	Analisis Pengukuran Kualitas Website Codashop Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0	Melalui pendekatan SPSS, ketiga variabel yaitu usability, information quality, service interaction quality dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai ketiga variabel tersebut melampaui R_{tabel} sebesar $0,1966$

Tabel 3. Skala Likert

Keterangan	Kriteria	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Abadi & Ramanda (2024).

Tabel 4. Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	57	57%
Perempuan	43	43%

Sumber: data penelitian oleh penulis, 2025.

Tabel 5. Usia responden

Usia	Jumlah	Persentase
< 18	11	11%
18–24	76	76%
25–30	13	13%

Sumber: data penelitian oleh penulis, 2025.

Tabel 6. Latar belakang pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA/SMK	52	52%
Diploma	16	16%
Sarjana	32	32%

Sumber: data penelitian oleh penulis, 2025.

menempuh pendidikan lebih tinggi, yaitu mereka yang memiliki latar belakang diploma maupun sarjana.

Frekuensi Kunjungan Website

Untuk mengetahui seberapa sering pengguna mengakses website yang diteliti, berikut disajikan data frekuensi kunjungan website berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel 7.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas pengguna hanya mengakses website Satupersen.net sekali sebulan, sementara sebagian kecil pengguna mencatat mengakses website tersebut dua hingga tiga kali seminggu.

UJI VALIDITAS

Untuk menguji validitas instrumen penelitian, digunakan analisis korelasi *Product Moment*. Dalam proses ini, nilai r hitung dibandingkan terhadap nilai r tabel pada tingkat signifikansi tertentu. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung-nya lebih besar daripada nilai r tabel.

Mencari nilai r tabel dengan cara $df = n - 2$. Dengan tingkat signifikansi = 5% dan n (sampel) = 100, dengan derajat kebebasan $df = n - 2$. Jadi untuk mencari nilai r tabel yaitu $df = (100 - 2 \times 0,05) = 0,1966$. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan, diperoleh nilai r tabel sebesar $0,1966$. Hasil uji validitas selengkapnya disajikan pada Tabel 8.

Karena semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r

hitung $> r$ tabel), maka dapat disimpulkan bahwa setiap instrumen dalam kuesioner dinyatakan valid.

UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian memberikan hasil yang dapat dipercaya. Teknik ini biasanya digunakan untuk memastikan bahwa setiap item dalam hasil kuesioner konsisten. Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 9.

Dari keseluruhan 23 item pertanyaan dalam kuesioner, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,952$. Nilai ini jauh melampaui batas minimum reliabilitas yang umum digunakan, yaitu $0,6$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

RATA-RATA KEPUASAN PENGGUNA

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website Satupersen.net, peneliti menggunakan skala Likert untuk menghitung rata-rata skor untuk setiap dimensi Webqual 4.0. Hasil rata-rata ini dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (3)$$

Keterangan:

Tabel 7. Frekuensi kunjungan website

Frekuensi Kunjungan	Jumlah	Persentase
Sekali per Bulan	59	59%
1–3 per Bulan	27	27%
2–3 per Minggu	14	14%

Sumber: data penelitian oleh penulis, 2025.

RK = rata-rata kepuasan

JSK = jumlah skor dari kuesioner

JK = jumlah kuesioner

Untuk mengetahui nilai Rata-rata Kepuasan (RK), proses klarifikasi sistem dilakukan dengan menggunakan skala pengukuran tertentu yang menggambarkan tingkat kepuasan responden. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert lima poin, dengan kategori seperti pada Tabel 10.

Berdasarkan empat variabel pada metode Webqual 4.0, hasilnya adalah sebagai berikut.

Kegunaan (Usability)

Hasil pengolahan data berdasarkan lima item instrumen ditunjukkan oleh peneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek usability. Hasilnya disajikan pada Tabel 11.

Hasil akhir menunjukkan skor rata-rata sebesar 3,95 pada dimensi kemudahan penggunaan (usability), yang termasuk dalam kategori “Setuju” atau dengan kata lain pengguna puas dengan navigasi, tampilan, dan fungsionalitas website.

Kualitas Informasi (Information Quality)

Hasil pengolahan data berdasarkan delapan item instrumen disajikan oleh peneliti untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi (*information quality*), sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 12.

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi di Satupersen.net berada pada skor 3,87, termasuk dalam kategori “Setuju”. Skor ini mengindikasikan tingkat kepuasan yang cenderung positif, di mana sebagian besar pengguna menilai informasi yang disajikan cukup akurat, relevan, dan mudah dipahami.

Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)

Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap interaksi layanan (*service interaction quality*), peneliti menyajikan hasil pengolahan data berdasarkan 8 item instrumen pada Tabel 13.

Hasil yang diperoleh nilai rata-rata kepuasan pengguna terhadap aspek kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) sebesar 3,92. Nilai tersebut tergolong dalam kategori “Setuju”, yang menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa puas terhadap kualitas interaksi layanan yang diberikan oleh website Satupersen.net.

Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan, peneliti menyajikan hasil pengolahan data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,85841224
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,056
	Negative	-,053
Test Statistic		,056
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 3. Hasil uji normalitas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance			VIF	
1	(Constant)	1,045	,601		1,740	,085		
	X1	,144	,044	,346	3,299	,001	,383	2,609
	X2	,034	,025	,132	1,348	,181	,441	2,266
	X3	,099	,030	,366	3,268	,002	,335	2,981
a. Dependent Variable: User Satisfaction								

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Gambar 4. Hasil uji multikolinearitas

berdasarkan 2 item instrumen pada Tabel 14.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan pengguna sebesar 4,07, yang termasuk dalam kategori “Setuju”. Menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka saat menggunakan website Satupersen.net.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Analisis ini dilakukan dengan tujuan memastikan bahwa data residual terdistribusi secara normal, yang merupakan salah satu asumsi penting dalam regresi linier. Untuk menguji normalitas sebaran data residual, digunakan teknik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Hasil pengujian disajikan pada Gambar 3.

Berdasarkan hasil, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Menurut kriteria pengujian normalitas, jika nilai signifikansi lebih besar dari tingkat alpha ($\alpha = 0,05$), maka distribusi data residual dianggap normal. Karena $0,200 > 0,05$, dapat disimpulkan bahwa sebaran residual memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan untuk menilai apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi linier [10]. Dalam pengujian ini dilakukan dengan mengacu pada nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), sebagaimana rinciannya tersaji pada Gambar 4.

Tabel 8. Hasil uji validitas

No.	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan	No.	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	UQ1	0,712	0,1966	Valid	13.	IQ8	0,723	0,1966	Valid
2.	UQ2	0,684	0,1966	Valid	14.	SIQ1	0,718	0,1966	Valid
3.	UQ3	0,641	0,1966	Valid	15.	SIQ2	0,726	0,1966	Valid
4.	UQ4	0,660	0,1966	Valid	16.	SIQ3	0,693	0,1966	Valid
5.	UQ5	0,679	0,1966	Valid	17.	SIQ4	0,700	0,1966	Valid
6.	IQ1	0,654	0,1966	Valid	18.	SIQ5	0,732	0,1966	Valid
7.	IQ2	0,689	0,1966	Valid	19.	SIQ6	0,704	0,1966	Valid
8.	IQ3	0,778	0,1966	Valid	20.	SIQ7	0,629	0,1966	Valid
9.	IQ4	0,676	0,1966	Valid	21.	SIQ8	0,718	0,1966	Valid
10.	IQ5	0,705	0,1966	Valid	22.	US1	0,683	0,1966	Valid
11.	IQ6	0,705	0,1966	Valid	23.	US2	0,663	0,1966	Valid
12.	IQ7	0,746	0,1966	Valid					

Sumber: data penelitian oleh penulis, 2025.

Tabel 9. Hasil uji reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.952	23

Sumber: data penelitian oleh penulis, 2025.

Tabel 10. Skala tingkat kepuasan

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	4,93 – 5
Setuju	3,4 – 4,92
Cukup Setuju	2,7 – 3,39
Tidak Setuju	1,9 – 2,69
Sangat Tidak Setuju	1 – 1,89

Sumber: A. Purba & J. I. Sihotang (2023).

Hasil analisis multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini memiliki nilai *Tolerance* di atas 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) di bawah 10,00. Temuan ini memberikan bukti kuat bahwa tidak terdapat korelasi yang tinggi antar variabel bebas dalam model regresi.

Uji Heterokedastisitas

Tujuan dari uji ini adalah untuk mengevaluasi apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap nilai absolut residual [18], yang dapat mengindikasikan pelanggaran asumsi homoskedastisitas. Hasil analisis menggunakan metode Glejser disajikan pada Gambar 5.

Berdasarkan hasil analisis uji Glejser, tidak ditemukan pengaruh yang signifikan dari setiap variabel independen terhadap nilai absolut residual. Hal ini ditunjukkan dengan seluruh nilai p-value yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui sejumlah tahapan analisis statistik yang saling melengkapi untuk mengevaluasi hubungan antara variabel. Antara lain uji t guna mengetahui seberapa signifikan kontribusi setiap

Tabel 11. Hasil analisis variabel usability

No.	Item	SS	S	N	TS	STS
1.	UQ1	26	46	26	0	2
2.	UQ2	27	48	21	4	0
3.	UQ3	32	40	22	6	0
4.	UQ4	28	33	30	8	1
5.	UQ5	33	43	23	1	0
Jumlah		146	210	122	19	3

Sumber: data penelitian oleh penulis, 2025.

Tabel 12. Hasil analisis variabel information quality

No.	Item	SS	S	N	TS	STS
1.	IQ1	17	50	30	2	1
2.	IQ2	17	50	26	6	1
3.	IQ3	21	52	20	6	1
4.	IQ4	21	56	20	2	1
5.	IQ5	26	50	20	3	1
6.	IQ6	20	44	30	5	1
7.	IQ7	34	40	22	4	0
8.	IQ8	24	44	26	4	2
Jumlah		180	386	194	32	8

Sumber: data penelitian oleh penulis, 2025.

variabel independen secara terpisah [6], melalui uji F dapat diketahui nilai signifikansi model regresi secara menyeluruh [17], termasuk analisis uji R dilakukan guna menilai pengaruh variabel independen dalam memengaruhi perubahan pada variabel terikat [10].

Uji T

Uji ini dievaluasi dengan membandingkan nilai T hitung terhadap T tabel. Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini adalah dengan membandingkan nilai T hitung yang dihasilkan dari regresi dengan nilai T tabel yang diperoleh dari tabel distribusi. Pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dianggap signifikan secara statistik jika nilai T hitung > T tabel. Sebaliknya, jika nilai T hitung < T tabel, maka disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

$$t_{tabel} = t_{(\alpha/2, n-k-1)} \quad (4)$$

Keterangan:

Tabel 13. Hasil analisis variabel service interaction

No.	Item	SS	S	N	TS	STS
1	SIQ1	25	40	30	5	0
2	SIQ2	25	50	22	3	0
3	SIQ3	25	40	30	5	0
4	SIQ4	23	52	22	3	0
5	SIQ5	26	44	24	5	1
6	SIQ6	26	50	20	4	0
7	SIQ7	25	40	34	1	0
8	SIQ8	32	43	22	3	0
Jumlah		207	359	204	29	1

Sumber: data penelitian oleh penulis, 2025.

Tabel 14. Hasil analisis variabel user satisfaction

No.	Item	SS	S	N	TS	STS
1	US1	36	48	13	2	1
2	US2	26	50	20	4	0
Jumlah		62	98	33	6	1

Sumber: data penelitian oleh penulis, 2025.

 n = jumlah responden k = jumlah variabel bebas (X)

Perhitungannya seperti di bawah ini. Apabila nilai t tabel sudah diketahui, dilanjutkan dengan membandingkan nilai t hitung. Hasil perhitungan setiap variabel menunjukkan hasil sebagai berikut:

- Variabel X1 terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y. Hal ini terlihat dari nilai T hitung sebesar $3,299 > T$ tabel sebesar $1,985$.
- Variabel X2 terbukti tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y. Hal ini terlihat dari nilai T hitung sebesar $1,348 < T$ tabel sebesar $1,985$.
- Variabel X3 terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y. Hal ini terlihat dari nilai T hitung sebesar $3,268 > T$ tabel sebesar $1,985$.

Uji F

Uji F juga dievaluasi dengan membandingkan nilai F hitung terhadap F tabel. Kaidah pengambilan keputusannya adalah jika F hitung menunjukkan nilai yang lebih besar dari F tabel, maka hal tersebut mengindikasikan adanya pengaruh signifikan dari variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Rumus yang dipakai untuk mencari F tabel:

$$F_{\text{tabel}} = F_{(\alpha, k, n-k-1)} \quad (5)$$

Keterangan:

 n = jumlah responden k = jumlah variabel bebas (X)

Dalam penelitian ini, menjadi F tabel = $(3; 100 - 3 - 1) = (3; 96) = 2,70$. Hasil perhitungan menunjukkan nilai F hitung sebesar $47,182 > F$ tabel sebesar $2,70$. Berdasarkan kriteria tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil regresi ini signifikan secara simultan.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,935	,376		2,485	,015
	X1	,008	,027	,046	,280	,780
	X2	-,019	,016	-,182	-1,196	,235
	X3	,005	,019	,048	,275	,784

a. Dependent Variable: abs_RES

Gambar 5. Hasil uji heterokedastisitas**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,045	,601		1,740	,085
	X1	,144	,044	,346	3,299	,001
	X2	,034	,025	,132	1,348	,181
	X3	,099	,030	,366	3,268	,002

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Gambar 6. Hasil uji t (koefisien regresi)

Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan atau diprediksi oleh kombinasi seluruh variabel independen dalam model regresi. Dengan kata lain, R^2 menunjukkan tingkat ketepatan model regresi dalam menangkap pola hubungan antar variabel.

Nilai *Adjusted R Square* sebesar $0,583$ menunjukkan bahwa sekitar $58,3\%$ dari variasi dalam variabel dependen (pengalaman pengguna) dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel independen dalam model regresi setelah disesuaikan dengan jumlah variabel yang dimasukkan. Dengan kata lain, model ini valid untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti.

Analisis Linier Berganda

Metode ini digunakan untuk melihat sejauh mana masing-masing variabel bebas memengaruhi variabel terikat berdasarkan pengaruh dua atau lebih [19]. Tujuan utamanya adalah menentukan besarnya koefisien regresi setiap variabel independen, yang menunjukkan kekuatan dan arah pengaruhnya, sehingga bisa menggambarkan perubahan yang terjadi pada variabel dependen akibat perubahan pada variabel bebas tersebut. Maka dapat disimpulkan:

- Nilai konstanta yang dihasilkan dari model regresi adalah $1,045$. Nilai ini mengindikasikan bahwa jika semua variabel independen dalam model diasumsikan bernilai 0 , maka nilai prediksi untuk variabel dependen adalah sebesar $1,045$.
- Koefisien regresi untuk variabel X1 menunjukkan nilai positif sebesar $0,144$. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel X1 akan berasosiasi dengan peningkatan variabel Y sebesar $0,144$, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.
- Koefisien regresi untuk variabel X2 menunjukkan nilai positif sebesar $0,034$. Hal ini mengindikasikan bahwa

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	107,560	3	35,853	47,182	,000 ^b
	Residual	72,950	96	,760		
	Total	180,510	99			

a. Dependent Variable: User Satisfaction
b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

Gambar 7. Hasil uji F (ANOVA)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,772 ^a	,596	,583	,872

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

Gambar 8. Hasil uji koefisien determinasi

setiap kenaikan satu satuan pada variabel X2 akan berasosiasi dengan peningkatan variabel Y sebesar 0,034, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

- Koefisien regresi untuk variabel X3 menunjukkan nilai positif sebesar 0,099. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel X3 akan berasosiasi dengan peningkatan variabel Y sebesar 0,099, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

KESIMPULAN

Setelah melalui proses pengolahan dan analisis data secara komprehensif, berikut hasil evaluasi variabel yang diperoleh menggunakan metode Webqual 4.0:

Berdasarkan data dari setiap variabel, tingkat kepuasan pengguna terhadap website Satupersen.net mencapai rata-rata 3,95, menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas dengan pengalaman yang diperoleh.

Hasil analisis data mengindikasikan bahwa persepsi pengguna mengenai *user experience* (UX) pada website Satupersen.net secara signifikan dibentuk oleh keempat variabel Webqual 4.0. Hal ini diperkuat oleh signifikansi yang tinggi dari model regresi, yang di mana diperoleh hasil 58,3% dan mayoritas variasi dalam kepuasan pengguna dapat diatribusikan pada variabel usability, information, dan service interaction. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna terhadap user experience cenderung positif.

Secara keseluruhan, ketiga variabel kualitas website menunjukkan performa yang baik dan berpengaruh positif terhadap pengalaman pengguna secara komprehensif. Temuan dari analisis regresi linier yang menunjukkan bahwa dimensi Webqual 4.0 memiliki signifikansi dalam memprediksi kepuasan pengguna, yang merupakan indikator utama dalam evaluasi user experience (UX).

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian mendatang disarankan untuk mema-

sukkan variabel tambahan di luar model Webqual 4.0 untuk mengetahui apakah faktor-faktor tersebut memiliki kontribusi yang lebih kuat terhadap pengalaman pengguna.

Setiap sub halaman seperti blog, layanan konsultasi, atau webinar sebaiknya dilengkapi dengan fitur “Kembali ke Halaman Utama”. Fitur ini bisa diwujudkan dalam bentuk tombol yang ditempatkan secara strategis, misalnya di bagian atas (header). Dengan mengacu pada prinsip Webqual 4.0 dalam aspek usability, keberadaan fitur ini akan mempermudah pengguna berpindah antar layanan dan secara signifikan meningkatkan kenyamanan serta efisiensi navigasi situs.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menghaturkan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah mendukung penyusunan artikel ini. Terima kasih kepada dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti, kepada rekan-rekan kerja yang turut membantu dalam pengumpulan data, serta kepada seluruh partisipan yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk berkontribusi dalam penelitian ini. Semoga hasil temuan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan maupun penerapannya di bidang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Aisyah, D. Permata Sari, and K. Kusumanto, “Perancangan Aplikasi Presensi Dosen Real Time dengan Metode Global Positioning System (GPS) dan Location Based Service (LSB) Berbasis WEB di Jurusan Teknik Elektronika Politeknik Negeri Sriwijaya,” *Journal Locus Penelitian dan Pengabdian*, vol. 1, no. 5, pp. 341–347, 2022, doi: 10.36418/locus.v1i5.73.
- [2] F. F. Alawiyah and D. S. Canta, “Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 4, pp. 344–350, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1574.
- [3] Andiputra, “Analisis Usability Menggunakan Metode WEBUSE pada Website Kitabisa.com,” *Business Management Journal*, vol. 16, no. 1, 2020, doi: 10.30813/bmj.
- [4] Darman, *Statistik Penelitian: Pendekatan Praktis Menggunakan SPSS*. 2018.
- [5] M. Fadlan, I. T. Saputra, and Suprianto, “Pengukuran Kualitas Website E-learning pada Perguruan Tinggi di Kalimantan Utara dengan Webqual 4.0,” *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 11, no. 3, pp. 304–309, 2022, doi: 10.32736/sisfokom.v11i3.1446.
- [6] M. Fariz and M. Muharrom, “Information and Data 4.270 (Very Satisfied), Economic 4.156,” 2024, doi: 10.57203/session.v3i1.2024.33-40.
- [7] I. Jabbar, D. Aditiya Nugroho, E. Nugroho, and M. Rifqi Oktavian Nurcahyo, “Analisa Kepuasan Peng-

- guna Website PT. Astronaut Technologies Indonesia Menggunakan Metode WebQual 4.0,” 2024.
- [8] R. Leviana and A. Rahmatulloh, “Penerapan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) dalam Evaluasi Kualitas Website Komunitas Kumpulan Wargi Sukapura (KWS),” vol. 12, no. 2, 2024.
- [9] S. Mar’atush Sholihah, N. Yoga Aditiya, E. Saphira Evani, S. Maghfiroh, and S. Soedirman, “Konsep Uji Asumsi Klasik pada Regresi Linier Berganda,” 2023.
- [10] G. Mardiatmoko, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik pada Analisis Regresi Linier Berganda,” *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, 2020, doi: 10.30598/barekengvol14iss3pp333-342.
- [11] N. Miftahul Janna and D. Pembimbing, “Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS,” 2023.
- [12] A. I. Permana, “Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Minat Beli Pelanggan di Situs Belanja Online Bukalapak,” *Ekonomi Bisnis*, vol. 25, no. 2, pp. 94–109, 2020, doi: 10.33592/jeb.v25i2.422.
- [13] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI,” *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, vol. 9, no. 3, p. 300, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [14] Ridho Pamungkas, *Buku Web*. 2018.
- [15] Yeni Susilowati, *Modul E-Commerce – Teaching Factory for Students*. 2019.
- [16] Sanaky, “Musrifah Mardiani Sanaky,” 2021.
- [17] S. N. Satrio and M. Muharram, “Analisa Pengukuran Kualitas Website E-Recruitment PT. Angkasa Pura Suport Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Software Development, Digital Business Intelligence and Computer Engineering*, vol. 2, no. 1, pp. 01–06, 2023, doi: 10.57203/session.v2i1.2023.01-06.
- [18] R. E. Setiawati and R. Fajriyah, “Implementasi Multiple Linear Regression dalam Menganalisis Jarak Luncur Guguran Awan Panas,” *Seminar Nasional Sains Data*, 2023.
- [19] N. Sudariana and M. M. Yoedani, “Analisis Statistik Regresi Linier Berganda,” 2021.
- [20] Usmadi, “Uji Normalitas,” 2020.
- [21] R. Wiryadinata and N. Palasara, “Analisa Kualitas Kinerja Website pada Metropolitan Mitra Utama dengan Metode Webqual 4.0,” *Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 1, 2023.