

Analisis Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank Menggunakan Webqual 4.0

Analysis of System Quality on Satisfaction Seabank Application Users Using Webqual 4.0

Cut Dara Nurfadhilah¹, Muhammad Muharrom²

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

Email: cutdaranfd2002@gmail.com, muhammad.muu@bsi.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effect of system quality on the level of user satisfaction of the Seabank application, a leading digital payment service in Indonesia. Launched in 2021 by PT Bank Seabank Indonesia, the app offers financial services such as transfers, top ups, bill payments, deposits, and balance top ups with no administration fees. This study uses the Webqual 4.0 approach to evaluate the quality of the system based on four variables: service interaction, information, usability, and user satisfaction. Data was collected through an online survey using Google Form and analyzed using the SPSS method to identify factors that influence user decisions. The findings showed that perceived ease of use (t value = $2.096 > 1.984$), information quality (t value = $4.638 > 1.984$), and service interaction quality (t value = $2.579 > 1.984$) significantly influenced user satisfaction. This result is reinforced by the Adjusted R Square (R^2) value of 62.2%, which shows that the independent variables explain most of the user satisfaction of the Seabank application. The conclusion of this study is that good system quality, especially in terms of ease of use, information quality, and service interaction quality, plays an important role in increasing user satisfaction.

Keywords: Webqual, System Quality.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Seabank, layanan pembayaran digital terkemuka di Indonesia. Diluncurkan pada tahun 2021 oleh PT Bank Seabank Indonesia, aplikasi ini menawarkan layanan keuangan seperti transfer, top up, pembayaran tagihan, deposito, dan penambahan saldo tanpa biaya administrasi. Studi ini menggunakan pendekatan Webqual 4.0 untuk mengevaluasi mutu sistem berdasarkan empat variabel: interaksi layanan, informasi, kegunaan, dan kepuasan pengguna. Data dikumpulkan melalui survei *online* menggunakan Google Form dan dianalisis menggunakan metode SPSS untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pengguna. Temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (nilai $t = 2.096 > 1.984$), kualitas informasi (nilai $t = 4.638 > 1.984$), dan kualitas interaksi layanan (nilai $t = 2.579 > 1.984$) secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil ini diperkuat oleh nilai Adjusted R Square (R^2) sebesar 62,2%, yang menunjukkan bahwa variabel-variabel bebas tersebut menjelaskan sebagian besar kepuasan pengguna aplikasi Seabank. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas sistem yang baik, terutama dalam hal kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Webqual, Kualitas Sistem.

I. PENDAHULUAN

Layanan pembayaran digital yang saat ini sedang populer di Indonesia ketika kita memasuki era baru. Seabank adalah salah satu layanan pembayaran digital yang paling dikenal di Indonesia. Diluncurkan pada tahun 2021 oleh PT Bank Seabank Indonesia, layanan ini memungkinkan pengguna melakukan berbagai jenis pembayaran seperti transfer, *top up*, tagihan, serta transaksi lain seperti deposito dan menambah saldo. Dimulainya layanan pembayaran elektronik di Indonesia telah mengubah cara orang

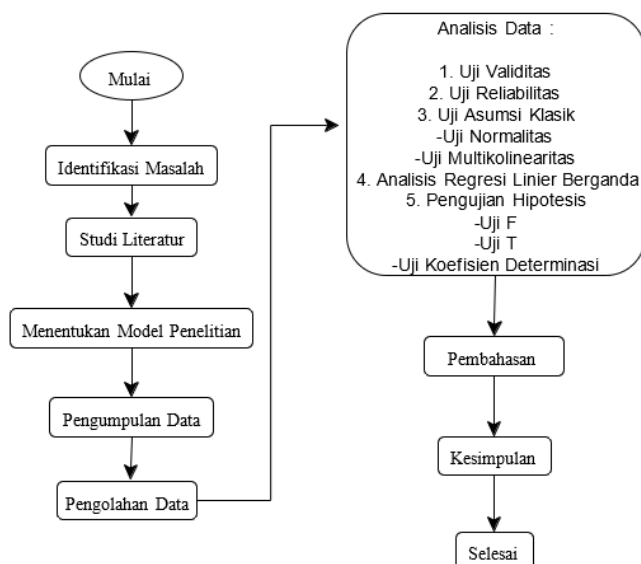
bertransaksi. Akibatnya, aplikasi Seabank semakin populer di Indonesia, menjadikannya salah satu pilihan pembayaran non tunai yang paling populer.

Penggunaan aplikasi tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas sistem, yang merupakan aspek penting dalam kesuksesan sebuah aplikasi. Penggunaan yang memiliki pengalaman pengguna yang baik cenderung lebih puas dan mungkin akan terus menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian ini berfokus pada kualitas sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi Seabank, menunjukkan bahwa penting bagi bisnis untuk

memperhatikan kualitas sistem sebagai strategi untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diterima, memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka, sehingga menghasilkan dampak positif yaitu kesetiaan pelanggan yang berkesinambungan.

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan webqual untuk mengevaluasi mutu sistem dengan mengacu pada kepuasan pengguna dari aplikasi Seabank. Webqual adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi yang dirancang khusus untuk mengukur kualitas aplikasi berdasarkan persepsi pengguna. Ada empat variabel di analisis ini yakni variabel bebas, terdapat interaksi layanan (*interaction service*), informasi (*information*), kegunaan (*usability*), dan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [1]. Data yang diperoleh dihitung menggunakan metode SPSS, sehingga dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang paling penting bagi pengguna dalam mempengaruhi keputusan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah menerapkan webqual 4.0 untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dalam berbagai aplikasi dan website [2]. Penelitian tentang Analisis Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank memiliki latar belakang yang kuat namun masih kurang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baru serta dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi Seabank dengan memanfaatkan metode Webqual 4.0 yang membantu menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna Seabank serta untuk merencanakan perbaikan dan peningkatan sistem yang tepat untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna dan mempertahankan atau meningkatkan target pasarnya.

II. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan Gambar 1, tahapan yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.) Identifikasi Masalah
Dipergunakan untuk mengetahui masalah yang berkaitan dengan aplikasi Seabank. Sehingga, hasil akhir yang diperoleh dapat dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian.
- 2.) Studi Literatur
Dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tentang Seabank dan metode Webqual.
- 3.) Menentukan Model Penelitian
Pada tahap ini, menentukan model yang akan digunakan pada penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna ini adalah Webqual.
- 4.) Pengumpulan Data
Penulis melakukan observasi dengan menyebarkan kuisioner untuk mendapatkan data mengenai pengalaman pengguna.
- 5.) Pengolahan Data
Pada tahap ini, dilakukan pengolahan data yang di dapat dari penyebaran kuisioner dan menggunakan aplikasi SPSS untuk mengolah datanya.
- 6.) Analisis Data
Pada tahap ini membahas hasil akhir yang diperoleh dari proses uji validitas, uji reliabilitas, dan perhitungan hasil analisis.
- 7.) Pembahasan
Pembahasan hasil penelitian merangkum dari temuan analisis yang telah dilakukan. Temuan ini digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan untuk mencapai tujuan penelitian.
- 8.) Kesimpulan
Merupakan tahap akhir dari uraian proses penelitian. Saran diberikan untuk mengemukakan suatu pemikiran untuk dipertimbangkan.

Keterkaitan dengan metode yang digunakan adalah untuk menentukan hasil aplikasi Seabank dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan metode webqual 4.0.

A. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dipergunakan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dengan tujuan penelitian. Instrumen yang digunakan berupa kuisioner yang terdiri dari variabel yang diukur melalui pertanyaan yang dibuat untuk menentukan hasil dari pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Seabank, untuk memastikan bahwa pertanyaan yang digunakan sesuai dengan nilainya, dan instrumen yang digunakan memastikan bahwa pertanyaan yang dilakukan konsisten dengan hasil pengukuran.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Kode	Indikator	Pertanyaan
Kualitas kegunaan (usability quality)	US1	Kemanfaatan	Penggunaan aplikasi Seabank membantu saya dalam melakukan transaksi <i>online</i>
	US2	Integritas	Pengguna mudah untuk berinteraksi di dalam aplikasi Seabank
	US3	Kemudahan	Saya menemukan bahwa navigasi atau pencarian menu di dalam aplikasi Seabank cukup mudah.
	US4	Kecepatan akses	Proses transaksi melalui aplikasi Seabank lebih cepat dan praktis dalam transaksi <i>online</i>
	US5	<i>User friendly</i>	Desain aplikasi Seabank sangat jelas dan mudah dipahami
Kualitas Informasi (information quality)	IN1	<i>Reability</i>	Aplikasi Seabank menyediakan informasi yang berguna dan dapat diandalkan
	IN2	Fleksibilitas	Informasi yang diberikan oleh <i>customer service</i> pada aplikasi Seabank mudah dipahami
	IN3	Kelengkapan	Informasi di dalam aplikasi Seabank selalu <i>up to date</i> ?

	IN4	Menarik	Aplikasi Seabank memiliki fitur desain yang menarik yang tidak dimiliki oleh aplikasi perbankan digital lainnya seperti e-Statement, limit transfer dan limit pembayaran, lokasi Seabank
	IN5	<i>Reability</i>	Informasi yang diberikan di dalam aplikasi Seabank cukup detail dan dapat dipercaya
Kualitas interaksi layanan (service interaction quality)	IS1	Keandalan sistem	Dalam melakukan transaksi di aplikasi Seabank jarang terjadi kesalahan sistem
	IS2	Keamanan	Pengguna merasa terjamin keamanannya saat melakukan transaksi di dalam aplikasi.
	IS3	Keamanan	Pengguna merasa yakin dalam memberikan data pribadi ke dalam aplikasi karena adanya pengawasan dari OJK.
	IS4	Kemudahan	Pengguna merasa bahwa memberikan masukan (<i>feedback</i>) kepada

			pengembang aplikasi sangat mudah.
Keseluruhan (user satisfaction)	S1	Kehandalan	Saya mengandalkan Seabank karena kualitas sistem yang diberikan sesuai dengan kebutuhan
	S2	Flexibility	Saya merekomendasikan Seabank sebagai aplikasi perbankan digital yang memiliki fleksibilitas tinggi
	S3	Hedonic Value	Saya merasa puas dengan fitur dan kualitas sistem yang ada pada aplikasi Seabank

Sumber: Penelitian, 2024

B. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data adalah proses untuk mendapatkan informasi yang objektif guna mendapatkan data valid dan sesuai dengan kenyataan yang kemudian dikumpulkan untuk dianalisis.

1.) Observasi

Observasi merupakan langkah pengamatan yang terencana dan sistematis yang berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di suatu objek penelitian, melalui panca indra tanpa menggunakan manipulasi apapun, agar peneliti mencapai hasil yang baik. [3] penulis melakukan pengamatan terhadap pengguna Seabank dan melakukan pengamatan dengan mempelajari fitur-fitur yang tersedia pada Seabank.

2.) Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik perolehan data yang menggunakan berbagai jenis pertanyaan terkait dengan isu penelitian. Kuisioner ini bisa dimanfaatkan untuk mengumpulkan informasi pribadi seperti sikap, pendapat, harapan, dan keinginan dari responden. [3] penulis mengumpulkan data dengan menyebarkan kuisioner menggunakan Google Form kepada responden untuk dijawab. Kuisioner disusun menggunakan skala likert untuk

mengukur persepsi pengguna terhadap berbagai aspek seperti *usability*, *interaction service*, *information*, dan *user satisfaction*.

Tabel 2. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: [4]

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Seabank. Mengingat jumlah pengguna yang terus berkembang, pengambilan sampel dilakukan untuk memperoleh representasi yang signifikan dari populasi tersebut. Teknik sampling yang digunakan adalah metode pengambilan sampel acak sederhana (*Simple Random Sampling*), untuk memastikan bahwa setiap pengguna memiliki peluang yang setara untuk dipilih [5]. Peneliti menggunakan rumus *Lemeshow*. Rumus ini digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang sesuai dari populasi yang tidak diketahui secara pasti. [6] Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *Lemeshow*, didapatkan ukuran sampel sebanyak 96 orang. Untuk menentukan berapa banyak sampel yang digunakan, peneliti menggunakan rumus *Lemeshow* sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = besaran sampel

z = index kepercayaan = 95% = 1.96

p = probabilitas maksimal = 5% = 0.5

d = *error sampling* = 10% = 0,1

Sehingga perhitungannya adalah:

$$n = \frac{Z^2 P (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 (1 - 0.5)}{0.1^2}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.25)}{0.01}$$

$$n = 96,04$$

Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai 96 yang artinya dibutuhkan 96 responden, dari 96 responden maka dibulatkan menjadi 100 responden.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada proses penanganan informasi, para ahli melakukan berbagai tahapan pemeriksaan untuk menilai sejauh mana aplikasi Seabank memberikan manfaat kepada penggunanya. Peneliti menggunakan metode Webqual untuk mengatasi masalah yang memenuhi kriteria spesifik dan untuk melakukan evaluasi berdasarkan persepsi pengguna.

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1.) Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji *Pearson Correlation*, pertanyaan pada kuesioner dianggap valid apabila nilai r hitung $>$ r table. [7] Berikut merupakan hasil dari proses perhitungan yang telah dilakukan menggunakan SPSS.

Tabel 3. Uji Validitas

No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	US1	0,806	0,196	Valid
2	US2	0,828	0,196	Valid
3	US3	0,824	0,196	Valid
4	US4	0,814	0,196	Valid
5	US5	0,750	0,196	Valid
6	IN1	0,790	0,196	Valid
7	IN2	0,826	0,196	Valid
8	IN3	0,824	0,196	Valid
9	IN4	0,679	0,196	Valid
10	IN5	0,753	0,196	Valid
11	IS1	0,698	0,196	Valid
12	IS2	0,845	0,196	Valid
13	IS3	0,652	0,196	Valid
14	IS4	0,763	0,196	Valid
15	S1	0,889	0,196	Valid
16	S2	0,896	0,196	Valid
17	S3	0,818	0,196	Valid

Sumber: hasil spss, 2024

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel, kuesioner yang terdiri dari 17 item dan diisi oleh 100 responden dinyatakan valid karena semua skor r hitung melebihi skor r tabel.

2.) Uji Reliabilitas

Dapat dilakukan dengan melihat Cronbach's alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika setiap pernyataan memberikan nilai Cronbach alpha $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut dikatakan reliabel sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti. [7]

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,933	17

Sumber: hasil spss, 2024

Berdasarkan tabel diatas, skor Cronbach's Alpha mencapai 0,933, yang lebih tinggi dari nilai minimum 0,7. Menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik dan hasilnya dapat diandalkan.

B. Uji normalitas

Uji normalitas dipergunakan untuk mengevaluasi apakah distribusi data sesuai dengan distribusi normal. Sebuah data dinyatakan normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. [8]

Tabel 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual	
N	100
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	.0000000
Std. Deviation	1.34343260
Most Extreme Differences	
Absolute	.085
Positive	.065
Negative	-.085
Test Statistic	.085
Asymp. Sig. (2-tailed)	.074 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: hasil spss, 2024

Uji normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan signifikansi 0,074 $>$ 0,05, sehingga asumsi normalitas dalam regresi telah terpenuhi.

C. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menilai apakah ada korelasi yang signifikan antara variabel independen dalam model regresi. Data dianggap bebas dari masalah multikolinieritas jika skor tolerance lebih besar dari 0.10 dan skor *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. [8]

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance Value	Statistics VIF
X1	0,440	2,272
X2	0,395	2,531
X3	0,473	2,113

Sumber: hasil spss, 2024

Hasil dari tabel diatas, tolerance value untuk ketiga variabel tersebut melebihi 0.10, sementara VIF dari masing-masing variabel berada di bawah 10. Jadi, dapat diambil

kesimpulan bahwa data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

D. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dipergunakan untuk mengevaluasi pengaruh hubungan linier antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 7. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.438	1.039		.674
	US	.146	.070	.195	.039
	IN	.330	.071	.456	.000
	IS	.214	.083	.232	.011

a. Dependent Variable: S

Sumber: hasil spss, 2024

Dari persamaan regresi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Nilai konstanta (a) negatif menunjukkan pengaruh negatif terhadap variabel independen.
2. Koefisien regresi variabel US terhadap S adalah 0.146. Ini berarti jika variabel US meningkat satu satuan, S akan turun sebanyak 0.146.
3. Koefisien regresi variabel IN terhadap S adalah 0.330. Ini berarti jika variabel IN meningkat satu satuan, S akan mengalami penurunan sebesar 0.330.

Koefisien regresi variabel IS terhadap S adalah 0.214. Ini berarti jika variabel IS meningkat satu satuan, S akan mengalami penurunan sebesar 0.214.

E. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis mencakup uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil uji ini digunakan untuk menentukan apakah model regresi secara keseluruhan dan setiap variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. [9]

1.) Uji T

Uji t dipergunakan untuk menilai signifikansi setiap variabel independen dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Bertujuan untuk menentukan apakah setiap variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen. [10]

Tabel 8. Uji T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.438	1.039		.674
	US	.146	.070	.195	.039
	IN	.330	.071	.456	.000
	IS	.214	.083	.232	.011

a. Dependent Variable: S

Sumber: hasil spss, 2024

a.) Persepsi kemudahan pengguna (US)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil regresi variabel tersebut dengan skor t sebesar $2,096 > 1,984$. Selain itu, tingkat signifikansi variabel US adalah 0.039, lebih kecil dibanding batas nilai signifikan 0.05, menandakan bahwa variabel kemudahan pengguna berdampak secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Seabank. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 disetujui.

b.) Persepsi kualitas informasi (IN)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil regresi variabel tersebut dengan nilai t sejumlah $4,638 > 1,984$. Selain itu, tingkat signifikansi variabel IN adalah 0.000, lebih kecil dibanding batas nilai signifikan 0.05, menandakan bahwa variabel kemudahan pengguna berdampak secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Seabank. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 disetujui.

c.) Persepsi kualitas interaksi (IS)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil regresi variabel tersebut dengan nilai t sejumlah $2,579 > 1,984$. Selain itu, tingkat signifikansi variabel IS adalah 0.011, lebih kecil dibanding batas nilai signifikan 0.05, ini menunjukkan bahwa variabel kualitas interaksi berdampak secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Seabank. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 disetujui.

2.) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan dengan membandingkan antara nilai F hitung dengan nilai F tabel pada tingkat signifikansi yang telah ditetapkan. Jika nilai F hitung $> F$ tabel, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. [10]

Tabel 9. Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	308.284	3	102.761	55.212	.000 ^b
	Residual	178.676	96	1.861		
	Total	486.960	99			

a. Dependent Variable: S

b. Predictors: (Constant), IS, US, IN

Sumber: hasil spss, 2024

Hasil uji f pada tabel diatas, diperoleh f hitung sebesar 55,212 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Karena nilai f hitung melebihi f tabel ($55.212 > 2.197$), maka H_0 ditolak. Dengan demikian, secara bersamaan variabel kemudahan pengguna (US), kualitas informasi (IN), dan kualitas interaksi (IS) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Seabank.

3.) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dipergunakan untuk menilai

seberapa baik model regresi dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai ini berkisar antara 0 hingga 1, di mana skor mendekati 0 menunjukkan bahwa model tidak banyak menjelaskan variasi dalam variabel dependen, sedangkan nilai mendekati 1 menunjukkan bahwa model menjelaskan hampir seluruh variasi dalam variabel dependen. [11]

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.633	.622	1.36426

a. Predictors: (Constant), IS, US, IN

Sumber: hasil spss, 2024

Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel independen secara bersamaan memengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0.622 hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini mampu memberikan penjelasan yang signifikan tentang hubungan dan dampaknya terhadap variabel dependen hingga 62,2%. Sementara itu, sebesar 37,8% (100% - 62,2%) dari variasi tersebut terdapat pengaruh dari faktor-faktor lain yang terdapat dalam model regresi.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis dampak kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Seabank menggunakan webqual 4.0, kesimpulannya yaitu :

1. Uji One-Sample Kolmogorov Smirnov menunjukkan bahwa data terdistribusi normal, memenuhi kriteria normalitas.
2. Nilai Adjusted R Square sebesar 62.2% menunjukkan bahwa variabel independen yaitu *usability*, *information*, dan *interaction service* secara signifikan mempengaruhi variabel dependen, meskipun terdapat faktor lain dalam model regresi.
3. Analisis parsial menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pengguna, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan memiliki dampak signifikan terhadap penggunaan aplikasi Seabank.

REFERENSI

- [1] A. A. Putra and S. Muryani, "Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi," *J. Infortech*, vol. 5, no. 2, pp. 88–96, 2023, doi: 10.31294/infortech.v5i2.16867.
- [2] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, p. 300, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [3] A. G. Prawiyogi, T. L. Sadih, A. Purwanugraha, and P. N. Elisa, "Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar," *J. Basicedu*, vol. 5, no. 1, pp. 446–452, 2021, doi: 10.31004/basicedu.v5i1.787.

- [4] S. P. Insap, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI), 2018.
- [5] Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [6] M. Rofiudin, M. Shabry, and N. Juniarsa, "Pengaruh Harga Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia Pasca Covid 19 Di Malang Raya," *J. Ilmu-ilmu Sos.*, vol. 19, no. 2, p. 2022, 2022.
- [7] S. Ono, "Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation," *J. Keterampilan Fis.*, vol. 5, no. 1, pp. 55–61, 2020, doi: 10.37341/jkf.v5i1.167.
- [8] Firsti Zakia Indri and Gerry Hamdani Putra, "Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Konsentrasi Pasar Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016-2020," *J. Ilmu Manajemen, Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 2, pp. 236–252, 2022, doi: 10.55606/jimek.v2i2.242.
- [9] S. Restu, Marwan, Aris, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- [10] Singgih Santoso, *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2016.
- [11] M. S. Sari and M. Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura," *J. Ekon.*, vol. 21, no. 3, p. 311, 2019.