

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, Muhammad Muharrom²

Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia^{1,2,3}

Email: cahyagemilang84@gmail.com¹, muhammad.muu@bsi.ac.id²

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

I. 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 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*.



Gambar 1. Tampilan Depan Website

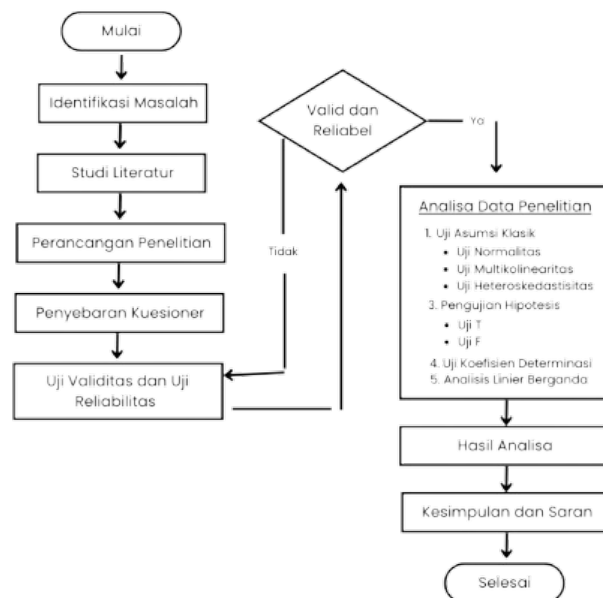
Salah satu kerangka yang banyak digunakan untuk mengevaluasi aspek ini adalah model *Webqual 4.0*, yang mencakup tiga variabel independen, yaitu. kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang disajikan, serta kualitas interaksi dengan layanan, serta satu variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Keempat 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.

II. METODE PENELITIAN



Gambar 2. Tahapan 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 ditetapkan 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 berfikir 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.

A. Instrumen Penelitian

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

Tabel 1. Instrumen penelitian

Variabel	Kode	Pertanyaan
<i>UsabilityQuality</i> (Kegunaan)	UQ1	<i>Website</i> Satupersen.net mudah digunakan dan dioperasikan

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

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

B. 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.

Tabel 2. Penelitian terkait

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

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

C. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, ada 3 metode utama digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, 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 mengunjungi 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.

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)

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:

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

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:

$$n = \frac{304700}{1 + 304700(0,1)^2} = \frac{304700}{1 + 3047} = \frac{304700}{3048} = 100$$

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

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif

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

1. 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.

Tabel 4. Jenis kelamin

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

Sumber: (Data Penelitian oleh Penulis, 2025)

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

2. 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.

Tabel 5. Usia responden

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

Sumber: (Data Penelitian oleh Penulis, 2025)

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.

3. 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.

Tabel 6. Latar belakang pendidikan

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

Sumber: (Data Penelitian oleh Penulis, 2025)

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna Satupersen.net berasal dari kalangan siswa SMA/SMK. Selain itu, terdapat 48 responden yang telah menempuh pendidikan lebih tinggi, yaitu mereka yang memiliki latar belakang diploma maupun sarjana.

4. Frekuensi Kunjungan Website

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

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)

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.

B. 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.

Tabel 8. Hasil uji validitas

No.	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	UQ1	0,712	0,1966	Valid
2.	UQ2	0,684	0,1966	Valid
3.	UQ3	0,641	0,1966	Valid
4.	UQ4	0,660	0,1966	Valid
5.	UQ5	0,679	0,1966	Valid

No.	Item	R Hitung	R Tabel	Valid
6.	IQ1	0,654	0,1966	Valid
7.	IQ2	0,689	0,1966	Valid
8.	IQ3	0,778	0,1966	Valid
9.	IQ4	0,676	0,1966	Valid
10.	IQ5	0,705	0,1966	Valid
11.	IQ6	0,705	0,1966	Valid
12.	IQ7	0,746	0,1966	Valid
13.	IQ8	0,723	0,1966	Valid
14.	SIQ1	0,718	0,1966	Valid
15.	SIQ2	0,726	0,1966	Valid
16.	SIQ3	0,693	0,1966	Valid
17.	SIQ4	0,700	0,1966	Valid
18.	SIQ5	0,732	0,1966	Valid
19.	SIQ6	0,704	0,1966	Valid
20.	SIQ7	0,629	0,1966	Valid
21.	SIQ8	0,718	0,1966	Valid
22.	US1	0,683	0,1966	Valid
23.	US2	0,663	0,1966	Valid

Sumber: (Data Penelitian oleh Penulis, 2025)

Karena semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung > r tabel), maka dapat disimpulkan bahwa setiap instrumen dalam kuesioner dinyatakan valid.

C. 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.

Tabel 9. Hasil uji reliabilitas

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

Sumber: (Data Penelitian oleh Penulis, 2025)

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.

D. 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:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

Keterangan :

- 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 sebagai berikut:

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 & Ji Sihotang, 2023)

Berdasarkan empat variabel pada metode *Webqual* 4.0, yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan (*Usability*)

Hasil pengolahan data berdasarkan lima item instrumen ditunjukkan oleh peneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek *usability*.

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)

$$RK = \frac{(146 \times 5) + (210 \times 4) + (122 \times 3) + (19 \times 2) + (3 \times 1)}{141 + 210 + 122 + 19 + 3}$$

$$RK = \frac{1977}{500} = 3,95$$

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*.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Hasil pengolahan data berdasarkan delapan item instrumen disajikan oleh peneliti untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi (*information quality*).

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
No.	Item	SS	S	N	TS	STS
6.	IQ6	20	44	30	5	1

7.	IQ7	34	40	22	4	0
8.	UQ8	24	44	26	4	2
Jumlah		180	386	194	32	8

Sumber: (Data Penelitian oleh Penulis, 2025)

$$RK = \frac{(180 \times 5) + (386 \times 4) + (194 \times 3) + (32 \times 2) + (8 \times 1)}{180 + 386 + 194 + 32 + 8}$$

$$RK = \frac{3098}{800} = 3,87$$

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.

3. Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

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

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)

$$RK = \frac{(207 \times 5) + (359 \times 4) + (204 \times 3) + (29 \times 2) + (1 \times 1)}{207 + 359 + 204 + 29 + 1}$$

$$RK = \frac{3142}{800} = 3,92$$

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.

4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan, peneliti menyajikan hasil pengolahan data berdasarkan 8 item instrumen.

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)

$$RK = \frac{(62 \times 5) + (98 \times 4) + (33 \times 3) + (6 \times 2) + (1 \times 1)}{62 + 98 + 33 + 6 + 1}$$

$$RK = \frac{814}{200} = 4,07$$

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.

E. 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*.

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

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

F. 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.

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

Gambar 4. Hasil Uji Multikolinearitas

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.

G. 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.

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

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.

H. 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 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].

1. 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.

$$T \text{ Tabel} = t \left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1 \right) \quad (3)$$

Keterangan :

n = Jumlah responden

k = Jumlah variabel bebas (X)

Perhitungannya seperti di bawah ini:

$$T \text{ Tabel} = t \left(\frac{0,05}{2}; 100 - 3 - 1 \right)$$

$$T \text{ Tabel} = 0,025; 96 = 1,985$$

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

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

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

2. 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). Rumusnya yang dipakai untuk mencari F tabel:

$$F \text{ Tabel} = (k ; n - k - 1) \quad (4)$$

Keterangan :

n = Jumlah responden

k = Jumlah variabel bebas (X)

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

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.

3. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Analisis koefisien determinasi (R²) 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, R² menunjukkan tingkat ketepatan model regresi dalam menangkap pola hubungan antar variabel.

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 R

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.

I. 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.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \quad (5)$$

$$Y = 1,045 + 0,144X_1 + 0,034X_2 + 0,099X_3$$

Maka dapat disimpulkan:

1. 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.
2. 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.
3. Koefisien regresi untuk variabel X2 menunjukkan nilai positif sebesar 0,034. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel X1 akan berasosiasi dengan peningkatan variabel Y sebesar 0,034, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.
4. Koefisien regresi untuk variabel X3 menunjukkan nilai positif sebesar 0,099. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel X1 akan berasosiasi dengan peningkatan variabel Y sebesar 0,099, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

IV. KESIMPULAN

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

1. 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.
2. 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 dimana 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.

3. 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)*.

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

REFERENSI

- [1] Aisyah, A., Permata Sari, D., & Kusumanto, K. (2022). 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*, 1(5), 341–347. <https://doi.org/10.36418/locus.v1i5.73>.
- [2] Alawiyah, F. F., & Canta, D. S. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 344–350. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1574>.
- [3] Andiputra. (2020). ANALISIS USABILITY MENGGUNAKAN METODE WEBUSE PADA WEBSITE KITABISA.COM [ANALYSIS OF USABILITY USING WEBUSE METHOD ON WEBSITE KITABISA.COM]. *Business Management Journal*, 16(1). <https://doi.org/10.30813/bmj>.
- [4] Dr. Darman. (2018). Statistik Penelitian- Pendekatan Praktis Menggunakan SPSS -- Dr. Darman, S.E., M.Si. & William Indra S. Mooduto, S.E., -- (WeLib.org).
- [5] Fadlan, M., Saputra, I. T., & Suprianto, S. (2022). Pengukuran Kualitas *Website E-learning* Pada Perguruan Tinggi Di Kalimantan Utara Dengan *Webqual* 4.0. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 11(3), 304–309. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i3.1446>.
- [6] Fariz, M., & Muharrom, M. (2024). *Information and Data* 4.270 (*Very Satisfied*), *Economic* 4, 156. <https://doi.org/10.57203/session.v3i1.2024.33-40>.
- [7] Jabbar, I., Aditiya Nugroho, D., Nugroho, E., & Rifqi Oktavian Nurcahyo, M. (2024). Analisa Kepuasan Pengguna *Website* PT.
- [8] Ridho Pamungkas. (2018). 14. Buku Web Ridho.
- [9] Yeni Susilowati. (2019). *Modul E Commerce - Teaching Factory For Students*.
- [10] Sanaky. (2021). marselin90,+8.+Musrifah+Mardiani+Sanaky.
- [11] Satrio, S. N., & Muharram, M. (2023). Analisa Pengukuran Kualitas *Website E-Recruitment* PT. Angkasa Pura Suport Menggunakan Metode *Webqual* 4.0. *Software Development Digital Business Intelligence and Computer Engineering*, 2(1), 01–06. <https://doi.org/10.57203/session.v2i1.2023.01-06>.
- [12] Setiawati, R. E., & Fajriyah, R. (2023). Implementasi Multiple Linear Regression dalam Menganalisis Jarak Luncur Guguran Awan Panas. *Seminar Nasional Sains Data*, 2023.
- [13] Sudariana, N., & Yoedani, M. M. (2021). ANALISIS STATISTIK REGRESI LINIER BERGANDA.
- [14] Usmedi. (2020). Uji Normalitas - Usmedi.
- [15] Wiryadinata, R., & Palasara, N. (2023). ANALISA KUALITAS KINERJA WEBSITE PADA METROPOLITAN MITRA UTAMA DENGAN METODE *WEBQUAL* 4.0. *Jurnal Rekamaya Perangkat Lunak*, 4(1). <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/reputasi>.

