

# Analisis Kualitas Website Disdukcapil Banyuasin Terhadap Kepuasan Pengguna

## *Analysis Of The Quality Of The Banyuasin Disdukcapil Website On User Satisfaction*

Arvia Fildzah S<sup>1)</sup>, Ahmad Sanmorino<sup>2)</sup> Abdul Kholik<sup>3)</sup>

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indo Global Mandiri  
Jl. Jend. Sudirman, 20 Ilir D.IV Kec. Ilir Tim.I, Palembang, Sumatera Selatan

Telp : 0812-7255-2925

E-mail : arviafldzhs@email.com<sup>1)</sup>, sanmorino@uigm.ac.id<sup>2)</sup>, abdulholik@uigm.ac.id<sup>3)</sup>

### **Abstract**

The purpose of this research is to analyze the influence of website quality Dinas Kependudukan and Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin so that the website manager or provider can find out to what extent the quality of the website can meet the wishes of all its users. The sample used according to the slovin formula with an estimated error rate of 5% is 400 respondents. Data collection by distributing questionnaires in the form of google form. The method used is the webqual 4.0 method which consists of 3 variables, X1 (usability), X2 (information quality) and X3 (interaction quality). To measure the influence of the independent variables on the dependent variable using a hypothesis test, namely the F test, T test and R test or test the coefficient of determination. The results of this research concluded that X1 variable has a positive and significant effect on user satisfaction with a  $t_{count}$  of 6.404 >  $t_{table}$  of 1.960 and a significance of 0.000 < 0.05. X2 variable has a positive and significant influence on user satisfaction with a  $t_{count}$  of 2,688 >  $t_{table}$  of 1.960 and a significance of 0.007 < 0.05, while X3 variable has a positive and significant influence on user satisfaction with a  $t_{count}$  of 3,616 >  $t_{table}$  of 1.960 and a significance of 0.000 < 0.05. The results are also moderate with the R test determination of 46,9%.

Keywords: Website, Webqual, and Disdukcapil Banyuasin.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin agar pihak pengelola atau penyedia layanan *website* dapat mengetahui sejauh mana kualitas *website* bisa memenuhi keinginan dari seluruh penggunanya. Sampel yang digunakan sesuai rumus *slovin* dengan perkiraan tingkat kesalahan 5% adalah 400 responden. Pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dalam bentuk *google form*. Metode yang digunakan yaitu metode webqual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel yaitu X1 (kegunaan), X2 (kualitas informasi) dan X3 (kualitas interaksi). Untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan uji hipotesis yaitu uji F, uji T dan uji R. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel X1 memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai  $t_{hitung}$  6,404 >  $t_{tabel}$  1,960 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Variabel X2 memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai  $t_{hitung}$  2,688 >  $t_{tabel}$  1,960 dan signifikansi 0,007 < 0,05, sedangkan variabel X3 memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai  $t_{hitung}$  3,1616 >  $t_{tabel}$  1,960 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil juga moderat dengan uji R sebesar 46,9%.

Kata kunci: Website, Webqual, dan Disdukcapil Banyuasin

## **1. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi semakin meningkat seiring dengan kemajuan zaman saat ini, terutama teknologi informasi. Hal ini menuntut setiap orang ataupun institusi untuk terus mengikuti perkembangan teknologi informasi, salah satu perkembangan teknologi informasi adalah *website*. *Website* adalah kumpulan halaman pada suatu domain di internet yang dibuat dengan tujuan tertentu dan saling berhubungan satu

sama lain serta dapat diakses secara luas melalui *home page* menggunakan sebuah browser dan juga menggunakan URL *website* [1]

Periode 2022-2023 dilansir dari situs resmi Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia memperoleh 215,63 juta orang. Perkembangan internet yang cepat juga mempengaruhi portal media informasi daring (*online*) dalam menyampaikan informasi yang tidak terbatas. Meningkatnya media daring memberi pengaruh

menurunnya minat masyarakat untuk membaca berita pada media cetak [2]

Situs *website* salah satu media daring yang dipergunakan oleh pemerintah sebagai media informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Dengan tujuan utamanya adalah agar masyarakat dapat mudah memperoleh akses informasi dan layanan pemerintah baik pusat maupun daerah. Atas dasar tujuan tersebut, saat ini instansi pemerintah daerah telah memiliki situs *website* instansinya masing-masing, begitu pula dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin dengan situs <https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id>. Kondisi kurang baiknya pelayanan publik dapat mempengaruhi anggapan masyarakat terhadap pemerintahan. Kurang baik pelayanan publik berarti kurangnya tata kelola pemerintahan, sebaliknya pelayanan publik yang baik yaitu pertanda tata kelola pemerintahan yang baik juga [3]

*Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin (<https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id>) memiliki fungsi dan tujuan yaitu sebagai media informasi tentang instansi Disdukcapil Banyuasin serta berbagai informasi lainnya terutama untuk pelayanan administrasi kependudukan kepada warga. Pada tahun 2021 Disdukcapil Banyuasin pernah dilakukan penilaian oleh Menpan RI (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia). Penilaian yang dilakukan yaitu penilaian penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya yang dinilai yaitu sistem informasi pelayanan publik (*website*). Namun, *website* tersebut belum pernah dilakukan penilaian oleh masyarakat Banyuasin. Penilaian mengenai kualitas *website* bertujuan agar pihak pengelola atau penyedia layanan *website* dapat mengetahui sejauh mana kualitas dari *website* tersebut bisa memenuhi keinginan dari penggunanya. Untuk selanjutnya hasil dari penilaian kualitas *website* tersebut akan dijadikan bahan untuk evaluasi atau perbaikan kedepannya.

Untuk melakukan analisa mengenai kualitas *website* maka perlu dilakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna, dan isi dari kuesioner tersebut juga harus bepedoman berdasarkan metode yang tepat untuk memperoleh hasil yang maksimal. Adapun metode yang akan digunakan dalam mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna yaitu metode *WebQual* 4.0. Metode *Webqual* 4.0 sebagai pengukur kualitas *website* yang terdapat 3 variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Sehingga dengan pengukuran 3 tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website*.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis akan menyajikan penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas *Website* Disdukcapil Banyuasin Terhadap Kepuasan Pengguna".

## 2. Tinjauan Pustaka

Situs *website* adalah kumpulan halaman yang berisi data dan informasi yang disimpan di internet dapat diakses melalui jaringan internet di komputer dan perangkat lain yang dapat mengakses internet. *Web* sebenarnya istilah singkatan dari *World Wide Web* yang merupakan bagian dari teknologi internet[4]. Sedangkan menurut Saidah Laugi, *website* adalah kumpulan halaman yang berisi informasi digital, seperti teks, gambar, video, audio, dan animasi yang dapat diakses melalui internet[5]. Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan *website* adalah kumpulan halaman yang berisi informasi seperti teks, gambar, suara, dan audio yang dapat diakses melalui internet, dihubungkan dengan tautan *hypertext* dan dapat ditampilkan di *browser*

*Webqual* 4.0 adalah metode yang dapat digunakan untuk menguji kualitas halaman. *Webqual* merupakan suatu untuk menguji kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dibagi menjadi tiga *variable* yaitu : *usability*, *information quality*, dan *services interaction quality* [6]

Pengembangan instrumen *webqual* dimulai sejak tahun 1998 dan sudah mengalami beberapa kali perubahan hingga versi 4 saat ini. *webqual* 1.0 hingga versi terbaru yaitu *webqual* 4.0. *Webqual* 1.0, mencantumkan sejumlah karakteristik halaman *web* sebagai perangkat lunak. *Webqual* versi 1.0 hanya memengaruhi kualitas informasi dengan 3 dimensi yaitu *usefulness*, *experience* dan *interaction*. *Webqual* 2.0, terdapat perbaikan pada perspektif *interaction* dan mengalami perubahan yang signifikan alternatif *webqual* 1.0 dan mulai dilakukan perbandingan dengan *servqual*. *Webqual* 3.0 menggunakan 3 dimensi yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan. *WebQual* 4.0 pada versi yang terbaru kali ini, *webqual* menggunakan tiga kategori pengukuran yaitu *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality*[7]

Uji Validitas merupakan suatu penanda yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Pengujian validitas dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan data yang menyeleweng dari gambaran variabel yang dimaksud [8]

Uji Reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk memastikan bahwa suatu alat ukur dapat menghasilkan hasil yang sama secara konsisten. Jika pengukuran yang diperoleh dua kali atau lebih dengan gejala yang sama maka akan tetap sesuai [9] Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Koefisien cronbach's alphas adalah koefisien digunakan untuk menggambarkan variasi item-item, jika nilai koefisiensi

alpha lebih besar dari 0,6 maka dinyatakan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel [10]

Analisis regresi berganda merupakan hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui apakah hubungan masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Model persamaan regresi linear berganda :

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 \quad (1)$$

Keterangan :

$y$  = Variabel Dependen

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien Regresi

$x_1, x_2, x_3$  = Variabel Independen

Uji F adalah pengujian secara statistik untuk mengidentifikasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersamaan [11] Uji F untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat [12]

Uji T untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel bebas ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat ( $Y$ ) [13]

Uji R digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi ( $R$  Square) atau  $R^2$  [14]

Pengujian asumsi klasik pada penelitian ini yaitu memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak ragu dan konsisten. Pada penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan ada 3 proses pengujian yaitu :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas salah satu uji prasyarat untuk memenuhi asumsi kenormalan dalam analisis data statistik parametrik. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak [15]

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati antar variabel independen dalam model regresi [16] Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi mempunyai kolerasi antara variabel bebas. Serta mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam regresi [17]

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan

residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas atau independen [18]

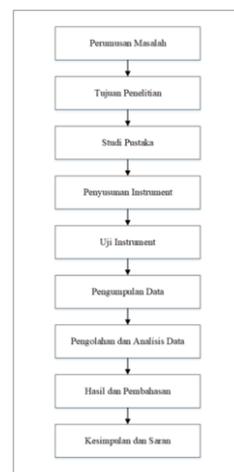
Penelitian yang dilakukan oleh Dean dan Novi dengan judul “Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0 Dan Pls-Sem”, hasil penelitian ini bahwa kualitas website terdapat variabel *Information Quality* dan variabel *Interaction Quality* berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan pada variabel *Usability Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tetapi tidak signifikan [19]

Penelitian yang dilakukan oleh Arifyan dengan Ma'mun dengan judul “Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Penggunaan Kembali”, hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas website dan hasil pengaruh kualitas *website* terhadap penggunaan kembali secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan. Dengan kata lain jika kualitas website Tokopedia baik atau meningkat, maka penggunaan kembali *website* Tokopedia pun akan baik atau meningkat.[20]

Penelitian sebelumnya juga pernah dilakukan oleh Adjat, Seviana dan Wina dengan judul “Metode *Webqual 4.0* Untuk Mengukur Kualitas *Website Quick Online Booking* PT. Pos Indonesia”, hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas *website* terdapat variabel independen ( $X$ ) yang diteliti yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memiliki pengaruh sebesar 71.1% terhadap variabel dependen ( $Y$ ) yaitu kepuasan pengguna, sedangkan 28,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti[21]

### 3. Metodologi Penelitian

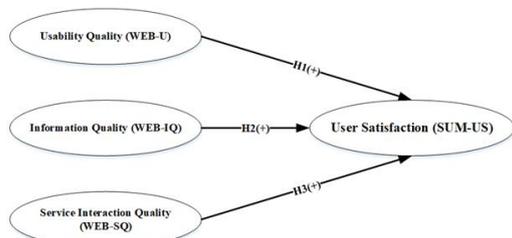
Metode penelitian menunjukkan rancangan penelitian yang meliputi prosedur atau langkah-langkah tertentu yang harus ditempuh [22]



Gambar 1. Tahap Penelitian

### 3.1 Model Awal Penelitian dan Hipotesis

Model kerangka konseptual dalam metode *webqual* 4.0 menggambarkan tentang hubungan antar variabel yang diuji dalam penelitian ini. Model kerangka konseptual *Webqual* 4.0 adalah sebagai berikut.



Gambar 2. Model Hipotesis *Webqual*

Berdasarkan model kerangka konseptual tersebut, penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

H1: Ekspektasi hubungan yang positif antara kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna

H2: Ekspektasi hubungan yang positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna

H3: Ekspektasi hubungan positif antara kualitas interaksi dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan model dari *webqual*, terdapat tiga dimensi kualitas *website* yang menjadi

variabel bebas (variabel independen). Variabel bebas dalam metode *webqual* yaitu :

1. Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)
2. Variabel X2 adalah dimensi Kualitas Penggunaan (*Information Quality*).
3. Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Penggunaan (*Service Interaction Quality*).

Sementara variabel terikat (variabel dependen) (Y) adalah kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini ialah masyarakat Banyuasin yang pernah mengunjungi *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.

Sampel penelitian merupakan sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Banyuasin dengan total jumlah 837.062 jiwa.

### 3.3 Teknik Pengambilan Sample

Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah didasarkan pada metode *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel yang tidak acak, di mana peneliti memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sampel yang dipilih

diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian[23]

Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *slovin*. Berikut adalah rumus *slovin* yang digunakan :

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

Keterangan :

n = Sampel

N= Populasi

e= Perkiraan Tingkat Kesalahan

Adapun derajat kepercayaan dalam penelitian ini sebesar 95%, maka tingkat kesalahan adalah 5% sehingga peneliti dapat memenuhi syarat *margin of error* 5% atau 0,05. Berikut merupakan perincian perhitungannya.

$$n = \frac{837.062}{1+837.062(0,05)^2} = \frac{837.062}{1+837.062(0,0025)} = 399,808 = 400$$

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut.

1. Observasi  
Observasi bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang bagaimana objek yang diteliti bagaimana keadaan, kondisinya dan situasinya. Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.
2. Wawancara  
Wawancara adalah kegiatan tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan mewawancarai pengelola *website* <https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin untuk mendapatkan informasi lebih sesuai dengan topik penelitian.
3. Kuesioner  
Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan untuk dijawab oleh responden. Kuesioner dibagikan dalam bentuk *link google form*.
4. Studi Literatur  
Studi literatur yaitu mencari referensi yang sesuai dengan topik penelitian. Data dan informasi yang dibutuhkan didapatkan dari jurnal, artikel, internet dan penelitian terdahulu.

### 3.5 Metode Analisis Data

Alat bantu analisis data pada penelitian yaitu menggunakan SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Dan skala pengukuran menggunakan skala likert, dimana setiap jawaban dari kuesioner diberi bobot nilai atau skor jawaban yaitu 1= Sangat Tidak

Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Cukup setuju, 4.= Setuju, 5 = Sangat Setuju.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1 Uji Validitas

Penelitian uji validitas ini dilakukan dengan bantuan program perhitungan SPSS. Suatu korelasi antara instrumen pernyataan secara keseluruhan bernilai positif dan  $> 0,098$  maka item pernyataan dikatakan *valid*, sedangkan apabila nilai *pearson correlation* negatif dan  $< 0,098$  maka item pernyataan tidak *valid*.

Tabel 1. Tabel Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Usability Quality</i>	X1.1	0,670	$> 0,098$	<i>Valid</i>
	X1.2	0,742		<i>Valid</i>
	X1.3	0,663		<i>Valid</i>
	X1.4	0,712		<i>Valid</i>
	X1.5	0,609		<i>Valid</i>
	X1.6	0,664		<i>Valid</i>
	X1.7	0,731		<i>Valid</i>
<i>Informati on Quality</i>	X2.1	0,635	$> 0,098$	<i>Valid</i>
	X2.2	0,527		<i>Valid</i>
	X2.3	0,545		<i>Valid</i>
	X2.4	0,548		<i>Valid</i>
	X2.5	0,464		<i>Valid</i>
	X2.6	0,575		<i>Valid</i>
<i>Service Interaction Quality</i>	X3.1	0,746	$> 0,098$	<i>Valid</i>
	X3.2	0,686		<i>Valid</i>
	X3.3	0,719		<i>Valid</i>
	X3.4	0,738		<i>Valid</i>
<i>User Satisfaction</i>	Y1	0,570	$> 0,098$	<i>Valid</i>
	Y2	0,667		<i>Valid</i>
	Y3	0,620		<i>Valid</i>
	Y4	0,611		<i>Valid</i>
	Y5	0,616		<i>Valid</i>
	Y6	0,527		<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 1 bahwa hasil perhitungan uji validitas tidak ada indikator yang korelasinya tidak signifikan atau tidak *valid*. Suatu indikator dinyatakan *valid* apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung  $>$  r tabel). Dimana hasil perhitungan uji validitas menghasilkan angka positif dan  $> 0,098$  berarti kuesioner benar-benar layak digunakan.

##### 4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, koefisien yang digunakan untuk menggambarkan variasi item-item, jika nilai koefisiensi alpha lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut *reliable*

Tabel 2. Tabel Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbranch Alpha	Keterangan
<i>Usability Quality</i>	0,810	<i>Reliable</i>
<i>Information Quality</i>	0,645	<i>Reliable</i>
<i>Service Interaction Quality</i>	0,694	<i>Reliable</i>
<i>User Satisfaction</i>	0,649	<i>Reliable</i>

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas tidak ada variabel yang *cronbranch alpha* yang bernilai  $< 0,60$  maka keempat variabel dinyatakan **Reliabel**.

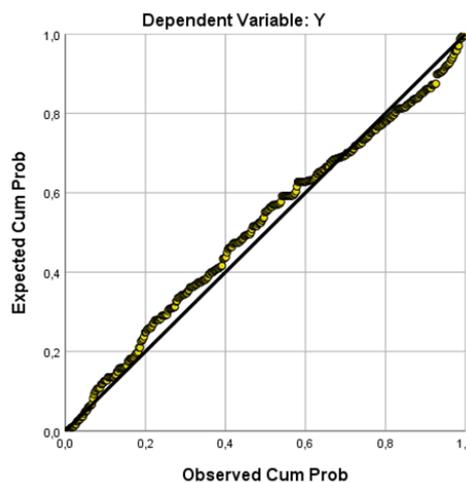
##### 4.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi adalah pengujian yang dilakukan pada penelitian ini, meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas.

###### a. Uji Normalitas

Pengujian yang dilakukan dengan melihat grafik *normal probability plot*, normalitas sebuah data dapat dikatakan normal apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi pada gambar dibawah ini memenuhi asumsi normalitas. Selain menggunakan grafik *normal probability plot*, untuk memastikan model regresi berganda berdistribusi normal atau tidak juga dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* test dengan ketentuan tingkat signifikansi  $> 5%$  (0,05), maka model regresi ini juga berdistribusi normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 3. Uji Normalitas *Probability Plot*

Berdasarkan tabel 4.10 bahwa model regresi normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-*

Smirnov test adalah 0,163 atau  $> 0,05$  (5%). Sehingga normalitas sebuah data berdistribusi normal.

Tabel 3. Tabel Uji Kolmogorov-smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		400
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,28831468
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,052
	Negative	-,056
Test Statistic		,056
Asymp. Sig. (2-tailed)		,005 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	<b>,163<sup>d</sup></b>
	99% Lower Confidence Bound Interval	,154
	Upper Bound	,173

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel 3 bahwa model regresi normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov test adalah 0,163 atau  $> 0,05$  (5%). Sehingga normalitas sebuah data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi mempunyai kolerasi antara variabel bebas atau hubungan kuat antara dua variabel bebas atau lebih. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat masalah multikolinearitas atau tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk memastikan model regresi terdapat masalah multikolinearitas atau tidak yaitu dengan melihat dari besaran nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF), yaitu nilai tolerance  $< 0,10$  (diterima) dan jika nilai tolerance  $> 0,10$  (ditolak) atau sama dengan nilai VIF  $> 10$  (ditolak). Hasil uji multikolinearitas bisa dilihat tabel 4.

Tabel 4. Tabel Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	1,570	,179		8,770	,000		
X1	,332	,052	,383	6,404	,000	<b>,374</b>	<b>2,672</b>
X2	,171	,063	,155	2,688	,007	<b>,404</b>	<b>2,475</b>
X3	,170	,047	,212	3,616	,000	<b>,389</b>	<b>2,573</b>

Berdasarkan tabel 4.10 bahwa nilai tolerance pada variabel X1 adalah 0,374 atau  $> 0,10$ , lalu pada nilai VIF variabel X1 adalah 2,672 atau  $< 10$ . Sehingga variabel X1 dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Pada variabel X2 nilai tolerance

adalah 0,404 atau  $> 0,10$ , nilai VIF variabel X2 adalah 2,475 atau  $< 10$ . Sehingga variabel X2 dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Dan pada variabel X3 nilai tolerance adalah 0,389 atau  $> 0,10$  nilai VIF variabel X3 adalah 2,573 atau  $< 0,10$ . Sehingga variabel X3 dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Pada penelitian ini menggunakan metode uji Glejser, yang dimana uji glejser digunakan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara mereujigres absolut residual. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 5. Tabel Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
(Constant)	3,088	,436		7,077	<b>,000</b>
X1	-,193	,126	,121	-1,532	<b>,126</b>
X2	-,165	,155	-,081	-1,065	<b>,288</b>
X3	-,138	,115	-,093	-1,199	<b>,231</b>

Dari hasil tabel 5 maka disimpulkan nilai signifikansi memenuhi syarat dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Tabel Hasil Rangkuman Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,126 $> 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,288 $> 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,231 $> 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

4.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh tiga variabel independen serentak dan secara parsial terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Tabel Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
(Constant)	<b>1,570</b>	,179		8,770	,000
X1	<b>,332</b>	,052	,383	6,404	,000
X2	<b>,171</b>	,063	,155	2,688	,007
X3	<b>,170</b>	,047	,212	3,616	,000

Berdasarkan tabel 7 bahwa nilai konstanta memiliki nilai positif sebesar 1,570. Tanda positif menunjukkan

pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen, maka variabel X1, X2, X3 tidak mengalami perubahan.

#### 4.5 Hasil Uji Hipotesis

Berikut merupakan hasil uji hipotesis menggunakan 3 variabel independen (bebas) yaitu *usability* (X1), *information quality* (X2), dan *service interaction quality* (X3) serta variabel dependen yaitu *user satisfaction* (Y).

##### a. Uji F

Pada uji F tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05. Jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka  $H^0$  ditolak dan  $H^1$  diterima maka variabel independen (bebas) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, jika nilai signifikan  $F > 0,05$  maka  $H^0$  diterima dan  $H^1$  ditolak maka variabel independen (bebas) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Berikut merupakan tabel hasil uji F.

Tabel 8. Tabel Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	29,311	3	9,770	<b>116,653</b>	<b>,000<sup>b</sup></b>
Residual	33,167	396	,084		
Total	62,478	399			
a. Dependent Variable: Y					
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1					

Berdasarkan tabel 7 bahwa nilai Sig 0,000 < 0,05 yang diartikan bahwa variabel X (kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi) memiliki pengaruh secara signifikan sama terhadap variabel Y (kepuasan pengguna).

##### b. Uji T

Pada uji T tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Jika nilai sig < 0,05 maka variabel x independen (bebas) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat), namun jika nilai sig > 0,05 maka variabel independen (bebas) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y dependen. Berikut merupakan tabel hasil uji T.

Tabel 9. Tabel Uji T

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
(Constant)	1,570	,179		<b>8,770</b>	,000
X1	,332	,052	,383	<b>6,404</b>	,000
X2	,171	,063	,155	<b>2,688</b>	,007
X3	,170	,047	,212	<b>3,616</b>	,000

Berdasarkan tabel 8 bahwa variabel X1 (kegunaan) nilai sig 0,000 < 0,05 maka variabel X1 berpengaruh

signifikan terhadap variabel Y, variabel X2 (kualitas informasi) nilai sig 0,007 > 0,05 maka variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y, dan variabel X3 (kualitas interaksi) nilai sig 0,000 < 0,05 maka variabel X3 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

##### c. Uji R atau Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Tabel Uji R atau Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,685	,469	,465	,28940
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1			
b. Dependent Variable: Y			

Berdasarkan tabel 9 bahwa hasil pengujian koefisien determinasi atau  $R_{\text{Square}}$  dengan nilai yang diperoleh 0,469. Nilai ini dapat diartikan bahwa variabel independen pada penelitian ini mampu mempengaruhi dan menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna sebesar 46,9% sedangkan sisanya 53,1% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5. Kesimpulan

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya adapun kesimpulan yang di dapat yaitu :

- Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan ke semua indikator yang ada menunjukkan korelasi > 0,098 yang artinya semua indikator dari masing-masing variabel dinyatakan valid. Sedangkan pada hasil pengujian reliabilitas dinyatakan reliabel, dikarenakan tidak ada variabel yang *cronbranch alpha* nya bernilai < 0,60. Sehingga untuk hasil uji validitas dan reliabilitas yang ada saat ini harus dipertahankan.
- Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka didapatkan hasil uji T diperoleh nilai T statistic 6,404 > t tabel 1,960 dan nilai signifikan variabel *usability* (X1) atau kualitas kegunaan 0,000 < 0,05 (taraf signifikan 5%). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *usability* memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.
- Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka didapatkan hasil uji T diperoleh nilai T statistic 2,688 < t tabel 1,960 dan nilai signifikan variabel *Information Quality* (X2) atau kualitas informasi 0,007 > 0,05 (taraf signifikan 5%). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Information Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada

website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.

4. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka didapatkan hasil uji T diperoleh nilai  $T_{statistic} 3,616 > t_{tabel} 1,960$  dan nilai signifikan variabel *Service Interaction Quality* (X3) atau kualitas interaksi  $0,000 < 0,05$  (taraf signifikan 5%). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Interaction Quality* memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.
5. Hasil pengujian hipotesis diperoleh koefisien determinasi menunjukkan nilai 0,469, artinya variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *service interaction quality* (X3) dapat mempengaruhi variabel *user satisfaction* (Y) sebesar 46,9% sisanya sebesar 53,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Saran yang akan diberikan oleh penulis berdasarkan pembahasan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya yaitu :

1. Kualitas kegunaan dan kualitas interaksi website terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari kualitas website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuasin diharapkan dapat mempertahankan dan dikembangkan desain tampilan website yang menarik, menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, memiliki reputasi baik dan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.
2. Kualitas informasi website juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, agar kualitas website bisa menjadi lebih baik lagi maka website dapat ditingkatkan kualitas informasi dengan memberikan informasi yang tepat waktu serta memberikan informasi secara detail dalam website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengukur tingkat kepuasan dengan metode selain metode *webqual* dan menggunakan variabel lain dalam mengukur kepuasan pengguna.

## Daftar Rujukan

- [1] D. Haryanto And Z. R. S. Elsi, "Analisis Performance Progressive Web Apps Pada Aplikasi Shopee," J. Ilm. Inform. Glob., Vol. 12, No. 2, 2021.
- [2] M. R. Firdaus And D. S. P. K. H. M. F. Julianto, "Analisis Pengukuran Kualitas Website

Liputan6.Com Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," J. Tek. Inform. Kaputama, Vol. 4, No. 1, 2020.

- [3] I. Y. Ristiani, "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat," J. Ilm. Manaj., Vol. 11, No. 2, 2020, [Online]. Available: <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/116>.
- [4] B. Damanik, "Rancangan Sistem Informasi Smp Negeri 1 Tuhemberua Kabupaten Nias Utara Menggunakan Php Codeigniter," J. Mahajana Inf., Vol. 6, No. 1, 2021.
- [5] S. Laugi, "Sistem Informasi Berbasis Web Dalam Penyelenggaraan Lembaga Pendidikan," J. Shautut Tarb., 2018, Doi: 10.31332/Str.V24i1.939.
- [6] F. N. Hasan, K. Handayani, And N. Hasan, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Ef2 Menggunakan Metode Webqual 4.0," J. Bianglala Inform., Vol. 10, No. 1, 2022, Doi: 10.31294/Bi.V10i1.12646.
- [7] 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, 2021, Doi: 10.26418/Justin.V9i3.47129.
- [8] L. Amanda, Ferra Yanuar, And Dodi Devianto, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang," J. Mat. Unand, Vol. 8, No. 1, 2019, Doi: 10.25077/Jmu.8.1.179-188.2019.
- [9] M. M. Sanaky, L. M. Saleh, And H. D. Titaley, "Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah," J. Simetrik, Vol. 11, No. 1, 2021, Doi: 10.31959/Js.V11i1.615.
- [10] L. Darwati And Fitriyani, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," J. Sist. Inf., Vol. 12, No. 2, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>.
- [11] D. C. Y. Simanjuntak, A. H. Mudrika, And A. S. Tarigan, "Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera," J. Indones. Sos. Teknol., Vol. 2, No. 3, 2021, [Online]. Available: <http://journal.unilak.ac.id/index.php/jieb/article/view/3845%0ahttp://dSPACE.Uc.Ac.Id/Handle/123456789/1288>.
- [12] Hendri And R. Setiawan, "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Samudra Bahari Utama," Agora, Vol. 5, No. 1, 2017.
- [13] S. Lukman Ari, Sri Suhandiah, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Sman 2 Kota Mojokerto," Jsika, Vol. 5, No. 11,

- 2016.
- [14] T. Siswanti, “Pengaruh Literasi Keuangan Dan Pola Konsumsiterhadap Pengelolaan Keuangan Keluarga Masa Pandemi Covid 19 Warga Perumahan Bekasi Permai, Bekasi, Jawa Barat,” *J. Bisnis Akunt. Unsurya*, Vol. 7, No. 1, 2022, Doi: 10.35968/Jbau.V7i1.972.
- [15] U. S. Novri, Z. Zulfah, And Astuti, “Pengaruh Strategi React (Relating, Experiencing, Applying, Cooperating, Transferring) Terhadap Kemampuan Pemahaman Konsep Matematis Peserta Didik Kelas Vii Smp Negeri 1 Bangkinang,” *J. Cendekia J. Pendidik. Mat.*, Vol. 2, No. 2, 2018, Doi: 10.31004/Cendekia.V2i2.52.
- [16] G.- Mardiatmoko, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [*Canarium Indicum L.*]),” *J. Ilmu Mat. Dan Terap.*, Vol. 14, No. 3, 2020, Doi: 10.30598/Barekengvol14iss3pp333-342.
- [17] A. Andiaty And Shinta Oktaviana, “Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Istyle.Id Dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Tekno Kompak*, Vol. 16, No. 2, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/1907%0ahttps://ejournal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/download/1907/950>.
- [18] K. Roz, “Analisis Pengaruh Website Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Manaj. Dan Kewirausahaan*, Vol. 8, No. 1, 2020, Doi: 10.26905/Jmdk.V8i1.3782.
- [19] D. A. Husaeni And N. Mardiana, “Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0 Dan Pls-Sem,” *J. Techno-Socio Ekon.*, Vol. 15, No. 2, 2022, Doi: 10.32897/Techno.2022.15.2.1312.
- [20] A. D. Prayogo And M. Sutisna, “Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Penggunaan Kembali,” *J. Ris. Bisnis Dan Investasi*, Vol. 3, No. 2, 2017, Doi: 10.35697/Jrbi.V3i2.932.
- [21] A. Sudradjat, Selviana, And W. Widiati, “Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking Pt. Pos Indonesia,” *J. Inf. Syst.*, Vol. 5, No. 1, 2020, Doi: 10.51211/Isbi.V5i1.1391.
- [22] Z. Sitorus, E. Hariyanto, And F. Kurniawan, “Desain Sitem Edukasi Rumah Baca Berbasis Resource Sharing Dengan Model Web Based Learning Di Desa Lau Gumba Kabupaten Karo,” *Bull. Inf. Technol.*, Vol. 3, 2022, [Online]. Available: <https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/scenario/article/view/4177>.
- [23] I. Lenaini, “Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling,” *J. Kajian, Penelit. Pengemb. Pendidik. Sej.*, Vol. 6, No. 1, 2021, [Online]. Available: P-Issn 2549-7332 %7c E-Issn 2614-1167%0d.