

# Analisis Kualitas Website Startup Kerupuka3.Com Menggunakan Metode Webqual

Reza Ardiansyah<sup>1</sup>, Titah<sup>2</sup>, Takdir Alisyahbana<sup>3</sup>, Tata Sutabri<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Bina Darma; Jalan Jenderal Ahmad Yani No.3,9/10 Ulu, Palembang

Program Studi Teknik informatika, Universitas Bina Darma, Palembang

e-mail: <sup>1</sup>[ra19062001@gmail.com](mailto:ra19062001@gmail.com), <sup>2</sup>[titah26@gmail.com](mailto:titah26@gmail.com), <sup>3</sup>[takdir.alisyahbana2020@gmail.com](mailto:takdir.alisyahbana2020@gmail.com),

<sup>4</sup>[tata.sutabri@gmail.com](mailto:tata.sutabri@gmail.com)

## Abstrak

*Kerupuk A3 Palembang merupakan online marketplace yang menyediakan aneka kerupuk enak, halal, dan bisa kirim ke seluruh Indonesia. Tersedia dalam beragam ukuran kemasan, kerupuk A3 telah dinikmati oleh pelanggan di seluruh Indonesia. Hal ini tentunya akan menjadi bahan perhatian bagi manajer dari kerupuk A3 untuk membenahi dan mengevaluasi kualitas layanan pada website mereka. Karena kualitas layanan ini merupakan kunci dari ukuran kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas dari website kerupuk A3 dengan menggunakan metode Webqual, metode webqual ialah sebuah instrumen untuk menilai kegunaan, informasi, dan kualitas interaksi jasa dari website. Webqual juga merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna Hasil perhitungan Usability, Information Quality, Interaction Quality, Overall Impression, dan analisis korelasi adalah bernilai 126, 123, 117, 123 dengan demikian maka kualitas website masuk ke dalam kategori baik. Dan kontribusi nilai dimensi kualitas interaksi (interaction quality) terhadap keseluruhan kualitas website sebesar 0,561 dengan tingkat hubungan sedang karena berada pada skala 0,40 – 0,599.*

*Kata kunci— Webqual, Usability, kualitas informasi, interaksi pelayanan, Kepuasan Pengguna*

## Abstract

*A3 Palembang crackers is an online marketplace that provides a variety of delicious, halal, and can be sent throughout Indonesia. Available in various packaging sizes, A3 crackers have been enjoyed by customers throughout Indonesia. This will certainly be a concern for managers of A3 crackers to fix and evaluate the quality of service on their website. Because the quality of this service is the key measure of customer satisfaction. The purpose of this study is to analyze the quality of the A3 cracker website using the Webqual method, the Webqual method is an instrument to assess the usefulness, information, and quality of service interactions from the website. Webqual is also one of the methods or techniques for measuring website quality based on user perception The results of the calculation of Usability, Information Quality, Interaction Quality, Overall Impression, and correlation analysis are valued at 126, 123, 117, 123 thus the quality of the website falls into the good category. And the contribution of the interaction quality dimension value to the overall website quality is 0.561 with a moderate relationship level because it is on a scale of 0.40 – 0.599.*

*Keywords— Webqual, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction*

## 1. PENDAHULUAN

Berdasarkan data dari *internetworldstats* tahun 2023, bahwa pertumbuhan teknologi semakin pesat dengan ditandainya total jumlah pengguna internet di dunia sebesar 5,3 miliar. Sedangkan menurut hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta pengguna. Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19%. Hal ini menandakan bahwa Indonesia semakin melek akan teknologi internet dan menjadikan negara Indonesia memiliki

pasar konsumen dalam bidang internet tinggi. Menurut data dari Menkominfo menyatakan bahwa nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia mencapai 25 miliar dolar AS pada tahun 2016. Hal ini tentunya akan terus meningkat seiring dengan bertumbuhnya jumlah penetrasi internet di Indonesia. Sedangkan data yang didapat dari Techinasia dengan sering bertambahnya daya beli masyarakat yang terus meningkat, penetrasi internet yang kian tinggi, serta layanan yang ditawarkan semakin banyak, pangsa pasar *e-commerce* di Asia Tenggara diprediksi mencapai 50%, Bahkan pasar *e-commerce* di Indonesia diprediksi akan bernilai 910 triliun rupiah[1].

Kerupuk A3 Palembang merupakan *online marketplace* yang menyediakan aneka kerupuk enak, halal, dan bisa kirim ke seluruh Indonesia. Tersedia dalam beragam ukuran kemasan, kerupuk A3 telah dinikmati oleh pelanggan di seluruh Indonesia, Cita rasa kerupuk A3 sangat terjamin, diproduksi dengan bahan premium, melalui kualitas kontrol yang ketat. Kerupuk khas Palembang bukan hanya cocok sebagai lauk pendamping, juga enak dinikmati sebagai camilan di waktu santai. Hal ini tentunya akan menjadi bahan perhatian bagi manajer dari kerupuk A3 untuk membenahi dan mengevaluasi kualitas layanan pada *website* mereka. Karena kualitas layanan ini merupakan kunci dari ukuran kepuasan pelanggan. Adopsi kualitas layanan yang baru khususnya di dunia *e-commerce* adalah berupa kualitas layanan berbasis web. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan[2]. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Diana dkk dengan judul Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0[3] dan penelitian oleh Indah Purwandi dkk dengan judul Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: *MyBest E-learning System* UBSI[4] hasil dari penelitian sebelumnya adalah tingkat kualitas yang ditampilkan baik dan berkualitas. Metode *Webqual* menjadi pilihan unggul karena fokus pada pengalaman pengguna di web. Pendekatan ini mengukur aspek subjektif seperti kepuasan, keandalan, serta responsivitas situs web, memberikan wawasan yang lebih holistik terhadap kualitas pengalaman pengguna *Online*. Selain itu, *WebQual* menggabungkan dimensi teknis dan aspek psikologis, memberikan pandangan yang lebih komprehensif terhadap performa suatu situs web.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dari *website* kerupuk A3 dengan menggunakan metode *Webqual* berdasarkan persepsi dari pengguna *website* kerupuk A3. Selain itu juga untuk mengetahui pengaruh dari variabel dimensi *Webqual* (*usability, information quality, service interaction*) terhadap kepuasan pengguna.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Website dan Metode

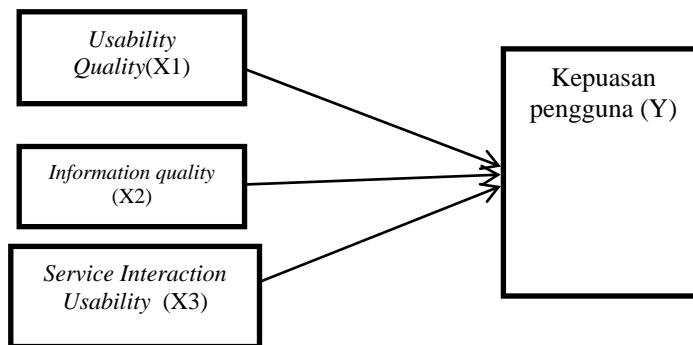
Situs web atau website merupakan kumpulan informasi yang terdiri dari halaman web yang saling terhubung satu sama lain yang disediakan secara perorangan, kelompok, atau pun organisasi. Situs web yang baik menampilkan visual yang menarik dan berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna[5]. Kualitas adalah fitur dan karakteristik produk dan jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat[6]. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan[7], kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan, profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Barnes dan Vidgen menyatakan bahwa *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang dimulai sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. *Webqual 4.0* terdiri atas tiga dimensi, yaitu *Information Quality, Service Interaction Quality, Usability Quality*[8].

## 2.2 Webqual

Kualitas website sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri. Tarigan menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas suatu website maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna, semakin tinggi kepuasan pengguna akan mempengaruhi seseorang untuk mengunjungi suatu website[9]. *WebQual* adalah metode yang digunakan sebagai media ukur sebuah website yang dilihat dari persepsi pengguna. Sebelumnya metode ini digunakan sebagai sebuah alat ukur untuk kualitas jasa atau *ServQual*. Sebagai pengembang metode *WebQual* 4.0 Barnes & Vidgen menyusun metode ini berdasarkan (3) tiga area utama, yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas informasi, dan kualitas layanan[10].

## 2.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas atau senang[8]. Hubungan antara kualitas dan kepuasan adalah bahwa kepuasan membantu pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa[11].



Gambar 1. Kepuasan Pengguna

Model konseptual diatas menggambarkan hipotesis bahwa terdapat hubungan positif antara kegunaan, informasi dan interaksi layanan dengan kepuasan pengguna. Keempat variabel diatas menjadi variabel dalam penelitian ini. Adapun indikator dari masing-masing variabel diatas, adalah[12]:

1. *Usability Quality* (Kegunaan) *Usability Quality* adalah mutu atau kualitas yang terkait dengan website, mulai dari tampilan, kemudahan dalam navigasi, peletakan informasi, kesesuaian tampilan dengan jenis website. Desain yang menarik dan juga kemudahan dalam menggunakan menjadi penunjang bagi pengguna website untuk mengakses dan mengunjungi website secara intens.
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi) Kualitas informasi bisa dilihat dari pantas atau tidaknya informasi yang ditampilkan di website, apakah informasi yang disajikan dapat dipercaya dan memiliki akurasi yang tepat.
3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan) Kualitas interaksi adalah mutu dari interaksi layanan yang diterima oleh pengguna ketika mengakses website yang terwujud dalam bentuk kepercayaan dan empati.
4. *User Satisfaction /Overall* (Kepuasan Pengguna/ Keseluruhan) Variabel terakhir ini merupakan variabel dependen yang menunjukkan tampilan website secara keseluruhan baik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang diajukan dalam bentuk formulir *online*. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima poin skala Likert. Pengguna

akan diminta menilai website untuk kualitas masing-masing menggunakan skala mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju)[13].

Adapun untuk menginterpretasikan hasil penelitian korelasi yang terdapat pada table 1[14].

Tabel 1. Interpretasi korelasi

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-0,999	Sangat kuat

#### 2.4 Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. H1 *Usability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. H2 *Information Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. H3 *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Indonesia yang telah menggunakan atau mengunjungi *website* kerupuk A3. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-probability sampling*. *Non-probability sampling* adalah teknik *sampling* yang tidak memungkinkan anggota-anggota dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel atau tidak diketahui apakah mempunyai peluang yang sama atau tidak. Sedangkan jenis *non-probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu memilih anggota sampel tertentu yang disengaja oleh peneliti, karena hanya sampel tersebut saja yang mewakili atau dapat memberikan informasi untuk menjawab masalah penelitian. Jadi responden yang akan digunakan merupakan pengguna *website* Kerupuk A3.

Penelitian ini menggunakan model kuisisioner tertutup yaitu kuisisioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih dengan cukup memberi tanda *checklist* (v) pada jawaban sesuai pilihan responden dengan lima jawaban yang telah disediakan[15].

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Tahapan Perancangan Kuisisioner

Tahapan dari perancangan kuisisioner adalah menenukan pertanyaan tentang biodata responden dan pertanyaan yang diambil dari indikator-indikator variabel penelitian. Kuisisioner dalam penelitian ini disusun sesuai dengan indikator *webqual* terdiri dari 23 pertanyaan dan terbagi dalam 4 dimensi.

Tabel 2. Kuisisioner pertanyaan

Dimensi	Pernyataan	Kode
<i>Usability</i>	Situs mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	USA1
	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti	USA2
	Mudah untuk menemukan menu-menu didalam <i>website</i>	USA3
	<i>Website</i> mudah untuk digunakan	USA4
	Memiliki tampilan <i>website</i> yang menarik	USA5
	Desain <i>website</i> yang cocok dengan jenis <i>website</i>	USA6
	<i>Website</i> memiliki kompetensi	USA7

Dimensi	Pernyataan	Kode
	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	USA8
Information quality	Website menyediakan informasi yang akurat	IQ1
	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya	IQ2
	Website memberikan informasi yang tepat waktu	IQ3
	Website menyediakan informasi yang relevan	IQ4
	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti	IQ5
	Website menyediakan informasi dengan detail yang tepat	IQ6
	Website menyajikan informasi dalam format yang tepat	IQ7
Service interaction	Website memiliki reputasi yang baik	SI1
	merasa aman dalam bertransaksi	SI2
	Merasa aman dengan data pribadi pengguna	SI3
	Menciptakan rasa personal atau terjaminnya privasi	SI4
	Dapat dengan mudah berkomunikasi dengan perusahaan	SI5
	Menyampaikan rasa bermasyarakat dalam produk	SI6
	Memberikan produk atau layanan sesuai dengan janji	SI7
Kepuasan pelanggan	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan kerupuk A3	KP1

Tabel 3. Hasil penilaian responden terhadap website Kerupuk A3

Responden	Usability								Information quality							Service interaction							KP		
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		1	
1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
6	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
9	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4
10	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4
11	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4
12	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
21	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3
24	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Responden	Usability								Information quality							Service interaction							KP
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
28	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	2	3	2	2	4	4	2
29	4	4	4	4	2	2	4	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
30	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
33	4	3	4	2	3	2	4	4	3	2	3	4	2	4	3	4	2	3	2	3	4	2	3

### 3.2. Perhitungan Dimensi Pengguna (Usability)

Tabel 4. Jumlah responden pada dimensi pengguna (Usability)

Nilai	Dimensi pengguna usability							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	1	2	3	0	0
3	7	9	10	6	8	12	8	6
4	21	23	18	19	20	16	23	21
5	5	1	5	7	3	4	2	6

Tabel 5. total nilai dimensi pengguna

Nilai	Dimensi pengguna usability							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	2	4	6	0	0
3	21	27	30	18	24	36	24	18
4	84	92	72	76	80	64	92	84
5	25	5	25	35	15	10	10	30
Total	130	124	127	131	123	116	126	132

Skala kuesionernya dari 1 sampai dengan 5 yaitu :

Nilai 1 untuk sangat tidak setuju dikonversi menjadi sangat tidak baik.

Nilai 2 untuk tidak setuju dikonversi menjadi tidak baik.

Nilai 3 untuk netral dikonversi menjadi cukup baik.

Nilai 4 untuk setuju dikonversi menjadi baik.

Nilai 5 untuk sangat setuju dikonversi menjadi sangat baik.

Mencari interval= (nilai tertinggi - nilai terendah) / banyaknya interval 1 merupakan nilai terendah dari skala.5 merupakan nilai tertinggi dari skala. 33 merupakan jumlah responden.

Nilai tertinggi  $x = 5 \times 33 = 165$

Nilai terendah  $y = 1 \times 33 = 33$

Banyaknya interval = 5

Mencari interval =  $(165-33) / 5 = 26,4$  Maka interval yang diperoleh 26 yaitu :

1. 26 - 55 = sangat tiak baik
2. 56 - 82 = tidak baik
3. 83 - 109 = cukup baik
4. 110 - 136 = baik
5. 137 - 163 = sangat baik

Maka dapat diperoleh rata-rata (mean) :  
 $= 130 + 123 + 129 + 126 + 111 + 119 + 122 / 7$   
 $= 860 / 7$   
 $= 123$

Jadi Nilai dimensi kualitas informasi (*information quality*) yang diperoleh adalah 126, masuk ke dalam kategori baik.

3.3. Perhitungan Dimensi kualitas informasi (*information quality*)

Tabel 6. Jumlah responden pada dimensi kualitas informasi (*information quality*)

Nilai	Dimensi information quality						
	1	2	3	4	5	6	7
1	0	1	0	0	0	0	0
2	0	1	1	1	2	2	1
3	7	11	11	6	17	9	9
4	21	13	11	24	14	22	22
5	5	7	10	2	0	0	1

Tabel 7. Total nilai dimensi information quality

Nilai	Dimensi information quality						
	1	2	3	4	5	6	7
1	0	1	0	0	0	0	0
2	0	2	2	2	4	4	2
3	21	33	33	18	51	27	27
4	84	52	44	96	56	88	88
5	25	35	50	10	0	0	5
Total	130	123	129	126	111	119	122

Dapat diperoleh rata-rata (mean):  
 $= 130 + 123 + 129 + 126 + 111 + 119 + 122 / 7$   
 $= 860 / 7$   
 $= 123$

Jadi Nilai dimensi kualitas informasi (*information quality*) yang diperoleh adalah 123, masuk ke dalam kategori baik.

3.4. Perhitungan Dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*)

Tabel 8. Total nilai pada dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*)

Nilai	Dimensi interaction quality						
	1	2	3	4	5	6	7
1	0	0	0	0	0	0	0
2	2	3	0	3	5	1	1
3	5	15	19	9	21	5	8
4	24	13	14	21	7	22	23
5	2	2	0	0	0	5	1

Tabel 9. Jumlah responden pada dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*)

Nilai	Dimensi interaction quality						
	1	2	3	4	5	6	7
1	0	0	0	0	0	0	0
2	4	6	0	6	10	2	2

Nilai	Dimensi interaction quality						
	1	2	3	4	5	6	7
3	15	45	57	27	63	15	24
4	96	52	56	84	28	88	92
5	10	10	0	0	0	25	5
Total	125	113	113	117	101	130	123

Dapat diperoleh rata-rata (mean):

$$= 125+113+113+117+101+130+123 / 7$$

$$= 822 / 7$$

$$= 117$$

Jadi Nilai dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) yang diperoleh adalah 117, masuk ke dalam kategori baik.

### 3.5. Dimensi keseluruhan kualitas website (*overall impression*)

Tabel 10. Perhitungan nilai dimensi keseluruhan kualitas website (*overall impression*)

Nilai	Dimensi overall impression
	1
1	0
2	2
3	7
4	22
5	2

Tabel 11. Total nilai dimensi keseluruhan kualitas website (*overall impression*)

Nilai	Dimensi overall impression
	1
1	0
2	4
3	21
4	88
5	10
Total	123

Secara keseluruhan kualitas website kerupuk A3 sudah bagus, nilainya 123 masuk ke dalam kategori baik.

### 3.6. Analisis korelasi

Teknik korelasi linear yang bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel satu dengan yang lainnya, Berikut hasil pemetaan dari setiap dimensi terhadap keseluruhan kualitas website. Korelasi dimensi penggunaan (*usability*) (x1) terhadap keseluruhan kualitas website (*overall impression*) (y).

Tabel 12. Tabel korelasi dimensi penggunaan terhadap keseluruhan kualitas website

Responden	x <sub>1</sub>	y	x.y	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>
1	29	4	116	841	16
2	32	4	128	1024	16
3	40	4	160	1600	16
4	29	4	116	841	16
5	32	4	128	1024	16
6	35	4	140	1225	16
7	32	4	128	1024	16



Responden	x <sub>1</sub>	y	x.y	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>
8	30	4	120	900	16
9	35	5	175	1225	25
10	31	5	155	961	25
11	31	4	124	961	16
12	35	4	140	1225	16
13	34	4	136	1156	16
14	32	3	96	1024	9
15	28	4	112	784	16
16	32	4	128	1024	16
17	32	4	128	1024	16
18	33	4	132	1089	16
19	31	4	124	961	16
20	32	4	128	1024	16
21	31	4	124	961	16
22	31	4	124	961	16
23	31	3	93	961	9
24	29	4	116	841	16
25	26	3	78	676	9
26	26	4	104	676	16
27	32	4	128	1024	16
28	26	2	52	676	4
29	27	2	54	729	4
30	25	3	75	625	9
31	30	3	90	900	9
32	24	3	72	576	9
33	26	3	78	676	9
Jumlah	1009	123	3802	31219	473

$$r = \frac{n \cdot (\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (1)$$

$$r = \frac{33(3802) - (1009)(123)}{\sqrt{((33 \cdot 31219) - (1009)^2) \cdot ((33 \cdot 473) - (123)^2)}}$$

$$r = \frac{125466 - 124107}{\sqrt{(1030227 - 1018081)(15609 - 15129)}}$$

$$r = \frac{1359}{\sqrt{(12146)(480)}}$$

$$r = \frac{1359}{2414,556} = 0,563$$

Jadi Nilai R Square adalah 0,317 yang merupakan hasil kuadran dari koefisien korelasi (0,563 x 0,563 = 0,317). Maka dapat disimpulkan kontribusi nilai dimensi penggunaan (*usability*) terhadap keseluruhan kualitas website (*overall impression*) sebesar 0,317 dengan tingkat hubungan rendah karena berada pada skala 0,20 – 0,399. Korelasi dimensi kualitas informasi (*information quality*) (x<sub>2</sub>) terhadap keseluruhan kualitas website (*overall impression*) (y).

Tabel 13. Tabel korelasi dimensi kualitas informasi terhadap keseluruhan kualitas website

Responden	X <sub>2</sub>	Y	x.y	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>
1	24	4	96	576	16
2	29	4	116	841	16
3	31	4	124	961	16

Responden	X <sub>2</sub>	Y	x.y	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>
4	24	4	96	576	16
5	29	4	116	841	16
6	28	4	112	784	16
7	28	4	112	784	16
8	28	4	112	784	16
9	29	5	145	841	25
10	29	5	145	841	25
11	28	4	112	784	16
12	27	4	108	729	16
13	27	4	108	729	16
14	27	3	81	729	9
15	27	4	108	729	16
16	28	4	112	784	16
17	27	4	108	729	16
18	28	4	116	841	16
19	29	4	112	784	16
20	24	4	96	576	16
21	26	4	104	676	16
22	27	4	108	729	16
23	28	3	84	576	9
24	26	4	104	676	16
25	21	3	63	441	9
26	24	4	96	576	16
27	27	4	108	729	16
28	24	2	48	576	4
29	15	2	30	225	4
30	22	3	66	484	9
31	27	3	81	729	9
32	21	3	63	441	9
33	21	3	63	441	9
Jumlah	860	123	3253	22750	473

$$r = \frac{n \cdot (\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (2)$$

$$r = \frac{33(3253) - (860)(123)}{\sqrt{((33 \cdot 22750) - (860)^2) \cdot ((33 \cdot 473) - (123)^2)}}$$

$$r = \frac{107349 - 105780}{\sqrt{(750750 - 739600)(15609 - 15129)}}$$

$$r = \frac{1569}{\sqrt{(11150)(480)}}$$

$$r = \frac{1569}{2313,4389} = 0,678$$

Jadi Nilai R Square adalah 0,460 yang merupakan hasil kuadran dari koefisien korelasi (0,678 x 0,678 = 0,460). Maka dapat disimpulkan kontribusi nilai dimensi kualitas informasi (*information quality*) terhadap keseluruhan kualitas website sebesar 0,460 dengan tingkat hubungan sedang karena berada pada skala 0,40 – 0,599. Korelasi dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) (x3) terhadap keseluruhan kualitas website (*overall impression*) (y).

Tabel 14. Tabel korelasi dimensi kualitas interaksi terhadap keseluruhan kualitas website

Responden	X <sub>3</sub>	Y	x.y	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>
1	26	4	104	676	16
2	25	4	100	625	16
3	30	4	120	900	16
4	28	4	112	784	16
5	26	4	104	676	16
6	28	4	112	784	16
7	28	4	112	784	16
8	24	4	96	576	16
9	26	5	104	676	25
10	26	5	130	676	25
11	27	4	108	729	16
12	25	4	100	625	16
13	26	4	104	676	16
14	27	3	81	729	9
15	23	4	92	529	16
16	27	4	108	729	16
17	27	4	108	729	16
18	26	4	104	676	16
19	28	4	112	784	16
20	25	4	100	625	16
21	26	4	104	676	16
22	26	4	104	676	16
23	23	3	69	529	9
24	23	4	92	529	16
25	23	3	69	529	9
26	27	4	108	729	16
27	27	4	108	729	16
28	19	2	38	361	4
29	17	2	34	289	4
30	22	3	66	484	9
31	21	3	63	441	9
32	20	3	60	400	9
33	20	3	60	400	9
Jumlah	882	123	3112	20760	473

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (3)$$

$$r = \frac{33(3112) - (822)(123)}{\sqrt{((33 \cdot 20760 - (822)^2) \cdot (33 \cdot 473 - (123)^2))}}$$

$$r = \frac{102696 - 101106}{\sqrt{(685080 - 675684)(15609 - 15129)}}$$

$$r = \frac{1590}{\sqrt{(9396)(480)}}$$

$$r = \frac{1590}{2123,695} = 0,749$$

Jadi Nilai R Square adalah 0,561 yang merupakan hasil kuadran dari koefisien korelasi (0,749x 0,749 = 0,561). Maka dapat disimpulkan kontribusi nilai dimensi kualitas interaksi

(*interaction quality*) terhadap keseluruhan kualitas website sebesar 0,561 dengan tingkat hubungan sedang karena berada pada skala 0,40 – 0,599.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa keempat variabel webqual yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dan variabel pelengkap *user satisfaction* pada website startup kerupuk A3 berada pada kategori baik, dengan nilai dimensi *usability* (126) masuk ke dalam kategori baik dengan tingkat hubungan rendah, nilai dimensi *information quality*(123) masuk ke dalam kategori baik dengan tingkat hubungan sedang, nilai dimensi *interaction quality*(117) masuk ke dalam kategori baik dengan tingkat hubungan sedang, dan nilai dimensi *overall impression*(123) masuk ke dalam kategori baik. Hasil evaluasi pada penelitian memberikan masukan bagi *startup* Kerupuk A3 untuk dapat mempertahankan kualitas kemudahan layanan, informasi dan interaksi layanan yang sudah ada. Untuk memberikan daya tarik bagi pengguna diperlukan inovasi berkesinambungan terutama dari segi informasi yang harus terus menerus diupdate secara berkala sesuai kebutuhan layanan.

#### 4. SARAN

Sebagai bahan perbandingan metode *webqual* yang digunakan dalam pengukuran kualitas website pada penelitian ini bisa digabungkan dengan metode lain. Perbandingan hasil penelitian menggunakan tambahan metode lain dapat memperbanyak referensi dan dapat dilakukan komparasi dengan hasil penelitian saat ini. Selain itu data penelitian pun bisa digunakan yang lebih beragam untuk mendapatkan pembandingan yang lebih kompleks.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I. karena telah mendukung dengan memberi masukan dan saran sehingga penelitian ini bisa di selesaikan dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Internet World Stats, “Jumlah Pengguna Internet di Dunia . Diambil kembali dari Internet World Stats,” 2023. ts: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm%0A>
- [2] T. dk. Maulidin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada PT.Bhakti Idola Tama Bandung,” pp. 519–524, 2022.
- [3] D. Diana and N. D. M. Veronika, “Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Pseudocode*, vol. 5, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17.
- [4] 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.
- [5] I. Rochmawati, “Iwearup.Com User Interface Analysis,” *Visualita*, vol. 7, no. 2, pp. 31–44, 2019, doi: 10.33375/vsl.v7i2.1459.
- [6] B. Heizer, J., & Render, *Operations Management Sustainability and Supply Chain Management*. United States: Pearson Education Inc, 2017.
- [7] V. Gaspersz, *Tataletak Pabrik dan Pemindehan Bahan*, 3rd ed. Jakarta: ITB, 2011.
- [8] K. . Kotler, P dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, 1st ed. Jakarta: Elrangga, 2016.

- [9] R. Ardiansyah, T. Sutabri, U. B. Darma, U. B. Darma, and I. Quality, "Analisis Penggunaan Website Pempekhoney Menggunakan Metode Webqual 1,2," pp. 1067–1079.
- [10] K. G. T. Yulius Andre, "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan ImportancePerformance Analysis (IPA)," pp. 49–64, 2019.
- [11] T. dan G. C. Fandy, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- [12] A. N. Salim and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3," vol. 17, pp. 2614–5405, 2023, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- [13] T. S. M. Arief Algiffary, "ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN E-LAPKIN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG," vol. 5, no. 1, pp. 21–31, 2023.
- [14] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV, 2017.
- [15] and T. S. Titah, "Analisis Kualitas Layanan Shopee menggunakan pendekatan E-ServQual dan Potential Gain in Customer Value (PGCV)," *JUPITER J. Penelit. Ilmu dan Teknol. Komput.* 15.2, pp. 1095–1107, 2023.