

**PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK ANALISA
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
WEBSITE E-COMMERCE PRODUK UMKM
CAMILAN KHAS JOGJA NONA JUDES**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

DYAH NURHALIZA

NIM : 17200962

**Program Studi Teknologi Informasi
Fakultas Teknik Dan Informatika
Universitas Bina Sarana Informatika
Jakarta
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dyah Nurhaliza
NIM : 17200962
Jenjang : Sarjana
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website E-Commerce Produk Umkm Camilan Khas Jogja Nona Judes”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Bina Sarana Informatika** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Februari 2025

Yang menyatakan



Dyah Nurhaliza

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dyah Nurhaliza
NIM : 17200962
Jenjang : Sarjana
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan yang terdapat dalam Karya Ilmiah Penulis dengan judul **“Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website E-Commerce Produk Umkm Camilan Khas Jogja Nona Judes”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Penulis menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Bina Sarana Informatika untuk mendokumentasikan karya ilmiah saya tersebut secara internal dan terbatas, serta tidak untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository **Universitas Bina Sarana Informatika**.

Penulis bersedia untuk bertanggung jawab secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Bina Sarana Informatika**, atas materi/isi karya ilmiah tersebut, termasuk bertanggung jawab atas dampak atau kerugian yang timbul dalam bentuk akibat tindakan yang berkaitan dengan data, informasi, interpretasi serta pernyataan yang terdapat pada karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Februari 2025

Yang menyatakan,



Dyah Nurhaliza

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dyah Nurhaliza
NIM : 17200962
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi : Penerapan Metode Webuqal 4.0 Untuk Analisisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website E-Commerce Produk Umkm Camilan Khas Jogja Nona Judes

Telah dipertahankan pada periode 2024-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Teknologi Informasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 19 Februari 2025

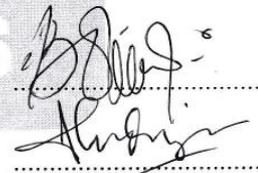
PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Syamsul Bakhri, M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Budi Sudrajat, M.Kom



Penguji II : Hardiyan, M.Kom.

PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul **“Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website E-Commerce Produk Umkm Camilan Khas Jogja Nona Judes”**, adalah hasil karya tulis asli Nama Mahasiswa dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	: Dyah Nurhaliza
Alamat	: Jl. At – Ta’awun, No 75, Rt.01/01, Kel. Jatijajar, Kec. Tapos, Kota Depok 16451
No. Telp	: 085719120136
E-mail	: nurhalizadyh@gmail.com

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 17200962
 Nama : Dyah Nurhaliza
 Nama Pembimbing : Syamsul Bakhri, S.Kom, M.Kom.
 Judul Skripsi : Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website E-Commerce Produk UMKM Camilan Khas Jogja Nona Judes

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	8 November 2024	Bimbingan Perdana	
2.	8 November 2024	Pengajuan Judul	
3.	18 November 2024	Pengajuan Bab I & II	
4.	23 November 2024	Revisi Judul Bab I & II	
5.	3 Februari 2025	Pengajuan Bab III, IV & V	
6.	7 Februari 2025	Revisi Bab III, IV & V	
7.	14 Januari 2024	ACC Keseluruhan	

Catatan untuk Dosen Pembimbing. Bimbingan Skripsi
 Dimulai pada tanggal : 8 November 2024
 Diakhiri pada tanggal : 14 Januari 2025
 Jumlah pertemuan bimbingan : 7

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing



(Syamsul Bakhri, S.Kom, M.Kom)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan hati yang tulus dan penuh rasa syukur, saya ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada Allah SWT atas segala rahmat, petunjuk, dan kekuatan-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan, cinta, serta motivasi sepanjang perjalanan ini. Saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga. Tanpa kehadiran dan dorongan mereka, saya tidak akan mampu mencapai tahap ini.
2. Bapak Syamsul Bakhri, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing saya. Terima kasih atas bimbingan, nasihat, serta dorongan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Saya sangat bersyukur atas kesabaran dan dedikasinya.
3. Rektor Universitas Bina Sarana Informatika. Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih atas segala nasihat dan informasi yang telah diberikan terkait kampus Bina Sarana Informatika.
4. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan saling mendukung satu sama lain. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Perjalanan ini tidak akan seindah ini tanpa kehadiran kalian, terutama untuk Giwang, Inday, Davina, Indah, Reza yang telah membantu saya dalam menyelesaikan dan menyusun skripsi ini.
5. Universitas Bina Sarana Informatika. Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih karena telah memberikan lingkungan yang kondusif untuk belajar dan berkembang.
6. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Kontribusi mereka sangat berarti bagi keberhasilan skripsi ini. Tanpa dukungan dari semua pihak tersebut, saya dan karya ini tidak akan pernah ada.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, Tugas Akhir Skripsi yang berjudul "**Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website E-Commerce Produk Umkm Camilan Khas Jogja Nona Judes**" telah berhasil diselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan kata pengantar sebagai wujud rasa syukur dan apresiasi setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta kontribusi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Selama proses pengerjaan Tugas Akhir hingga selesainya penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bimbingan, arahan, saran, serta fasilitas yang sangat membantu dalam penulisan laporan ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Bina Sarana Informatika.
3. Ketua Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Bina Sarana Informatika.
4. Bapak Syamsul Bakhri, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan bimbingan dalam menyelesaikan laporan ini.

ABSTRAK

Dyah Nurhaliza (17200962), Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website E-Commerce Produk Umkm Camilan Khas Jogja Nona Judes.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, penggunaan e-commerce dalam dunia bisnis semakin meluas, terutama pada UMKM yang memanfaatkan website sebagai media transaksi. Namun, kualitas website menjadi salah satu faktor penentu dalam kesuksesan e-commerce, karena dapat mempengaruhi persepsi pelanggan dan kepuasan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website UMKM Nona Judes menggunakan metode Webqual 4.0, yang terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan website UMKM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 50 pelanggan aktif UMKM Nona Judes. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dianalisis menggunakan metode Webqual 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel yang diuji *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai R-square 0.589, yang berarti 58.9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Uji ANOVA menghasilkan nilai F sebesar 20.345 dengan signifikansi 0.000, menegaskan bahwa model regresi signifikan. Berdasarkan hasil ini, disarankan agar UMKM Nona Judes meningkatkan kualitas website, terutama pada dimensi *usability* dan *information quality*, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong peningkatan penjualan.

UNIVERSITAS

Kata Kunci: Kualitas Web, Kepuasan Pengguna, Webqual, SPSS

ABSTRACT

Dyah Nurhaliza (17200962), Application of Webqual 4.0 Method for Analysis of User Satisfaction on the Quality of E-Commerce Website of Jogja Snack Product Nona Judes.

Along with the development of technology, the use of e-commerce in the business world is increasingly widespread, especially in MSMEs that utilize websites as a transaction medium. However, website quality is one of the determining factors in the success of e-commerce, because it can affect customer perception and their satisfaction. This study aims to measure the quality of the Nona Judes MSME website using the Webqual 4.0 method, which consists of three main dimensions, namely usability, information quality, and service interaction quality. This method is expected to provide a clearer picture of the factors that influence customer satisfaction in using the MSME website. This study uses a quantitative approach with a survey of 50 active customers of Nona Judes MSME. Data were collected through questionnaires analyzed using the Webqual 4.0 method. The results of the study showed that the three variables tested usability, information quality, and service interaction quality have a significant influence on user satisfaction with an R-square value of 0.589, which means that 58.9% of the variation in user satisfaction can be explained by the three variables. The ANOVA test produced an F value of 20.345 with a significance of 0.000, confirming that the regression model is significant. Based on these results, it is recommended that UMKM Nona Judes improve the quality of the website, especially in the dimensions of usability and information quality, to increase customer satisfaction and encourage increased sales.

Keywords: Web Quality, User Satisfaction, Webqual, SPSS

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	v
LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Permasalahan.....	4
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	5
1.5. Metode Penelitian.....	6
1.6. Ruang Lingkup.....	7
1.7. Hipotesis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Website Nona Judes	8
2.1.2. Definisi Kepuasan Pengguna	9
2.1.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	9
2.1.4. WebQual	11
2.1.5. SPSS	13
2.2. Penelitian Terkait.....	15
2.3. Tinjauan Organisasi / Objek Penelitian.....	19

BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Tahapan Penelitian	21
3.2. Instrumen Penelitian	23
3.3. Metode Pengumpulan Data	24
3.4. Metode Analisis Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Analisis Data Primer.....	32
4.1.1. Halaman Website	32
4.1.2. Karakteristi Responden	34
4.1.3. Analisis Statistik Deskriptif	38
4.2. Analisis Uji Validasi.....	40
4.3. Uji Hipotesis.....	43
4.3.1. Hasil Analisis Regresi Sederhana	43
4.3.2. Analisis Korelasi	45
4.4. Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN.....	52
5.1. Kesimpulan.....	52
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1. Skala Likert	26
Tabel 4. 1. Data Jenis Kelamin Responden.....	34
Tabel 4. 2. Data Usia Responden	35
Tabel 4. 3. Data Jumlah Pekerjaan Responden	37
Tabel 4. 4. Analisis Statistik Deskriptif	38
Tabel 4. 5. Reabilitas Variabel Usability (U).....	39
Tabel 4. 6. Reliabilitas Variabel Information Quality (Q)	39
Tabel 4. 7. Reliabilitas Variabel Interaction Quality (I)	40
Tabel 4. 8. Reliabilitas Keseluruhan Variable	40
Tabel 4. 9. Nilai Korelasi Koreksi	41
Tabel 4. 10. Tabel Validitas	42
Tabel 4. 11. Hasil Analisis Regresi	43
Tabel 4. 12. Hasil Uji Anova	44
Tabel 4. 13. Hasil Korelasi Antar Variable.....	45
Tabel 4. 14. Hasil Frekuensi Jawaban Respponden.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Tahapan Penelitian	21
Gambar 4. 1. Halaman Website ona Judes.....	33
Gambar 4. 2. Diagram Jenis Kelamin Responden	35
Gambar 4. 3. Diagram Usia Responden.....	36
Gambar 4. 4. Diagram Pekerjaan Responden	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Cek Hasil Plagiarisme.....	58
Lampiran 2. Kuisisioner	59
Lampiran 3. Petunjuk Kuisisioner	60
Lampiran 4. Data Para Responden.....	63
Lampiran 5. Hasil Kuisisioner G-form	63
Lampiran 6. Bukti Pengolahan Data Dengan SPSS.....	69



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang berpengaruh besar terhadap dunia bisnis adalah internet. Internet mempermudah komunikasi dan pertukaran informasi dalam kegiatan bisnis, sehingga perusahaan dapat melaksanakan operasional bisnisnya secara elektronik, khususnya dalam hubungan perusahaan dengan konsumen yang dikenal dengan e-commerce (Alhasanah, J.U., Kertahadi, dan Riyadi, 2014).

Untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen, pelaku bisnis perlu menerapkan berbagai strategi. Hal ini menyebabkan banyak bisnis bertransformasi dengan memanfaatkan teknologi internet untuk meningkatkan layanan mereka. Penggunaan internet dalam perdagangan memberikan kemudahan dan kualitas informasi yang lebih baik kepada konsumen. Secara umum, e-commerce adalah transaksi jual beli yang dilakukan secara elektronik melalui internet. Saat ini, masyarakat juga mulai nyaman berbelanja secara online karena kemudahan yang ditawarkan. Dengan berbelanja online, konsumen tidak lagi perlu pergi ke pusat perbelanjaan.

Faktor yang mendorong konsumen untuk berbelanja melalui e-commerce adalah keberadaan website. Website memungkinkan perusahaan untuk menyajikan informasi dengan cepat dan terkini kepada pelanggan tanpa harus bergantung pada media cetak. Konsumen hanya perlu mengakses website dengan mengetikkan alamat web di address bar untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Website perusahaan berfungsi untuk merepresentasikan eksistensi perusahaan secara virtual,

sehingga dapat membangun kepercayaan konsumen untuk melakukan transaksi online melalui website tersebut.

Persepsi terhadap media seperti website dipengaruhi oleh pengalaman pengguna. Oleh karena itu, mengukur kualitas website sangat penting karena berpengaruh besar terhadap tujuan perusahaan serta loyalitas konsumen. Kualitas website yang baik dapat mempengaruhi keberhasilan e-commerce secara signifikan.

Keberhasilan usaha dalam memasarkan produk sangat ditentukan oleh strategi yang tepat. Dalam pemasaran, penting bagi pemasar untuk memilih strategi yang sesuai dengan karakteristik konsumen berdasarkan perilaku mereka, serta menerapkan strategi yang sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Dengan mengetahui alasan mengapa konsumen melakukan transaksi atau menggunakan produk kita, pemasar dapat menentukan strategi yang tepat. Pemasar harus dapat mengaktualisasikan harapan konsumen sehingga tercipta kepuasan yang maksimal (Febriyani et al., 2021).

Metode Webqual 4.0 adalah teknik untuk menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini dikembangkan oleh Barnes & Vidgen pada tahun 2002 dan berlandaskan pada konsep Quality Function Development (QFD). Webqual 4.0 terdiri dari empat variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas website, yaitu: Kegunaan (usability), Kualitas Informasi (information quality), Kualitas Interaksi (interaction quality), dan Keseluruhan Kesan (overall impression). Metode ini terus berkembang sejak pertama kali diperkenalkan pada tahun 1998, dimulai dengan WebQual 1.0 hingga WebQual 4.0 (Naufal Abdullah, 2022). Webqual menyusun tiga area utama dalam penilaiannya,

yaitu Kemudahan Penggunaan (Usability), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality), serta menambahkan variabel dependen berupa Kepuasan Pengguna (Naufal Abdullah, 2022).

Beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi antara lain: "Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)" yang bertujuan untuk menilai kualitas website akademik di lima perguruan tinggi (Rahmani, S. N. 2018). Penelitian lain yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Website Jurnal Online Menggunakan Webqual (Studi Kasus: Buletin Penelitian Sistem Kesehatan)" bertujuan untuk menganalisis kualitas website buletin Sistem Kesehatan (Widyaningsih, M. N., 2018). Ada juga penelitian berjudul "Analisis Kualitas Website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Menggunakan Metode Webqual Modifikasi" yang bertujuan untuk menilai kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur (Isthafana, R. M. 2019). Penelitian Dahlia (2019) berjudul "Pengaruh Kualitas Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Open SID (Sistem Informasi Desa)" bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas website Sistem Informasi Desa (Dahlia, 2019).

Andreas (2021) juga mendukung bahwa penggunaan metode Webqual 4.0 adalah alat yang dapat digunakan untuk menilai kualitas website melalui persepsi pengguna. Dalam penilaian kualitas website, Webqual 4.0 menggunakan tiga indikator, yaitu kemudahan penggunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality) (Andreyas et

al., 2021).

UMKM di Indonesia memainkan peran penting dalam perekonomian karena jumlahnya yang lebih banyak dibandingkan dengan usaha besar lainnya. UMKM juga memiliki keunggulan dalam menyerap lebih banyak tenaga kerja dan membantu pemerataan pembangunan (Suci, 2017).

Penelitian ini dilakukan pada website e-commerce UMKM Nona Judes, yang memproduksi camilan khas Jogja berbahan dasar kimpul (talas) dan kentang. Dalam pelayanan kepada pelanggan, UMKM Nona Judes menggunakan website sebagai platform utama. Selain itu, informasi mengenai produk juga tersedia di website dan media sosial UMKM Nona Judes. Meskipun demikian, beberapa pelanggan memberikan ulasan negatif terkait kualitas website dan pelayanan staff, seperti masalah website yang tidak stabil, proses pembayaran yang terhambat, pengiriman produk yang lama, serta lambatnya respons customer service.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan, penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 guna menilai kualitas website dan meningkatkan penjualan UMKM Nona Judes.

1.2. Identifikasi Permasalahan

Identifikasi masalah terkait beberapa aspek dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan jawaban serta solusi atas tantangan-tantangan yang telah diidentifikasi sebelumnya.
2. Penting untuk melakukan perbandingan antara dua variabel atau nilai tertentu guna mengetahui selisih atau rasio antara keduanya, dan menarik

kesimpulan dari hasil analisis tersebut.

3. Pemilihan metode yang tepat juga menjadi hal yang sangat krusial, di mana metode Webqual 4.0 dianggap sebagai pilihan terbaik untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam menggunakan website UMKM Nona Judes.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah metode Webqual 4.0 dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap website UMKM Nona Judes?
2. Bagaimana tingkat pengaruh metode Webqual 4.0 terhadap peningkatan penjualan pada UMKM Nona Judes?
3. Sejauh mana website UMKM Nona Judes mampu memenuhi ekspektasi pelanggan berdasarkan hasil pengukuran dengan metode Webqual 4.0?

1.4. Tujuan dan Manfaat

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode Webqual 4.0 guna meningkatkan kepuasan pelanggan UMKM Camilan Khas Jogja Nona Judes.

Adapun manfaat dari penelitian ini meliputi:

1. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan untuk memperdalam pemahaman dan keterampilan dalam penerapan metode Webqual 4.0, yang merupakan salah satu alat untuk menilai kualitas sebuah website.

2. Manfaat Untuk Objek Penelitian

Implementasi metode Webqual 4.0 digunakan untuk mengetahui tanggapan pelanggan terkait kepuasan mereka saat menggunakan website UMKM Nona Judes.

3. Bagi Pembaca

Pembaca dapat memperoleh wawasan baru tentang bagaimana metode Webqual 4.0 dapat diterapkan untuk mengukur kualitas suatu website. Hal ini juga dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut di masa mendatang.

1.5. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dengan format survei eksplanatori. Dalam survei eksplanatori, peneliti diwajibkan untuk merumuskan hipotesis dan mengujinya di lapangan guna mencari hubungan antara dua atau lebih variabel menggunakan analisis statistik (Bungin, B., 2005). Variabel yang akan diuji dalam penelitian ini adalah variabel-variabel terkait kualitas website terhadap kepuasan pelanggan.

Pengukuran kualitas website dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0, yaitu instrumen yang digunakan untuk menilai kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi pada sebuah website, terutama untuk bisnis yang menyediakan fasilitas e-commerce (Webqual Associates). Metode ini digunakan untuk mengevaluasi kinerja layanan berdasarkan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

Sampel penelitian ini terdiri dari 100 pelanggan UMKM Camilan Khas Jogja yang masih aktif sebagai pelanggan dalam satu tahun terakhir. Responden juga harus aktif melakukan transaksi melalui website UMKM Nona Judes, baik dalam

proses pembelian barang maupun aktivitas lainnya. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online kepada 100 responden pada bulan November 2024.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini bertujuan untuk membantu penulis tetap fokus dan tidak menyimpang dari tujuan utama penyusunan skripsi. Penulis membatasi ruang lingkup penelitian dengan fokus pada penerapan metode Webqual 4.0 pada website UMKM Nona Judes. Dengan menetapkan batasan ini, penelitian dapat dilaksanakan secara lebih terarah dan sistematis, sehingga hasilnya dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman dan pengembangan layanan dalam konteks yang spesifik.

1.7. Hipotesis

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh hubungan antara *usability* (kebergunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

Ada dua hipotesis yang akan diuji, yaitu:

H₀ : *Usability (US), Information Quality (IQ), Service Intercation Quality (SQ)* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction (K)*

H₁ : *Usability (US), Information Quality (IQ), Service Intercation Quality (SQ)* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction (K)*

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Website Nona Judes

Website adalah istilah yang digunakan untuk menyebut sekelompok halaman web (*web page*), yang biasanya merupakan bagian dari suatu nama domain atau subdomain di *World Wide Web* (WWW) di Internet. WWW mencakup seluruh situs web yang dapat diakses melalui sebuah URL sebagai akar (*root*), yang dikenal dengan *homepage* (halaman utama atau halaman muka), dan umumnya disimpan pada *server* yang sama (Kadir, 2003). Menurut pandangan lain, website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang berisi informasi. Sebuah website umumnya dibangun dari banyak halaman web yang saling terhubung. Keterkaitan antara satu halaman web dengan halaman web lainnya disebut hyperlink, sedangkan teks yang menjadi media penghubung tersebut disebut hypertext (Sovia & Febio, 2011).

Website juga dapat diartikan sebagai keseluruhan dari halaman-halaman situs yang biasanya berada dalam sebuah domain atau subdomain yang berisi informasi tertentu. Umumnya, sebuah website terdiri dari banyak halaman web yang saling terhubung. Berdasarkan karakteristiknya, website dibagi menjadi dua jenis (Simarmata, 2010):

- a) Website statis, yaitu jenis website yang informasinya tidak direncanakan untuk diperbarui secara berkala. Website ini hanya menampilkan informasi bersifat tetap, seperti profil perusahaan.

- b) Website dinamis , yaitu jenis website yang informasinya dirancang untuk selalu diperbarui secara berkala. Website ini dapat berinteraksi langsung dengan pengguna melalui berbagai cara, seperti website berita online.

2.1.2. Definisi Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah istilah yang sering digunakan dalam dunia bisnis. Dalam konteks sistem informasi, "kepuasan pengguna" digunakan untuk mengevaluasi kinerja aplikasi sistem informasi secara lebih spesifik (Tarigan, 2008). Hal ini karena kepuasan pengguna sering kali menjadi variabel dependen untuk mengukur keefektifan sistem informasi dan tingkat penerimaannya dalam sebuah penelitian (Liu, 2004). Menurut pendapat lain, kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dapat didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan yang efektif terhadap persepsi pengguna akhir mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Chin et al., 2000).

Kepuasan pengguna juga dapat diartikan sebagai perasaan yang muncul dalam diri seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan ekspektasi mereka sebagai pengguna. Jika kinerja produk atau jasa tidak memenuhi ekspektasi, pengguna akan merasa tidak puas. Namun, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pengguna akan merasa puas. Selain itu, jika kinerja melebihi ekspektasi, pengguna akan merasa sangat puas atau bahkan senang (Kotler & Keller, 2009).

2.1.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna

Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa langkah tersebut memberikan umpan balik dan masukan yang berguna untuk

pengembangan serta implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Secara prinsip, kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai metode dan teknik (Prihastono, 2012). Menurut Kotler (1996), ada empat metode utama yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berfokus pada pelanggan (customer-oriented) perlu menyediakan ruang yang luas bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, atau keluhan mereka. Informasi ini dapat memberikan ide-ide baru bagi perusahaan dan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk merespons secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang muncul.

2. Ghost shopping

Salah satu cara untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan individu yang berperan sebagai pembeli produk perusahaan maupun pesaingnya, dikenal sebagai *ghost shopper*. Mereka kemudian melaporkan temuan tentang kelebihan dan kekurangan produk perusahaan dibandingkan dengan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam proses pembelian.

3. Lost customer analysis

Perusahaan dapat menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain untuk memahami alasan di balik keputusan tersebut. Selain wawancara keluar (*exit interview*), pemantauan tingkat kehilangan pelanggan (*customer loss rate*) juga penting. Peningkatan angka ini menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Langkah ini dilakukan untuk belajar dari kesalahan dan mengambil tindakan

perbaikan di masa mendatang.

4. Survei kepuasan pengguna

Metode survei sering digunakan dalam penelitian kepuasan pelanggan, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Survei ini memberikan umpan balik langsung dari pelanggan sekaligus menunjukkan kepada mereka bahwa perusahaan peduli terhadap kebutuhan dan pengalaman mereka.

2.1.4. WebQual

WebQual adalah metode yang dikembangkan dari ServQual, yang sebelumnya banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan (*service quality*) (Parasuraman et al., 1988). WebQual merupakan teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini mulai dikembangkan pada tahun 1998 dan telah mengalami beberapa penyempurnaan dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya (Pratama, 2015). WebQual dirancang untuk mengukur usability (kegunaan), information quality (kualitas informasi), dan interaction quality (kualitas interaksi). Instrumen dalam metode ini dikembangkan melalui pendekatan "voice of the customer" sehingga implementasinya mengacu pada konsep Quality Function Deployment (QFD).

WebQual telah mengalami beberapa perubahan dalam penyusunan variabel dan butir pertanyaannya, antara lain (Barnes & Vidgen, 2002):

1. WebQual 1.0

WebQual 1.0 adalah versi awal yang dikembangkan di salah satu sekolah bisnis di Inggris dengan mengacu pada QFD (Barnes & Vidgen, 2000). Versi ini menghasilkan 24 butir pertanyaan yang terbagi dalam lima

variabel: *ease of use* , *experience* , *information* , *communication* , dan *integration* . Namun, kelemahan utama WebQual 1.0 adalah terlalu fokus pada *information quality* sehingga mengabaikan aspek penting lainnya.

2. WebQual 2.0

WebQual 2.0 hadir dengan tiga area utama: *quality of website* , *quality of information* , dan *quality of service interaction* (Pratama, 2015). Kelemahan versi ini adalah kurangnya perhatian terhadap *information quality* , yang menjadi fokus utama WebQual 1.0, karena lebih menitikberatkan pada *interaction quality* (Rahmaini, 2018).

3. WebQual 3.0

WebQual 3.0 merupakan pengembangan dari versi sebelumnya yang masih memiliki kekurangan karena terlalu berfokus pada satu aspek tertentu. Dalam versi ini, kualitas website dikelompokkan ke dalam tiga area: *site quality* , *information quality* , dan *service interaction quality* (Rahmaini, 2018).

4. WebQual 4.0

WebQual 4.0 merupakan hasil pengembangan dari versi 1 hingga 3 serta didasarkan pada SERVQUAL. WebQual 4.0 terdiri dari tiga variabel utama:

a. Usability (Kegunaan)

Usability berkaitan dengan desain website yang digunakan oleh pengguna (Barnes & Vidgen, 2002). Kualitas usability mencakup kemudahan belajar, kemudahan pemahaman, kemudahan navigasi, kemudahan penggunaan, daya tarik visual, antarmuka yang menyenangkan, kompetensi yang baik, dan pengalaman baru yang

menyenangkan (Sastika, 2016).

b. Information Quality

Information Quality berkaitan dengan kelayakan informasi dan kualitas konten yang disajikan kepada pengguna (Barnes & Vidgen, 2002). Kualitas informasi meliputi akurasi, kepercayaan, aktualitas (*up-to-date*), relevansi dengan topik, kemudahan pemahaman, kedalaman informasi, dan format desain yang sesuai (Sastika, 2016).

c. Service Interaction Quality

Service Interaction Quality berkaitan dengan perasaan yang dialami pengguna saat menggunakan website (Napitupulu, 2017; Rahmani, 2018). Kualitas interaksi mencakup kemampuan memberikan rasa aman selama transaksi, reputasi yang baik, kemudahan komunikasi, penciptaan hubungan emosional yang personal, kepercayaan dalam berbagi informasi pribadi, pembentukan komunitas spesifik, dan keyakinan bahwa janji yang diberikan akan dipenuhi (Sastika, 2016).

2.1.5. SPSS

SPSS (Statistical Program for Social Science) adalah perangkat lunak komputer yang digunakan untuk menganalisis data statistik, khususnya dalam bidang ilmu sosial, seperti yang dijelaskan oleh Rahayu dalam jurnal (Pramudibyo et al., 2024). SPSS dapat memproses hampir semua jenis file data dan menyajikan hasil analisis dalam bentuk tabulasi, grafik (chart), diagram (plot), distribusi, statistik deskriptif, serta analisis statistik yang lebih kompleks.

Program SPSS dirancang untuk mendukung analisis statistik. Diterbitkan oleh SPSS Inc., perangkat lunak ini digunakan dalam penelitian baik di lingkungan

akademik maupun non-akademik. SPSS menawarkan berbagai fitur yang dapat disesuaikan dengan tingkat analisis yang dibutuhkan. Untuk kebutuhan bisnis, seperti menghitung biaya dan keuntungan, serta melaksanakan survei kepuasan pelanggan, SPSS juga dapat diterapkan. Menurut Negara (2018), program SPSS dasar mencakup berbagai fungsi manajemen data, seperti dokumentasi data, pembuatan file, seleksi kasus, serta pembuatan data turunan.

Lestari dalam (Dewi et al., 2023) mengungkapkan bahwa meskipun banyak alat statistik yang tersedia, SPSS memiliki beberapa keunggulan, antara lain:

- a. Kemampuan untuk memahami berbagai format data.
- b. Menyediakan antarmuka dialog dan opsi yang mempermudah proses entri data.
- c. Kemampuan untuk mengeluarkan perintah analisis dan sub-perintah terkait untuk menghasilkan hasil yang diinginkan.
- d. Dapat menampilkan grafik atau plot dari hasil analisis yang dilakukan.

Menurut Pusat Data dan Statistik Pendidikan (Dewi et al., 2023), program dasar SPSS mencakup jenis-jenis statistik berikut:

- a. Statistik Deskriptif: Menyajikan deskripsi, frekuensi, tabulasi silang, penelusuran, dan statistik deskriptif rasio.
- b. Statistik Bivariat: T-test, rata-rata korelasi (bivariat, parsial, dan jarak), serta ANOVA.
- c. Prediksi Hasil Numerik: Regresi linear.
- d. Prediksi Identifikasi Kelompok: Analisis kelompok dan analisis faktor.

2.2. Penelitian Terkait

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Metode	Hasil
1	Muhammad Luthfi Hamzah, Rahmi Fitria Rahmadhani, Astri Ayu Purwati	An Integration of Webqual 4.0, Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on E-Campus	WebQual 4.0, IPA, CSI	Indikator yang perlu diperbaiki: US1, US3, US5, IQ3, SIQ6 untuk mahasiswa; US1, US5, SIQ6 untuk dosen. Nilai CSI: 76,41% (mahasiswa) dan 82,13% (dosen). Kategori “Puas” dan “Sangat Puas”.
2	M Afriansyah Valian, Yoga Pudya Ardhana, Joni Saputra	Pengukuran Kualitas Website Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4.0	WebQual 4.0	Dimensi usability, information quality, dan service interaction mempengaruhi kualitas website Uniqhba.

3	Athallah M. A.Kraugusteeliana K.	Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis	WebQual 4.0, IPA	Terdapat kesenjangan antara persepsi aktual dan harapan responden, dengan persentase kesesuaian 94,73% dan nilai kesenjangan - 0,226. Kualitas website belum sesuai harapan.
4	Putri M. P. Herawati, H. Sari I. P.	Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi	WebQual 4.0 modifikasi	Nilai kepuasan tertinggi di variabel usability (90,83%), information quality (88,33%), dan service interaction quality (82,50%). Website GTASS dinilai baik oleh pengguna.
5	Aprilia Warat, Eva	Analisa	WebQual	Kualitas

	Zuraidah	Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0	4.0	layanan interaksi (82,9%) memberikan kepuasan terbesar. Website keanggotaan memiliki reputasi baik dan aman dari virus.
6	Indah Purwandani, Nurfia Oktaviani Syamsiah	Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI	WebQual 4.0	Kualitas website pada kategori "puas", dengan keempat variabel WebQual (usability, information quality, service interaction, user satisfaction) menunjukkan nilai tinggi.
7	Fitriani Muttakin, Dhea Dwi Aprillia, Mega Kumalasari	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website	WebQual 4.0, SmartPLS	Kualitas layanan website berpengaruh positif terhadap

		Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0		kepuasan pengguna, dengan nilai R-Square 87%. Kualitas website kantor pertanahan sudah baik.
8	Bela Safitri Damanik, Raissa Amanda Putri, Aninda Muliani Harahap	Implementasi Metode Webqual 4.0 dalam Mengevaluasi Sistem Informasi Akademik UIN Sumatera Utara	WebQual 4.0, Waterfall	Skor kepuasan portal SIA sebesar 88,09%, dengan nilai Cronbach Alpha 1,04. Tiga soal mendapat kategori sangat baik.
9	Muhammad Rizky Ramadhan, Kristoko Dwi Hartomo	Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali)	WebQual 4.0	Variabel information quality memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan pengguna, diikuti oleh usability dan service interaction.

10	Nurul Ayuni Jingga Putri, Resad Setyadi	Analisis Kepuasan Pengguna Website TVCCTube Menggunakan Metode Webqual 4.0	WebQual 4.0, SmartPLS	Kualitas website TVCCTube menghasilkan kepuasan 76,2%, dengan usability quality sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan
----	---	---	-----------------------------	--

2.3. Tinjauan Organisasi / Objek Penelitian

Objek penelitian dalam studi ini adalah website UMKM Nona Judes, sebuah platform yang digunakan untuk memperkenalkan produk camilan khas Jogja yang berbahan dasar talas dan kentang. Website ini berfungsi sebagai sarana untuk memberikan informasi mengenai produk yang ditawarkan kepada pelanggan, namun transaksi pembelian dilakukan melalui media komunikasi lain, yaitu WhatsApp (WA). Meskipun tidak sepenuhnya berfungsi sebagai e-commerce, website ini tetap memiliki peran penting dalam memfasilitasi interaksi awal antara pelanggan dengan produk yang dijual.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website UMKM Nona Judes dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Fokus penelitian meliputi aspek kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), serta tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian juga menganalisis bagaimana faktor-faktor tersebut berpengaruh

terhadap pengalaman dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Dalam alur penggunaan website UMKM Nona Judes, pelanggan pertama kali akan mengunjungi halaman utama untuk melihat berbagai produk camilan yang ditawarkan. Mereka dapat mengakses deskripsi produk, gambar, dan informasi lainnya yang relevan dengan produk. Jika tertarik dengan produk tertentu, pelanggan kemudian menghubungi pihak UMKM melalui WhatsApp untuk melanjutkan transaksi, termasuk proses pemesanan dan pembayaran.

Alur ini mengandalkan komunikasi langsung melalui WhatsApp untuk memastikan kelancaran proses pembelian dan pengiriman. Meskipun tidak ada transaksi yang dilakukan langsung di website, pengalaman pengguna dengan website tetap menjadi fokus penelitian, mengingat peran website dalam memberikan informasi yang jelas dan kemudahan navigasi yang bisa mempengaruhi keputusan pelanggan untuk melanjutkan transaksi melalui WhatsApp.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas website UMKM Nona Judes serta menganalisis bagaimana faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas website dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap penjualan. Untuk mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan pendekatan yang terorganisir dan terencana dengan baik.



Gambar 3. 1. Tahapan Penelitian

Berikut adalah langkah-langkah penelitian yang akan dilaksanakan guna memastikan bahwa proses penelitian berjalan dengan optimal dan menghasilkan output yang memberikan kontribusi penting bagi peningkatan kualitas website UMKM Nona Judes.

1. Identifikasi Masalah

Menentukan masalah utama yang ingin diselesaikan, yaitu mengukur

kualitas website UMKM Nona Judes dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan penjualan.

2. Kajian Pustaka

Mempelajari teori-teori yang relevan, termasuk metode Webqual 4.0 yang digunakan untuk mengukur kualitas website. Mengkaji penelitian terdahulu terkait penilaian kualitas website dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

3. Desain Penelitian

Menentukan jenis penelitian (kuantitatif) dan metode yang digunakan (survei menggunakan kuesioner). Menyusun instrumen penelitian, seperti kuesioner yang mencakup dimensi-dimensi dalam metode Webqual 4.0.

4. Penentuan Populasi dan Sampel

Menetapkan kriteria populasi yang relevan, seperti pelanggan aktif yang menggunakan website untuk mencari informasi dan melakukan transaksi via WhatsApp. Menentukan jumlah sampel yang aktif berinteraksi dengan website UMKM Nona Judes dalam beberapa bulan terakhir.

5. Pengumpulan Data

Mengedarkan kuesioner kepada responden yang terpilih melalui platform online atau secara langsung. Mengumpulkan data yang berkaitan dengan kualitas website berdasarkan dimensi-dimensi seperti kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan timeliness.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Memasukkan data yang terkumpul ke dalam perangkat lunak statistik untuk analisis. Menggunakan teknik analisis statistik untuk menguji hubungan

antara kualitas website dan kepuasan pelanggan, serta untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan.

7. Interpretasi Hasil

Menyajikan hasil analisis dengan memberikan interpretasi mengenai temuan-temuan yang ada, seperti faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

8. Kesimpulan dan Saran

Menyusun kesimpulan dari hasil penelitian, termasuk apakah kualitas website mempengaruhi kepuasan pelanggan dan penjualan. Memberikan saran yang berguna bagi UMKM Nona Judes untuk meningkatkan kualitas website mereka, baik dari segi usability, informasi, interaksi, maupun timeliness.

3.2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian memegang peran yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Jika instrumen penelitian valid, maka hasil penelitian yang diperoleh juga akan valid. Sebaliknya, jika instrumen yang digunakan tidak valid, hasil penelitian tersebut kemungkinan besar tidak akan sesuai dengan harapan (Audhiha et al., 2022). Dalam penelitian ini, instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner menjadi elemen inti dalam pengumpulan data dan hasilnya akan ditransformasikan ke dalam bentuk angka-angka, tabel-tabel, analisis statistik, serta uraian dan kesimpulan dari penelitian. Meskipun kuesioner merupakan instrumen utama untuk pengumpulan data dalam metode kuantitatif, pembuatannya tidaklah mudah karena harus memenuhi berbagai persyaratan, seperti

operasionalisasi, validitas, dan reliabilitas (Nursalam & Djaha, 2023).

Dalam penelitian ini, skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu. Skala Likert yang diterapkan memiliki rentang nilai dari 1 (minimum) hingga 5 (maksimum), guna mengetahui secara jelas apakah responden cenderung merasa puas atau tidak puas. Dengan demikian, jawaban yang diberikan oleh responden diharapkan dapat lebih mencerminkan relevansi dari persepsi mereka terhadap fenomena yang diteliti.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam sebuah penelitian, data merupakan elemen penting yang sangat mendukung keberhasilan penelitian tersebut. Agar data yang diperoleh berkualitas, pengumpulan data harus dilakukan dengan metode yang tepat (Al Zikri, 2021). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Angket atau Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan serangkaian pertanyaan yang telah disusun secara sistematis. Responden diminta untuk memberikan tanggapan yang dapat diukur melalui pilihan jawaban yang sudah disediakan atau dengan mengisi ruang kosong. Angket atau kuesioner sering digunakan untuk mengumpulkan data dari sampel yang lebih besar dalam penelitian kuantitatif. Instrumen ini berfungsi untuk mengumpulkan data dari responden, dengan pertanyaan yang bisa berupa pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban yang sudah ditentukan, atau pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden memberikan jawaban secara bebas (Ardiansyah et al., 2023).

2. Pengamatan atau Observasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu cerdas terhadap suatu proses atau objek dengan tujuan untuk merasakan dan memahami pengetahuan atau ide yang telah dikenal sebelumnya, guna memperoleh informasi yang diperlukan untuk melanjutkan penelitian (Udang et al., 2021).

3.4. Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data baru dilakukan setelah seluruh data dari responden atau sumber informasi lainnya berhasil terkumpul. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik, dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner, yang setelah dirancang, harus melalui proses pengujian terlebih dahulu. Pengujian kuesioner secara kuantitatif dilakukan melalui uji validitas untuk memastikan keandalannya.

Selain itu, pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung website nonajudes dengan melibatkan 100 responden yang dipilih secara acak dari pengunjung website tersebut. Dalam pengujian menggunakan Skala Likert, responden diminta untuk menunjukkan tingkat persetujuan mereka terhadap serangkaian pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang disediakan. Setiap jawaban diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3. 1. Skala Likert

Skor	Keterangan
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

1. Populasi

Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah pelanggan yang menggunakan website UMKM Nona Judes untuk membeli camilan khas Jogja. Populasi merujuk pada wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan karakteristik dan kuantitas tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Reifco et al., 2023).

Populasi dalam penelitian ini mencakup semua pelanggan yang pernah mengunjungi website dan melakukan pemesanan melalui WhatsApp antara bulan September hingga November 2024. Pemilihan populasi ini didasarkan pada pengalaman langsung mereka dengan produk yang ditawarkan melalui website, sehingga mereka dianggap relevan untuk menilai kualitas website dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan data observasi, terdapat sekitar 120 pelanggan yang menggunakan layanan ini dalam periode yang ditentukan. Pelanggan dalam populasi penelitian ini memiliki latar belakang yang beragam, seperti usia, jenis kelamin, dan frekuensi penggunaan website, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas informasi dan kemudahan penggunaan

website.

Karakteristik populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi:

- a. Pengguna Aktif Website UMKM Nona Judes
- b. Pelanggan yang Berasal dari Daerah Jabodetabek dan Yogyakarta
- c. Pelanggan yang Telah Melakukan Pembelian Lewat Website

2. Sample

Sampel dapat diartikan sebagai sebagian dari keseluruhan yang mencerminkan karakteristik yang ada dalam populasi. Penggunaan sampel bertujuan untuk mempermudah studi dalam skala kecil yang nantinya dapat digeneralisasikan ke seluruh objek penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti (Reifco et al., 2023).

Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memilih individu yang memiliki pengalaman atau informasi yang mendalam mengenai topik yang diteliti.

Kriteria pemilihan sampel dalam penelitian ini meliputi:

1. Pengguna Aktif Website UMKM Nona Judes

Sampel terdiri dari pelanggan yang aktif menggunakan website untuk membeli camilan khas Jogja.

2. Pelanggan dari Jabodetabek dan Yogyakarta

Penelitian ini fokus pada pelanggan yang berasal dari wilayah Jabodetabek dan Yogyakarta, di mana UMKM Nona Judes lebih dikenal.

3. Pelanggan yang Telah Melakukan Pembelian

Sampel dipilih dari pelanggan yang telah melakukan transaksi melalui website dalam periode September hingga November 2024.

Sebanyak 100 orang dipilih sebagai sampel dengan tujuan memperoleh data yang relevan dan mendalam mengenai kepuasan pengguna serta pengalaman mereka menggunakan website. Teknik purposive sampling ini memastikan bahwa hanya pelanggan yang memiliki pengalaman langsung dan relevan yang dilibatkan dalam penelitian, sehingga hasilnya dapat lebih representatif dan informatif.

Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data terdiri dari serangkaian pertanyaan yang disusun berdasarkan kerangka kerja dari WebQual 4.0.

1. Identitas

- a. Nama Responden
- b. Umur (contoh: 21)
- c. Pekerjaan
- d. Jenis Kelamin

2. Petunjuk pengisian kuisisioner

Silakan pilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda dengan memilih isian pada lingkaran yang tersedia, sesuai dengan angkayang relevan dibawah ini:

- a. 5=Sangat Setuju
- b. 4=Setuju
- c. 3=Netral

d. 2=Tidak Setuju

e. 1=Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
Usability (US)						
1	Menurut saya, situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan (US1)					
2	Interaksi saya dengan situs ini jelas dan dapat dimengerti (US2)					
3	Menurut saya, situs ini mudah dinavigasi (US3)					
4	Menurut saya, situs ini mudah digunakan(US4)					
5	Situs memiliki tampilan yang menarik (US5)					
6	Desain sesuai dengan jenis situs (US6)					
7	Situs ini menyampaikan rasa kompetensi (US7)					
8	Situs ini memberikan pengalaman yang positif bagi saya (US8)					
Information Quality (IQ)						
9	Memberikan informasi yang akurat (IQ1)					
10	Memberikan informasi yang dapat dipercaya (IQ2)					

11	Memberikan informasi tepat waktu/up to date (IQ3)					
12	Memberikan informasi yang relevan (IQ4)					
13	Memberikan informasi yang mudah dipahami (IQ5)					
14	Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat (IQ6)					
15	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai (IQ7)					
Service Interaction (SI)						
16	Memiliki reputasi yang baik (SI1)					
17	Rasa aman untuk menyelesaikan transaksi (SI2)					
18	Informasi pribadi saya terasa aman (SI3)					
19	Menciptakan kesan personalisasi (SI4)					
20	Menyampaikan rasa komunitas (SI5)					
21	Memudahkan komunikasi dengan organisasi (SI6)					
22	Saya merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sesuai yang dijanjikan (SI7)					
General						
23	Kualitas website secara umum sudah baik					

Tabel ini menyusun semua pertanyaan berdasarkan kategori atau variabel yang relevan (*Usability, Information Quality, Service Interaction*), yang akan

digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna pada website yang diteliti.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

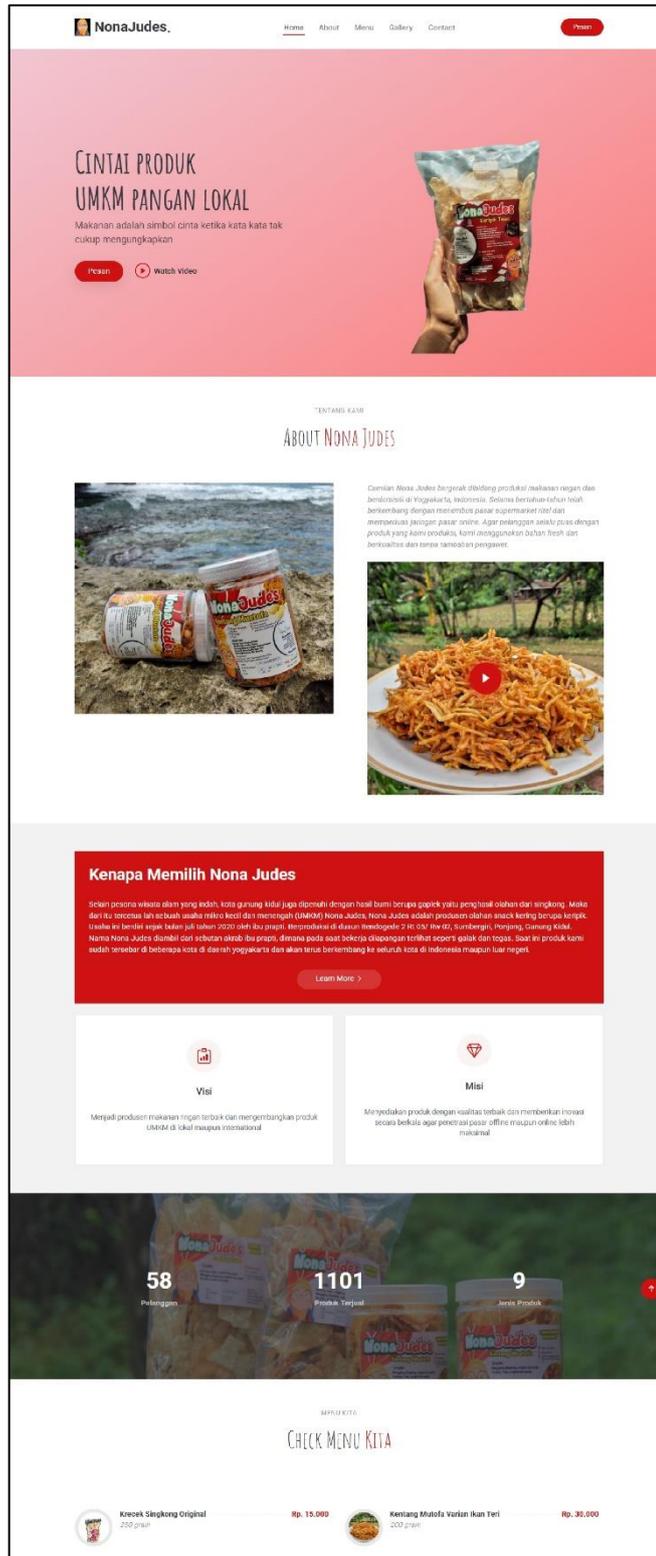
Pada Bab 4, akan dijelaskan bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, di mana data yang diperoleh berupa angka. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap website Nona Judes. Berdasarkan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form, berhasil diperoleh 100 responden. Data yang terkumpul telah diverifikasi dan akan mempengaruhi proses analisis dalam penelitian ini. Responden dikelompokkan berdasarkan beberapa kategori, seperti jenis kelamin, pekerjaan, dan usia.

4.1. Analisis Data Primer

Teknik pengumpulan data menjadi salah satu tahapan yang sangat krusial dalam penelitian, mengingat tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

4.1.1. Halaman Website

Website UMKM Nona Judes adalah platform yang menyediakan camilan khas Jogja, yang dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam membeli produk secara online. Website ini memungkinkan pelanggan untuk melihat berbagai macam pilihan camilan, melakukan pemesanan, serta berinteraksi melalui fitur seperti WhatsApp untuk transaksi. Dalam penelitian ini, website Nona Judes akan dianalisis untuk mengevaluasi kualitas dan kepuasan pengguna, dengan fokus pada pengalaman pelanggan yang telah menggunakan website untuk melakukan pembelian. Gambar berikut halaman website UMKM Nona Judes:



Gambar 4. 1. Halaman Website ona Judes

4.1.2. Karakteristi Responden

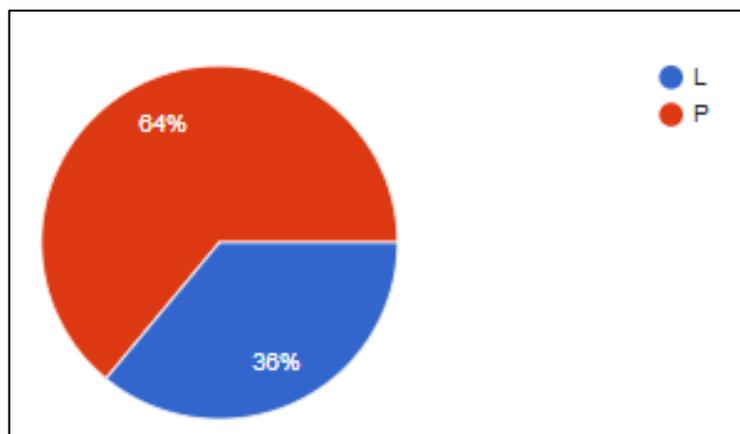
Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, pekerjaan, dan usia yang digunakan untuk menganalisis variasi tanggapan berdasarkan faktor-faktor tersebut.

1. Jenis Kelamin

Tabel 4. 1. Data Jenis Kelamin Responden

		Jns_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	36	36.0	36.0	36.0
	P	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan data karakteristik responden, dapat dilihat bahwa dari total 100 responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan (P), dengan jumlah 64 orang atau 64% dari keseluruhan responden. Sementara itu, sebanyak 36 orang atau 36% responden berjenis kelamin laki-laki (L). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas peserta penelitian berasal dari kalangan perempuan, meskipun tetap ada kontribusi signifikan dari kalangan laki-laki dalam sampel ini.



Gambar 4. 2. Diagram Jenis Kelamin Responden

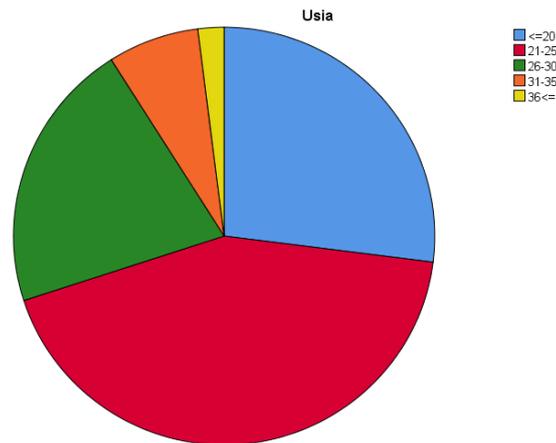
2. Usia

Tabel 4. 2. Data Usia Responden

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<=20	27	27.0	27.0	27.0
	21-25	43	43.0	43.0	70.0
	26-30	21	21.0	21.0	91.0
	31-35	7	7.0	7.0	98.0
	36<=	2	2.0	2.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Berdasarkan data usia responden, mayoritas peserta penelitian berada dalam rentang usia 21-25 tahun, dengan jumlah 43 orang atau 43% dari total responden. Diikuti oleh kelompok usia <=20 tahun yang terdiri dari 27 orang atau 27%. Selanjutnya, kelompok usia 26-30 tahun mencakup 21 orang atau 21%, sementara kelompok usia 31-35 tahun hanya terdiri dari 7 orang atau 7%. Terakhir, hanya 2 orang atau 2% responden yang berusia 36 tahun ke atas. Secara keseluruhan, mayoritas responden berusia muda, dengan dominasi usia 21-25 tahun, yang menggambarkan bahwa penelitian ini didominasi oleh generasi

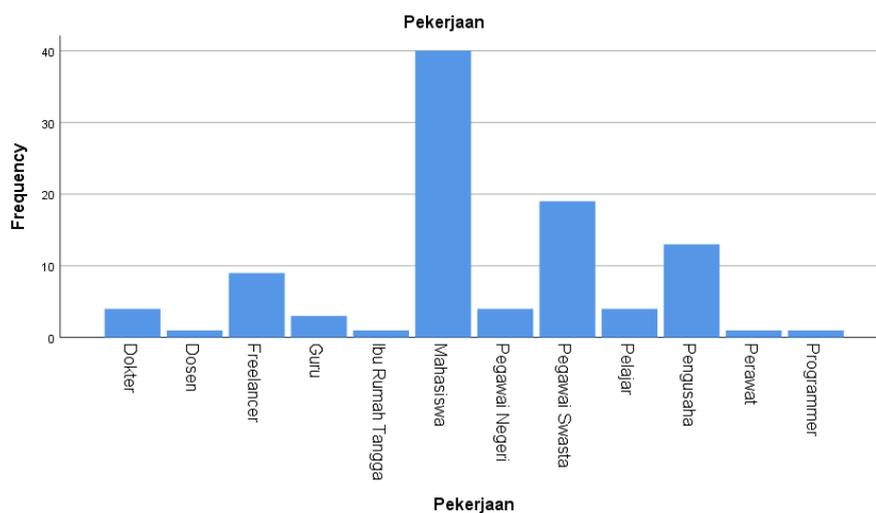
muda.



Gambar 4. 3. Diagram Usia Responden

3. Pekerjaan

Berdasarkan data yang responden, distribusi pekerjaan responden menunjukkan variasi yang cukup luas. Sebagian besar responden adalah mahasiswa, dengan jumlah 40 orang atau 40% dari total responden, diikuti oleh pegawai swasta yang mencapai 19 orang (19%). Pengusaha menempati posisi ketiga dengan 13 orang (13%). Di sisi lain, profesi dokter, pegawai negeri, dan pelajar masing-masing memiliki 4 orang responden (4%), yang menunjukkan bahwa profesi ini cukup sedikit dalam sampel yang diteliti.



Gambar 4. 4. Diagram Pekerjaan Responden

Pekerjaan lain seperti freelancer, guru, dan ibu rumah tangga masing-masing memiliki 3 hingga 9 responden, mencerminkan keberagaman dalam jenis pekerjaan. Selain itu, profesi dengan jumlah paling sedikit mencakup dosen, perawat, dan programmer, masing-masing hanya diwakili oleh satu orang (1%).

Tabel 4. 3. Data Jumlah Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dokter	4	4.0	4.0	4.0
	Dosen	1	1.0	1.0	5.0
	Freelancer	9	9.0	9.0	14.0
	Guru	3	3.0	3.0	17.0
	Ibu Rumah Tangga	1	1.0	1.0	18.0
	Mahasiswa	40	40.0	40.0	58.0
	Pegawai Negeri	4	4.0	4.0	62.0
	Pegawai Swasta	19	19.0	19.0	81.0
	Pelajar	4	4.0	4.0	85.0
	Pengusaha	13	13.0	13.0	98.0
	Perawat	1	1.0	1.0	99.0
	Programmer	1	1.0	1.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

4.1.3. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4. 4. Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
US1	100	3	5	4.25	.672
US2	100	3	5	4.30	.659
US3	100	3	5	4.30	.704
US4	100	2	5	4.27	.694
US5	100	3	5	4.25	.687
US6	100	2	5	4.25	.730
US7	100	3	5	4.26	.705
US8	100	3	5	4.44	.641
IQ1	100	3	5	4.33	.682
IQ2	100	2	5	4.25	.702
IQ3	100	3	5	4.26	.691
IQ4	100	3	5	4.35	.672
IQ5	100	2	5	4.18	.702
IQ6	100	3	5	4.18	.672
IQ7	100	3	5	4.24	.683
S11	100	3	5	4.37	.614
S12	100	3	5	4.25	.716
S13	100	3	5	4.19	.706
S14	100	2	5	4.26	.719
S15	100	2	5	4.28	.726
S16	100	2	5	4.16	.735
S17	100	3	5	4.29	.686
K1	100	3	5	4.16	.647
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk pertanyaan-pertanyaan yang termasuk dalam dimensi Usability (US), Information Quality (IQ), dan

Service Interaction Quality (SI), dapat dilihat bahwa semua item memiliki nilai mean yang cukup tinggi, menunjukkan persepsi positif responden terhadap kualitas website. Nilai mean berkisar antara 4.16 hingga 4.44, yang menunjukkan bahwa rata-rata skor responden untuk setiap pertanyaan berada dalam kategori "setuju" atau "sangat setuju" dengan kualitas yang diukur. Selain itu, nilai standar deviasi yang berkisar antara 0.614 hingga 0.735 menunjukkan adanya variasi yang relatif kecil antar responden, yang berarti mayoritas responden memberikan penilaian yang konsisten terhadap kualitas website. Item dengan nilai mean tertinggi ditemukan pada pertanyaan SI1 (4.37), yang mencerminkan bahwa interaksi layanan dianggap sangat baik, sementara nilai mean terendah terdapat pada IQ5 (4.18), yang menunjukkan sedikit variasi dalam persepsi terhadap kualitas informasi. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa responden umumnya merasa puas dengan berbagai aspek kualitas website yang diukur.

Tabel berikut menunjukkan hasil analisis reliabilitas pada dimensi kualitas Webqual 4.0:

Tabel 4. 5. Reabilitas Variabel Usability (U)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.601	8

Tabel 4. 6. Reliabilitas Variabel Information Quality (Q)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.743	7

Tabel 4. 7. Reliabilitas Variabel Interaction Quality (I)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.635	7

Tabel 4. 8. Reliabilitas Keseluruhan Variable

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.813	23

Berdasarkan tabel yang disajikan, reliabilitas variabel-variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan Cronbach's Alpha untuk menilai konsistensi internal. Untuk variabel Usability (U), hasil Cronbach's Alpha sebesar 0.601 sudah berada di atas batas minimal yang disarankan (0.6), sehingga masih dianggap memadai meskipun sedikit lebih rendah dari standar ideal. Variabel Information Quality (Q) memiliki nilai 0.743, yang menunjukkan reliabilitas yang baik. Sementara itu, variabel Interaction Quality (I) menunjukkan nilai 0.635, yang juga masih memenuhi batas minimal dan dapat diterima. Secara keseluruhan, reliabilitas untuk seluruh variabel gabungan (total 23 item) memiliki Cronbach's Alpha sebesar 0.813, yang menunjukkan reliabilitas yang sangat baik dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

4.2. Analisis Uji Validasi

Setelah melakukan analisis terhadap data primer, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis uji validitas, yang dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4. 9. Nilai Korelasi Koreksi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
US1	93.82	45.462	.364	.806
US2	93.77	45.734	.342	.807
US3	93.77	45.128	.380	.805
US4	93.80	45.030	.398	.804
US5	93.82	46.493	.240	.812
US6	93.82	44.392	.441	.802
US7	93.81	46.701	.209	.813
US8	93.63	46.316	.286	.810
IQ1	93.74	45.932	.305	.809
IQ2	93.82	46.513	.231	.812
IQ3	93.81	45.065	.396	.804
IQ4	93.72	45.759	.330	.808
IQ5	93.89	44.644	.435	.803
IQ6	93.89	47.331	.255	.816
IQ7	93.83	44.567	.458	.802
S11	93.70	45.889	.355	.807
S12	93.82	44.937	.393	.805
S13	93.88	46.430	.238	.812
S14	93.81	44.661	.420	.803
S15	93.79	45.279	.349	.807
S16	93.91	44.164	.462	.801
S17	93.78	44.133	.506	.799
K1	93.91	43.941	.566	.797

Berdasarkan kriteria yang disebutkan dalam Putri & Widiyanto (2022), berikut adalah tabel untuk menentukan validitas reliabilitas kuisioner berdasarkan nilai Cronbach's Alpha dan r-tabel yang diberikan ($r\text{-tabel} = 0.195$). Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Corrected Item-Total Correlation > 0.195 , maka item tersebut dinyatakan valid.

2. Jika nilai Corrected Item-Total Correlation < 0.195 , maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Dengan ketentuan bahwa sebuah item dinyatakan valid jika Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari r -tabel (0.195), maka berdasarkan data yang disajikan, semua item dalam kuisisioner ini dapat dianggap valid. Setiap item memiliki Corrected Item-Total Correlation yang lebih besar dari 0.195, seperti pada item US1 yang memiliki nilai 0.364, US2 dengan 0.342, hingga item terakhir K1 yang memiliki nilai 0.566. Hal ini menunjukkan bahwa semua item pada kuisisioner ini memiliki korelasi yang cukup kuat dengan total skor skala, yang berarti masing-masing item valid untuk digunakan dalam pengukuran. Dengan jumlah sampel $n = 100$, dapat disimpulkan bahwa instrumen kuisisioner ini memiliki validitas yang baik dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Berikut adalah hasil tabel validasinya:

Tabel 4. 10. Tabel Validitas

Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted	r_{tabel}	Validitas/Reliabilitas
US1	0.806	0.195	Valid
US2	0.807	0.195	Valid
US3	0.805	0.195	Valid
US4	0.804	0.195	Valid
US5	0.812	0.195	Valid
US6	0.802	0.195	Valid
US7	0.813	0.195	Valid
US8	0.810	0.195	Valid
IQ1	0.809	0.195	Valid

IQ2	0.812	0.195	Valid
IQ3	0.804	0.195	Valid
IQ4	0.808	0.195	Valid
IQ5	0.803	0.195	Valid
IQ6	0.816	0.195	Valid
IQ7	0.802	0.195	Valid
SI1	0.807	0.195	Valid
S12	0.805	0.195	Valid
S13	0.812	0.195	Valid
S14	0.803	0.195	Valid
SI5	0.807	0.195	Valid
S16	0.801	0.195	Valid
SI7	0.799	0.195	Valid
K1	0.797	0.195	Valid

Dengan menggunakan r-tabel 0.195 sebagai batas, semua item dalam tabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.195, yang menunjukkan bahwa semua item pada kuesioner ini dapat dianggap Valid.

4.3. Uji Hipotesis

4.3.1. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Tabel 4. 11. Hasil Analisis Regresi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723	.589	.511	1.552

a. Predictors: (Constant), SI, US, IQ

Model summary di atas menunjukkan hasil analisis regresi yang menggambarkan hubungan antara variabel independen, yaitu Usability (US), Information Quality (IQ), dan Service Interaction Quality (IS), dengan variabel dependen. Nilai R sebesar 0.723 mengindikasikan bahwa ada hubungan positif yang moderat antara variabel-variabel independen tersebut dengan variabel dependen. R-squared sebesar 0.589 berarti sekitar 58.9% variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh tiga variabel independen (US, IQ, dan IS). Sementara itu, Adjusted R Square yang bernilai 0.511 memperhitungkan jumlah prediktor yang digunakan dalam model, menandakan bahwa model ini masih memiliki kekuatan prediktif yang baik meskipun ada beberapa variabel tambahan yang diikutsertakan. Terakhir, nilai Std. Error of the Estimate yang sebesar 1.552 menunjukkan tingkat ketelitian prediksi model, di mana semakin kecil nilai ini, semakin akurat prediksi yang dihasilkan oleh model.

Tabel 4. 12. Hasil Uji Anova

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.106	3	5.369	20.345	.000 ^b
	Residual	25.334	96	.264		
	Total	41.440	99			

a. Dependent Variable: K1

b. Predictors: (Constant), SI, US, IQ

Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa model regresi yang menguji

pengaruh variabel Usability (US), Information Quality (IQ), dan Service Interaction Quality (SI) terhadap kepuasan pengguna (K1) secara keseluruhan signifikan. Nilai F sebesar 20.345 dengan signifikansi (Sig.) sebesar 0.000, yang lebih kecil dari 0.05, menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan memiliki kekuatan prediktif yang baik dan dapat menjelaskan variasi dalam kepuasan pengguna. Dengan kata lain, setidaknya satu dari variabel independen (US, IQ, atau SI) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Nilai Sum of Squares untuk regresi adalah 16.106, sedangkan untuk residual adalah 25.334, yang menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam data dapat dijelaskan oleh model, namun masih ada variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model tersebut.

4.3.2. Analisis Korelasi

Tabel 4. 13. Hasil Korelasi Antar Variable

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	1.600	.757		2.115	.037
	US	.138	.030	.553	4.659	.006
	IQ	.087	.034	.309	2.550	.012
	SI	.130	.050	.108	2.159	0.33

a. Dependent Variable: K1

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel koefisien, dapat dilihat bahwa variabel *Usability* (US), *Information Quality* (IQ), dan *Service Interaction Quality*

(SI) diuji pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Nilai signifikansi (Sig.) untuk *Usability* (US) adalah 0.006, yang lebih kecil dari 0.05, sehingga H₀ ditolak dan menunjukkan bahwa Usability memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Begitu pula dengan *Information Quality* (IQ) yang memiliki nilai signifikansi 0.012, lebih kecil dari 0.05, yang juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, *Service Interaction Quality* (SI) memiliki nilai signifikansi 0.033, yang juga lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa IS juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, semua variabel (US, IQ, dan SI) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan hipotesis H₁ diterima, sementara H₀ ditolak. Jadi hasil dari uji hipotesis ini adalah *Usability* (US), *Information Quality* (IQ), *Service Interaction Quality* (SQ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (K).

4.4. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis dampak kepuasan pelanggan terhadap kualitas website Nonajudes. Penelitian melibatkan 100 responden yang terdiri dari berbagai karakteristik, seperti jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Mayoritas responden adalah perempuan (64%), dengan kelompok usia dominan berada pada rentang 21-25 tahun (43%). Sebagian besar responden juga berstatus mahasiswa (40%), menunjukkan bahwa penelitian ini lebih banyak diikuti oleh generasi muda dan mahasiswa. Data yang diperoleh dari responden tersebut telah diverifikasi dan menunjukkan adanya variasi dalam karakteristik responden, yang memungkinkan

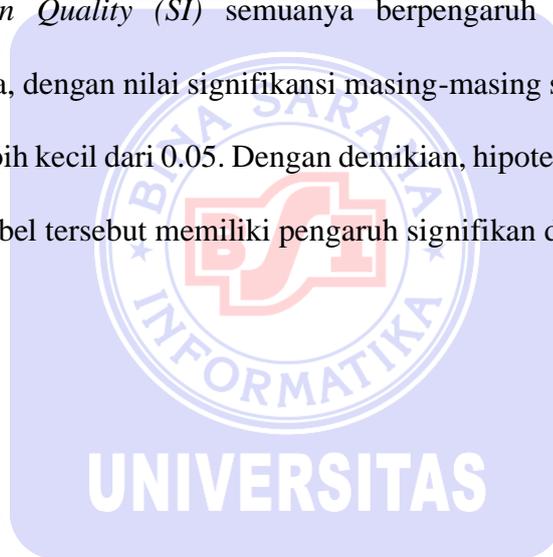
untuk analisis lebih mendalam terhadap persepsi kepuasan terhadap website Nonajudes.

Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas website berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu Usability (US), Information Quality (IQ), dan Service Interaction Quality (SI). Nilai rata-rata (mean) untuk semua item berkisar antara 4,16 hingga 4,44, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju atau sangat setuju dengan kualitas website yang diukur. Item dengan nilai rata-rata tertinggi berada pada dimensi Interaksi Layanan (SI1), yang mendapat skor 4,37, mencerminkan bahwa interaksi layanan dianggap sangat baik. Variasi skor antar responden tergolong kecil, dengan standar deviasi yang berkisar antara 0,614 hingga 0,735, yang menunjukkan konsistensi responden dalam menilai kualitas website.

Selain itu, uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha yang memenuhi batas minimal yang disarankan, dengan nilai untuk variabel Usability (U) sebesar 0,601, Information Quality (Q) sebesar 0,743, dan Interaction Quality (I) sebesar 0,635. Nilai Cronbach's Alpha keseluruhan mencapai 0,813, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini sangat reliabel. Selanjutnya, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuisisioner valid, karena setiap item memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari 0,195. Hal ini mengonfirmasi bahwa semua item dalam kuisisioner dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut, dengan validitas yang baik untuk mengukur dimensi-dimensi yang terkait dengan kualitas website Nonajudes.

Hasil analisis *regresi sederhana* menunjukkan adanya hubungan positif yang

moderat antara variabel independen *Usability (US)* , *Information Quality (IQ)* , dan *Service Interaction Quality (SI)* dengan variabel dependen kepuasan pengguna (*KI*). Nilai *R* sebesar 0.723 dan *R-squared* sebesar 0.589 mengindikasikan bahwa 58.9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Uji *ANOVA* memperkuat hasil ini dengan nilai *F* sebesar 20.345 dan *p-value* 0.000, yang menunjukkan bahwa model *regresi* signifikan dan setidaknya satu variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji koefisien menunjukkan bahwa *Usability (US)* , *Information Quality (IQ)* , dan *Service Interaction Quality (SI)* semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0.006, 0.012, dan 0.033, yang lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan diterima.



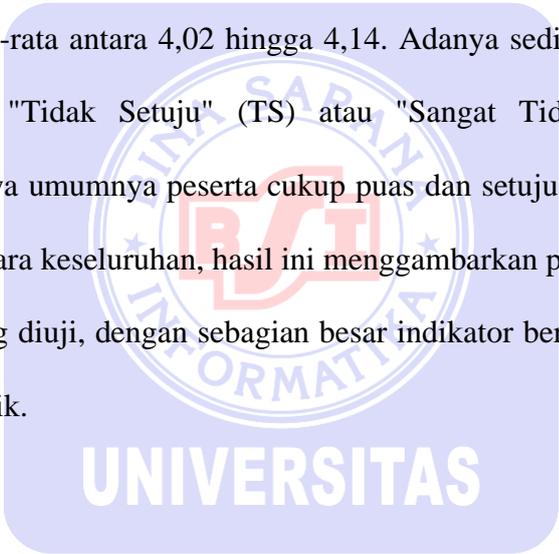
Tabel 4. 14. Hasil Frekuensi Jawaban Respponden

Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Rata- Rata	Keterangan
US1	0	0	13 (13%)	49 (49%)	38 (38%)	4.12	Baik
US2	0	0	11 (11%)	48 (48%)	41 (41%)	4.09	Baik
US3	0	0	14 (14%)	42 (42%)	44 (44%)	4.02	Baik
US4	0	1 (1%)	11 (11%)	48 (48%)	40 (40%)	4.14	Baik
US5	0	0	14 (14%)	47 (47%)	39 (39%)	4.04	Baik
US6	0	2 (2%)	11 (11%)	47 (47%)	40 (40%)	4.08	Baik
US7	0	0	15 (15%)	44 (44%)	41 (41%)	4.06	Baik
US8	0	0	8 (8%)	40 (40%)	52 (52%)	4.28	Sangat Baik
IQ1	0	0	12 (12%)	43 (43%)	45 (45%)	4.09	Baik
IQ2	0	1 (1%)	12 (12%)	48 (48%)	39 (39%)	4.24	Sangat Baik

IQ3	0	0	14 (14%)	46 (46%)	40 (40%)	4.02	Baik
IQ4	0	0	11 (11%)	43 (43%)	46 (46%)	4.23	Sangat Baik
IQ5	0	2 (2%)	11 (11%)	54 (54%)	33 (33%)	4.05	Baik
IQ6	0	0	15 (15%)	52 (52%)	33 (33%)	4.06	Baik
IQ7	0	0	14 (14%)	48 (48%)	38 (38%)	4.02	Baik
SI1	0	0	7 (7%)	49 (49%)	44 (44%)	4.30	Sangat Baik
SI2	0	0	16 (16%)	43 (43%)	41 (41%)	4.25	Sangat Baik
SI3	0	0	17 (17%)	47 (47%)	36 (36%)	4.04	Baik
SI4	0	1 (1%)	13 (13%)	45 (45%)	41 (41%)	4.26	Sangat Baik
SI5	0	1 (1%)	13 (13%)	43 (43%)	43 (43%)	4.27	Sangat Baik
SI6	0	1 (1%)	17 (17%)	47 (47%)	35 (35%)	4.14	Baik
SI7	0	0	13	45	42	4.13	Baik

			(13%)	(45%)	(42%)		
--	--	--	-------	-------	-------	--	--

Berdasarkan data yang disajikan, sebagian besar pertanyaan menunjukkan hasil yang baik, dengan rata-rata di atas 4,0, yang menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap berbagai aspek yang diukur. Mayoritas responden memberi penilaian "Sangat Setuju" (SS) atau "Setuju" (S), dengan persentase terbesar berada di kategori nilai 4 dan 5. Beberapa item, seperti US8, IQ2, dan SI1, bahkan mendapatkan rata-rata lebih dari 4,25, yang menandakan penilaian yang sangat baik, sedangkan yang lainnya tetap berada dalam kategori "Baik" dengan rata-rata antara 4,02 hingga 4,14. Adanya sedikit responden yang memilih kategori "Tidak Setuju" (TS) atau "Sangat Tidak Setuju" (STS) menunjukkan bahwa umumnya peserta cukup puas dan setuju dengan pernyataan yang diajukan. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan persepsi yang positif terhadap topik yang diuji, dengan sebagian besar indikator berada dalam kategori baik atau sangat baik.



UNIVERSITAS

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa metode Webqual 4.0 terbukti efektif dalam mengukur kualitas pengalaman pengguna pada situs web. Metode ini memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek-aspek penting dalam interaksi pengguna, seperti keandalan, kegunaan, dan kualitas informasi. Dengan Webqual 4.0, organisasi dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan hal-hal berikut:

1. Mayoritas responden adalah perempuan (64%) dengan usia dominan 21-25 tahun (43%), dan sebagian besar adalah mahasiswa (40%).
2. Responden umumnya memberikan penilaian positif terhadap kualitas website Nonajudes, dengan nilai rata-rata untuk Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality berkisar antara 4.16 hingga 4.44. Dimensi dengan penilaian tertinggi adalah interaksi layanan (4.37).
3. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang memadai untuk semua variabel, dan uji validitas menunjukkan item-item dalam kuesioner valid.
4. Analisis regresi menunjukkan hubungan positif antara Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality dengan kepuasan pengguna, dengan nilai R-squared sebesar 0.589.
5. Semua variabel (US, IQ, dan SI) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan nilai sig masing-masing variable

dibawah 0.05. Jadi hipotesis H1 diterima, sementara H0 ditolak.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa metode Webqual 4.0 terbukti efektif dalam mengukur kualitas pengalaman pengguna pada situs web. Metode ini memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek-aspek penting dalam interaksi pengguna, seperti keandalan, kegunaan, dan kualitas informasi. Dengan Webqual 4.0, organisasi dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan berdasarkan temuan penelitian:

1. Meskipun dimensi Usability mendapatkan nilai yang cukup baik, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kemudahan penggunaan dan navigasi situs web dapat lebih ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih lancar dan intuitif bagi pengguna.
2. Walaupun informasi yang disajikan sudah mendapatkan penilaian positif, perlu diupayakan agar informasi yang ada lebih lengkap, relevan, dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan pengunjung. Hal ini dapat meningkatkan keterlibatan pengguna dengan situs web.
3. Dimensi Interaksi Layanan mendapatkan penilaian tertinggi, namun penting untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas interaksi ini. Menyediakan dukungan pengguna yang responsif dan ramah dapat memperkuat kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Zikri, S. M. (2021). PERANCANGAN SISTEM PENGELOLAAN DATA PENERIMA DANA ZAKAT, INFAQ DAN SEDEKAH MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(3). <https://doi.org/10.33365/jatika.v2i3.1234>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2). <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Audhiha, M., Vebrianto, R., Habibi, M., Febliza, A., & Afdal, Z. (2022). Pengembangan Instrumen Kemandirian Belajar untuk Siswa Sekolah Dasar. *Madrasah: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Dasar*, 14(2). <https://doi.org/10.18860/mad.v14i2.13187>
- Dewi, S. S., Ermina, R., Kasih, V. A., & Hefiana, F. (2023). ANALISIS PENERAPAN METODE ONE WAY ANOVA MENGGUNAKAN ALAT STATISTIK SPSS. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman*, 2(2), 121-132,. <https://doi.org/10.32424/1.jras.2023.2.2.10815>
- Nursalam, N., & Djaha, A. S. A. D. (2023). Pelatihan Pembuatan Kuesioner Penelitian Bagi Mahasiswa Prodi Administrasi Negara Fisip Universitas Nusa Cendana. *JDISTIRA*, 3(1). <https://doi.org/10.58794/jdt.v3i1.433>
- Pramudiby, N. R., Muttaqin, M. R., & Sunandar, M. A. (2024). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI REDBUS DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION

(EUCS) . *JITET (Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan)*, 12(2), 1099–1107.

Putri, G. A., & Widiyanto, G. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Gunung Mandiri Internusa. *Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(1).

Reifco, H. F., Suryono, R. R., & Megawaty, D. A. (2023). ANALISIS KINERJA WEBSITE PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(3).

Udang, O. S., Tabaru, M., Sampetoding, E. A. M., & Manapa, E. S. (2021). Pengolahan Data Siswa SMA Negeri 1 Sambuara Kabupaten Kepulauan Talaud Pada Aplikasi DAPODIK. *Journal Dynamic Saint*, 6(1).
<https://doi.org/10.47178/dynamicsaint.v6i1.1193>



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Mahasiswa

NIM : 17200962
Nama Lengkap : Dyah Nurhaliza
Tempat dan Tanggal Lahir : Depok, 27 Agustus 2002
Alamat : Jl. At – Ta’awun, No 75, Rt.01/01, Kel. Jatijajar,
Kec. Tapos, Kota Depok 16451

B. Riwayat Pendidikan Formal dan Non-Formal

1. Formal

TK Al – Jihad	2006-2007
SDN Sukamaju 2	2008-2014
MTS Nurul Amanah	2015-2017
MAN 1 KAB. Bogor	2018-2020

2. Non Formal

-

C. Riwayat Pengalaman Berorganisasi / Perkerjaan

1. Magang di PT. Telkom Akses Jakarta Timur tahun 2024



Jakarta, 13 Februari 2025

Dyah Nurhaliza



LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Cek Hasil Plagiarisme

dyh cek turnitin-3.pdf

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
2	text-id.123dok.com Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
4	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	1%
6	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
7	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
8	docplayer.info Internet Source	1%
9	lib.ibs.ac.id Internet Source	<1%
10	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1%
11	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1%

Lampiran 2. Kuisisioner

PENGUJIAN WEBPROFIL   Semua perubahan telah disimpan di Drive       Dipublikasikan  

Pertanyaan Jawaban 100 Setelan

PENGUJIAN WEBPROFIL NONA JUDES DENGAN METODE WEBQUAL

Terima kasih telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas website e-commerce produk UMKM camilan khas Jogja, khususnya pada Nona Judes, dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan informasi mengenai pengalaman Anda saat menggunakan website e-commerce tersebut. Semua tanggapan yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini.

Kami sangat menghargai waktu dan partisipasi Anda dalam memberikan feedback yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan e-commerce yang ada.

Mohon jawab setiap pertanyaan dengan jujur dan sesuai dengan pengalaman Anda. Terima kasih atas kerjasama dan partisipasi Anda.

Nama Responden
Teks jawaban singkat

Umur (contoh: 21)
Teks jawaban singkat

Pekerjaan
Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin

L

P

Lampiran 3. Petunjuk Kuisisioner

A. Petunjuk Pengisian

5=Sangat Setuju

4=Setuju

3=Netral

2=Tidak Setuju

1=Sangat Tidak Setuju

B. Identitas Responden

Nama Responden:

Umur:

Pekerjaan:

Jenis Kelamin :



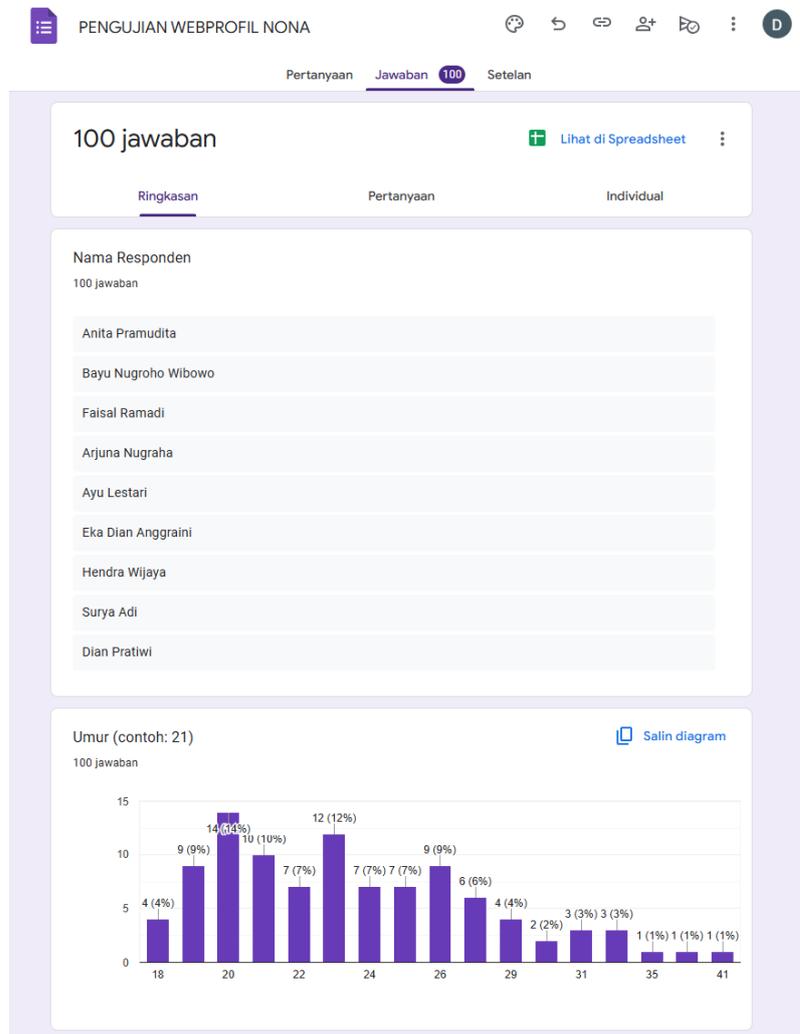
No	Pertanyaan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
Usability (US)						
1	Menurut saya, situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan (US1)					
2	Interaksi saya dengan situs ini jelas dan dapat dimengerti (US2)					
3	Menurut saya, situs ini mudah dinavigasi (US3)					
4	Menurut saya, situs ini mudah digunakan (US4)					
5	Situs memiliki tampilan yang menarik (US5)					
6	Desain sesuai dengan jenis situs (US6)					
7	Situs ini menyampaikan rasa kompetensi (US7)					
8	Situs ini memberikan pengalaman yang positif bagi saya (US8)					
Information Quality (IQ)						
9	Memberikan informasi yang akurat (IQ1)					
10	Memberikan informasi yang dapat dipercaya (IQ2)					
11	Memberikan informasi tepat waktu/up to date (IQ3)					

12	Memberikan informasi yang relevan (IQ4)					
13	Memberikan informasi yang mudah dipahami (IQ5)					
14	Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat (IQ6)					
15	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai (IQ7)					
Service Interaction (SI)						
16	Memiliki reputasi yang baik (SI1)					
17	Rasa aman untuk menyelesaikan transaksi (SI2)					
18	Informasi pribadi saya terasa aman (SI3)					
19	Menciptakan kesan personalisasi (SI4)					
20	Menyampaikan rasa komunitas (SI5)					
21	Memudahkan komunikasi dengan organisasi (SI6)					
22	Saya merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sesuai yang dijanjikan (SI7)					
General						
23	Kualitas website secara umum sudah baik					

Lampiran 4. Data Para Responden

Timestamp	Nama Responden	Umur (contoh: 21)	Pekerjaan	Jenis Kelamin	Menurut saya, situs ini mudah dipelajari untuk	Interaksi saya dengan situs ini jelas dan d
20/01/2025 19:34:38	Arif Rahman Hakim	20	Pengusaha	L		4
20/01/2025 19:42:26	Bella Riana	31	Dokter	P		4
20/01/2025 19:45:53	Dara	31	Pegawai Swasta	P		5
20/01/2025 20:12:31	Rian Saputra	19	Pelajar	L		5
20/01/2025 20:43:10	Intan Melati Anggraini	22	Mahasiswa	P		4
20/01/2025 20:50:01	Dwi Santosa	23	Pegawai Swasta	L		5
20/01/2025 22:24:02	Larasati	20	Mahasiswa	P		4
21/01/2025 4:46:28	Joko Prakoso	23	Mahasiswa	L		4
21/01/2025 4:53:34	Rani Kusuma	19	Mahasiswa	P		4
21/01/2025 4:56:42	Agung Setiawan	35	Pegawai Negeri	L		5
21/01/2025 4:59:58	Faisal Ramadi	28	Programmer	L		4
21/01/2025 5:02:47	Della Anggraini	29	Pegawai Swasta	P		5

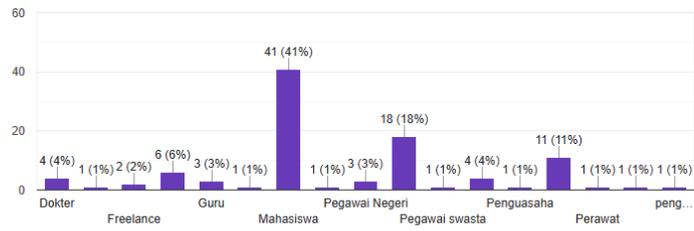
Lampiran 5. Hasil Kuesioner G-form



Pekerjaan

[Salin diagram](#)

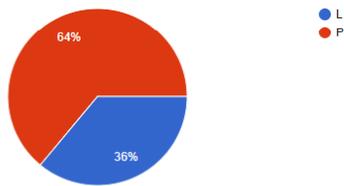
100 jawaban



Jenis Kelamin

[Salin diagram](#)

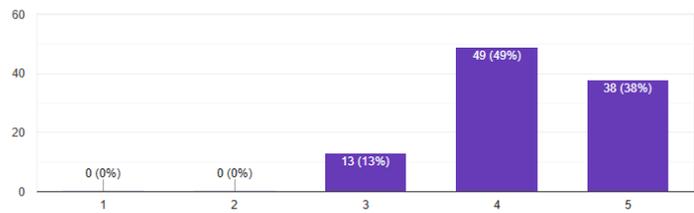
100 jawaban



Menurut saya, situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan (US1)

[Salin diagram](#)

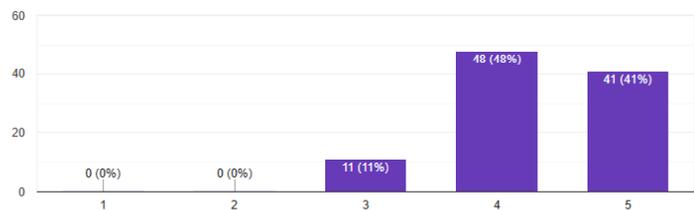
100 jawaban



Interaksi saya dengan situs ini jelas dan dapat dimengerti (US2)

[Salin diagram](#)

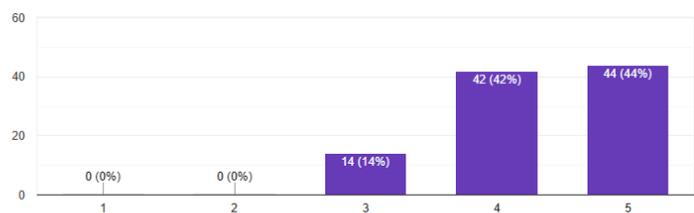
100 jawaban



Menurut saya, situs ini mudah dinavigasi (US3)

[Salin diagram](#)

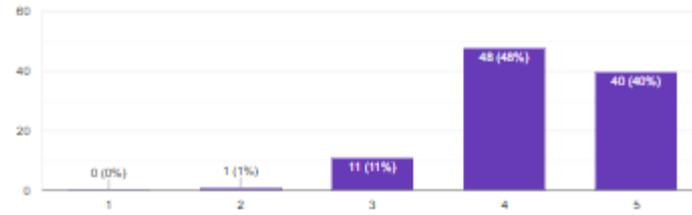
100 jawaban



Menurut saya, situs ini mudah digunakan (US4)

[Salin diagram](#)

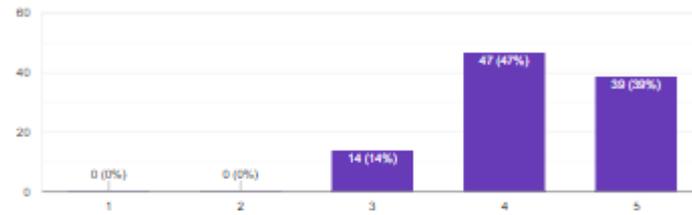
100 Jemberen



Situs memiliki tampilan yang menarik (US5)

[Salin diagram](#)

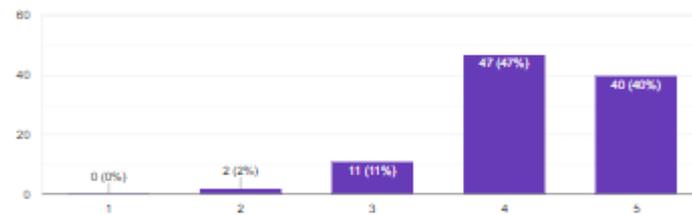
100 Jemberen



Desain sesuai dengan jenis situs (US6)

[Salin diagram](#)

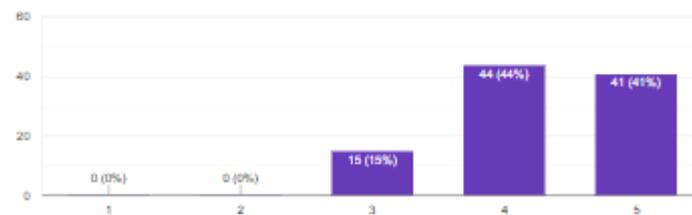
100 Jemberen



Situs ini menyampaikan rasa kompetensi (US7)

[Salin diagram](#)

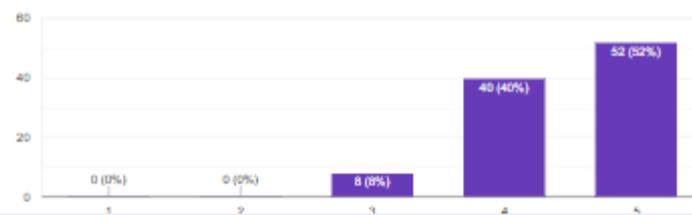
100 Jemberen



Situs ini memberikan pengalaman yang positif bagi saya (US8)

[Salin diagram](#)

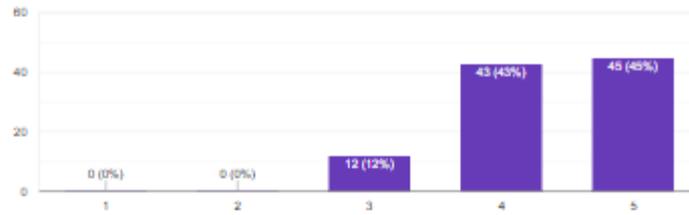
100 Jemberen



Information Quality Memberikan informasi yang akurat (IQ1)

[Salin diagram](#)

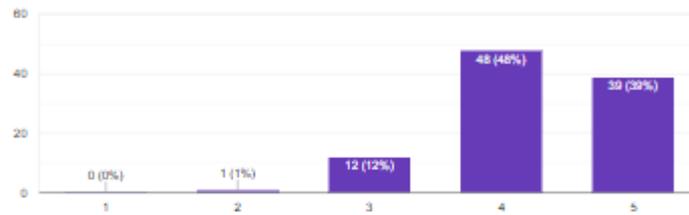
100 Jemberen



Memberikan informasi yang dapat dipercaya (IQ2)

[Salin diagram](#)

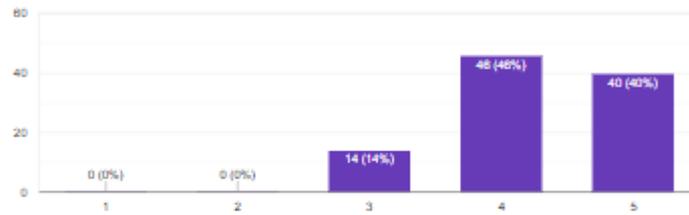
100 Jemberen



Memberikan informasi tepat waktu/up to date (IQ3)

[Salin diagram](#)

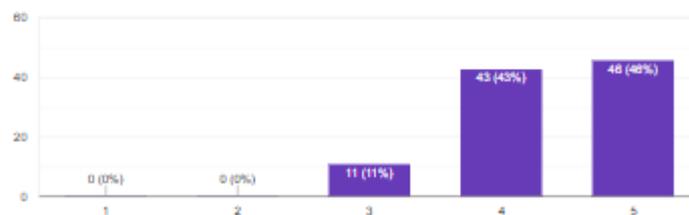
100 Jemberen



Memberikan informasi yang relevan (IQ4)

[Salin diagram](#)

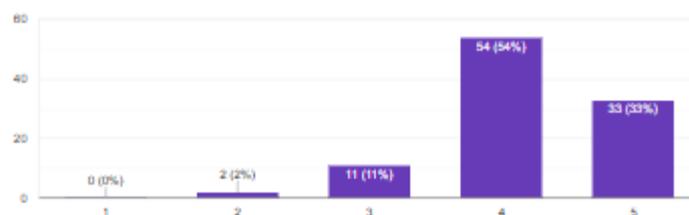
100 Jemberen



Memberikan informasi yang mudah dipahami (IQ5)

[Salin diagram](#)

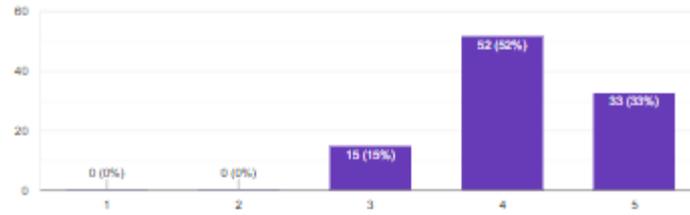
100 Jemberen



Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat (IQ6)

[Salin diagram](#)

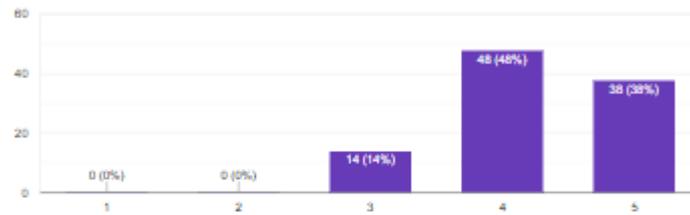
100 Jaweban



Menyajikan informasi dalam format yang sesuai (IQ7)

[Salin diagram](#)

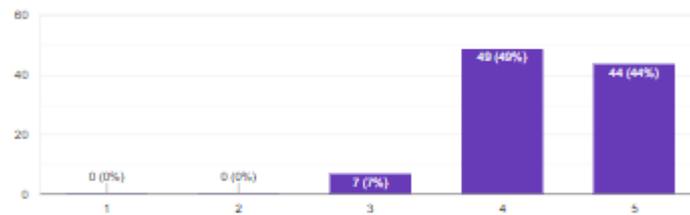
100 Jaweban



Memiliki reputasi yang baik (SI1)

[Salin diagram](#)

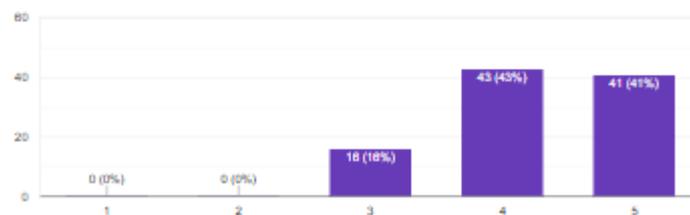
100 Jaweban



Rasa aman untuk menyelesaikan transaksi (SI2)

[Salin diagram](#)

100 Jaweban



Informasi pribadi saya terasa aman (SI3)

[Salin diagram](#)

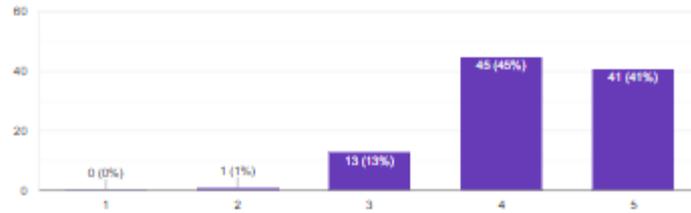
100 Jaweban



Menciptakan kesan personalisasi (S14)

[Salin diagram](#)

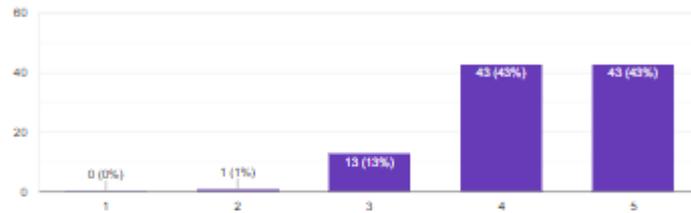
100 Jember



Menyampaikan rasa komunitas (S15)

[Salin diagram](#)

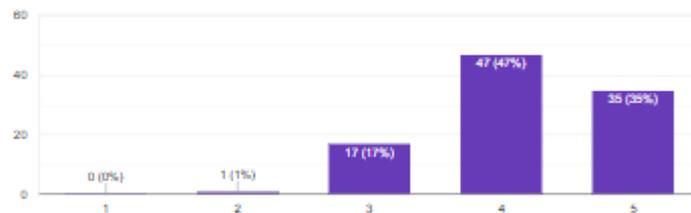
100 Jember



Memudahkan komunikasi dengan organisasi (S16)

[Salin diagram](#)

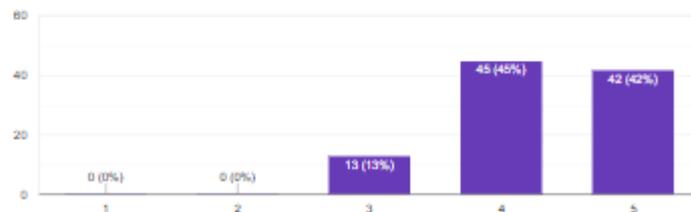
100 Jember



Saya merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sesuai yang dijanjikan (S17)

[Salin diagram](#)

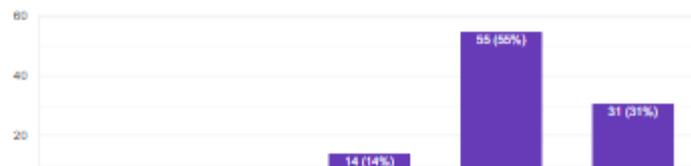
100 Jember



Kualitas website secara umum sudah baik

[Salin diagram](#)

100 Jember



Lampiran 6. Bukti Pengolahan Data Dengan SPSS

uji frekuensi.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	Nama	String	8	0		None	None	8	Left	Nominal	Input
2	Umur	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
3	Pekerjaan	String	20	0		None	None	16	Left	Nominal	Input
4	Jns_Kelamin	String	8	0		None	None	8	Left	Nominal	Input
5	US1	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
6	US2	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
7	US3	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
8	US4	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
9	US5	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
10	US6	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
11	US7	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
12	US8	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
13	IQ1	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
14	IQ2	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
15	IQ3	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
16	IQ4	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
17	IQ5	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
18	IQ6	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
19	IQ7	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
20	S11	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
21	S12	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
22	S13	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
23	S14	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
24	S15	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input
25	S16	Numeric	8	0		None	None	8	Right	Scale	Input

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode ON

