



ISSN : 2339 - 1871

## JURNAL ILMIAH BETRIK

Besemah Teknologi Informasi dan Komputer

Editor Office : LPPM Sekolah Tinggi Teknologi Pagar Alam, Jln. Masik Siagim No. 75  
Simpang Mbacang, Pagar Alam, SUM-SEL, Indonesia  
Phone : +62 852-7901-1390.

Email : [betrik@sttpagaralam.ac.id](mailto:betrik@sttpagaralam.ac.id) | [admin.jurnal@sttpagaralam.ac.id](mailto:admin.jurnal@sttpagaralam.ac.id)  
Website : <https://ejournal.sttpagaralam.ac.id/index.php/betrik/index>

### ANALISIS KUALITAS WEBSITE JIKN DALAM SIMPUL JARINGAN DI DINAS KEARSIPAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Nyimas Sopiah<sup>1</sup>, Diantika<sup>2</sup>

Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma

Jl. Canggih 1, 14 Ulu, Seberang Ulu II, Kota Palembang, Sumatera Selatan

Sur-el : [Nyimas.sopiah@binadarma.ac.id](mailto:Nyimas.sopiah@binadarma.ac.id)<sup>1</sup>, [Diantika49@gmail.com](mailto:Diantika49@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstrak:** *Website jkn.go.id merupakan sistem jaringan informasi dan sarana pelayanan informasi arsip dinamis dan statis secara nasional yang bisa diakses oleh siapa saja yang terhubung dengan internet. Namun selama website diakses terdapat masalah pada kualitas informasi kearsipan yang jarang diupdate karena kurangnya bahan dan data kearsipan. Oleh karena itu website jkn perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan informasi yang disediakan oleh website tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas website jkn di dinas kearsipan provinsi sumatera selatan menggunakan metode webqual 4.0. Webqual 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menentukan sampel, terdapat sebanyak 100 responden. Hasil analisis dari pengujian menggunakan SPSS 26 menunjukkan bahwa variabel Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality, website jkn berkualitas dan dengan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda uji korelasi, uji T dan uji F dengan hasil analisis data ditemukan bahwa variabel Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.*

**Kata Kunci :** *WebQual 4.0, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction, SPSS 26*

**Abstract:** *The jkn.go.id website is an information network system and a national dynamic and static archive information service facility that can be accessed by anyone connected to the internet. However, as long as the website is accessed there are problems with the quality of archival information which is rarely updated due to a lack of archival materials and data. Therefore, if the website needs to be evaluated to improve the information provided by the website. The purpose of this study was to analyze the quality of the Jikn website at the Archives Office of South Sumatra Province using the WebQual 4.0 method. Webqual 4.0 is a method to determine website quality based on public or user perceptions. This study uses the slovin formula to determine the sample, there are as many as 100 respondents. The results of the analysis from the test using SPSS 26 show that the variables Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction Quality, quality websites and with data analysis techniques using multiple linear regression correlation tests, T tests and F tests with the results of data analysis found that Usability Quality variables, Information Quality, and Service Interaction Quality have a significant effect on user satisfaction.*

**Keywords:** *WebQual 4.0, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction, SPSS 26*

## 1. PENDAHULUAN

Lembaga kearsipan di Indonesia secara yuridis dimulai sejak diproklamasikan kemerdekaan Indonesia 17 Agustus 1945 setelah mengambil alih dari Pemerintah Hindia Belanda dan dikenal dengan Arsip Negeri. Pada 26 April 1950 melalui SK Menteri PP dan K nomor 9052/B, nama Arsip Negeri berubah menjadi Arsip Negara RIS. Kemudian berdasarkan SK Menteri PP dan K nomor 69626/a/s nama Arsip Negara berubah menjadi Arsip Nasional. Pada tahun 1971 lahir UU nomor 7 tahun 1971 tentang Ketentuan Pokok Kearsipan. Tiga tahun kemudian berdasarkan Kepres nomor 26 tahun 1974 nama Arsip Nasional berubah menjadi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). ANRI adalah Lembaga kearsipan nasional yang melaksanakan tugas Negara dibidang kearsipan yang berkedudukan di ibu kota negara.

Jikn yang merupakan sistem jaringan informasi dan sarana pelayanan informasi arsip dinamis dan statis secara nasional memiliki tujuan mewujudkan layanan arsip dinamis dan statis sebagai memori kolektif bangsa Indonesia secara lengkap, cepat, tepat, mudah dan murah. Untuk menyajikan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan kepada public. Arsip Statis adalah arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki nilai guna kesejarahan, telah habis retensinya, dan berketerangan dipermanenkan yang telah diverifikasi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh Arsip Nasional Republik Indonesia dan lembaga kearsipan. Arsip Statis yang dikelola oleh Arsip Nasional Republik Indonesia merupakan Arsip bernilai guna kesejarahan yang telah diserahkan oleh Pencipta Arsip yaitu

Kementerian/Lembaga/BUMN/Organisasi/Masyarakat/Organisasi Politik/Perorangan. Pengelolaan Arsip Statis telah melalui serangkaian tahapan agar dapat diakses oleh Publik antara lain Akuisisi Arsip, Pengolahan Arsip, Preservasi Arsip, dan Layanan Akses-Pemanfaatan Arsip.

*Website* Jaringan Informasi Kearsipan Nasional atau JIKN merupakan portal web yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi kearsipan yang dikelola oleh lembaga kearsipan nasional, lembaga kearsipan daerah, lembaga kearsipan arsip perguruan tinggi, serta lembaga dan kementerian di pusat maupun daerah. Informasi kearsipan yang tersedia adalah informasi yang bersifat terbuka yang berasal dari khazanah arsip statis dan arsip dinamis. Menurut (Rosen & Purinton, 2004) *website* yang bagus ialah *website* yang fokus utamanya adalah isi dari *website* tersebut, dimana hal itu merupakan faktor utama yang menyebabkan para penggunanya kembali mengunjungi sebuah *website*. (Napitupulu, 2016) kualitas *website* merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dalam sebuah institusi, hal ini dikarenakan *website* sebuah institusi merupakan gambaran dari institusi tersebut didunia maya.

Namun selama *website* jikn.go.id diakses terdapat masalah pada kualitas informasi kearsipan yang jarang diupdate karena kurangnya bahan dan data kearsipan. Sejauh ini juga belum ada yang melakukan pengukuran kualitas *website* jikn di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan. Pengukuran kualitas *website* itu sangat penting untuk meningkatkan penggunaan *website*.

Oleh karena itu *website* jikn.go.id perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan informasi yang disediakan oleh *website*

tersebut dengan menggunakan metode *webqual 4.0* untuk mengukur sejauh mana kualitas *website* jkn. Dalam analisis *website* ada 3 dimensi variabel mengenai kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*) yang memiliki 23 indikator pertanyaan dalam kuesioner. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas *website* dengan judul “Analisis Kualitas *Website* JIKN Dalam Simpul Jaringan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode *WebQual 4.0*”.

Ada beberapa referensi yang menjadi acuan dari penelitian ini yaitu Diana dan Nuri David Maria Veronika yang berjudul Analisis Kualitas *Website* Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode *Webqual 4.0*. hasil dari penelitian ini , yaitu responden setuju memilih *website e-government* Provinsi Bengkulu memiliki usability, informasi yang ditampilkan berkualitas, cukup dalam berinteraksi dan keseluruhan *website e-government* Provinsi Bengkulu berkualitas.

Penelitian yang lain yaitu penelitian dari Yulius Andre dan Kartikan Gianina Tileng dengan judul Analisis Kualitas *Website* Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance performance Anlaysis* (IPA) secara keseluruhan dapat dilihat bahwa hal-hal yang dianggap dan sudah berjalan dengan baik secara kualitas dari *website* telah jelas, mudah, akurat terpercaya, up-to-date, relevan serta aman bagi pengguna saat mengakses *Website* tersebut.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan yang beralamat di Jalan, Demang Lebar Daun, Ilir Barat I, Palembang Sumatera.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu Observasi, Studi Literatur, Penentuan Sampel, Kuesioner Penelitian dan Uji Validitas dan Reliabilitas. Observasi dilakukan dengan pengumpulan data dan mengamati langsung. Studi Literatur melakukan pencaharian referensi terhadap teori-teori yang mendukung untuk yang diteliti. Penentuan Sampel metode pengambilan sampel yang digunakan peneliti untuk mencari populasi dengan rumus *slovin*. Kuesioner Penelitian sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk pendekatan metode *webqual* untuk mengumpulkan informasi dari responden tentang bagaimana informasi diterima oleh pengguna. Uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui jawaban-jawaban yang diberikan responden dinyatakan valid atau tidak valid.

### 2.3 Metode Analisis Data

Analisis data akan dihitung berdasarkan persepsi dan ekspektasi dari masing-masing variabel sehingga akan menghasilkan angka rata-rata yang diproses menggunakan SPSS yang terdiri dari:

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan. Metode pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana kuesioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dan

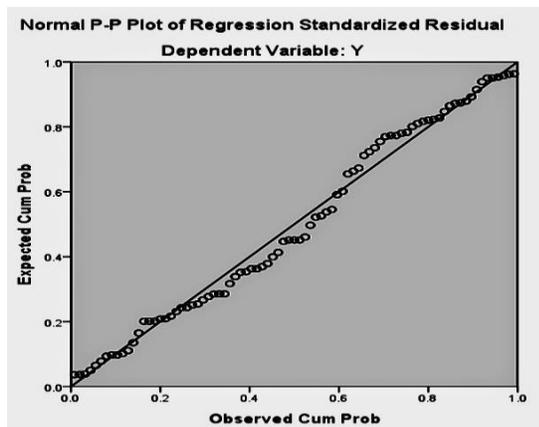
reliable dalam mengukur suatu kualitas yang ada. Uji validitas instrumen yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 29.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Pengujian realibilitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 29.

## 3. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan grafik P-Plot dalam pengujian normalitas. Data dinyatakan terdistribusi normal jika plot data tidak menyebar jauh dari garis lurus diagonal atau lebih tepatnya menyebar di sekitar garis lurus diagonal. Berdasarkan uji normalitas dalam penelitian ini, grafik plot pengujian normalitas dengan hasil bahwa plot data berada di sekitar garis diagonal dan data terdistribusi secara normal. Berikut contoh gambar Uji Normalitas dengan grafik P-Plot:



Gambar 2. Uji Normalitas Grafik P-Plot

## 4. Uji Multikolonieritas

Pengujian *multikolonieritas* pada model regresi dilakukan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi dengan kategori baik yaitu apabila tidak adanya korelasi antara variabel independen. Jika nilai *variance inflation factor* (VIF) kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak mengalami masalah *multikolonieritas* atau

dikatakan bebas dari *multikolonieritas*.

## 5. Uji Heterokedastisitas

Uji Spearman RHO digunakan untuk menguji *heteroskedastisitas* yaitu meregresikan tiap variabel bebas dengan nilai absolut residual. Jika hasil pengujian *heteroskedastisitas* nilai Sig. 2-tailed lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

## 6. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah hubungan antara variabel dependen dengan faktor-faktor yang mempengaruhi variabel independen. regresi linier berganda adalah versi terbaru (pengembangan) dari regresi linier sederhana, variabel independen hanya regresi linier lebih dari satu variabel estimator, Persamaan umumnya adalah  $Y = a + b_1 + b_2 X_1 X_2 + \dots + b_n X_n$ . Variabel Y adalah dependen, dan variabel X adalah independen, (a) adalah konstan (intercept) dan (b) koefisien regresi masing-masing variabel independen. Penggunaan Metode analisis regresi linier berganda memerlukan asumsi statistik klasik yang harus dipenuhi. Tahapan yang dipergunakan dalam mencari nilai analisis regresi linear berganda adalah Pengujian Korelasi Pearson.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Uji Validitas X1

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05%. Item kuesioner dinyatakan valid jika nilai r hitung > r tabel dengan nilai n= 100, maka diperoleh r tabel sebesar 0.195. Artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang ditentukan maka item tersebut dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item tersebut dianggap tidak valid. Pada hasil korelasi dapat disimpulkan pada baris *Pearson Correlations* dari tiap kolom X1 total bahwa korelasi X1.1 memiliki skor sebesar 0,826 , pada korelasi X1.2 memiliki skor sebesar 0,820, pada korelasi X1.3

memiliki skor sebesar 0,773, pada korelasi X1.4 memiliki skor sebesar 0,781, pada korelasi X1.5 memiliki skor sebesar 0,819, pada korelasi X1.6 memiliki skor sebesar 0,843, pada korelasi X1.7 memiliki skor sebesar 0,619, pada korelasi X1.8 memiliki skor sebesar 0,824 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai  $r$  tabel sebesar 0.195. Kesimpulan yang didapat adalah variabel X1 tersebut dinyatakan valid.

### 3.2 Uji Validitas X2

Uji validitas ini menggunakan batasan  $r$  tabel dengan signifikansi 0,05%. Item kuesioner dinyatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>r$  tabel dengan nilai  $n=100$ , maka diperoleh  $r$  tabel sebesar 0.195. Artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang ditentukan maka item tersebut dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item tersebut dianggap tidak valid. Pada hasil korelasi dapat disimpulkan pada baris *Pearson Correlations* dari tiap kolom X2 total bahwa korelasi X2.1 memiliki skor sebesar 0,780, pada korelasi X2.2 memiliki skor sebesar 0,691, pada korelasi X2.3 memiliki skor sebesar 0,785, pada korelasi X2.4 memiliki skor sebesar 0,804, pada korelasi X2.5 memiliki skor sebesar 0,846, pada korelasi X2.6 memiliki skor sebesar 0,812, pada korelasi X2.7 memiliki skor sebesar 0,820 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai  $r$  tabel sebesar 0.195. Kesimpulan yang didapat adalah variabel X2 tersebut dinyatakan valid.

### 3.3 Uji Validitas X3

Uji validitas ini menggunakan batasan  $r$  tabel dengan signifikansi 0,05%. Item kuesioner dinyatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>r$  tabel dengan nilai  $n=100$ , maka diperoleh  $r$  tabel sebesar 0.195. Artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang ditentukan maka item tersebut dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item

tersebut dianggap tidak valid. Pada hasil korelasi dapat disimpulkan pada baris *Pearson Correlations* dari tiap kolom X3 total bahwa korelasi X3.1 memiliki skor sebesar 0,680, pada korelasi X3.2 memiliki skor sebesar 0,847, pada korelasi X3.3 memiliki skor sebesar 0,847, pada korelasi X3.4 memiliki skor sebesar 0,793, pada korelasi X3.5 memiliki skor sebesar 0,835, pada korelasi X3.6 memiliki skor sebesar 0,874, pada korelasi X3.7 memiliki skor sebesar 0,714 jadi total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai  $r$  tabel, nilai  $r$  tabel sebesar 0.195. Kesimpulan yang didapat adalah variabel X3 tersebut dinyatakan valid.

### 3.4 Uji Validitas Y1

Uji validitas ini menggunakan batasan  $r$  tabel dengan signifikansi 0,05%. Item kuesioner dinyatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>r$  tabel dengan nilai  $n=100$ , maka diperoleh  $r$  tabel sebesar 0.195. Artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang ditentukan maka item tersebut dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item tersebut dianggap tidak valid. Pada hasil korelasi dapat disimpulkan pada baris *Pearson Correlations* dari variabel Y1.1 total bahwa korelasi Y1.1 memiliki skor sebesar 1,000 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai  $r$  tabel sebesar 0.195. Kesimpulan yang didapat adalah variabel X3 tersebut dinyatakan valid.

### 3.5 Uji Reliabilitas

Kriteria pengujian uji kehandalan ini dihitung dengan nilai  $r$  hitung  $>r$  tabel dengan tingkat signifikan  $>5\%$  (0,05) maka dinyatakan dengan reliabel, dan sebaliknya jika nilai  $r$  hitung  $<r$  tabel dengan tingkat signifikan  $<5\%$  (0,05) maka pengukur dinyatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

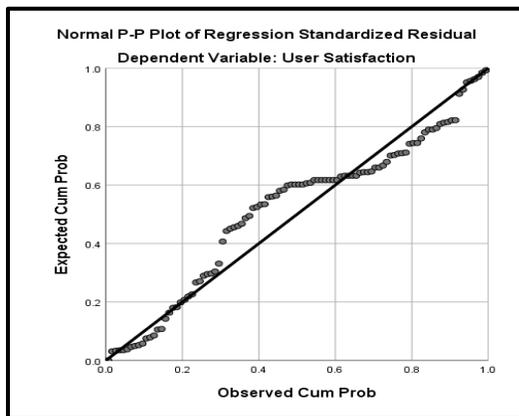
Hasil dari pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* memiliki nilai sebesar 0,966 dengan item pertanyaan sebanyak 23 indikator. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa pengujian ini reliabel.

Dan pada tabel 4.6 diketahui data valid sebanyak 100 populasi.

### 3.6 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Pada hasil perhitungan menggunakan SPSS, penelitian ini menggunakan grafik P-Plot dalam pengujian normalitas. Data akan dinyatakan terdistribusi normal jika P-Plot tidak menyebar jauh dari garis lurus diagonal atau lebih tepatnya yang menyebar disekitar garis lurus diagonal dilihat pada gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dengan menggunakan metode grafik maka dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P-Plot terletak disekitar garis diagonal berarti grafik P-Plot dinyatakan tersebar secara normal.

#### 2. Uji Multikolonieritas Tolerance dan VIF

Pengujian *multikolonieritas* pada model regresi dilakukan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi dengan kategori baik yaitu apabila tidak adanya korelasi antara variabel independen. Jika nilai *variance inflation factor* (VIF) kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak mengalami masalah *multikolonieritas* atau dikatakan bebas dari *multikolonieritas*.

Hasil dari Multikolonieritas bahwa tidak

ada gejala *Multikolonieritas*, jika toleran  $>10,00$ , dari perhitungan peneliti menggunakan SPSS nilai toleran dari variabel (Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan)  $>0.100$  dan begitu juga dengan VIF (*Variance Inflation Factor*)  $>10.00$  maka hasil dari uji multikolonieritas tidak mengalami masalah *Multikolonieritas*.

#### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji *Spearman RHO* digunakan untuk menguji *heterokedastisitas* yaitu dengan mengregresikan tiap-tiap variabel bebas dengan nilai absolut residual. Dan jika hasil pengujian *heterokedastisitas* nilai Sig 2-Tailed lebih besar dari 0,05 maka data *heterokedastisitas* tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya *heterokedastisitas*.

Hasil uji *Spearman RHO* (*Heterokedastisitas*) menunjukkan bahwa variabel bebas *Usability Quality* sebagai variabel X1 dengan nilai signifikan 0,609, *Information Quality* sebagai variabel X2 dengan nilai signifikan 0,722, dan *Service Interaction Quality* sebagai variabel X3 dengan nilai signifikan 0,394, yang memiliki nilai signifikansi 2-tailed lebih dari 0,05 yang artinya dari ketiga variabel bebas tersebut tidak ditemukan masalah *heterokedastisitas* pada model regresi penelitian ini.

### 3.7 Regresi Linier Berganda

#### 1. Analisis Korelasi Pearson

Setelah proses pengujian asumsi klasik yang terdiri dari uji *Normalitas*, *Multikolonieritas*, dan *Heterokedastisitas* kemudian dilanjutkan analisis korelasi. Analisis korelasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan antara variabel yang ada pada penelitian ini antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dan jika nilai signifikansi  $<0,05$  maka berkorelasi jika nilai signifikansi  $>0,05$  maka

tidak berkorelasi.

Hasil dari uji variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y), memiliki nilai signifikansi “0,000” lebih kecil dari “0,05”, maka variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) memiliki hubungan atau korelasi dengan variabel *User Satisfaction* (Y). sedangkan dilihat pada derajat hubungan antar variabel mendapatkan hasil korelasi pearson dengan variabel *Usability Quality* (X1) sebesar “0,785”, *Information Quality* (X2) sebesar “0,795”, *Service Interaction Quality* (X3) sebesar “0,679”. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel memiliki derajat hubungan yang kuat.

## 2. Uji T Parsial

Uji t Parsial ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, berikut perhitungan Uji t Parsial.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- Variabel *Usability Quality* memiliki signifikan kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 dan nilai t hitung  $3,953 > t$  tabel 1,983, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima yang artinya ada pengaruh *Usability Quality* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y).
- Variabel *Information Quality* memiliki signifikan kurang dari 0,05 yaitu sebesar

0,000 dan nilai t hitung  $4,534 > t$  tabel 1,983, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima yang artinya ada pengaruh *Information Quality* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y).

- Variabel *Service Interaction Quality* memiliki signifikan kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,038 dan nilai t hitung 2,107, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima yang artinya ada pengaruh *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y)

## 3. Uji F Simultan

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dengan taraf signifikan yang digunakan 0,05 berikut hasil uji F simultan.

Uji F ini dapat dilihat dari nilai F tabel 2,698. apabila nilai sig.  $< 0,05$  maka nilai variabel X secara simultan terdapat pengaruh terhadap Y. Kesimpulannya adalah variabel X1, X2, X3 bergabung sehingga nilai nya lebih besar dari pada Y.

## 4. SIMPULAN

Menurut penelitian yang sudah saya hitung untuk pengujian menggunakan SPSS 26 untuk mengetahui kualitas *website* JIKN terhadap seberapa berkualitas *website* JIKN terhadap pengguna *website*, ada 4 variabel Kualitas Kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi Layanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y) pada *website* JIKN dan berikut hasil dari spss menurut penulis.

- 1) Uji validitas menggunakan SPSS 26 pada penelitian ini menyatakan bahwa setiap 23 butir pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid karena nilai  $t$  hitung  $>$  dari nilai  $t$  tabel, atau tiap pernyataan pada kuesioner memiliki nilai diatas  $r$  tabel 0,195.
- 2) Uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha pada penelitian ini menyatakan bahwa 23 butir pernyataan adalah sangat reliabel karena memiliki nilai reliabilitas yang lebih tinggi dari 0,80
- 3) Berdasarkan gambar 20 grafik P-Plot dinyatakan terdistribusi secara normal karena grafik P-Plot tidak menyebar jauh dari garis lurus diagonal dan lebih tepatnya menyebar disekitar garis lurus diagonal P-Plot.
- 4) Uji multikolonieritas dan uji heterokedastisitas keduanya memiliki pengaruh terhadap variabel independen dengan dependen, dan multikolonieritas tidak memiliki gejala karena nilai toleran dari variabel lebih besar  $>0,100$  dan heterokedastisitas tidak memiliki gejala karena nilai signifikan lebih dari  $>0,05$
- 5) Berdasarkan pada tabel 4.11, nilai  $t$  hitung (*Usability Quality*) 3,953, (*Information Quality*) 4,534, (*Service Interaction Quality*) 2,107  $<$   $t$  tabel 1,983 bahwa hipotesis pertama, hipotesis kedua, hipotesis ketiga itu diterima karena variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  ada pengaruh terhadap User Satisfaction ( $Y$ ).
- 6) Berdasarkan pada tabel 4.12 nilai  $F$  hitung adalah sebesar 69,186. Dan nilai ini

dibandingkan dengan  $F$  tabel dengan tingkat kepercayaan 0,05 adalah 2,698. Karena  $69,186 > 2,698$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel User Satisfaction. Selain  $F$  hitung, uji  $F$  juga dapat dilakukan dengan melihat kolom signifikansi pada tabel 4.12 Karena nilai pada kolom Sig.  $<$  0,05 maka Usability, Information Quality, dan Service Interaction Interaction secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] Andini, S. N., & Hartati, E. (2018). Analisis Kualitas Website Sumatera Ekspres Palembang Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi*.
- [2] Andre, Y., & Tileng, K. G. (2019). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA).
- [3] Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial management & Data systems*, 103(5), 297-309.
- [4] Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commer. Res.*, 3(3), 114-127. <https://doi.org/10.1080/00223891.2013.770400>.
- [5] Bawono, H. (2019). Crowdsourcing: Arsip, Memori Kolektif, Dan Era Digital. *Jurnal Kearsipan*, 14(2), 137-154.
- [6] Diana, D., & Veronika, N. D. M. (2018). Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Pseudocode*, 5(1), 10-17.
- [7] Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji

- validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.
- [8] Monika, M. S. (2020). *Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UIN Ar-Raniry Menggunakan Metode Webqual 4.0* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- [9] Nugroho, A. A., & Al Ghofari, A. K. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Website UMS Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- [10] Setiawati, L., Aulia, E. S., Johan, R. C., Hadiapurwa, A., & Ardiansah, A. (2022). Studi Analisis Website Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Pendidikan Indonesia dengan Metode WebQual 4.0. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 15(1), 84-97.
- [11] Sudjana, N. (2005). *Metoda Penelitian*. Bandung: Tarsito. Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2019). *The master book of SPSS*. Anak Hebat Indonesia.
- [12] Sutopo, H. B. (2006). Penelitian kuantitatif: Dasar teori dan terapannya dalam penelitian. *Surakarta: Universitas Sebelas Maret*.
- [13] Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran kualitas website badan nasional penanggulangan bencana menggunakan metode webqual 4.0. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 3(1), 31-38.
- [14] Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 12(2), 109-121.