

ANALISIS KUALITAS WEBSITE JD.ID TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Pradita Pusfitaningrum¹, Yesni Malau²

¹ Sistem Informasi, STMIK Nusa Mandiri Jakarta

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas BSI Jakarta

praditapusfita@gmail.com

yesni.ymu@bsi.ac.id

Abstrak—Seiring perkembangan era teknologi di Indonesia yang begitu pesat dan banyaknya perusahaan dagang yang memanfaatkan internet sebagai media penjualan, menjadikan perdagangan elektronik (*e-commerce*) menjadi salah satu tempat belanja yang sangat digemari, kemudahan dalam bertransaksi serta berbelanja lebih efektif dan efisien menjadi salah satu daya tarik bagi pengunjung memilih situs *e-commerce*. Sebagai salah satu situs *e-commerce* yang akan mampu bertahan dan terus berkembang di era persaingan situs *e-commerce* saat ini dan dimasa yang akan datang maka websatie JD.id memerlukan sebuah penilaian yang dilakukan melalui sebuah penelitian. Dalam penelitian ini Penulis menggunakan metode webqual 4.0 dengan melibatkan 60 responden dan 24 butir pertanyaan, berdasarkan data yang didapat dilakukan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS sehingga akan diketahui signifikansi tingkat kepuasan pengguna *website* JD.id terhadap *usability* (Kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *interaction quality* (kualitas Interaksi). Berdasarkan hasil olahan data didapatkan hasil bahwa ditemukan adanya adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* JD.id.

Kata Kunci— Kualitas, website, JD.id, kepuasan pengguna, WebQual 4.0.

I. PENDAHULUAN

JD.id merupakan salah satu situs *e-commerce* yang memanfaatkan *internet* sebagai media dalam mengembangkan proses bisnisnya, melalui *website* JD.id transaksi jual beli dapat dilakukan secara *online*. Banyak hal menguntungkan yang didapat dari transaksi *online* baik dari pihak penjual ataupun pembeli, hal ini lah yang menjadikan *website e-commerce* menjadi media transaksi jual beli yang sangat digemari di era teknologi saat ini. Di Indonesia ada banyak *website e-commerce* yang tersedia, semua *website e-commerce* yang ada akan bersaing dalam merebut hati pengunjung dengan cara terus meningkatkan kualitas dan selalu berupaya memenuhi semua kebutuhan pengunjung. Demikian pula untuk *website* JD.id, agar *website* JD.id mampu

bertahan dan terus berkembang di era persaingan situs *e-commerce* saat ini dan dimasa yang akan datang maka perlu dilakukan penelitian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap kualitas *website* JD.id, mengetahui signifikansi tingkat kepuasan pengguna *website* JD.id terhadap *usability* (kemudahan), *information quality* (kualitas informasi), *interaction quality* (kualitas informasi), sehingga hasil dari penelitian dapat menjadi masukan bagi *website* JD.id guna melakukan peningkatan dalam kualitas *website* untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap *website* JD.id.

Penelitian ini memiliki rumusan hipotesis, yaitu:

- H₀ : Tidak adanya penilaian positif kepuasan pengguna terhadap Kegunaan (*Usability*).
- H₁ : Adanya penilaian positif kepuasan pengguna terhadap Kegunaan (*Usability*).
- H₂ : Tidak Adanya penilaian positif kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi (*information quality*).
- H₃ : Adanya penilaian positif kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi (*information quality*).
- H₄ : Tidak Adanya penilaian positif kepuasan pengguna terhadap kualitas Interaksi (*interaction quality*).
- H₅ : Adanya penilaian positif kepuasan pengguna terhadap kualitas Interaksi (*interaction quality*).

II. KAJIAN LITERATUR

A. Electronic Commerce (E-Commerce)

Cara untuk menjual dan membeli barang-barang dan jasa melalui jaringan *internet* dan mencakup berbagai aspek didefinisikan sebagai *E-commerce* (1)

B. Metode WebQual

Suatu pengukuran untuk mengukur sebuah kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument penelitian yang dikategorikan dalam empat variabel yaitu : *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality*, dan *Overall Impression* disebut dengan *WebQual*. Berikut instrument penelitian yang digunakan dalam *WebQual 4.0* (2)

Tabel I
 Dimensi *WebQual* 4.0

Quality	Descriptio
Usability	
1	I find site easy to learn to operate
2	My interaction with the site is clear and Understandable
3	I find site easy to navigate
4	I find the site easy to use
5	The site has an attractive appearance
6	The design is appropriate to the type of site
7	The site conveys a sense of competency
8	The site creates a positive experience for me
Information Quality	
9	Provides accurate information
10	Provides believable information
11	Provides timely information
12	Provides relevant information
13	Provides easy to understand information
14	Provides information at the right level of detail
15	Present the information in an appropriate
Interaction Quality	
16	Has a good reputation
17	It feels safe to complete transaction
18	My personal information feels secure
19	Creates a sense of personalization
20	Conveys a sense of community
21	Makes it easy to communicate with the organization
22	I feel confident that goods/services will be delivered as promised
Overall impression	

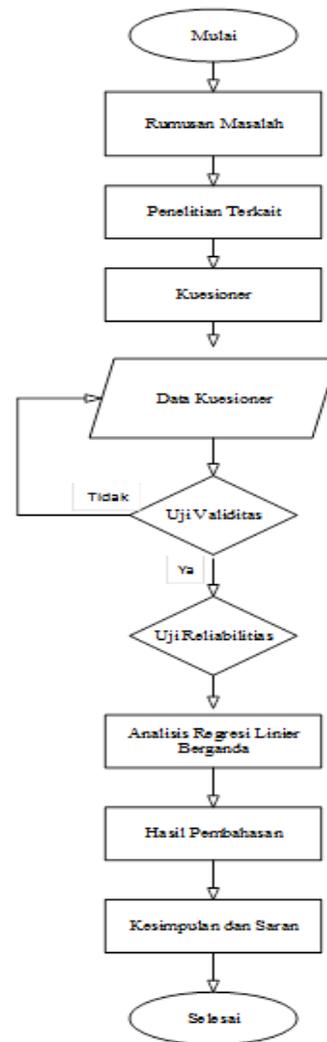
III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis dengan tahapan-tahapan tahapan yang dimulai dari menentukan rumusan masalah kepuasan pengguna terhadap *website* JD.id. setelah itu penulis mempelajari berbagai penelitian sebelumnya sebagai tolak ukur atau acuan untuk menyelesaikannya, selanjutnya penulis membuat sebuah kuesioner dengan mengikuti dimensi *webqual 4.0* dan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan data primer. data hasil kuesioner di uji validitas, uji reliabilitasnya, etelah uji validitas dan reliabilitas maka dapat diuji dengan regresi linier berganda. Setelah mendapatkan hasil pembahasan baru dapat diambil kesimpulan dan saran berdasarkan keseluruhan hasil dari penelitian. Penelitian ini dilakukan penulis dengan tahapan-tahapan seperti pada gambar 1 :

Tabel II
 Variabel Penelitian *Webqual 4.0*

Variabel	Keterangan
X1	Kegunaan (<i>Usability</i>)
X2	Informasi Kualitas (<i>Information Quality</i>)
X3	Interaksi Kualitas (<i>Interaction Quality</i>)
Y	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)



Gambar 1 Tahapan Penelitian

Untuk memperoleh data, penulis menyusun kuesioner berdasarkan instrument *webqual 4.0* dimana terdapat 3 variabel. Dimensi kualitas *website* digunakan sebagai variabel bebas (*Independent*), sedangkan kepuasan pengguna sebagai variabel terkait (*dependent*). Hal ini sebagaimana diilustrasikan pada tabel II dibawah :

B. Teknik Uji Instrumen

Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator dalam bentuk pertanyaan yang terdapat pada kuesioner, seperti Tabel III dibawah ini :

Tabel III
 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	No item
1	Usability	1) Kemudahan 2) Desain 3) Interaksi/Informasi	1,3,4 5,6 2,7,8
2	Information Quality	1) Keakuratan informasi 2) Kejelasan informasi 3) Relevan informasi 4) Kemudahan memahami informasi 5) Memperbarui informasi	9 10,11 12 13 14,15
3	Interaction Quality	1) Reputasi 2) keamanan 3) Rasa personalisasi 4) Rasa komunitas 5) Kemudahan komunikasi 6) kepercayaan layanan	16 17,18 19 20 21 22
4	User Satisfaction	1) kesan keseluruhan	23

Skala pengukuran dalam kuesioner menggunakan skala likert, dengan pilihan kriteria jawaban dan pembobotan skor jawaban, yang terdapat pada tabel IV dibawah ini :

Tabel IV
 Skala Likert

Kode	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

C. Populasi dan Sampel

Pengguna yang telah melakukan berbagai transaksi pada pada *website* JD.id dijadikan sebagai responden untuk mengisi kuesioner yang disebar oleh penulis. Dan karena banyaknya pengguna *website* JD.id dan tidak dapat diketahui secara pasti jumlahnya maka penulis menggunakan sampel *incidental* dengan teknik *nonprobability sampling* yaitu *sampling incidental* dengan rumus *slovin*.

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

Keterangan :

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- E = error level

$$n = \frac{180}{1 + 180(0.1)^2}$$

$$n = \frac{180}{1 + 180(0.01)}$$

$$n = \frac{180}{1 + 1.8}$$

$$n = \frac{180}{2.8}$$

$$n = 60 \text{ responden}$$

Untuk menganalisis kualitas *website* JD.id terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan tingkat kesalahan (*acceptable error*) 10% dari hasil, maka sampel minimum yang dibutuhkan adalah 60 responden.

D. Pengujian Hipotesis

Untuk menganalisis kualitas *website* JD.id terhadap kepuasan pengguna penulis menggunakan variabel *independent* lebih dari satu variabel, yaitu *usability* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Interaction Quality* (X3) maka pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda.

Model persamaan regresi linier bergandanya menganalisis kualitas *website* JD.id terhadap kepuasan pengguna adalah sebagai berikut :

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

Keterangan :

- y = Variabel *dependent*
- a = Konstanta
- b1,b2,b3 = Koefisien Regresi
- x1,x2,x3 = Variabel *independent*

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin diperoleh karakteristik responden yang berpartisipasi dalam menganalisis kualitas *website* JD.id sebagai berikut :

Tabel V
 Jenis Kelamin Responden

	Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Valid	Pria	28	46,7
	Wanita	32	53,3
	Total	60	100

Dari tabel V di atas didapatkan data jenis kelamin responden yang berpartisipasi dalam menganalisis kualitas *website* JD.id, dari jumlah total keseluruhan responden sebanyak 60 responden dengan total persentase 100%,

terdapat 28 responden berjenis kelamin pria dengan persentase sebanyak 46,7%, dan sejumlah 32 responden berjenis kelamin wanita dengan persentase sebanyak 53,3%.

2. Usia

Berdasarkan jenis kelamin diperoleh karakteristik responden yang berpartisipasi dalam menganalisis kualitas *website* JD.id sebagai berikut :

Tabel VI
Usia Responden

	Usia (Tahun)	Frequency	Percent
Valid	18-19 tahun	3	5,0
	20-21 tahun	21	35,0
	22-23 tahun	27	45,0
	24-25 tahun	5	8,3
	>25 tahun	4	6,7
	Total	60	100

Dari tabel VI Usia responden diatas dapat dilihat bahwa terdapat lima kelompok usia responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner untuk menganalisis kualitas *website* JD.id. Dari jumlah total keseluruhan responden sebanyak 60 responden dengan total persentase 100%, didapatkan bahwa Usia responden kelompok 18-19 tahun sejumlah 3 orang responden dengan jumlah persentase 5,0 %. Usia responden kelompok 20-21 tahun sejumlah 21 orang responden dengan jumlah persentase 35 %. Usia responden kelompok 22-23 tahun sejumlah 27 orang responden dengan jumlah persentase 45,0%. Usia responden kelompok 24-25 tahun sejumlah 5 orang responden dengan jumlah persentase 8,3%. Dan Usia responden kelompok >25 tahun sejumlah 4 orang responden dengan jumlah persentase 6,7%

3. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan reponden yang berpartisipasi dalam menganalisis kualitas *website* JD.id diperoleh karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel VII
Pekerjaan Responden

	Pekerjaan	Frequency	Percent
Valid	Karyawan	21	35,0
	Mahasiswa/i	39	65,0
	Total	60	100

Dari tabel VII Usia responden diatas dapat dilihat bahwa terdapat tiga kelompok pekerjaan responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner untuk menganalisis kualitas *website* JD.id. Dari jumlah total keseluruhan responden sebanyak 60 responden dengan

total persentase 100%, didapatkan bahwa responden dengan pekerjaan karyawan sejumlah 21 orang responden dengan jumlah persentase 35,0 %. Responden dengan pekerjaan Mahasiswa sejumlah 39 orang responden dengan jumlah persentase 65,0 %.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Tabel VIII. Hasil Pengujian Validitas dibawah ini dapat dilihat hasil nilai *Corrected Item Total Corelation* dari setiap variabel pertanyaan yang digunakan untuk menganalisis kualitas *website* JD.id.

Tabel VIII
Hasil Pengujian Validitas

Variabel/Item	r hitung	r tabel	Valid/tidak
Variabel Usability			
X1.1	0,651	0,254	Valid
X1.2	0,699	0,254	Valid
X1.3	0,722	0,254	Valid
X1.4	0,638	0,254	Valid
X1.5	0,577	0,254	Valid
X1.6	0,573	0,254	Valid
X1.7	0,531	0,254	Valid
X1.8	0,532	0,254	Valid
Variabel Information Quality			
X2.1	0,556	0,254	Valid
X2.2	0,680	0,254	Valid
X2.3	0,745	0,254	Valid
X2.4	0,639	0,254	Valid
X2.5	0,650	0,254	Valid
X2.6	0,712	0,254	Valid
X2.7	0,669	0,254	Valid
Variabel Interaction Quality			
X3.1	0,664	0,254	Valid
X3.2	0,704	0,254	Valid
X3.3	0,580	0,254	Valid
X3.4	0,678	0,254	Valid
X3.5	0,616	0,254	Valid
X3.6	0,588	0,254	Valid
X3.7	0,725	0,254	Valid
X3.8	0,679	0,254	Valid

Dari tabel VIII. Hasil Pengujian Validitas didapatkan hasil bahwa setiap variabel pertanyaan memiliki nilai r hitung > dari nilai r table (Valid). Dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 0,05 dan N (jumlah responden) = 60 responden. Maka nilai r tabel untuk df = 58 adalah 0,254.

2. Uji Reliabilitas

Tabel IX Hasil Perhitungan Pengujian Reliabilitas dilihat dari hasil uji reliabilitas instrument yang digunakan untuk menganalisis kualitas *website* JD.id berdasarkan *Alpha Cronbach*.

Tabel IX
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Nilai Kriteria	Keterangan
X1	0,862	0,60	Realiabel
X2	0,880	0,60	Realiabel
X3	0,884	0,60	Realiabel
Y	1.000	0,60	Realiabel

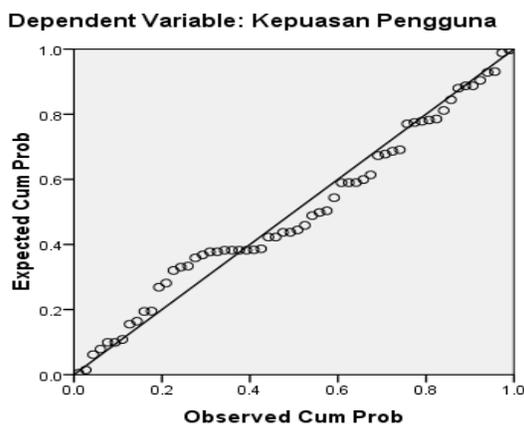
Tabel IX Hasil Perhitungan Pengujian Reliabilitas dilihat bahwa nilai Cronbach Alpha dari usability (X1) sebesar 0,862, information quality (X2) sebesar 0,880, interaction quality (X3) sebesar 0,884, dan kepuasan pengguna (Y) sebesar 1.000, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian reabilitas dinyatakan reliabel.

C. Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi

1. Hasil Uji Normalitas

Analisis Grafik menggunakan P-Plot Regresi

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residuals



Gambar 2 Grafik P-Plot Normalitas Residual

Gambar 2 Grafik P-Plot Normalitas Residual diatas, menunjukkan bahwa titik-titik yang ada pada grafik selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

1) Uji Statistik

Tabel X Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

Nilai Kolmogorov Smirnov	Nilai Signifikan	Nilai Alpha	Keterangan
0,768	0,596	0,05	Normal

Tabel X Hasil Uji Kolmogorov Smirnov diatas, diperoleh nilai Kolmogorov Smirnov sebesar 0,768 dengan tingkat nilai signifikan sebesar 0,596, nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga didapatkan hasil bahwa uji residual berdistribusi normal.

D. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengolahan data untuk menganalisis kualitas website JD.id dilakukan dengan uji heteroskedastisitas dengan metode uji Glejser

Tabel XI Hasil Uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.512	.317		1.616	.112
Usability	.130	.141	.215	.926	.359
Information Quality	-.087	.126	-.163	-.694	.490
Interaction Quality	-.086	.148	-.149	-.582	.563

a. Dependent Variable:

Tabel XI. Hasil Uji Glejser, setelah dilakukan pengujian heteroskedastisitas dengan metode uji Glejser didapatkan hasil nilai signifikansi untuk X1 (variabel usability) adalah 0,359, untuk variabel X2 (Information Quality) nilai signifikansi adalah 0,490 dan untuk variabel X3 (Interaction Quality) nilai signifikansi adalah 0,563, pada pengujian ini didapatkan hasil bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

E. Hasil Uji Autokolerasi

Pengolahan data untuk menganalisis kualitas website JD.id dilakukan dengan uji heteroskedastisitas menggunakan uji Durbin Watson (DW).

Tabel XII Hasil Uji Durbin Watson

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.769 ^a	.592	.570	.49339	1.806

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Usability, Information Quality

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Tabel XII. Hasil Uji Durbin Watson diperoleh nilai DW_{hitung} Sebesar 1.806

Untuk mengetahui apakah terdapat autokorelasi atau tidak, dilakukan perhitungan pada Tabel XIII :

Tabel XIII
Perhitungan Durbin Watson

DW_{hitung}	DL	DU	4-DU
1,806	1,317	1,520	4 - 1,520
			2,48

Berdasarkan Tabel XIII Perhitungan Durbin Watson diatas didapatkan nilai DW_{hitung} sebesar 1,806, Nilai nilai DW_{hitung} tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan nilai DU (1,806 > 1,520) dan nilai DU masih lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai 4-DU yaitu sebesar 2,48 atau 1,520 < 1,806 < 2,48 atau $DU < DW < 4-DU$, hasil diatas menunjukkan tidak terdapat autokorelasi.

F. Hasil Uji Multikolinearitas

Menghitung hasil *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation factor*) untuk menganalisis kualitas *website* JD.id

Tabel XIV
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Usability	.321	3.114
Information Quality	.315	3.174
Interaction Quality	.265	3.769

Hasil perhitungan data pada tabel XIV. hasil uji multikolinearitas didapatkan nilai bahwa variabel X1 (*tolerance usability*) sebesar 0,321 dan VIF pada variabel X1 (*usability*) sebesar 3,114. Nilai Variabel X2 (*tolerance information quality*) sebesar 0,315 dan VIF pada variabel X2 sebesar 3,174, Variabel X3 (nilai *tolerance interaction quality*) sebesar 0,265 dengan nilai VIF sebesar 3,769, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat

multikolinieritas pada variabel independen dalam model regresi.

G. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier bergand, dengan kriteria pengujian yang penulis gunakan adalah jika signifikansi < 0,05, maka H_0 diterima, dan jika signifikansi > 0,05, maka H_0 ditolak

1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

a. Uji T (Parsial)

Tabel XV
Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.133	.490		-.271	.788
Usability	.049	.218	.034	.222	.825
Information Quality	-.043	.195	-.034	-.221	.826
Interaction Quality	1.065	.229	.769	4.641	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Pada t table = $t(\alpha/2; n - k - 1)$ diperoleh nilai yaitu = $t(0,025; 56) = 2,003$

Berdasarkan perhitungan hasil olahan data dengan uji t didapatkan satu variabel *webqual* 4.0 yaitu X3 (variabel *interaction quality*) dengan nilai t hitung sebesar 4,641, nilai tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t table, 4,641 > 2,003, sehingga didapatkan arti bahwa variabel *independent* X3 berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

2. Persamaan Hasil Regresi Linier Berganda

Dengan didapatkannya Hasil dari nilai output tabel uji t diatas, maka untuk model persamaan regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = - 0,133 + 0,049 X1 + (-0,043) X2 + 1,065 X3$$

Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa :

- Konstanta (a) = -0,133, artinya jika *usability* (X1), *information quality* (X2), *interaction quality* (X3), maka kepuasan pengguna (Y) sebesar -0133, namun hal ini tidak menjadi masalah selama asumsi regresi sudah terpenuhi.
- Nilai koefisien regresi *usability* (X1) dengan kepuasan pengguna (Y) yaitu sebesar 0,049 yang artinya bahwa setiap peningkatan adalah positif terhadap keputusan pengguna, sehingga jika *usability* nilainya semakin meningkat maka hal ini juga akan ikut meningkatkan kepuasan pengguna.
- Nilai koefisien regresi *information quality* (X2) dengan kepuasan pengguna (Y) yaitu sebesar -0,043 dapat diartikan bahwa setiap penurunan adalah negatif karena menunjukkan perubahan yang tidak searah, jika dimana

nilainya semakin menurun maka kepuasan pengguna ikut menurun.

- d) Nilai koefisien regresi antara *interaction quality* (X3) dengan kepuasan pengguna (Y) yaitu sebesar 1,065 yang artinya bahwa setiap peningkatan adalah positif. Karena menunjukkan perubahan yang searah, jika dimana *interaction quality* nilainya semakin meningkat maka kepuasan pengguna juga ikut akan meningkat.
- b. Koefisien Determinasi

Tabel XVI
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.592	.570	.49339

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Usability, Information Quality

Tabel XVI Hasil Uji Koefisien Determinasi di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,592, artinya variabel X1, X2, dan X3 secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Y yaitu sebesar 59,2%.

- c. Uji F (Simultan)

Tabel XVII
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.768	3	6.589	27.068	.000 ^a
	Residual	13.632	56	.243		
	Total	33.400	59			

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Usability, Information Quality

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

f tabel dapat ditentukan dengan rumus :

$$df_1 = (k - 1) \quad df_2 = (n - k - 1)$$

$$df_1 = (3 - 1) = 2 \quad df_2 = (60 - 3 - 1) = (57 - 1)$$

$$df = 2; 56 \quad f = 3,16$$

Dari hasil pada tabel XVII Hasil Uji F di atas diperoleh nilai signifikan pada uji F sebesar $0,000 < 0,05$, dan nilai F $27,068 > 3,16$, sehingga dapat diartikan bahwa variabel X1 (*usability*), Variabel X2 (*information quality*) dan variabel X3

(*interaction quality*) secara simultan memiliki pengaruh terhadap Variabel Y (kepuasan pengguna).

H. Hasil Pengujian Hipotesis

Didasarkan pada hasil pengolahan data dengan menggunakan *webqual* 4.0 dan pengolah data statistik SPSS, dalam menganalisis kualitas *website* JD.id terhadap kepuasan pengguna didapatkan hasil bahwa :

1. Pada Variabel X1 yaitu Kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* www.JD.id.

Nilai t hitung untuk variabel X1 (*usability*), memperoleh hasil t_{hitung} yaitu sebesar 0,222 dengan tingkat nilai signifikan sebesar 0,825 maka signifikan pada $\alpha = 5\%$ atau ($p > 0,05$).

Pada variabel *usability* dengan nilai t hitung di atas maka dapat diartikan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, sedangkan pada kolom signifikan lebih besar dari nilai tingkat kesalahan ($0,825 > 0,05$) maka H0 ditolak. Sehingga H0 menunjukkan tidak adanya penilaian positif kepuasan pengguna terhadap variabel Kegunaan (*Usability*) *website* www.JD.id.

2. Pada Variabel X2 yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* www.JD.id.

Nilai t hitung untuk variabel X2 (*Information Quality*), menunjukkan bahwa hasil t_{hitung} sebesar -0,221 dengan tingkat nilai signifikan sebesar 0,826 maka signifikan pada $\alpha = 5\%$ atau ($p > 0,05$).

Pada variabel *Information Quality* dengan nilai t hitung di atas maka H2 ditolak dan H3 diterima. Karena pada kolom signifikan lebih besar dari nilai tingkat kesalahan ($0,826 > 0,05$) maka H2 ditolak. Sehingga H2 menunjukkan tidak adanya penilaian positif kepuasan pengguna terhadap variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) *website* www.JD.id.

3. Pada Variabel X2 yaitu Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* www.JD.id.

Nilai t hitung *Interaction Quality* (X3), menunjukkan bahwa hasil t_{hitung} sebesar 4,641 dengan tingkat nilai signifikan sebesar 0,000 maka signifikan pada $\alpha = 5\%$ atau ($p < 0,05$).

Pada variabel *Interaction Quality* dengan nilai t hitung di atas maka H4 ditolak dan H5 diterima. Karena pada kolom signifikan lebih besar dari nilai tingkat kesalahan ($0,000 < 0,05$) maka H5 diterima. Sehingga H5 menunjukkan adanya penilaian positif kepuasan pengguna

terhadap variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) *website* www.JD.Id.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas *website* JD.id yang telah dilakukan, didapatkan penilaian masyarakat dengan melakukan pengisian kuesioner tentang kualitas *website* JD.id, dan setelah melakukan pengolahan data, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil uji t maka adanya penilaian positif kepuasan pengguna terhadap *Interaction Quality* (X3) hal ini dikuatkan dengan hasil t hitung $< 0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$.
2. Berdasarkan dengan R Square secara langsung sebesar 0,592. Artinya ketiga variabel mampu menjelaskan secara langsung terhadap kepuasan pengguna 59,2%, sedangkan sisanya 40,8% diterangkan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil uji t dan uji f menilai bahwa ketiga variabel *independent* memiliki penilaian positif terhadap variabel *dependent*.
4. Secara umum para pengguna *website* JD.id mudah menggunakannya dari segi Kemudahan (*Usability*) dan pemahaman para pengguna terhadap informasi yang diberikan pihak JD.id, serta pengguna memiliki interaksi yang baik terhadap pihak JD.id atau interaksi terhadap para penjual produk JD.id. Serta para pengguna *website* JD.id menilai secara keseluruhan dari *website* tersebut sudah sangat baik

REFERENSI

- [1] *Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi Dan Kualitas Interaksi Layanan Web E-Commerce Terhadap*

- Keputusan Pembelian Online. Alhasanah, J.U.* Vol. 15 No. 2 Oktober 2014, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).
- [2] *EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-COMMERCE BLIBLI.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia 2016.* Furkonudin, Suryadi and Darmanto. Yogyakarta : STMIK AMIKOM Yogyakarta, 2016, Vols. ISSN 2013-3805.
- [3] Ghozal, I. *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE DENGAN PROGRAM IBM SPSS 23.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- [4] Nugroho, Adi. *E-commerce Memahami Perdagangan Modern di Dunia Maya.* Bandung : Informatika Bandung, 2006.
- [5] *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0.* Sanjaya, Imam. s.l. : Jurnal Penelitian IPTEK KOM 14 (1), 2012.
- [6] Siregar, S. *Metode Penelitian Kuantitatif. (P. F. I. Mandiri, Ed.).* Jakarta : Kencana, 2017.
- [7] Sugiyono. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D.* Bandung : CV ALFABETA, 2016.
- [8] Suyanto and Herman, Asep. *Step by Step Web Design Theory and Practices.* Yogyakarta : Andi, 2009.
- [9] Priyatno, D. *Panduan praktis olah data menggunakan SPSS. (R. I. Utami, Ed.).* Yogyakarta : Penerbit ANDI (Anggota IKAPI, 2017.