

## Metode *Webqual* 4.0 Untuk Mengukur Kualitas *Website Quick Online Booking* PT. Pos Indonesia

Adjat Sudradjat <sup>1\*</sup>, Selviana <sup>2</sup>, Wina Widiati <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Sistem Informasi; Universitas Bina Sarana Informatika, Jl. Kramat Raya No. 98, Kwitang Senen, Jakarta Pusat 10450; e-mail: [adjat.ajt@bsi.ac.id](mailto:adjat.ajt@bsi.ac.id)

<sup>2</sup> Sistem Informasi; STMIK Nusa Mandiri; Jl. Jatiwaringin Raya No. 02, Cipinang Melayu Makasar, Jakarta Timur 13620; e-mail: [selvianna14@gmail.com](mailto:selvianna14@gmail.com)

<sup>3</sup> Sistem Informasi Akuntansi; Universitas Bina Sarana Informatika, Jl. Kramat Raya No. 98, Kwitang Senen, Jakarta Pusat 10450; e-mail: [wina.wnw@bsi.ac.id](mailto:wina.wnw@bsi.ac.id)

\* Korespondensi: e-mail: [adjat@bsi.ac.id](mailto:adjat@bsi.ac.id)

Diterima: 5 November 2020; Review: 12 November 2020; Disetujui: 19 November 2020

Cara sitasi: Sudradjat A, Selviana, Widiati W. 2020. Metode *Webqual* 4.0 Dalam Mengukur Kualitas *Website Quick Online Booking* PT. Pos Indonesia. *Information System for Educators and Professionals*. Vol 5 (1): 21-30.

---

**Abstrak:** *Website Quick Online Booking (QOB)* adalah fasilitas layanan online berbasis web yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia bagi pelanggan yang akan memesan pengiriman paket sebelum mendatangi kantor pos. Pelanggan dapat melakukan input data pengirimannya sendiri pada sistem tersebut, sehingga tidak perlu mengantri terlalu lama di kantor pos. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis pengaruh kualitas website *Quick Online Booking* milik PT. Pos Indonesia dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 berdasarkan dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS Versi 16 dan pengukuran dengan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen (X) yang diteliti yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memiliki pengaruh sebesar 71.1% terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna, sedangkan 28,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti. Pengukuran skala likert juga menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna mendapatkan interpretasi puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa *website Quick Online Booking (QOB)* ini sudah baik.

**Kata Kunci:** *kepuasan pengguna, kualitas website quick online booking, metode webqual 4.0.*

**Abstract:** *Website Quick Online Booking (QOB)* is a web-based online service facility provided by PT. Pos Indonesia for customers who will order package delivery before visiting the post office. Customers can input their own shipping data into the system, so they don't have to queue too long at the post office. This study aims to analyze the influence of the quality of the *Quick Online Booking* website owned by PT. Pos Indonesia using the *Webqual* 4.0 method based on the dimensions of usability quality, information quality, interaction quality, and user satisfaction. The data analysis technique used multiple linear regression with the help of SPSS version 16 software and measurement using a Likert scale. The results showed that the independent variable (X) under study, namely usability quality, information quality, and interaction quality had an effect of 71.1% on the dependent variable (Y), namely user satisfaction, while the other 28.9% were influenced by other factors outside the variable researched. Likert scale measurement also shows that the variables of usability quality, information quality, interaction quality and user satisfaction get a satisfied interpretation, so it can be concluded that the *Quick Online Booking (QOB)* website is good.

**Keywords:** *quick online booking website quality, user satisfaction, webqual 4.0 method.*

## 1. Pendahuluan

Kebutuhan masyarakat modern yang meningkat terhadap jasa pengiriman barang menjadi salah satu kans yang baik bagi para pelaku bisnis ekspedisi, hal ini terlihat dari banyaknya perusahaan yang mengembangkan usahanya pada bidang pengiriman barang. Bukan hanya perusahaan swasta saja, tapi juga perusahaan milik negara PT. Pos Indonesia turut serta dalam pengiriman barang. PT. Pos Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan [1]. Ketatnya persaingan usaha dan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, PT. Pos Indonesia yang sebelumnya hanya menyediakan pelayanan pengiriman surat dan uang saja, termotivasi untuk berkembang lebih maju dengan melayani pengiriman paket barang dengan jangkauan seluruh wilayah Indonesia, bahkan hingga ke luar negeri. Dalam hal pengiriman barang dengan cakupan nasional maupun internasional paket pos adalah layanan yang hemat [2].

Di antara sekian banyak jasa layanan yang tersedia pada PT. Pos Indonesia, terdapat layanan pengiriman yang mempunyai tiga kelebihan, yaitu resi otomatis, *CoD* (*Cash on Delivery*) menggunakan pos giro *mobile* serta ambil paket gratis yaitu pada layanan *Q-COMM* (*Quick Commerce*). Layanan ini memiliki nilai *plus*, karena pengiriman paket bebas antri dengan menggunakan aplikasi *Quick Online Booking (QOB)* yang diakses pada laman <https://qposinaja.posindonesia.co.id>. Petugas pos hanya perlu melakukan verifikasi kode booking yang ditunjukkan oleh pelanggan saat mereka menjemput kiriman atau saat pelanggan datang ke loket kantor pos. Sistem informasi layanan berbasis web yang sudah baik ini belum pernah diukur efektifitas dan efisiensinya, serta tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakannya. Evaluasi terhadap implementasi sistem informasi perlu dilakukan dengan harapan kinerja dan produktifitas individu dan organisasi dapat meningkat lebih baik [3].

Penelitian sesungguhnya merupakan kegiatan penyelidikan yang dilaksanakan secara efektif dan terstruktur dengan maksud untuk mendapatkan pengetahuan yang mempunyai manfaat lebih untuk menjawab pertanyaan atau memecahkan masalah dalam kehidupan sehari-hari [4]. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisa pengaruh kualitas aplikasi QOB terhadap kepuasan pengguna dengan metode *Webqual 4.0*, agar dapat membantu pihak manajemen PT. Pos Indonesia untuk melakukan evaluasi penggunaan aplikasi QOB sebagai sistem layanan online berbasis web. Dengan metode *webqual 4.0*, pengelola web akan terbantu untuk menyesuaikan kualitas web sesuai dengan persepsi pengguna [5]. *Quality Function Deployment (QFD)* menjadi basis konsep metode *webqual*. Dalam pengembangan dan implementasi produk atau jasa, konsep QFD mendasarkan pada suara pelanggan [6].

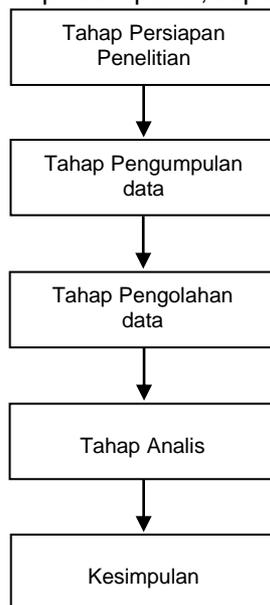
Metode *servqual* yang sudah terbukti banyak dipakai untuk menilai kualitas jasa layanan kemudian dikembangkan menjadi metode *webqual* yang sangat efektif untuk menilai kualitas website bersumber pada persepsi pengguna akhir. Ada dua bagian persepsi pengguna, yaitu aktual (persepsi layanan yang diterima) dan ideal (persepsi layanan yang diinginkan). Tingkat persepsi aktual yang tinggi dan rendahnya kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal menjadi tolok ukur website yang berkualitas [7]. Sejak tahun 1998 *Webqual* sudah mulai dikembangkan dan telah mengalami interaksi perubahan dalam butir pertanyaan dan dimensi, sampai versi terakhir yaitu *Webqual 4.0* [8]. Kualitas sebuah website ditentukan oleh tiga dimensi inti, yaitu dimensi kegunaan, dimensi informasi dan dimensi interaksi, yang bersumber dari berbagai literatur primer dan sekunder [9]. Keseluruhannya merupakan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas website tersebut [10]. Metode *webqual* bisa memberikan hasil nilai yang akurat untuk menguji kualitas sebuah website [11].

## 2. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan secara terstruktur untuk memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhan melalui teknik pengumpulan data. Data yang telah diperoleh dikumpulkan dan dianalisis menggunakan metoda *Webqual 4.0* dengan empat variabel. Dimensi kegunaan, informasi, dan interaksi digunakan sebagai variabel bebas, sedangkan dimensi kepuasan pengguna sebagai variabel terkait [12].

**Tahapan Penelitian**

Tahapan penelitian merupakan langkah-langkah yang dilakukan dari awal sampai akhir, mulai dari tahap persiapan sampai tahap kesimpulan, seperti ditunjukkan pada gambar 1.



Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Gambar 1. Tahapan Penelitian

**Teknik Uji Instrumen**

Tabel 1 menjelaskan instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator dalam bentuk pertanyaan yang terdapat pada kuesioner:

Tabel 1. Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	<i>Usability</i>	1. Kemudahan 2. Desain 3. Interaksi/Informasi
2	<i>Information Quality</i>	1. Keakuratan Informasi 2. Kejelasan Informasi 3. Relevan informasi 4. Kemudahan memahami informasi 5. Memperbarui informasi
3	<i>Interaction/Service Quality</i>	1. Reputasi 2. Keamanan 3. Rasa personalisasi 4. Rasa Komunitas 5. Kemudahan komunikasi 6. Kepercayaan Layanan
4	<i>User Satisfaction</i>	1. Kepuasan Pengguna

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

**Populasi dan Sampel Penelitian**

Penelitian dilakukan dengan jumlah populasi sebanyak 10.000 pengguna di wilayah Jakarta dan sekitarnya yang telah melakukan berbagai transaksi pada website QOB. Sedangkan sampel dari populasi menggunakan teknik *sampling incidental* dengan metode slovin. Tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 10% atau  $\alpha = 0,1$ , sebagaimana rumus 1:

$$n = \frac{N}{(1 + N\alpha^2)} \dots\dots\dots (1)$$

$$n = \frac{N}{(1 + N\alpha^2)} = \frac{10.000}{(1 + 10.000(0,1)^2)} = \frac{10.000}{(1 + 10.000(0,01))}$$

$$n = \frac{10.000}{(1+100)} = \frac{10.000}{101} = 99,00 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ sampel responden.}$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$\alpha$  = Toleransi Ketidakteklian (Margin *Error* dalam persen)

Dari perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 responden.

Untuk menganalisis kualitas *website Quick Online Booking* terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan tingkat kesalahan (*acceptable error*) 10% dari hasil, maka sampel yang dibutuhkan adalah 100 responden.

### Pengujian Hipotesis

Analisis kualitas *website QOB* terhadap kepuasan pengguna dengan lebih dari satu variabel *independent*, yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality*, maka pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda, seperti rumus 2 berikut:

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

$y$  = Variabel dependen yang diteliti

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien regresi

$x_1, x_2, x_3$  = Variabel independen

## 3. Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas

Kuesioner penelitian setiap variabel terdiri atas beberapa pernyataan. Interpretasi untuk melihat hasil validitas yaitu dengan memperhatikan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka dikatakan valid. Untuk jumlah sampel = 100, nilai  $r$  tabel dengan tingkat kepercayaan 0,05 adalah 0,196. Hasil perhitungan korelasi untuk skor setiap butir pernyataan dengan total skor setiap variabel dapat dilihat dalam tabel 2 berikut:

Tabel 2. Kesimpulan Hasil Uji Validitas

Variabel	No.	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Kegunaan ( <i>Usability</i> )	U1	0,825	0,196	Valid
	U2	0,819	0,196	
	U3	0,858	0,196	
	U4	0,754	0,196	
	U5	0,741	0,196	
	U6	0,747	0,196	
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	IQ7	0,824	0,196	Valid
	IQ8	0,751	0,196	
	IQ9	0,801	0,196	
	IQ10	0,813	0,196	
	IQ11	0,766	0,196	
	IQ12	0,733	0,196	
Kualitas Interaksi/Layanan ( <i>Interaction/Service Quality</i> )	SQ14	0,828	0,196	Valid
	SQ15	0,863	0,196	
	SQ16	0,883	0,196	
	SQ17	0,828	0,196	
	SQ18	0,811	0,196	
	SQ19	0,729	0,196	
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	US20	0,763	0,196	Valid
	US21	0,858	0,196	
	US22	0,780	0,196	
	US23	0,736	0,196	
	US24	0,698	0,196	

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian pada tabel 2, terlihat bahwa  $r$ Hitung lebih besar dari  $r$ Tabel yang artinya semua item angket dinyatakan valid dan bisa dijadikan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian yang dilakukan.

**Uji Reabilitas**

Untuk menguji tingkat ketepatan suatu instrumen akurat atau tidak maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Dengan memakai rumus *Cronbach's Alpha*, maka bisa didapatkan reliabilitasnya berdasarkan data kuisisioner yang didapatkan.

Kesimpulan uji reliabilitas data rumus *Cronbach's Alpha* dengan perhitungan aplikasi SPSS yang hasilnya, sebagaimana tabel 3 berikut:

Tabel 3. Kesimpulan Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Kegunaan	0,792	0,60	Reliabel
Kualitas Informasi	0,876	0,60	Reliabel
Kualitas Interaksi	0,795	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,820	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas untuk variabel skor data penelitian dengan menggunakan 100 orang responden, diperoleh nilai reliability statistic (cronbach alpha) masing-masing variabel di atas 0,60. Dengan demikian maka data hasil penelitian yang dilakukan adalah reliabel dan memenuhi syarat kualitas data yang baik dan dapat berlanjut ketahapapan penelitian selanjutnya.

**Uji Asumsi Klasik**

Sebelum dilakukan analisis dengan regresi linear berganda, dilakukan uji persyaratan analisis terlebih dahulu yang disebut uji asumsi klasik, meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas pada tabel 4, melakukan sebuah uji yang menilai sebaran data pada kelompok variabel, apakah berdistribusi normal atau tidak sebaran data tersebut. Hasil uji kolmogorov smirnov didapatkan  $p=0,268$  ( $p>0,05$ ), artinya sebaran data normal.

Tabel 4. Uji Normalisasi

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.65830141
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.071
	Negative	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z		1.002
Asymp. Sig. (2-tailed)		.268
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk membaca dan menemukan apakah model regresi linier yang menghadapi multikolinearitas dapat diperiksa memakai Variance Inflation Factor (VIF) pada tiap-tiap Variabel Independen, yaitu bila Variabel Independen mempunyai nilai VIF >10.00 berarti telah terjadi multikolinearitas, sebagaimana pada tabel 5 berikut.

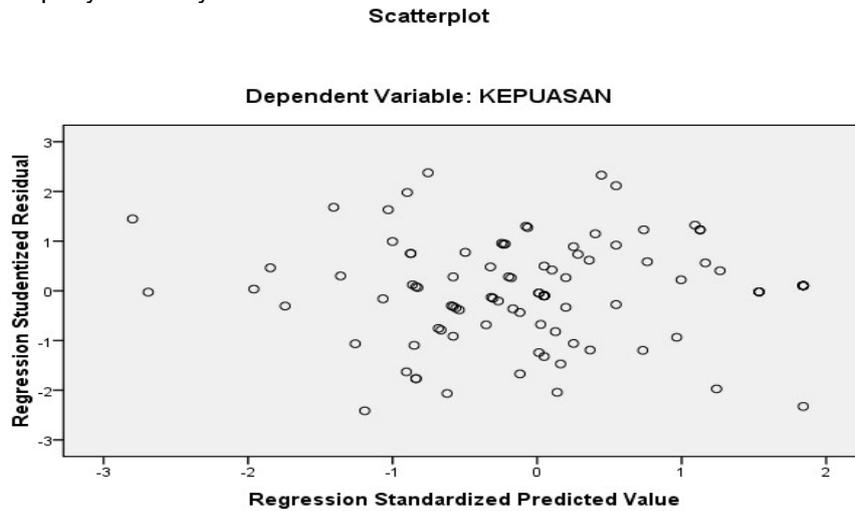
Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KEGUNAAN	.381	2.625
	INFORMASI	.386	2.591
	INTERAKSI	.439	2.278

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

### c. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2 menyimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas, sebab titik penyebaran tidak beraturan di atas maupun di bawah sumbu 0 pada sumbu Y (kepuasan), jadi tidak beraturan titik penyebarannya.



Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

### Uji Regresi Linear Berganda

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negative, dan memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

#### a. Entered atau remove variabel

Tabel 6 menjelaskan tentang variabel penelitian serta metode yang digunakan dalam analisis regresi. Semua variabel dapat dimasukkan ke dalam model regresi.

Tabel 6. *Entered atau Remove Variabel*

Variables Entered/Removed <sup>b</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	INTERAKSI, INFORMASI, KEGUNAAN <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

#### b. Coefficients

Tabel 7 menjelaskan tentang persamaan regresi dan ada tidaknya pengaruh variabel kegunaan, informasi dan interaksi secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna.

Tabel 7. *Coefficients*

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.519	1.226		1.239	.218		
	KEGUNAAN	.296	.074	.356	4.003	.000	.381	2.625
	INFORMASI	.265	.067	.352	3.987	.000	.386	2.591
	INTERAKSI	.172	.063	.225	2.719	.008	.439	2.278

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Pada tabel coefficient diperoleh persamaan regresi linear berganda dapat ditulis dengan rumu 3 berikut:

$$Y = 1,519 + 0,296 X_1 + 0,265 X_2 + 0,172 X_3 \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pengguna
- X<sub>1</sub> = Kualitas Kegunaan
- X<sub>2</sub> = Kualitas Informasi
- X<sub>3</sub> = Kualitas Interaksi

Sehingga dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai a = 1,519 adalah konstanta. Artinya apabila variabel kualitas kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi sama dengan nol, maka kepuasan pengguna (Y) menjadi sebesar 1,519.

Diketahui besarnya koefisien regresi kualitas kegunaan diperoleh 0,296 bernilai positif. Hasil tersebut menunjukkan bahan setiap terjadi peningkatan kualitas kegunaan sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,296 satuan, atau sebaliknya apabila terjadi penurunan kualitas kegunaan sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh penurunan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,296 satuan.

Diketahui besarnya koefisien regresi kualitas informasi diperoleh 0,265 bernilai positif. Hasil tersebut menunjukkan bahan setiap terjadi peningkatan kualitas informasi sebesar satu satuan, maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,265 satuan, atau sebaliknya apabila terjadi penurunan kualitas informasi sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh penurunan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,265 satuan.

Diketahui besarnya koefisien regresi kualitas interaksi diperoleh 0,172 bernilai positif. Hasil tersebut menunjukkan bahan setiap terjadi peningkatan kualitas interaksi sebesar satu satuan, maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,172 satuan, atau sebaliknya apabila terjadi penurunan kualitas interaksi sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh penurunan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,172 satuan.

c. Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 8 menjelaskan tentang analisis untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak.

Tabel 8. Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 <sup>a</sup>	.711	.702	1.684

a. Predictors: (Constant), INTERAKSI, INFORMASI, KEGUNAAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Didapatkan nilai R Square = 0,711 = 71,1% Artinya bahwa variabel independen yang diteliti memiliki pengaruh kontribusi sebesar 71,1% terhadap variabel Y, sedangkan 28,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti.

**Perhitungan Tingkat Kualitas dengan Skala Likert**

Perhitungan kualitas layanan *website Quick Online Booking* (QOB) ini menggunakan pengukuran skala *Likert's Summated Ratin* (LSR), yaitu metode pengukuran sikap (attitude) yang banyak digunakan dalam penelitian sosial karena kesederhanaannya. Manfaat LSR adalah untuk membandingkan distribusi skala dengan skor sikap seseorang, sebagaimana rumus 3 berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b} \dots\dots\dots (4)$$

Keterangan:

- RS = Rentang Skala
- m = Angka tertinggi dalam pengukuran
- n = Angka terendah dalam pengukuran
- b = Banyaknya kelas atau kategori yang dibentuk

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Hasil Rentang skala 0,8, maka berikut adalah skala numeriknya:

Sangat Tidak Puas = 1 s/d 1,8

Tidak Puas = 1,8 s/d 2,6

Kurang Puas = 2,6 s/d 3,4

Puas = 3,4 s/d 4,2

Sangat Puas = > 4,2

Skor : Jumlah total dari masing-masing variabel dikalikan nilai pengukurannya

Rata-rata : Skor dibagi dengan jumlah responden

Tabel 9 berikut ini menjelaskan tentang hasil perhitungan kualitas layanan *website* QOB dengan menggunakan pengukuran skala Likert's Summated Ratin (LSR).

Tabel 9. Hasil Perhitungan kualitas layanan *website* QOB dengan Skala Likert

No	Variabel	Indikator Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	JML	AVG	Interpretasi
1	Kegunaan	<i>Website</i> QOB mudah untuk dioperasikan	130	216	54	2	1	403	4.03	Puas
2		Interaksi dengan <i>Website</i> QOB jelas dan mudah dimengerti	135	224	45	4	0	408	4.08	Puas
3		Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>Website</i> QOB	120	196	72	6	0	388	3.88	Puas
4		Saya merasa <i>Website</i> QOB mudah untuk digunakan	165	196	48	4	0	413	4.13	Puas
5		<i>Website</i> QOB memiliki tampilan yang menarik	175	140	75	6	2	398	3.98	Puas
6		<i>Website</i> QOB memberikan pengalaman positif bagi saya	120	180	90	2	0	392	3.92	Puas
7	Kualitas Informasi	<i>Website</i> QOB menyediakan informasi yang akurat	115	212	63	6	0	396	3.96	Puas
8		<i>Website</i> QOB memberikan informasi yang dapat dipercaya	140	196	60	6	0	402	4.02	Puas
9		<i>Website</i> QOB menyediakan informasi yang tepat waktu	115	208	69	4	0	396	3.96	Puas
10		<i>Website</i> QOB menyediakan informasi yang relevan	145	176	75	4	0	400	4.00	Puas
11		<i>Website</i> QOB menyediakan informasi yang dimengerti	140	212	51	2	1	406	4.06	Puas
12		<i>Website</i> QOB memberikan informasi pada tingkatan yang tepat dan terperinci	110	216	63	6	0	395	3.95	Puas
13		<i>Website</i> QOB menyajikan informasi dalam yang sesuai	135	212	54	4	0	405	4.05	Puas
14		<i>Website</i> QOB memiliki reputasi yang baik	135	156	90	8	0	389	3.89	Puas
15		Saya merasa aman untuk melakukan interaksi di <i>Website</i> QOB	120	184	75	10	0	389	3.89	Puas
16		Kualitas Interaksi	Saya merasa aman melakukan interaksi di <i>Website</i> QOB	110	160	96	12	0	378	3.78
17	<i>Website</i> QOB memberikan ruang untuk personalisasi		110	204	75	4	0	393	3.93	Puas
18	<i>Website</i> QOB memberikan ruang untuk komunitas		80	188	96	10	0	374	3.74	Puas
19	Kepuasan Pengguna	<i>Website</i> QOB memberikan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (perusahaan)	125	192	72	6	0	395	3.95	Puas
20		Saya menyukai tampilan <i>Website</i> QOB ini	195	128	75	4	1	398	3.98	Puas
21		Saya menyukai pelayanan yang ada pada <i>Website</i> QOB ini	150	196	63	0	0	409	4.09	Puas
22		Saya senang bertransaksi pada <i>Website</i> QOB ini	105	176	96	6	0	383	3.83	Puas
23		Saya tidak menunggu lama ketika masuk ke <i>Website</i> QOB	135	156	84	12	0	387	3.87	Puas
24		<i>Website</i> QOB ini bisa diakses dengan menggunakan Gadget apapun	180	196	45	0	0	421	4.21	Sangat Puas

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan data perhitungan diatas, diketahui bahwa untuk variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi mendapat 100% interpretasi "Puas". Sedangkan untuk variabel kepuasan pengguna, 80 % mendapat interpretasi "Puas" dan 20 % mendapat interpretasi "Sangat Puas".

Sehingga tingkat kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna dari *website Quick Online Booking* (QOB) ini sudah sangat baik.

### Hasil Analisa

Hasil Analisa merupakan kesimpulan dari hasil keseluruhan penelitian, sebagai berikut: a) Pada hasil analisis pengaruh *website* QOB terhadap kepuasan pengguna maka dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan yaitu:  $Y = 1,519 + 0,296 X_1 + 0,265 X_2 + 0,172 X_3$ . b) Berdasarkan koefisien determinasi Didapatkan nilai  $R^2 = 0,711 = 71,1\%$  Artinya bahwa variabel independen yang diteliti memiliki pengaruh kontribusi sebesar 71,1% terhadap variabel Y, sedangkan 28,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti. c) Hasil analisis memaparkan uji kelinieran F test didapat nilai F hitung sebesar 78.704 dengan probabilitas 0.000. karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengguna *website Quick Online Booking* (QOB) atau dapat dikatakan bahwa semua variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. d) Hasil analisis menunjukkan nilai variabel kegunaan t hitung > t tabel (4.003>1,984) dan Sig. = 0,000 (sig<0,05), variabel informasi t hitung > t tabel (3,987>1,984) dan Sig. = 0,000 (sig<0,05), dan variabel interaksi t hitung > t tabel (2,719>1,984) dan Sig. = 0,008 (sig<0,05). Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya bahwa terdapat pengaruh (secara parsial) antara kegunaan kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna. Indikator yang paling signifikan pengaruhnya dalam setiap variabel adalah: *Usability* (kegunaan) yaitu "Saya merasa *Website* QOB mudah untuk digunakan" (Pertanyaan 4); *Information Quality* (kualitas Informasi) yaitu "*Website* QOB menyediakan informasi yang mudah dimengerti" (Pertanyaan 5); *Interaction Quality* (kualitas interaksi) yaitu "*Website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi (perusahaan)" (Pertanyaan 6); *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) yaitu "*Website* QOB ini bisa diakses dengan menggunakan Gadget apapun" (Pertanyaan 5).

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan mengenai analisis pengukuran kualitas *website Quick Online Booking* (QOB) menggunakan metode webqual 4.0. terhadap kepuasan pengguna, bahwa Variabel independen (X) yang diteliti yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 71.1% terhadap variabel dependen (Y) yaitu *user satisfaction* (kepuasan pengguna), sedangkan 28,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti. Pada pengukuran Skala likert bahwa variabel kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna mendapatkan interpretasi puas serta tingkat pengukuran dari *website Quick Online Booking* (QOB) ini sudah baik. Kelebihan dari penelitian ini adalah bahwa metode webqual 4.0. mampu menganalisis permasalahan persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal) yang dihadapi oleh PT. Pos Indonesia dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website Quick Online Booking* (QOB) dari segi Kualitas Kegunaan, Informasi, dan Interaksi sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan perusahaan segera dapat memperbaiki kekurangan untuk perkembangan selanjutnya dari sistem *website* tersebut. Sedangkan kekurangan dari penelitian ini adalah bahwa penelitian ini hanya berfokus pada persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan saja tanpa memberikan gambaran seberapa penting atribut tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan.

### Referensi

- [1] R. A. Mahessya, L. Mardianti, and S. Rini, "Pemodelan Dan Simulasi Sistem Antrian Pelayanan Pelanggan Menggunakan Metode Monte Carlo Pada Pt Pos Indonesia (Persero) Padang," *J. Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 1, pp. 15–24, 2017, doi: <https://doi.org/10.33060/JIK/2017/Vol6.Iss1.41>.

- [2] T. K. Aini, "Kinerja PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pengiriman Paket Pos di Kota Pekanbaru)," vol. 4, no. 2, pp. 1–15, 2017, [Online]. Available: <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/15397>.
- [3] K. Yuliana, "Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan MClean Untuk Evaluasi Sistem Informasi Pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Divisi Regional VI Semarang," *Infokam*, vol. XII, no. II, pp. 13–23, 2016, [Online]. Available: <http://amikjtc.com/jurnal/index.php/jurnal/article/view/104/96>.
- [4] M. Fiqih and Y. Kusnadi, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Dosen Berprestasi Dengan Metode Simple Additive Weighting," *Inf. Syst. Educ. Prof.*, vol. 2, no. 1, pp. 41–50, 2017, [Online]. Available: <http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/ISBI/article/view/686/571>.
- [5] D. Fauziah and D. A. N. Wulandari, "Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.com Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Webqual 4.0," *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jitk/article/view/345/302>.
- [6] M. I. Rifani Ihsan, M. Rezki, and D. P. Alamsyah, "Pengaruh Kualitas Website Pada Keputusan Pembelian Pada Situs Shopee Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Indones. J. Comput. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 1, pp. 14–20, 2019, [Online]. Available: [http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijcit/article/view/4990/pdf\\_1](http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijcit/article/view/4990/pdf_1).
- [7] A. Al Baiti, Suprpto, and A. Rachmadi, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 9, pp. 885–892, 2017, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/273/120>.
- [8] F. Rohman and D. Kurniawan, "Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 31–38, 2017, [Online]. Available: <https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jitk/article/view/334/292>.
- [9] S. Hartini, "Metode Webqual pada Analisis Layanan Website PPBD Online Kabupaten Bekasi," *Inf. Syst. Educ. Prof.*, vol. 1, no. 1, pp. 35–41, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/ISBI/article/view/168/252>.
- [10] N. Agustina, "Kualitas Layanan Website E-Commerce Lazada.co.id Menggunakan Teknik Pengukuran WebQual," *Inf. Syst. Educ. Prof.*, vol. 1, no. 1, pp. 42–54, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/ISBI/article/view/171/253>.
- [11] A. T. Kusumo, "Kualitas Layanan Website BSI Career Center Dengan Metode Webqual," *Inf. Manag. Educ. Ans Prof.*, vol. 2, no. 2, pp. 109–118, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/IMBI/article/view/798>.
- [12] N. Nofirman, N. Jalinus, and D. Irfan, "Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0," *INVOTEK J. Inov. Vokasional dan Teknol.*, vol. 19, no. 1, pp. 129–137, 2019, doi: 10.24036/invotek.v19i1.369.