

## **Analisa kepuasan pengguna terhadap Aplikasi ThatQuiz dengan Metode WebQual 4.0**

### ***Analysis of user satisfaction with the ThatQuiz Application using the WebQual 4.0 method***

**Hairun Anisyah<sup>1\*</sup>**  
**Tata Sutabri<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Magister Komputer, Universitas Bina Darma, Indonesia  
<sup>1</sup>anisyahbidar@gmail.com , <sup>2</sup>tata.sutabri@gmail.com

#### **\*Penulis Korespondensi:**

Hairun Anisyah  
Hairunannisyah51@guru.smk.belajar.id

#### **Riwayat Artikel:**

Diterima : 13 Desember 2022  
Direview : 3 Maret 2023  
Disetujui : 8 Maret 2023  
Terbit : 30 Juni 2023

#### **Abstrak**

SMKN 5 Palembang merupakan sekolah yang telah mulai memanfaatkan teknologi informasi dalam proses KBM nya, hal ini dapat dilihat dari telah diterapkannya *e-learning* sebagai media pendukung dalam kegiatan KBM. Selain dari *e-learning* tersebut, dalam proses kegiatan evaluasi atau ujian sekolah, beberapa guru telah menerapkan sistem ujian berbasis teknologi informasi yakni dengan aplikasi *thatQuiz* yang dapat diakses melalui internet baik dengan PC ataupun perangkat *handphone*. Untuk mengukur kualitas sebuah sistem atau website apakah dapat dikatakan baik atau belum dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Metode *webqual* merupakan salah satu metode yang tepat dan banyak digunakan dalam mengukur kualitas sebuah sistem. Cara kerja metode dilihat berdasarkan hasil olahan data kuisinoner yang merupakan pendapat dari para pengguna yang disusun berdasarkan 4 variabel penting yaitu pada aspek penggunaan, kualitas informasinya, kualitas interaksi sistem dan pengguna serta kualitas secara umum sistem tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil dari analisa kepuasan pengguna menggunakan aplikasi *ThatQuiz* menggunakan metode *Webqual*. Hasil yang diperoleh nantinya adalah jawaban dari hipotesa sementara yang penulis hasilkan. Hasil nya adalah variabel *information* ada pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan, walaupun pengaruh nya berfek kecil, variabel *interactive* ada pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan, dengan efek sedang sesuai dengan uji F.

**Kata Kunci: Kepuasan, Webqual, Siswa, ThatQuiz**

#### **Abstract**

*SMKN 5 Palembang is a school that has begun to utilize information technology in its teaching and learning process, this can be seen from the implementation of e-learning as a supporting medium in teaching and learning activities. Apart from the e-learning, in the process of evaluation or school exams, several teachers have implemented an information technology-based exam system, namely the application thatQuiz which can be accessed via the internet either with a PC or mobile device. To measure the quality of a system or website whether it can be said to be good or not can be seen from the level of user satisfaction with the system. The webqual method is one of the most appropriate methods and is widely used in measuring the quality of a system. The way the method works is seen based on the processed results of the questionnaire data which is the opinion of the users which is compiled based on 4 important variables, namely the aspects of use, the quality of the information, the quality of system and user interaction and the general quality of the system. The purpose of this research is to get the results from the analysis of user satisfaction using the*

*ThatQuiz application using the Webqual method. The results obtained later are the answers to the temporary hypotheses that the authors produce. The result is that the information variable has a significant positive effect on satisfaction, although the effect is small, the interactive variable has a significant positive effect on satisfaction, with a moderate effect according to the F test.*

**Keywords:** *Satisfaction, Webqual, Students, ThatQuiz*

---

## 1. Pendahuluan

Di era sekarang ini, khususnya didunia pendidikan banyak sekali aplikasi atau sistem yang dapat membantu mempermudah proses pendidikan dan pengajaran baik itu yang dapat dimanfaatkan oleh pendidik atau guru hingga siswa. Hal ini dimulai sejak dikembangkannya metode pembelajaran jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi yang biasa dikenal dengan *e-Learning*. *Elektronic Learrning* atau pembelajaran berbasis elektronik telah mampu mengubah pola pembelajaran yang dahulunya hanya dapat dilakukan di ruang belajar atau kelas dan sekarang dapat dilakukan dimanapun tanpa adanya batasan geografis[1].

Sejalan dengan hal tersebut, pengembangan pengembangan aplikasi lain yang digunakan untuk proses belajar semakin massif dan berkembang salah satunya juga digunakan untuk kegiatan evaluasi atau ujian. Kemudahan yang diberikan oleh aplikasi ini telah memberikan suatu manfaat yang baik untuk proses pembelajaran siswa, dimana siswa dapat lebih mandiri dan berkembang dalam proses pengayaan ilmu yang diperoleh dimana hal ini dapat terlihat adanya perubahan dimana sekarang ini siswa menjadi pusat pembelajaran sedangkan guru dan mentor lebih berperan sebagai fasilitator dari proses KBM[2].

SMK Negeri 5 Palembang sejak 2 tahun belakangan ini telah mulai memanfaatkan teknologi informasi dalam proses KBM nya, hal ini dapat dilihat dari telah diterapkannya *e-learning* sebagai media pendukung dalam kegiatan KBM. Selain dari *e-learning* tersebut, dalam proses kegiatan evaluasi atau ujian sekolah, beberapa guru telah menerapkan sistem ujian berbasis teknologi informasi yakni dengan aplikasi *ThatQuiz* yang dapat diakses melalui internet baik dengan PC ataupun perangkat *handphone*.

Aplikasi *ThatQuiz* merupakan layanan gratis yang dapat diimplementasikan oleh guru dan siswa untuk melakukan evaluasi atau ujian secara daring. aplikasi ini disajikan secara sederhana dan mudah dalam pengoperasiaanya. Selain itu juga *ThatQuiz* dapat digunakan untuk berbagai jenis soal atau pertanyaan baik dalam bentuk uraian atau pilihan ganda. Hal ini tentu akan menghasilkan efektifitas dan efisiensi bagi guru ataupun siswa dalam melakukan evaluasi belajar. Walaupun demikian efektifitas aplikasi tersebut tidaklah cukup apabila seiring sejalan dengan kinerja yang baik dari aplikasi yang digunakan. Salah satu faktor keberhasilan aplikasi dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengguna dalam pelayanan yang diberikan untuk menghasilkan[3], efektivitas dan efisiensi khususnya bagi aplikasi *ThatQuiz*.

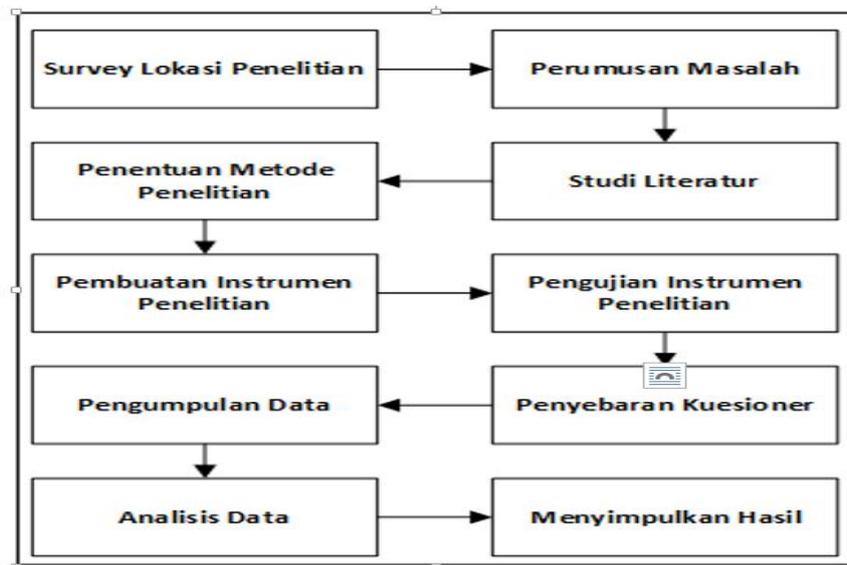
Kualitas sebuah sistem atau website sangat erat kaitannya dan berdampak kepuasan pengguna.[4]. Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut dapat menggunakan metode *webqual*. Metode *webqual* adalah suatu cara yang telah banyak dimanfaatkan oleh instansi untuk mengasilkan ukuran kualitas sebuah website/aplikasi[5]. Metode *Webqual* bekerja berdasarkan 4 variabel penting yaitu dari kualitas kegunaan, kualitas informasi yang disajikan dan kualitas interaksi sistem dan pengguna serta kualitas secara umum dalam sebuah sistem[6].

Pada penelitian sebelumnya [7] penggunaan metode *webqual* dapat mengukur semua dimensi yang ada sehingga mendapatkan hasil yang dominan sehingga hasil yang dominan tersebut menciptakan kepuasan pengguna. Penelitian lain juga dilakukan oleh [8] dari hasil penelitiannya bahwa metode *webqual* dapat menghasilkan hasil yang memiliki hubungan antara

dimensi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kepuasan penggunaan aplikasi *ThatQuiz* menggunakan metode *Webqual*.

## 2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini disusun berdasarkan beberapa tahapan atau langkah-langkah penelitian yang dijadikan oleh penulis sebagai rujukan pelaksanaan penelitian hal ini sesuai dengan gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Alur Penelitian

### Observasi Penelitian

Observasi ini terletak di SMK N 5 Palembang.

### Perumusan Masalah

Dalam perumusan masalah ini, dilakukan guna untuk mendapatkan sesuatu permasalahan yang terjadi di SMK N 5 terkait perihal penggunaan aplikasi *ThatQuiz* yang mana menjadi pertanyaan tentang kepuasan siswa dalam penggunaan aplikasi tersebut.

### Studi Literatur

Melakukan studi literatur atau tinjauan literatur. Pada tahapan ini penulis melakukan kajian mengenai referensi yang akan digunakan untuk mendukung hasil penelitian terutama mengenai pemanfaatan metode *webqual* 4.0 sebagai alat ukur kualitas aplikasi / *website*

### Penentuan Metode Penelitian

Metode penelitian ini melakukan metode analisis deskriptif yang mana penulis melakukan tahapan seperti survey, eksperimen, existing data, observasi, serta menganalisis isi.

### Pembuatan Instrumen Penelitian

Selanjutnya adalah melakukan penyusunan atau pembuatan instrumen penelitian. Instrumen penelitian menggunakan kuisisioner yang terdiri dari 4 jawaban berdasarkan skala likert dengan range nilai 1 - 4. Untuk daftar pertanyaan disusun berdasarkan Variabel yang dimiliki pada metode *webqual*.

### Pengujian Instrumen Penelitian

Kegiatan ini dilakukan untuk melihat kehandalan dan kelayakan instrument penelitian yang digunakan dengan menguji validitas, realibilitas, nilai  $f$  dan  $r$  serta hasil hipotesis.

### Penyebaran Kuisisioner

Dalam penyebaran kuisisioner penulis melakukan sampel terdahulu, dalam hal ini penulis melakukan pendekatan teknik simple random sampling karena siswa SMK Negeri 5 Palembang di tempat penelitian memiliki kesempatan yang sama dalam menggunakan aplikasi *ThatQuiz*.

### Pengumpulan Data

Instrumen yang telah disusun selanjutnya disebarkan ke seluruh responden yang merupakan siswa dan guru di SMK N 5 Palembang. Penyebaran dilakukan dengan 2 cara yaitu menggunakan kertas dan menggunakan google form

### Analisis Data

Terakhir adalah melakukan hasil analisa terhadap kuisisioner yang telah diisi oleh seluruh responden penelitian guna membuktikan hipotesis penelitian terhadap kepuasan pengguna atas pemanfaatan aplikasi *ThatQuiz* [9].

### Variabel Penelitian

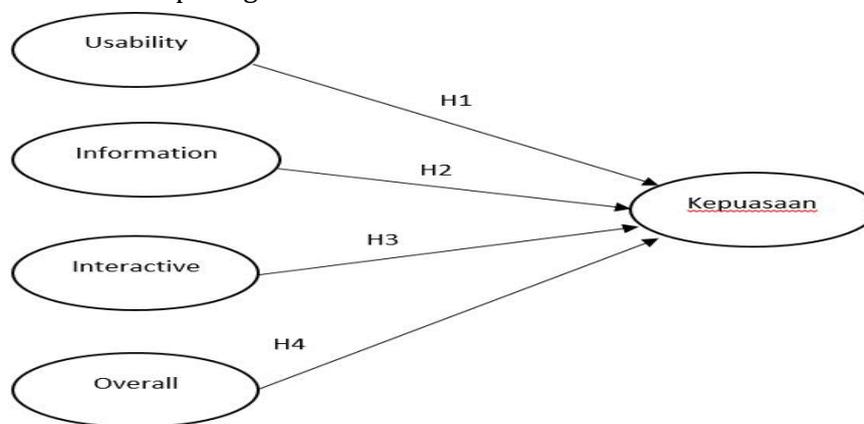
Pengoperasian Variabel dilakukan untuk menghindari penafsiran yang salah serta menjabarkan maksud dari variabel penelitian. Hasil tahapan terlihat pada tabel 1 :

**Tabel 1.** Variabel Penelitian

No	Variabel / Dimensi	Indikator	Skala
1	<i>Usability</i>	(U1) Aplikasi <i>ThatQuiz</i> mudah untuk digunakan.	<i>Likert</i>
		(U2) Aplikasi <i>ThatQuiz</i> mudah untuk dipahami.	<i>Likert</i>
		(U3) Aplikasi <i>ThatQuiz</i> mudah dipahami cara pengoperasiannya.	<i>Likert</i>
		(U4) Aplikasi <i>ThatQuiz</i> mudah diingat cara pengoperasiannya.	<i>Likert</i>
		(U5) Aplikasi <i>ThatQuiz</i> sudah tepat dengan kegunaan yang diinginkan.	<i>Likert</i>
2	Information	(IQ1) <i>tools</i> yang terletak pada tampilan <i>ThatQuiz</i> mudah untuk dipelajari	<i>Likert</i>
		(IQ2) Sistem menampilkan informasi secara cepat ketika di operasikan atau di klik.	<i>Likert</i>
		(IQ3) Pada <i>ThatQuiz</i> tidak ada menu yang error	<i>Likert</i>
		(IQ4) Kesulitan ketika saat mengunggah file tugas ke dalam <i>ThatQuiz</i> .	<i>Likert</i>
		(IQ5) Saat ingin mengirim file tugas ke <i>ThatQuiz</i> , anda tidak lupa untuk menekan Turn in.	<i>Likert</i>
3	Interaction	(IQ6) Materi belajar dan tugas dapat disampaikan dengan baik ke peserta didik.	<i>Likert</i>
		(C1) Anda langsung memahami tanpa adanya intruksi tertulis dari aplikasi ini.	<i>Likert</i>
		(C2) Penggunaan aplikasi ini cukup efektif dalam dalam pembelajaran daring.	<i>Likert</i>
		(C3) Dapat menunjang kegiatan praktikum anda	<i>Likert</i>
		(C4) Anda merasa nyaman belajar daring dengan menggunakan aplikasi ini.	<i>Likert</i>
4	Overall	(C5) Aplikasi <i>ThatQuiz</i> sangat ringan untuk digunakan.	<i>Likert</i>
		(O1) Apakah aplikasi <i>thatquiz</i> memberikan kegunaan, informasi dan interaction secara keseluruhan	<i>Likert</i>

### Kerangka Hipotesa

Dalam melakukan pengujian pada penelitian ini, peneliti menerapkan beberapa indikator yang mana nantinya, indikator tersebut di buat sebuah kerangka model[10]. Model kerangka hipotesa pada penelitian ini terlihat pada gambar 2.



**Gambar 1.** Kerangka Hipotesa

Dari gambar diatas dapat dijelaskan hipotesa sementara penelitian ini adalah :

H1 : Adanya penilaian yang positif kepuasan siswa terhadap *usability* pada aplikasi *ThatQuiz*

H2 : Adanya penilaian yang positif kepuasan siswa terhadap *information* pada aplikasi *ThatQuiz*

H3 : Adanya penilaian yang negatif kepuasan siswa terhadap *interactive* pada aplikasi *ThatQuiz*

H4 : Adanya penilaian yang positif kepuasan siswa terhadap *overall* pada aplikasi *ThatQuiz*

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Populasi dan Sampel

Untuk penentuan sampling, dalam tahapan ini data yang didapatkan oleh penulis yaitu jumlah seluruh siswa di SMK yang mana jumlah tersebut merupakan populasi. Jumlah populasi ini sebanyak 1000 siswa yang terdiri dari 28 kelas, dikarenakan itu penulis melakukan teknik sampel untuk menentukan berapa jumlah sampel yang akan di jadikan sebagai penelitian. Sampel yang didapatkan sebanyak 100 siswa yang nantinya akan menjadi koresponden.

#### Analisa Data

Langkah ini membutuhkan proses analisis data dengan menggunakan keempat indikator yang sudah ada pada *WebQual* 4 dan 100 koresponden yang mengisi kuisisioner. Langkah ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik deskriptif dengan *tools* aplikasi *SmartPLS* 3.0 yang mana hasil ini untuk mendapatkan nilai mean dan median. Penilaian dari hasil Mean dan median terlihat pada tabel 2 di bawah ini :

**Tabel 2.** Statistik Deskriptif

	No.	Missing	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness
UQ1	1.0	0	3.790	4.0	2.0	5.0	0.668	0.326	-0.340
UQ2	2.0	0	3.610	4.0	2.0	5.0	0.677	-0.243	0.082
UQ3	3.0	0	3.670	4.0	2.0	5.0	0.664	-0.283	0.078
UQ4	4.0	0	3.660	4.0	2.0	5.0	0.724	-0.282	-0.016
UQ5	5.0	0	3.580	4.0	2.0	5.0	0.710	-0.283	0.138
IQ1	6.0	0	3.590	4.0	2.0	5.0	0.665	-0.455	0.492
IQ2	7.0	0	3.640	4.0	2.0	5.0	0.686	-0.407	0.235

IQ3	8.0	0	3.720	4.0	2.0	5.0	0.634	-0.311	0.077
IQ4	9.0	0	3.740	4.0	2.0	5.0	0.702	0.089	-0.289
IQ5	10	0	3.630	4.0	2.0	5.0	0.688	-0.123	-0.107
IQ6	11.0	0	3.670	4.0	2.0	5.0	0.633	-0.394	0.172
C1	12.0	0	3.620	4.0	2.0	5.0	0.704	-0.102	-0.175
C2	13.0	0	3.680	4.0	2.0	5.0	0.691	-0.211	-0.027
C3	14.0	0	3.600	4.0	2.0	5.0	0.693	-0.310	0.183
C4	15.0	0	3.650	4.0	2.0	5.0	0.669	-0.520	0.348
C5	16.0	0	3.700	4.0	2.0	5.0	0.686	-0.359	0.095
O	17.0	0	3.740	4.0	2.0	5.0	0.687	-0.040	-0.169
KP1	18.0	0	3.560	4.0	2.0	5.0	0.753	-0.331	0.078
KP2	19.0	0	3.640	4.0	2.0	5.0	0.686	-0.248	0.046
KP3	20	0	3.730	4.0	2.0	5.0	0.691	-0.351	0.050
KP4	21.0		3.660	4.0	3.0	5.0	0.681	-0.753	0.555

### Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk melihat besaran tingkat kelayakan kuisisioner sebelum di sebarakan kepada responden. Proses pengujian validitas dilakukan menggunakan SmartPLS 3.0 dan hasilnya terlihat pada tabel 3:

**Tabel 3.** Uji Validitas

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
C1 <- Interactive	0.636	0.633	0.093	6.849	0
C2 <- Interactive	0.775	0.763	0.067	11.535	0
C3 <- Interactive	0.857	0.853	0.042	20.588	0
C4 <- Interactive	0.758	0.751	0.067	11.286	0
C5 <- Interactive	0.818	0.819	0.034	23.842	0
IQ1 <- Information	0.836	0.829	0.088	9.497	0
IQ2 <- Information	0.768	0.757	0.090	8.493	0
IQ3 <- Information	0.775	0.757	0.099	7.817	0
IQ4 <- Information	0.601	0.575	0.137	4.387	0
IQ5 <- Information	0.704	0.685	0.103	6.815	0
IQ6 <- Information	0.603	0.594	0.127	4.740	0
KP1 <- Kepuasan	0.852	0.849	0.026	32.415	0
KP2 <- Kepuasan	0.699	0.692	0.089	7.879	0
KP3 <- Kepuasan	0.775	0.767	0.072	10.699	0
<b>KP4 &lt;- Kepuasan</b>	<b>-0.126</b>	<b>-0.113</b>	<b>0.181</b>	<b>0.695</b>	<b>0.488</b>
O <- Overall	1.000	1.000	0		
UQ1 <- Usability	0.690	0.666	0.121	5.704	0
UQ2 <- Usability	0.829	0.814	0.067	12.414	0
UQ3 <- Usability	0.834	0.821	0.056	14.781	0
UQ4 <- Usability	0.806	0.803	0.053	15.289	0

Hasil uji validitas terhadap kuisisioner yang telah disebarakan adalah > 0.70 hal in imengartikan bahwa hubungan antara dimensi dengan konstruksi yang diukur adalah tinggi. Hal ini mengartikan bahwa variabel yang dipakai memiliki hubungan yang tinggi dengan konstruk, dan

nilai P value dari setiap indikator bernilai kurang dari 0.05 yang mana artinya dikatakan valid jika uji validitas yang mempunyai nilai 0.70 atau minimal 0.60[11][12]. Di karenakan tabel 2 diatas masih terdapat nilai di bawah minimal yaitu 0.60, maka penulis melakukan perulangan kembali menggunakan aplikasi smartpls dengan cara menghilangkan nilai yang di bawah 0.60.

**Tabel 4.** Uji Validitas

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
C1 <- Interactive	0.633	0.629	0.095	6.675	0
C2 <- Interactive	0.775	0.767	0.067	11.537	0
C3 <- Interactive	0.857	0.853	0.038	22.320	0
C4 <- Interactive	0.760	0.752	0.066	11.541	0
C5 <- Interactive	0.819	0.819	0.036	22.436	0
IQ1 <- Information	0.836	0.834	0.038	21.775	0
IQ2 <- Information	0.769	0.763	0.066	11.582	0
IQ3 <- Information	0.775	0.763	0.082	9.466	0
IQ4 <- Information	0.604	0.570	0.141	4.269	0
IQ5 <- Information	0.702	0.685	0.088	7.952	0
IQ6 <- Information	0.601	0.591	0.105	5.709	0
KP1 <- Kepuasan	0.850	0.850	0.028	30.552	0
KP2 <- Kepuasan	0.699	0.695	0.088	7.945	0
KP3 <- Kepuasan	0.777	0.770	0.068	11.473	0
O <- Overall	1.000	1.000	0		
UQ1 <- Usability	0.691	0.669	0.117	5.931	0
UQ2 <- Usability	0.831	0.814	0.071	11.710	0
UQ3 <- Usability	0.834	0.821	0.054	15.363	0
UQ4 <- Usability	0.805	0.807	0.043	18.727	0
UQ5 <- Usability	0.657	0.654	0.095	6.894	0

### Uji Realibilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan bertujuan untuk menghitung layak atau tidaknya kuisioner disebarkan ke responden penelitian. Pengujian dilakukan dengan teknik *Cronbach's Alpha* :

**Tabel 5.** Uji Validitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Antar Muka	0.844	0.855	0.895	0.681
Kualitas Informasi	0.846	0.86	0.896	0.683
Kualitas Interaksi layanan	0.781	0.825	0.871	0.693
Kualitas Kegunaan	0.832	0.862	0.886	0.663
Kualitas Pengguna	0.724	0.744	0.828	0.548
Kualitas Antar Muka	0.844	0.855	0.895	0.681
Kualitas Informasi	0.846	0.86	0.896	0.683

Dari tabel 5 diatas dapat dijelaskan bahwa Nilai *composite reliability coefficient* wajib memiliki nilai yang sama atau lebih besar dari 0.7 dan nilai alpha cronbach minimal 0.6

## Uji F

Pada uji F ini bertujuan menguji hasil data yang sudah diolah menggunakan *smartpls* sehingga nantinya hasil yang didapatkan untuk mengetahui apakah ada atau tidak adanya suatu indikator yang mempunyai pengaruh yang bersamaan [15][16] [17].

**Tabel 6. Uji F**

Information	Interactive	Kepuasan	Overall	Usability	Keterangan
Information		0.005			Efek Kecil
Interactive		0.174			Efek Sedang
Kepuasan					
Overall		0.113			Efek Sedang

## Hasil Uji Hipotesa

Hasil uji hipotesa menjelaskan bagaimana hubungan antar indikator dengan dimensi variabel yang terkait, maka tahap berikutnya dilakukan adalah menguji hasil hipotesa yang dibuat sebelumnya. Hasil dari pengujian hipotesa dapat dilihat pada tabel 7 di bawah ini :

**Tabel 7. Hasil Uji Hipotesa**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Information -> Kepuasan	0.074	0.090	0.113	0.654	0.513
Interactive -> Kepuasan	0.367	0.368	0.083	4.428	0
Overall -> Kepuasan	0.282	0.279	0.113	2.507	0.012
Usability -> Kepuasan	0.180	0.180	0.104	1.735	0.083

Pada hasil uji hipotesa diatas nilai information -> Kepuasan adalah 0.074, yang mana berarti hasilnya lebih besar dari alpha 0,05, maka dapat diartikan variabel information ada pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan, walaupun pengaruh nya berfek kecil sesuai dengan uji F Dalam hal ini berarti untuk variabel sudah cocok dengan hipotesa yang kita buat sebelumnya. Nilai interactive -> Kepuasan adalah 0,367, ini berarti hasilnya juga lebih besar dari alpha 0,05, maka dapat diartikan variabel interactive ada pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan, dengan efek sedang sesuai dengan uji F. Begitu juga dengan yang lain.

## 4. Penutup

Berdasarkan hasil uji hipotesa penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai information -> Kepuasan memiliki nilai 0.074, artinya terdapat pengaruh yang signifikan positif antara variabel kualitas informasi terhadap aspek kepuasan pengguna walaupun pengaruh nya memiliki efek yang kecil berdasarkan uji F. Nilai interactive -> Kepuasan adalah 0,367, artinya terdapat pengaruh yang signifikan positif antara variabel kualitas Layanan Interaksi terhadap aspek kepuasan pengguna walaupun pengaruh nya memiliki efek yang sedang berdasarkan uji F. Nilai Overall -> Kepuasan adalah 0,282, artinya terdapat pengaruh yang signifikan positif antara variabel kualitas keseluruhan sistem terhadap aspek kepuasan pengguna walaupun pengaruh nya memiliki efek yang kecil berdasarkan uji F. Nilai Usability -> Kepuasan adalah 0,180, artinya terdapat pengaruh yang signifikan positif antara variabel kualitas penggunaan terhadap aspek kepuasan pengguna walaupun pengaruh nya memiliki efek yang kecil berdasarkan uji F. Dari penelitian ini juga peneliti menyarankan agar penelitian ini dapat di uji juga dengan tambahan metode kepuasan lainnya, seperti IPA atau SerQual yang mana hasil dari metode ini berupa gap dari kepuasan pengguna.

## 5. Referensi

- [1] S. Anshori, "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Media Pembelajaran," *Civ. J. Ilmu Pendidik. PKn dan Sos. Budaya*, vol. 2, no. 1, hal. 88–100, 2019.
- [2] Y. Erwin, Y. Arafat, dan D. Wardiah, "Pemanfaatan Information and Communications Technology Sebagai Sumber Belajar Di Era Digital," *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)*, vol. 6, no. 1, hal. 325–334, 2020.
- [3] A. Hafiz, "Mengukur Kualitas Website Dengan Pendekatan Webqual 4.0 Modifikasi," *1Magister Tek. Inform. IBI Darmajaya*, hal. 443–457, 2017.
- [4] P. Metode, W. Terhadap, A. Manik, I. Salamah, dan E. Susanti, "Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya the Impact of Webqual 4 . 0 Method Towards User," *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*, hal. 477–484, 2017.
- [5] A. Pratama, A. S. Larasati, dan A. Wulansari, "Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 3, no. 3, hal. 519–533, 2021.
- [6] K. Syahputri, I. Rizkya, I. Siregar, dan O. C. Syardhi, "Analysis of website service quality with webqual 4.0 integration method," *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, vol. 1122, no. 1, hal. 012035, 2021.
- [7] A. Nurhadi, N. Yunita, A. Mukhayaroh, dan A. Sahirudin, "Implementation Of Webqual 4.0 For Measuring The Quality Of Baznas.Go.Id Website For User Satisfaction," *SinkrOn*, vol. 3, no. 2, hal. 260, 2019.
- [8] W. Warjiyono dan C. M. Hellyana, "Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 2, hal. 139, 2018.
- [9] A. Kurniawan, G. Prabowo, dan T. Falahudin, "Media Pembelajaran Berbasis Google Classroom," *Auto Tech J. Pendidik. Tek. Otomotif Univ. Muhammadiyah Purworejo*, vol. 15, no. 2, hal. 97–108, 2020.
- [10] I. Habiba dan G. Wijaya, "Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Paradig. - J. Komput. dan Inform.*, vol. 24, no. 1, hal. 29–36, 2022.
- [11] Y. Primadasa, E. Endang Etriyanti, dan V. Amalia, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Sistem Portal Akademik Menggunakan Metode Technology Acceptance Model," *CogITo Smart J.*, vol. 8, no. 1, hal. 161–170, 2022.
- [12] R. N. Putri, L. Widajanti, dan S. A. Nugraheni, "Hubungan Citra Tubuh dan Pengetahuan Gizi Seimbang dengan Pemilihan Makanan Remaja Putri Usia 15-19 Tahun di Kota Semarang," *Media Kesehat. Masy. Indones.*, vol. 20, no. 3, hal. 193–199, 2021.
- [13] T. Tukino, "Analisis Kualitas Layanan Website Sikmb Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada Badan Pengusahaan (Bp) Batam)," *Klik - Kumpul. J. Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 1, hal. 1, 2019.
- [14] F. D. Bahiyyah dan U. B. Wibowo, "Analisis Kualitas Layanan Akademik Madrasah Dengan Metode Servqual Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan," *Kelola J. Manaj. Pendidik.*, vol. 6, no. 1, hal. 1–10, 2019.
- [15] D. R. Indah, "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa," *J. Manaj. dan Keuang. Unsam*, vol. 5, no. 2, hal. 545–554, 2016.
- [16] B. A. Stefany, F. M. Wibowo, dan C. Wiguna, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM)," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 3, no. 1, hal. 172–184, 2021.
- [17] Y. Primadasa, A. Y. Saputra, dan H. Juliansa, "Penerapan Metode Technology Acceptance Model Terhadap Faktor Kepercayaan dan Risiko Dalam Penggunaan Aplikasi Fintech," *CogITo Smart J.*, vol. 7, no. 2, hal. 290–304, 2021.