



Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0

Devi Saputra¹, Pareza Alam Jusia², Rudolf Sinaga³, Syaquila Dinata⁴, Euis Oktapiani⁵

¹⁻⁵ Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: ¹Devisaputra@gmail.com, ²parezaalam@gmail.com, ³rudolfverdinan@gmail.com, ⁴qilladnta25@gmail.com, ⁵euisoktapiani0@gmail.com

Alamat: Jalan Jendral Sudirman, Thehok, Jambi 36138.

*Penulis Korespondensi: Devisaputra@gmail.com

Abstract. Website Accessible Jambi City Population and Civil Registry Service <https://disdukcapil.jambikota.go.id>. The problem with the Jambi City Population and Civil Registry Service website is that not all information is available, especially on the Profile menu there is a Media Information sub-menu, Data menu and Facilities and Infrastructure menu. On the Information Media sub-menu, there is a Demographic Data sub-menu, where the contents of the sub-menu are still empty, preventing users from obtaining information. On the Public Facilities and Infrastructure menu from the sub menu, the data cannot be accessed so that it makes users unable to get information. And in the appearance of the Jambi City Population and Civil Registry Service, when accessed via Google Chrome, the appearance is disorganized, so users have to open the website using a laptop/PC to get a website display that is orderly and easy for users to understand. Quality measurement is carried out based on user satisfaction point of view in order to improve the quality of service to the community and make optimal use of the website. In analyzing user satisfaction website DUKCAPIL Jambi using the webqual 4.0 method, there are 4 variables, namely usability (usability), information quality (information quality), interaction quality (interaction quality), and user satisfaction (user satisfaction) and using the software (software) SPSS. Of the 3 hypotheses proposed, all hypotheses were accepted in this study.

Keywords: Analysis, quality, Website Of Department And Civil Registration Of Jambi City, User Satisfaction, Webqual 4.0 Method.

Abstrak. Website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi yang dapat diakses <https://disdukcapil.jambikota.go.id>. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi memiliki web yang dimana tidak semua informasi terseedia, khususnya pada menu profil terdapat sub Menu Media Informasi, Menu Data & Prasarana. Pada sub menu Media Informasi terdapat sub Menu Data Demografi yang mana isi dari sub menu tersebut masih kosong sehingga membuat pengguna tidak bisa mendapatkan informasi. Pada menu sarana & prasarana umum dari sub menu tersebut datanya belum bisa diakses sehingga membuat pengguna tidak bisa mendapatkan informasi . Dan pada tampilan pada google chrome tampilannya kurang teratur sehingga membuat pengguna harus membuka website tersebut dengan menggunakan Laptop/Pc. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna agar dapat meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat dan memanfaatkan website tersebut secara optimal. Dalam menganalisis kepuasan pengguna website DUKCAPIL Jambi dengan menggunakan metode webqual 4.0 terdapat 4 variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) serta menggunakan perangkat lunak (*software*) SPSS. Dari 3 hipotesis yang di ajukan semua hipotesis dinyatakan **diterima** dalam penelitian ini yaitu Hipotesis 1: *Usability Terhadap User Satisfaction*, Hipotesis 2 : *Information Quality Terhadap User Satisfaction*, Hipotesis 3 : *Interaction Quality Terhadap User Satisfaction* Karena Ketiga Hipotesis Memiliki Nilai SIG Di Bawah Atau < Dari 0,05,

Kata kunci: Analisis, kualitas, Website Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Kepuasan Pengguna, Webqual 4.0.

1. LATAR BELAKANG

Website dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan suatu informasi, gambar gerak, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik itu bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian pada bangunan yang saling terkait di mana setiap masing-masing dihubungkan dengan link (Monita & Yadi, 2021).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukaan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberikan kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa “kelahiran, pengakuan, perkawinan, dan kematian”. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi sudah memiliki website resmi yang beralamat di <https://disdukcapil.jambikota.go.id>.

Tidak hanya itu, pelaksanaan layanan berbasis website juga butuh dukungan dengan terdapatnya tingkat kualitas layanan yang baik kepada penggunanya, namun juga kualitas dari layanan yang disediakan juga ialah hal yang sangat berarti untuk meyakinkan para pengguna untuk senantiasa memakai layanan yang diberikan. Kualitas layanan menjadi suatu yang sangat berarti khususnya masyarakat berhadapan dengan para pengguna yang menuntut ataupun memerlukan kesempurnaan dari layanan yang diberikan. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap website adalah dengan cara melakukan analisis kualitas layanan terhadap website tersebut (Andriyanto et al., 2021).

Terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan pada website Dinas khususnya pada menu Profil terdapat sub menu Media Informasi, menu Data dan menu Sarana dan Prasarana. Pada sub menu Media Informasi terdapat sub menu Data Demografi yang mana isi dari sub menu tersebut masih kosong sehingga membuat pengguna tidak bisa mendapatkan informasi. Untuk itu maka perlu dilakukan analisis kualitas layanan terhadap website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi dalam menentukan apa yang sebenarnya dibutuhkan atau diharapkan oleh pengguna dan juga persepsi langsung atau kinerja layanan yang dirasakan oleh pengguna website tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka dari itu penelitian ini mengambil objek penelitian pada website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, untuk mengetahui apakah website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau belum. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna agar dapat meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat dan memanfaatkan website tersebut secara optimal (Baiti et al., 2017). Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 yang disusun berdasarkan empat variabel (dimensi) kualitas yakni

kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Salamah et al., 2020).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan topik “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Menggunakan Metode WebquaL 4.0”

2. METODE PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Adapun kerangka kerja penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang ingin dianalisis pada objek penelitian. Penentuan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian juga akan ditentukan pada tahapan ini. Dalam penelitian ini, penulis menentukan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sebagai objek penelitian yang akan diteliti, dengan fokus penelitian pada analisis untuk mendapatkan gambaran akan kualitas website apakah telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak. Metode yang akan digunakan adalah metode Webqual 4.0

Studi Literatur

Pada tahap ini, penulis mempelajari dan memahami teori-teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Teori-teori ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dan referensi lainnya

Konseptual Model

Pada tahap ini, penulis mengembangkan model atau instrumen penelitian yang akan digunakan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data. Pengembangan model penelitian dilakukan terlebih dahulu dengan melakukan perancangan konstruk berdasarkan WebQual 4.0

Pengumpulan Data

Pada tahap ini, penulis melakukan pengumpulan data yang relevan dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan metode penelitian lapangan, pengamatan, dan menyebarkan kuesioner.

Hasil Dan Pembahasan

Pada tahap ini, penulis telah mendapatkan hasil dari kegiatan analisis yang dilakukan pada tahap sebelumnya. Hasil analisis akan dijabarkan secara mendetail melalui tabel-tabel dan

hasil perhitungan rumus untuk dapat menggambarkan kualitas website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi secara lengkap

Pembuatan Laporan

Pada tahap ini, penulis akan membuat laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Laporan ini mencakup hasil analisis dari data-data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan metode penelitian observasi serta hasil analisis angket yang telah disebar dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Agar kuesioner yang digunakan layak untuk dihitung maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sari & Sukardi, 2020).

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi Operasional Variabel penelitian yang telah ditentukan akan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan kuesioner yang akan dijawab oleh responden. Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dari metode webqual 4.0: Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*InformationQuality*), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*), dan Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) (Nugroho & Sari, 2016).

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator
Kualitas Kegunaan (<i>usability</i>) (X1) (I. Purwandani) (Purwandani & Syamsiah, 2021)	1. Mudah digunakan (X1.1)
	2. Mudah dimengerti (X1.2)
	3. Mudah ditelusuri (X1.3)
	4. Mudah digunakan (X1.4)
	5. Sangat Menarik (X1.5)
	6. Desain Situs (X1.6)
	7. Memberi Pengalaman Positif (X1.7)
Kualitas Kegunaan (<i>usability</i>) (X1) (I. Purwandani) (Purwandani & Syamsiah, 2021)	1. Mudah digunakan (X1.1)
	2. Mudah dimengerti (X1.2)
	3. Mudah ditelusuri (X1.3)
	4. Mudah digunakan (X1.4)
	5. Sangat Menarik (X1.5)
	6. Desain Situs (X1.6)
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) (X2)	7. Memberi Pengalaman Positif (X1.7)
	1. Informasi yang akurat (X2.1)
	2. Informasi yang bisa dipercaya (X2.2)
	3. Informasi yang tepat waktu (X2.3)
	4. Informasi yang relevan (X2.4)

(I. Purwandani)
(Purwandani & Syamsiah,
2021)

5. Informasi yang mudah dimengerti (X2.5)
6. Informasi yang detail/terperinci (X2.6)
7. Kesesuaian desain (X2.7)

Kualitas Interaksi
(*Interaction Quality*) (X3)
(Munandar) (Munandar,
2019)

1. Reputasi yang bagus (X3.1)
2. Rasa aman transaksi (X3.2)
3. Kepercayaan menyimpan informasi (X3.3)
4. Rasa personalisasi (X3.4)
5. *Website* diakses dengan cepat (X3.5)
6. Kebermanfaatan informasi (X3.6)
7. Memberi masukan (X3.7)

Kepuasan Pengguna
(*Customer Satisfaction*) (Y)
(Munandar) (Munandar,
2019)

1. Rasa suka dengan website (Y1.1)
2. Rasa suka dengan layanan website (Y1.2)
3. Kesenangan bertransaksi (Y1.3)
4. Website diakses dengan cepat (Y1.4)
5. Pengalaman dengan *website* (Y1.5)
6. Kebermanfaatan informasi (Y1.6)
7. Kemudahan mengakses (Y1.7)

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi untuk meneliti kualitas layanan pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu dua bulan, yaitu Desember 2022 sampai dengan Januari 2023.

Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan kumpulan dari keseluruhan objek yang akan diukur dalam penelitian (Tulodo & Solichin, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna website <http://disdukcapil.jambikota.go.id>.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan menggunakan sampling acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Populasi dalam penelitian ini yaitu Masyarakat Kota Jambi sebagai pengguna website DUKCAPIL, dan diketahui pengambilan sampel peneliti menggunakan rumus Slovin (Rachman, 2018).

$$n = \frac{N}{1+Ne} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian

Apabila dilakukan perhitungan rumus, maka jumlah minimum yang di peroleh adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne} = \frac{3.083}{1 + 3.083(0,05^2)} = \frac{3.083}{1 + 3.083(0,0025)} = \frac{3.083}{8.7075} = 354,0$$

Dalam penelitian ini yang akan menjadi sampel merupakan pengguna dari website yang diteliti, yaitu sebanyak 354 sampel (orang).

Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer. Data yang diambil berasal dari buku, makalah, jurnal, data–data penelitian terdahulu (Autoridad, 2021).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen Penelitian

Variabel yang terbentuk dalam penelitian ini terdiri dari 4 buah variabel yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction* dan *user satisfaction* Website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi. Dengan demikian variabel dalam penelitian ini dapat disebut sebagai variabel bebas dan variabel terikat. Berikut juga indikator penelitian dapat dilihat pada tabel 2.

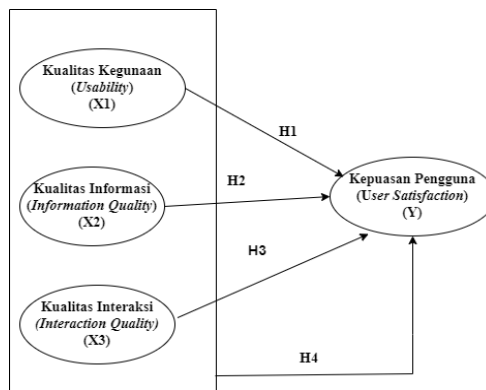
Tabel 2. Indikator Penelitian

Variabel	Indikator
Kualitas Kegunaan (<i>usability</i>) (X1), (M. Afriansyah et. Al) (Afriansyah et al., 2022)	1. Mudah digunakan (X1.1) 2. Mudah dimengerti (X1.2) 3. Mudah ditelusuri (X1.3) 4. Mudah digunakan (X1.4) 5. Sangat Menarik (X1.5) 6. Desain Situs (X1.6) 7. Memberi Pengalaman Positif (X1.7)
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) (X2), (M. Afriansyah et. Al) (Afriansyah et al., 2022)	1. Informasi yang akurat (X2.1) 2. Informasi yang bisa dipercaya (X2.2) 3. Informasi yang tepat waktu (X2.3) 4. Informasi yang relevan (X2.4) 5. Informasi yang mudah dimengerti (X2.5) 6. Informasi yang detail/terperinci (X2.6) 7. Kesesuaian desain (X2.7)
Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>) (X3), (M. Afriansyah et. Al) (Afriansyah et al., 2022)	1. Reputasi yang bagus (X3.1) 2. Rasa aman transaksi (X3.2) 3. Kepercayaan menyimpan informasi (X3.3) 4. Rasa personalisasi (X3.4) 5. <i>Website</i> diakses dengan cepat (X3.5) 6. Kebermanfaatan informasi (X3.6) 7. Memberi masukan (X3.7)
Kepuasan Pengguna (<i>Customer Satisfaction</i>) (Y),	1. Rasa suka dengan website (Y1.1) 2. Rasa suka dengan layanan website (Y1.2) 3. Kesenangan bertransaksi (Y1.3)

Variabel	Indikator
(M. Afriansyah et. Al)	4. Website diakses dengan cepat (Y1.4)
(Afriansyah et al., 2022)	5. Pengalaman dengan <i>website</i> (Y1.5)
	6. Kebermanfaatan informasi (Y1.6)
	7. Kemudahan mengakses (Y1.7)

Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau pernyataan sementara yang digunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan dalam penelitian. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Hipotesis Penelitian Webqual 4.0 (Studi et al., 2020)

Berdasarkan gambar 1, hipotesis yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1 : Kegunaan (*Usability*) (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*) (Y).
2. H2 : Kualitas informasi (*Information Quality*) (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).
3. H3 : Kualitas interaksi (*Interaction Quality*) (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).
4. H4 : Kegunaan (*Usability*), Kualitas informasi (*Information quality*), Kualitas interaksi (*Interaction Quality*) (X), berpengaruh positif secara bersama dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).

Tahap Analisis

Tujuan dari tahapan analisis yaitu untuk melafalkan dan mengambil manfaat dari data yang sudah ada.

Uji Validitas

Uji validitas dinyatakan nilai signifikansi jika nilai signifikansi > 0.05 maka instrumen valid. Kemudian uji validitas bisa memakai *Person Correlation* (Habibah, 2016).

Tabel 3. Rangkuman Uji Validitas Kegunaan (*Usability*)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.521	0.1041	Valid
X1.2	0.599	0.1041	Valid
X1.3	0.621	0.1041	Valid
X1.4	0.482	0.1041	Valid
X1.5	0.618	0.1041	Valid
X1.6	0.636	0.1041	Valid
X1.7	0.554	0.1041	Valid

Tabel 4. Rangkuman Uji Validitas Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X2.1	0.537	0.1041	Valid
X2.2	0.649	0.1041	Valid
X2.3	0.658	0.1041	Valid
X2.4	0.682	0.1041	Valid
X2.5	0.657	0.1041	Valid
X2.6	0.578	0.1041	Valid
X2.7	0.568	0.1041	Valid

Tabel 5. Rangkuman Uji Validitas Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X3.1	0.546	0.1041	Valid
X3.2	0.680	0.1041	Valid
X3.3	0.644	0.1041	Valid
X3.4	0.638	0.1041	Valid
X3.5	0.684	0.1041	Valid
X3.6	0.583	0.1041	Valid
X3.7	0.635	0.1041	Valid

Tabel 6. Rangkuman Nilai Uji Validitas Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y1.1	0.583	0.1041	Valid
Y1.2	0.645	0.1041	Valid
Y1.3	0.676	0.1041	Valid
Y1.4	0.692	0.1041	Valid
Y1.5	0.647	0.1041	Valid
Y1.6	0.630	0.1041	Valid
Y1.7	0.591	0.1041	Valid

Uji Reliabilitas

Teknik yang dipakai untuk melakukan uji reliabilitas yaitu Cronbach's Alpha. Pengukuran reliabilitas hanya dilakukan jika semua item valid. Asas mengambil ketentuan, Cronbach's Alpha > 0.60 reliable dan Cronbach's Alpha < 0.60 tidak reliable (Tukino, 2019).

Tabel 7. Rangkuman Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kegunaan (<i>Usability</i>) (X1)	0,662 > 0,60	Reliable
2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) (X2)	0,730 > 0,60	Reliable
3	Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>) (X3)	0,744 > 0,60	Reliable
4	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) (Y)	0,755 > 0,60	Reliable

Tahap Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda merupakan analisis mengenai ikatan antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*).

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk pengukuran suatu keahlian model saat menjelaskan tipe variabel bebas (*independent*).

Tabel 8. Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.657 ^a	.432	.427	1.760

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality (Kualitas Interaksi), Information Quality (Kualitas Informasi), Usability (Kegunaan)

b. Dependent Variable: User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

Penjelasan informasi yang disajikan pada tabel 8 adalah sebagai berikut:

- Nilai R menyatakan nilai korelasi atau ikatan erat variabel terikat dan variabel bebas yaitu sebesar 0.657 disebut sebagai hasil koefisien jika nilai R dikuadratkan.
- Nilai koefisien determinasi pada tabel tersebut nilai yang diperoleh 0.432 dan merupakan pengkuadratan nilai R.
- Nilai adjusted R Square (R^2) pada tabel tersebut nilai yang didapatkan 0.427.

2. Uji F

Uji F untuk uji pengaruh variabel bebas pada variabel terikat. Pengujian hampir sama uji T dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikan < 0.05 maka berpengaruh secara parsial.

Tabel 9. Nilai Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	825.720	3	275.240	88.855	.000 ^b
	Residual	1087.266	351	3.098		
	Total	1912.986	354			

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

b. Predictors: (Constant), Interaction Quality (Kualitas Interaksi), Information Quality (Kualitas Informasi), Usability (Kegunaan)

Berdasarkan tabel 9 merupakan nilai signifikan dari Uji F menghasilkan nilai 0.000 dan apabila dibandingkan dengan syarat sebelumnya $0.000 < 0.05$. Maka pernyataan tersebut dinyatakan benar dan variabel bebas (*independent*) punya pengaruh simultan terhadap variabel terikat (*dependent*).

Uji T

Uji T dipakai uji pengaruh tiap variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*) diperlihatkan pada hasil uji t hitung > t signifikan tiap variabel < 5% (0.05).

Tabel 10. Nilai Uji T

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
Kegunaan (X1)	0.00 < 0.05	Kegunaan berpengaruh pada Kepuasan Pengguna
Kualitas Informasi (X2)	0.000 < 0.05	Kualitas Informasi berpengaruh pada Kepuasan Pengguna
Kualitas interaksi (X3)	0.000 < 0.05	Kualitas Interaksi berpengaruh pada Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 10 sebelumnya didapatkan hasil uji hipotesis :

1. Hipotesis pertama (H1) menunjukkan hasil olah data yang dinyatakan Variabel Kegunaan (*usability*) (X1) ada pengaruh dan memiliki hubungan positif dengan Variabel Kepuasan Pengguna (Y) apabila terbukti tidak berpengaruh maka H0 benar. H1 terbukti salah dikarenakan nilai $T \rightarrow \text{Statistic} > 1.966$ dan nilai signifikan < 0.005 sehingga H0 tidak benar menyatakan Kegunaan (*usability*) (X1) berpengaruh. Pada penelitian ini uji T dinyatakan berpengaruh apabila nilai signifikan < 0.005. Pada signifikan 0.00 < 0.005 maka dikatakan berpengaruh dan H1 pada penelitian ini diterima. Hal ini terjadi dikarenakan Kegunaan (*usability*) dengan indikator saya dapat mengandalkan *website* DUKCAPIL Jambi untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) *website* DUKCAPIL Jambi.
2. Hipotesis kedua (H2) menunjukkan hasil olah data yang dinyatakan Variabel Kualitas informasi (*information quality*) (X2) ada pengaruh dan memiliki hubungan positif dengan Variabel Kepuasan Pengguna (Y) apabila terbukti tidak berpengaruh maka H0 benar. Pada penelitian ini uji T dinyatakan berpengaruh apabila nilai nilai signifikan < 0.005. Pada Variabel Kualitas informasi (*information quality*) (X2) memiliki hasil signifikan 0.00 < 0.005 maka dikatakan berpengaruh dan H2 pada penelitian ini diterima. Hal ini terjadi dikarenakan Kualitas informasi (*information quality*) dengan indikator saya dapat mengandalkan *website* DUKCAPIL Jambi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) *website* DUKCAPIL Jambi.
3. Hipotesis ketiga (H3) menunjukkan hasil olah data yang dinyatakan Variabel Kualitas interaksi (*interaction quality*) (X3) ada pengaruh dan memiliki hubungan positif dengan Variabel Kepuasan Pengguna (Y) apabila terbukti tidak berpengaruh maka H0 benar. H1 terbukti salah dikarenakan nilai signifikan < 0.005 sehingga H0 tidak benar menyatakan Kualitas interaksi (*interaction quality*) (X3) berpengaruh. Pada penelitian ini uji T dinyatakan berpengaruh apabila nilai signifikan < 0.005. Pada Variabel Kualitas interaksi

(*interaction quality*) (X3) memiliki hasil signifikan $0.00 < 0.005$ maka dikatakan berpengaruh dan H3 pada penelitian ini diterima. Hal ini terjadi dikarenakan Kualitas interaksi (*interaction quality*) dengan indikator saya dapat mengandalkan website DUKCAPIL Jambi untuk mendapatkan interaksi, *feedback* dan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) website DUKCAPIL Jambi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna pada *website* DUKCAPIL Jambi dan didapatkan kesimpulan :

Berdasarkan hasil hipotesis, maka dari tiga hipotesis yang diajukan pada penelitian ada tiga hipotesis diterima. Yaitu H1 Kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), H2 pada kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan H3 pada kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Ketiga hipotesis tersebut **diterima** karena pengaruh ditunjukkan memiliki nilai signifikan yang sudah memenuhi syarat $0.000 (< 0.05)$. Hal ini terjadi dikarenakan pada kualitas informasi (*information quality*) dengan indikator informasi yang disajikan pada *website* DUKCAPIL Jambi sudah akurat, pada kualitas interaksi (*interaction quality*) dengan indikator kualitas interaksi memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *website* DUKCAPIL Jambi, dan kegunaan (*usability*) dengan indikator kegunaan (*usability*) memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *website* DUKCAPIL Jambi.

DAFTAR REFERENSI

- Afriansyah, M., Yoga, V., Ardhana, P., & Saputra, J. (2022). *Pengukuran Kualitas Website Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4 . 0*. 5(May).
- Andriyanto, D., Said, F., Titiani, F., & Erni, E. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 23(1), 43–48. <https://doi.org/10.31294/p.v23i1.10018>
- Autoridad. (2021). Metode Penulisan Laporan KKP. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Baiti, A. Al, Rachmadi, A., Studi, P., Informasi, S., Komputer, F. I., & Brawijaya, U. (2017). Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan IPA. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(9), 885–892.

- Habibah, U. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkalan Madura*. 1(1), 31–48.
- Monita, S., & Yadi, I. Z. (2021). Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Penggunaan Elarning Universitas Bina Darma Sebagai Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid 19 Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi Dan Informatika*, 2(4), 248–262. <https://doi.org/10.47747/jpsii.v2i4.565>
- Munandar. (2019). Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance *Sistem Informasi Tugas Akhir*, 152.
- Nugroho, A. K., & Sari, P. K. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 the Effect Analysis of Tokopedia Website Quality Towards User Satisfaction Using Webqual 4 . 0 Method. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 2930–2937.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Rachman, T. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Salamah, I., Lindawati, L., Fadhli, M., & Kusumanto, R. (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Digit*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.51920/jd.v10i1.151>
- Sari, E. P., & Sukardi, S. (2020). Optimalisasi Penggunaan E-learning dengan Model Delone dan McClean. *Journal of Education Technology*, 4(2), 141. <https://doi.org/10.23887/jet.v4i2.24819>
- Studi, P., Informasi, S., Komputer, F. I., & Darma, U. B. (2020). *Analisis Kualitas Layanan Website Basarnas Palembang*. 417–427.
- Tukino, T. (2019). Analisis Kualitas Layanan Website Sikmb Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada Badan Pengusahaan (Bp) Batam). *Klik - Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.20527/klik.v6i1.149>
- Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.