



# Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus : Mahasiswa Pengguna Shopee di Universitas Diponegoro)

M. Risqi Amirul Adieb\*, Aris Sugiharto, dan Satriyo Adhy

Department of Informatics, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

\* Corresponding author: [mrisqiamiruladiebandip.ac.id](mailto:mrisqiamiruladiebandip.ac.id)

## Abstrak

Maraknya pelaku bisnis e-commerce membuat persaingan jual beli online menjadi ketat sehingga e-commerce harus mampu mempertahankan keberadaannya. Salah satu faktor utama yang mendorong pelanggan melakukan kegiatan e-commerce adalah tingkat kepuasan pengguna dalam penerimaan website terhadap kualitas layanan website e-commerce tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kualitas website Shopee yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan variabel tambahan user satisfaction. Hasil pengolahan dan analisis data didapatkan bahwa sumbangan pengaruh yang diberikan dimensi WebQual 4.0 secara bersama-sama terhadap user satisfaction dalam penerimaan website Shopee adalah 76,2%, yaitu dimensi WebQual 4.0 secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap user satisfaction, usability berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap user satisfaction, information quality berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap user satisfaction, dan service interaction quality berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap user satisfaction.

**Kata kunci :** *shopee, kualitas website, kepuasan pengguna, webqual 4.0, regresi linier berganda*

## Abstract

*The proliferation of e-commerce business actors creates fierce online buying and selling competition therefore e-commerce needs to maintain its existence. One of the main factors that encourage customers to conduct e-commerce transactions is the user satisfaction level in website acceptance of the e-commerce website's service quality. This research purposes to analyse the quality factors of the Shopee website that influence the level of user satisfaction based on the WebQual 4.0 method and the additional variable of user satisfaction. The results of data analysis and research obtained that the contribution of the influence provided by the WebQual 4.0 dimensions simultaneously on user satisfaction in the acceptance of the Shopee website is 76,2%, in terms of the WebQual 4.0 dimensions simultaneously with a significant influence on user satisfaction, usability that positively and significantly influences user satisfaction, information quality which positively and significantly influences user satisfaction, and service interaction quality with a positive and significant influence on user satisfaction.*

**Keywords :** *shopee, website quality, user satisfaction, webqual 4.0, multiple linear regression*

## 1 Pendahuluan

*Online shopping* merupakan salah satu hal yang cukup sering dilakukan oleh masyarakat Indonesia dan hal ini didukung dengan data survei yang menunjukkan bahwa salah satu konten internet yang sering diakses pada tahun 2022 adalah *online shopping* dengan persentase sebanyak 21,26% [1]. Hal tersebut akan terus meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah penetrasi internet di Indonesia dan dengan sering bertambahnya daya beli masyarakat yang terus meningkat [2] sehingga hal-hal ini tentunya juga akan memengaruhi pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia. *Website* Shopee merupakan salah satu bentuk *e-commerce* atau situs jual beli *online* di Indonesia yang memfasilitasi pengguna internet untuk melakukan kegiatan jual beli *online*. *Website* Shopee menempati posisi ke-2 sebagai *website e-commerce* yang sering dikunjungi pada kuartal 1 tahun 2022 di Indonesia [3].

Maraknya pelaku bisnis *e-commerce* membuat persaingan jual beli secara *online* menjadi lebih ketat maka perusahaan harus mampu mempertahankan keberadaannya [4]. Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi keputusan pengguna terhadap penggunaan *website* adalah kepuasan pengguna dalam penerimaan *website* tersebut, sedangkan tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas *website* [5]. Hal ini tentunya memicu perusahaan *e-commerce* Shopee harus selalu meningkatkan inovasi dan kualitas *website* agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dapat mempertahankan dan menaikkan penggunaan *website e-commerce* Shopee oleh pengguna.

Pihak Shopee harus mengetahui hal-hal penting mengenai faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kualitas layanan dari *website* Shopee. WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh [6] sebagai teori untuk memprediksi dan mengungkapkan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *website* Shopee dalam memengaruhi keputusan pengguna terhadap penggunaan dan penerimaan *website* Shopee. Pada penelitian [7] yang telah mengonfirmasi bahwa WebQual 4.0 dapat mengungkapkan dan menjelaskan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan suatu *website* yang memengaruhi variabel kepuasan pengguna terhadap penerimaan dan penggunaan suatu *website*. Untuk itu dalam penelitian ini dilakukan analisis untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *website* Shopee dalam penggunaan dan penerimaan *website e-commerce* Shopee dengan menggunakan model WebQual 4.0 dengan menambahkan satu variabel tambahan, yaitu *user satisfaction*.

Penelitian ini menerapkan model WebQual 4.0 terdiri dari 3 variabel, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* Shopee, serta terdapat satu variabel tambahan, yaitu *user satisfaction* yang menggunakan beberapa indikator dari setiap aspek model EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* [7] yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh untuk mengukur kepuasan pengguna dalam penerimaan *website* Shopee sehingga dilakukan integrasi dari variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality* terhadap variabel *user satisfaction* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *website* Shopee dalam memengaruhi keputusan pengguna terhadap penggunaan dan penerimaan *website* Shopee.

Pengguna yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Diponegoro yang pernah menggunakan *website* Shopee. Mahasiswa dianggap lekat dan mengerti dengan teknologi serta mengikuti dan memahami setiap perkembangan dan kemajuan dari teknologi yang kemudian, salah satunya mahasiswa memanfaatkan teknologi untuk dapat melakukan kegiatan dan perilaku konsumtif [8]–[10]. Selain itu, usia 15-34 tahun mendominasi 80% daripada pengguna *e-commerce* [11]. Hal itu

membuat kalangan mahasiswa, khususnya mahasiswa Universitas Diponegoro dianggap cocok untuk menjadi pengguna yang akan diteliti dalam penelitian ini.

## 2 Tinjauan Pustaka

WebQual 4.0 adalah suatu model untuk evaluasi kualitas sebuah *website* berdasarkan sudut pandang pengguna yang banyak diterapkan pada pengukuran kualitas jasa, khususnya *e-commerce* [6]. Dimensi metode WebQual 4.0 yang terdiri dari variabel *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) dapat mengukur kualitas layanan *website* untuk melihat pengaruh yang dihasilkan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penerimaan *website* [7]. Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat mengukur kepuasan pengguna suatu *website* berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan dari layanan *website* tersebut [6]. Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) terdiri dari lima aspek yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi adalah *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (format), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh [7] yang menunjukkan bahwa hasil dari pengintegrasian variabel *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) dari metode WebQual 4.0 terhadap variabel *user satisfaction* (kepuasan pengguna) yang menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat mengevaluasi persepsi pengguna mengenai kualitas layanan dari *website* untuk mengungkapkan tingkat kepuasan pengguna dalam memengaruhi keputusan pengguna terhadap penggunaan dan penerimaan *website*.

### 2.1 Pengaruh Dimensi Webqual 4.0 terhadap User Satisfaction

Dalam metode WebQual 4.0 terdapat tiga variabel utama yang memengaruhi sikap perilaku pengguna terhadap kualitas layanan website dalam memprediksi tingkat kepuasan pengguna serta penggunaan dan penerimaan suatu website, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi). Persepsi *user satisfaction* (kepuasan pengguna) mengacu pada keyakinan bahwa sejauh mana pengguna percaya bahwa kebutuhan, tujuan, dan keinginan mereka telah terpenuhi sepenuhnya. Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dihasilkan dengan kinerja yang diharapkan dari suatu produk [12]. Dalam penelitian [2] telah mempelajari bagaimana hubungan kualitas website berdasarkan dimensi WebQual 4.0, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) secara bersamaan (simultan) ditemukan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

### 2.2 Pengaruh Usability terhadap User Satisfaction

Dalam metode WebQual 4.0, dimensi *usability* (kegunaan) merupakan kualitas yang berkaitan dengan desain/rancangan *website*, di antaranya tampilan *website*, kemudahan pengguna saat menggunakan *website*, navigasi, dan *user experience* [6]. Persepsi *usability* mengacu pada keyakinan bahwa sejauh mana pengguna percaya bahwa kegunaan *website* sesuai dengan harapan. Penelitian [2]

mempelajari bahwa kualitas *website* dari sisi *usability* secara individual (parsial) telah ditemukan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.

### 2.3 Pengaruh Information Quality terhadap User Satisfaction

Dimensi *information quality* (kualitas informasi) merupakan kualitas yang berhubungan dengan konten atau isi yang terdapat pada *website* tentang pantas atau tidaknya informasi disajikan kepada pengguna [6]. Dimensi *information quality* (kualitas informasi) diukur berdasarkan relevansi informasi, ketepatan waktu, dan akurasi informasi [13]. Persepsi *information quality* mengacu pada keyakinan bahwa sejauh mana pengguna percaya bahwa kualitas informasi *website* sesuai dengan harapan. Penelitian sebelumnya mengidentifikasi bahwa kualitas *website* dari sisi *information quality* secara individual (parsial) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* [7].

### 2.4 Pengaruh Service Interaction Quality terhadap User Satisfaction

Dimensi *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) merupakan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan interaksi yang dirasakan oleh pengguna ketika pengguna mengakses *website* lebih dalam yang dalam hal ini berkaitan dengan *trust* dan *empathy* [13]. Sebagai contoh, keamanan saat bertransaksi, memberikan rasa percaya kepada pengguna untuk memberikan dan menyimpan informasi pribadi, dapat menciptakan perasaan emosional yang lebih personal [6]. Persepsi *service interaction quality* mengacu pada keyakinan bahwa sejauh mana pengguna percaya bahwa kualitas layanan interaksi *website* sesuai dengan harapan. Dari penelitian [2] menyatakan bahwa kualitas *website* dari sisi *service interaction quality* secara individual (parsial) memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.

### 2.5 Website E-Commerce Shopee

*Website* merupakan media penyedia informasi terhubung dengan jaringan internet yang dapat menampilkan informasi secara detail ke pengguna hanya dengan mengklik sebuah tautan berupa teks, gambar, dan sebagainya [14]. *E-commerce* merupakan suatu proses yang dilakukan konsumen dalam membeli dan menjual berbagai produk secara elektronik dari perusahaan ke perusahaan lain menggunakan komputer sebagai media untuk melakukan transaksi bisnis [2]. Shopee merupakan sebuah perusahaan *e-commerce* yang memfasilitasi kegiatan jual dan beli produk secara *online* yang menawarkan berbagai produk atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen dengan menggunakan platform yang disediakan oleh Shopee dan salah satunya Shopee menyediakan platform berupa *website* Shopee. Pada tahun 2015, Shopee masuk ke negara Indonesia dan kemudian pada tahun 2018, Shopee telah mencapai 1,5 juta transaksi dalam waktu 24 jam sehingga hal itu mencatat rekor baru bagi situs jual beli *online* di Indonesia [15]. *Website* Shopee merupakan salah satu bentuk *e-commerce* atau situs jual beli *online* yang pada kuartal 1 tahun 2022 di Indonesia memiliki rata-rata jumlah pengunjung sebanyak 132,77 juta per bulan yang naik sebesar 0,6% apabila dibandingkan dengan rata-rata jumlah pengunjung kuartal sebelumnya, yaitu sebesar 131,9 juta [3].

## 2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Menurut [16], uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu instrumen (kuesioner). Suatu instrumen adalah valid apabila indikator pernyataan pada instrumen dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh instrumen tersebut. Cara melakukan pengukuran validitas konstruk salah satunya dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* [17]. Kriteria validitas yang harus dipenuhi pada suatu indikator pernyataan adalah jika nilai  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel maka instrumen dinyatakan valid, sedangkan jika nilai  $r$  hitung  $<$  nilai  $r$  tabel maka instrumen dinyatakan tidak valid [18]. Nilai  $r$  tabel ditentukan dari angka *degree of freedom* (df) dan  $\alpha$  (*alpha*) sebesar 5% (*The Level of Significance*). Angka derajat kebebasan (df) ditentukan dari jumlah sampel (N) dikurangi dengan 2 ( $df = N - 2$ ), sedangkan  $\alpha$  (*alpha*) sebesar 5% yang menunjukkan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Kemudian, untuk mendapatkan nilai  $r$  tabel, dapat dilakukan dengan mencocokkan angka df yang diperoleh dengan  $\alpha$  (*alpha*) sebesar 5% (tingkat signifikansi) pada baris dan kolom yang terdapat dalam distribusi nilai  $r$  tabel [19], [20].

Menurut [18], uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian, dan konsistensi dari indikator yang terdapat dalam instrumen (kuesioner). Uji reliabilitas instrumen dapat dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memenuhi nilai Standar *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60, yaitu nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 [16].

## 2.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Model regresi linier berganda merupakan suatu model regresi yang melibatkan lebih dari satu atau minimal dua variabel independen atau variabel bebas. Analisis model regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh dua atau lebih variabel independen atau variabel bebas terhadap satu variabel dependen atau variabel terikat [16]. Menurut [16], uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis model regresi linier berganda. Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk dapat memberikan kepastian agar koefisien regresi tidak bias serta konsisten dan memiliki ketepatan dalam estimasi [21]. Uji asumsi klasik digunakan untuk melihat atau menguji model yang termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian [18]. Berdasarkan penelitian terdahulu, uji asumsi klasik dapat dilakukan dengan hanya menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan tidak menggunakan uji autokorelasi [22], hal ini dikarenakan data penelitian tidak merupakan data *time series* atau runtut waktu.

Pengujian koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) memengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai *Adjusted R Square* [16]. Nilai dari koefisien determinasi adalah berkisar antara 0 – 1, yang apabila nilai koefisien determinasi mendekati angka 1 maka semakin besar (kuat) kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, sedangkan apabila nilai koefisien determinasi mendekati angka 0 maka semakin kecil (lemah) kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen [16]. Nilai koefisien determinasi 0,75 termasuk ke dalam kategori kuat, nilai koefisien determinasi 0,50 termasuk kategori moderat, dan nilai koefisien determinasi 0,25 termasuk kategori lemah [23].

Menurut [16], uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dalam uji F adalah apabila nilai Signifikansi  $F < 0,05$  maka hipotesis diterima atau variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan apabila nilai Signifikansi  $F > 0,05$  maka hipotesis ditolak atau variabel independen secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen [16]. Menurut [16], uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual (parsial) berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji satu arah pada uji t adalah uji yang dilakukan terhadap suatu hipotesis yang telah diketahui informasi arah pengaruhnya, yaitu arah pengaruh positif (pihak kanan) atau arah pengaruh negatif (pihak kiri) [20]. Kriteria pengambilan keputusan uji t untuk uji satu arah (pihak kanan) adalah apabila nilai t hitung  $>$  nilai t tabel maka hipotesis diterima atau variabel independen secara individual (parsial) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan apabila nilai t hitung  $<$  nilai t tabel maka hipotesis ditolak atau variabel independen secara individual (parsial) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen [2].

## 2.8 Software SPSS

*Software SPSS (Statistical Product and Service Solutions)* merupakan sebuah perangkat lunak dengan sistem yang lengkap, menyeluruh, terpadu, dan sangat fleksibel untuk analisis statistik dan manajemen data [17]. *Software SPSS* banyak digunakan untuk menyelesaikan masalah tentang riset atau bisnis dalam hal statistik. Kelebihan dari *software SPSS* adalah memiliki tampilan yang *user friendly* dan menjadi terobosan baru pada perkembangan teknologi informasi, khususnya pada *e-business*. Selain itu, *software SPSS* didukung dengan OLAP (*Online Analytical Processing*) untuk memudahkan dalam menyelesaikan pengolahan dan akses data dari *software* lainnya [24].

## 3 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis metode penelitian survei dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar secara *online* menggunakan Google Forms. Data penelitian didapatkan dari responden dengan kriteria tertentu. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan langsung melalui sebuah kuesioner, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik penelitian ini. Data penelitian ini berbentuk skala ordinal dengan pengukuran variabel menggunakan skala likert antara 1 – 6 yang mempunyai interval tetap untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap masalah yang diteliti. Kemudian, data diolah dan dianalisis dengan menerapkan model regresi linier berganda menggunakan *software SPSS*.

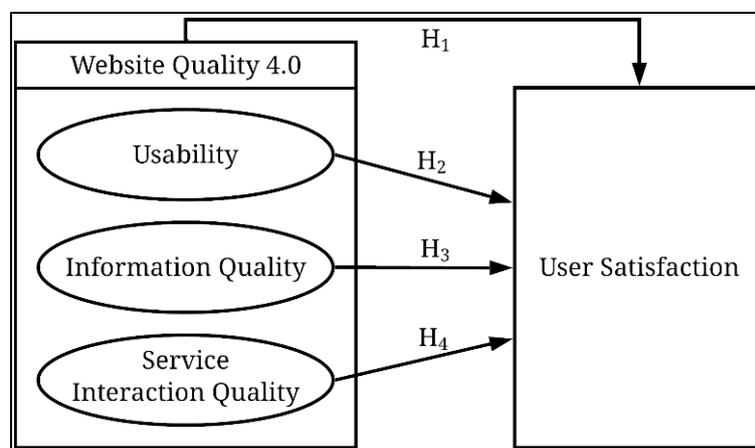
### 3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Diponegoro yang pernah menggunakan *website* Shopee. Ukuran jumlah penarikan sampel minimum dalam suatu penelitian adalah harus 4 atau 5 kali dari jumlah seluruh indikator pernyataan yang digunakan dalam penelitian [25]. Jumlah total indikator pernyataan pada penelitian ini adalah 27 indikator pernyataan sehingga diperoleh jumlah sampel minimum yang digunakan dalam penelitian ini adalah 135 sampel, yang

didapatkan dari perhitungan 5 x 27 indikator pernyataan. Profil dari responden yang telah sesuai dengan kriteria penelitian terdiri dari alamat email, NIM Universitas Diponegoro, jenis kelamin, tahun masuk, tingkat pendidikan saat ini, serta fakultas.

### 3.2 Model Penelitian

Pada tahap perumusan model, dilakukan perancangan model penelitian sebagai hasil dari teori dan hipotesis yang sudah diperoleh dari penelitian terdahulu, kemudian merumuskan model dengan menerapkan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan menambahkan variabel *user satisfaction* (kepuasan pengguna) yang menggunakan beberapa indikator dari setiap aspek pada metode EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Model yang digunakan dalam penelitian analisis pengaruh kualitas *website* Shopee terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode WebQual 4.0 (studi kasus : mahasiswa pengguna Shopee di Universitas Diponegoro) dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Model Penelitian

Pada Gambar 1 diketahui ada 4 (empat) hipotesis yang digunakan pada penelitian ini dengan rincian, yaitu:

- H<sub>1</sub>: Dimensi WebQual 4.0 secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- H<sub>2</sub>: *Usability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- H<sub>3</sub>: *Information Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- H<sub>4</sub>: *Service Interaction Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Uji hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh yang terjadi antar variabel independen dan dependen dari pengintegrasian variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* dengan menggunakan model regresi linier berganda. Pengolahan dan analisis model regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS. Kriteria pengujian pada model regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

## 4 Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Pengujian Validitas Instrumen

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *Pearson Product Moment*, yaitu dengan cara menghitung korelasi ( $r$  hitung) antara skor pernyataan dengan skor total pernyataan pada masing-masing variabel penelitian, yaitu *usability* (USA), *information quality* (IFQ), *service interaction quality* (SIQ), dan *user satisfaction* (KEP) dengan kriteria apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrumen dinyatakan valid. Nilai  $r$  tabel sebesar 0,159 ditentukan dari nilai derajat kebebasan ( $df = \text{jumlah sampel} - 2$ ,  $df = 152 - 2 = 150$ ) dan  $\alpha$  (*alpha*) sebesar 5% (tingkat signifikansi), kemudian menyesuaikan  $df = 150$  dengan  $\alpha$  (*alpha*) = 5% (*The Level of Significance*) pada baris dan kolom dalam distribusi nilai  $r$  tabel [19].

Tabel 1 Kriteria Pengujian Model Regresi Linier Berganda

Kriteria	Penjelasan	Referensi
Evaluasi Instrumen		
Validitas	Nilai $r$ hitung $>$ $r$ tabel, nilai $r$ tabel dengan tingkat signifikansi 5% dan $N = 152$ , nilai $r$ hitung $>$ 0,159.	[16], [18]
Reliabilitas	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $>$ Standar Reliabilitas, nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $>$ 0,60.	[16]
Evaluasi Model Regresi Linier Berganda		
Asumsi Klasik: Normalitas	<i>Normal Probability Plots</i> (P-P Plot): Titik <i>plotting</i> berada di dekat atau mengikuti garis diagonal. <i>Kolmogorov-Smirnov</i> : Nilai Signifikansi $>$ Standar Signifikansi, nilai Signifikansi $>$ 0,05.	[16] [16]
Asumsi Klasik: Multikolinieritas	Nilai <i>Tolerance</i> $>$ Standar <i>Tolerance</i> dan nilai VIF $<$ Standar VIF, nilai <i>Tolerance</i> $>$ 0,10 dan nilai VIF $<$ 10.	[16]
Asumsi Klasik: Heteroskedastisitas	<i>Scatterplot</i> : Titik <i>plotting</i> tidak membentuk pola yang jelas dan titik <i>plotting</i> menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0. <i>Park</i> : Nilai Signifikansi $>$ Standar Signifikansi, nilai Signifikansi $>$ 0,05.	[16] [16]
Evaluasi Hipotesis		
Analisis Model Regresi Linier Berganda	Hubungan Positif: Nilai koefisien regresi ( $b$ ) variabel independen bernilai positif, Hubungan Negatif: Nilai koefisien regresi ( $b$ ) variabel independen bernilai negatif.	[22], [26]
Koefisien Determinasi ( $R$ Square)	Nilai <i>Adjusted R Square</i> sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 menunjukkan bahwa model termasuk kategori “kuat”, “moderat”, dan “lemah”.	[16], [23]
Uji F	Nilai Signifikansi $<$ Standar Signifikansi, nilai Signifikansi $<$ 0,05.	[16]
Uji t	Nilai $t$ hitung $>$ $t$ tabel untuk uji satu arah (pihak kanan), nilai $t$ tabel dengan $N = 152$ dan tingkat signifikansi 5%, nilai $t$ hitung $>$ 1,655.	[2], [16]

Berdasarkan Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4, dan Tabel 5 hasil uji validitas variabel *usability* (USA), *information quality* (IFQ), *service interaction quality* (SIQ), dan *user satisfaction* (KEP) dapat dilihat bahwa seluruh indikator dari variabel penelitian memiliki nilai  $r$  hitung  $>$  0,159 maka dapat dikatakan bahwa seluruh indikator dari variabel *usability* (USA), *information quality* (IFQ), *service interaction*

quality (SIQ), dan *user satisfaction* (KEP) adalah valid dan indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diukur.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel *Usability* (USA)

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Usability</i> (USA)	USA01	0,813	0,159	Valid
	USA02	0,820	0,159	Valid
	USA03	0,832	0,159	Valid
	USA04	0,815	0,159	Valid
	USA05	0,737	0,159	Valid
	USA06	0,700	0,159	Valid
	USA07	0,626	0,159	Valid
	USA08	0,789	0,159	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel *Information Quality* (IFQ)

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Information Quality</i> (IFQ)	IFQ01	0,802	0,159	Valid
	IFQ02	0,764	0,159	Valid
	IFQ03	0,738	0,159	Valid
	IFQ04	0,839	0,159	Valid
	IFQ05	0,743	0,159	Valid
	IFQ06	0,793	0,159	Valid
	IFQ07	0,807	0,159	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel *Service Interaction Quality* (SIQ)

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Service Interaction Quality</i> (SIQ)	SIQ01	0,703	0,159	Valid
	SIQ02	0,762	0,159	Valid
	SIQ03	0,741	0,159	Valid
	SIQ04	0,816	0,159	Valid
	SIQ05	0,638	0,159	Valid
	SIQ06	0,716	0,159	Valid
	SIQ07	0,580	0,159	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel *User Satisfaction* (KEP)

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>User Satisfaction</i> (KEP)	KEP01	0,830	0,159	Valid
	KEP02	0,829	0,159	Valid
	KEP03	0,902	0,159	Valid
	KEP04	0,828	0,159	Valid
	KEP05	0,840	0,159	Valid

## 4.2 Populasi dan Sampel

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, yaitu mencari nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) dengan menghitung jumlah dari varians setiap butir pernyataan

dan varians total dari setiap butir pernyataan pada skor indikator pernyataan dalam setiap variabel penelitian, yaitu *usability* (USA), *information quality* (IFQ), *service interaction quality* (SIQ), dan *user satisfaction* (KEP) menggunakan kriteria jika nilai *Cronbach's Alpha* > Standar Reliabilitas sebesar 0,60 maka instrumen yang digunakan reliabel.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Usability* (USA)

Variabel	Jumlah Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
<i>Usability</i> (USA)	8	0,896	0,60	Reliabel

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Information Quality* (IFQ)

Variabel	Jumlah Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
<i>Information Quality</i> (IFQ)	7	0,893	0,60	Reliabel

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Service Interaction Quality* (SIQ)

Variabel	Jumlah Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
<i>Service Interaction Quality</i> (SIQ)	7	0,833	0,60	Reliabel

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *User Satisfaction* (KEP)

Variabel	Jumlah Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
<i>User Satisfaction</i> (KEP)	5	0,896	0,60	Reliabel

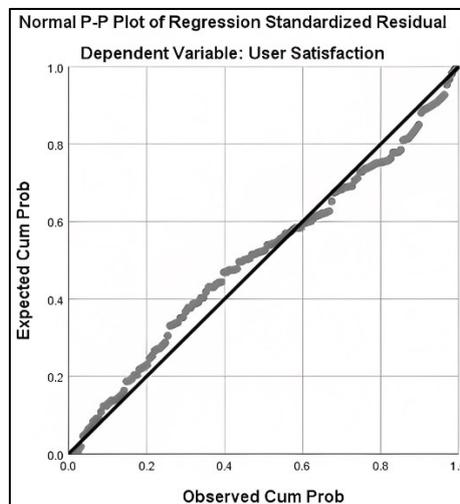
Berdasarkan Tabel 6, Tabel 7, Tabel 8, dan Tabel 9 hasil uji reliabilitas variabel *usability* (USA), *information quality* (IFQ), *service interaction quality* (SIQ), dan *user satisfaction* (KEP) menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka diperoleh bahwa data jawaban responden terhadap indikator pernyataan yang diajukan dalam kuesioner untuk mengukur setiap variabel penelitian adalah konsisten dan dapat dipercaya (reliabel).

#### 4.3 Pengujian Normalitas (Asumsi Klasik)

Data dikatakan berdistribusi normal adalah jika pada grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* menunjukkan sebaran titik *plotting* sebaran data berada di dekat atau mengikuti garis diagonalnya. Pada Gambar 2 grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* dapat dilihat bahwa titik *plotting* penyebaran data berada di dekat atau mengikuti garis diagonalnya maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

Uji *Kolmogorov-Smirnov* dilakukan untuk lebih meyakinkan atau membuktikan hasil uji *Normal Probability Plots* (P-P Plot) yang memiliki sebaran data yang berdistribusi normal dengan menggunakan kriteria jika nilai Signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari Standar Signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,05 maka data berdistribusi normal. Pada Tabel 10 *output*

pengujian normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* dapat diketahui bahwa nilai Signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,350 lebih besar dari 0,05 maka diperoleh bahwa data berdistribusi normal.



Gambar 2 Hasil Uji Normalitas dengan Normal Probability Plots

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

Signifikansi <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	Standar Signifikansi <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	Keterangan
0,350	0,05	Normal

#### 4.4 Pengujian Multikolinieritas (Asumsi Klasik)

Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan menggunakan kriteria jika nilai *Tolerance* > Standar *Tolerance* sebesar 0,10 dan nilai VIF < Standar VIF sebesar 10 maka tidak terjadi masalah multikolinieritas pada model regresi. Pada Tabel 11 hasil pengujian multikolinieritas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen, yaitu variabel *usability* (USA), *information quality* (IFQ), *service interaction quality* (SIQ) mempunyai nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat diambil keputusan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas pada model regresi dan model regresi dapat dikatakan baik.

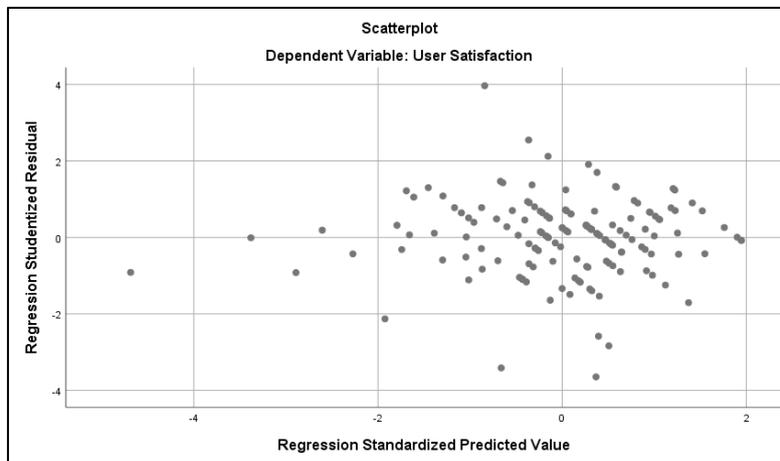
Tabel 10. Hasil Pengujian Multikolinieritas dengan Tolerance dan VIF

No.	Variabel	<i>Tolerance</i>	Standar <i>Tolerance</i>	VIF	Standar VIF	Keterangan
1.	USA	0,427	0,10	2,344	10	Tidak terjadi multikolinieritas
2.	IFQ	0,491	0,10	2,039	10	Tidak terjadi multikolinieritas
3.	SIQ	0,426	0,10	2,349	10	Tidak terjadi multikolinieritas

#### 4.5 Pengujian Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas menggunakan grafik *Scatterplot* dengan dasar pengambilan keputusan adalah apabila titik *plotting* tidak membentuk pola yang jelas dan titik *plotting* menyebar di

atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 maka didapatkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Pada Gambar 3 hasil pengujian heteroskedastisitas dengan grafik *Scatterplot* dapat diketahui bahwa titik *plotting* tidak terdapat pola yang jelas dan titik *plotting* tersebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 maka diperoleh bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.



Gambar 1. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan Scatterplot

Pengujian heteroskedastisitas dengan uji *Park* digunakan untuk mendukung atau membuktikan pengujian grafik *Scatterplot* yang menghasilkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dengan menggunakan kriteria apabila nilai Signifikansi *Park* lebih besar dari Standar Signifikansi *Park* sebesar 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Pada Tabel 12 hasil pengujian heteroskedastisitas dengan uji *Park* menunjukkan bahwa nilai Signifikansi *Park* dari setiap variabel independen, yaitu variabel *usability* (USA), *information quality* (IFQ), *service interaction quality* (SIQ) lebih besar dari 0,05 maka didapatkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Tabel 11. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan Park

No.	Variabel	Signifikansi <i>Park</i>	Standar Signifikansi <i>Park</i>	Keterangan
1.	USA	0,263	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
2.	IFQ	0,607	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
3.	SIQ	0,221	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

#### 4.6 Analisis Model Regresi Linier Berganda

Pada Persamaan (1) dan Persamaan (2) dapat diketahui bahwa variabel *user satisfaction* (KEP) adalah variabel dependen (prediksi nilai), variabel a (konstanta) dengan nilai sebesar -0,021, nilai koefisien regresi (b) dari variabel independen *usability* (USA) sebesar 0,211 yang bernilai positif (nilai peningkatan), nilai koefisien regresi (b) dari variabel independen *information quality* (IFQ) sebesar 0,322 yang bernilai positif (nilai peningkatan), nilai koefisien regresi (b) dari variabel independen *service interaction quality* (SIQ) sebesar 0,154 yang bernilai positif (nilai peningkatan) maka didapatkan hasil analisis model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$KEP = a + b_{USA}(USA) + b_{IFQ}(IFQ) + b_{SIQ}(SIQ) \tag{1}$$

$$KEP = -0,021 + 0,211(USA) + 0,322(IFQ) + 0,154(SIQ) \quad (2)$$

- 1) Koefisien regresi variabel *usability* (USA) adalah 0,211 dan bernilai positif maka didapatkan bahwa apabila variabel *usability* (USA) meningkat sebesar satu satuan maka variabel *user satisfaction* (KEP) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,211 satuan (hubungan positif/sebanding).
- 2) Koefisien regresi variabel *information quality* (IFQ) sebesar 0,322 dan bertanda positif maka jika variabel *information quality* (IFQ) mengalami kenaikan sebanyak satu satuan maka variabel *user satisfaction* (KEP) akan mengalami kenaikan pula sebanyak 0,322 satuan (hubungan sebanding/positif).
- 3) Nilai koefisien regresi dari variabel *service interaction quality* (SIQ) sebanyak 0,154 dan memiliki nilai positif maka apabila variabel *service interaction quality* (SIQ) mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka variabel *user satisfaction* (KEP) juga akan meningkat sebanyak 0,154 satuan (hubungan positif/sebanding).

Perhitungan *R Square* dilakukan menggunakan *software* SPSS dengan melihat nilai *Adjusted R Square* dengan kriteria nilai 0,75 termasuk kategori kuat, 0,50 termasuk kategori moderat, dan 0,25 termasuk kategori lemah. Pada Tabel 13 dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,762 yang termasuk ke dalam kategori kuat maka hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen, yaitu variabel *usability* (USA), *information quality* (IFQ), *service interaction quality* (SIQ) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, yaitu variabel *user satisfaction* (KEP), dengan sumbangan pengaruh sebesar 76,2%, sedangkan sisanya, yaitu sebesar 23,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diuji dalam penelitian.

Tabel 12. Hasil Nilai Koefisien Determinasi

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	Keterangan
0,876	0,767	0,762	Kuat

#### 4.7 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F dan uji t yang diolah dengan menggunakan *software* SPSS. Uji F digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen, yaitu variabel *usability* (USA), *information quality* (IFQ), *service interaction quality* (SIQ) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen, yaitu variabel *user satisfaction* (KEP). Pengujian  $H_1$  menggunakan uji F dengan kriteria jika nilai Signifikansi F lebih kecil dari Standar Signifikansi F sebesar 0,05 maka hipotesis diterima atau variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Uji t dilakukan untuk melihat apakah ada pengaruh dari variabel independen, yaitu variabel *usability* (USA), *information quality* (IFQ), *service interaction quality* (SIQ) secara individual (parsial) terhadap variabel dependen, yaitu variabel *user satisfaction* (KEP). Pengujian  $H_2$ ,  $H_3$ ,  $H_4$  menggunakan uji t satu arah (pihak kanan) dengan dasar pengambilan keputusan apabila nilai t hitung > nilai t tabel maka hipotesis dinyatakan diterima. Nilai t tabel adalah 1,655 yang didapatkan dari nilai *degree of freedom* ( $df = \text{jumlah sampel} - 1$ ,  $df = 152 - 1 = 151$ ) dan  $\alpha$  (*alpha*) sebesar 5% (tingkat signifikansi), kemudian dilakukan pencocokan nilai  $df = 151$  secara vertikal dengan  $\alpha$  (*alpha*) = 5% (0,05) secara

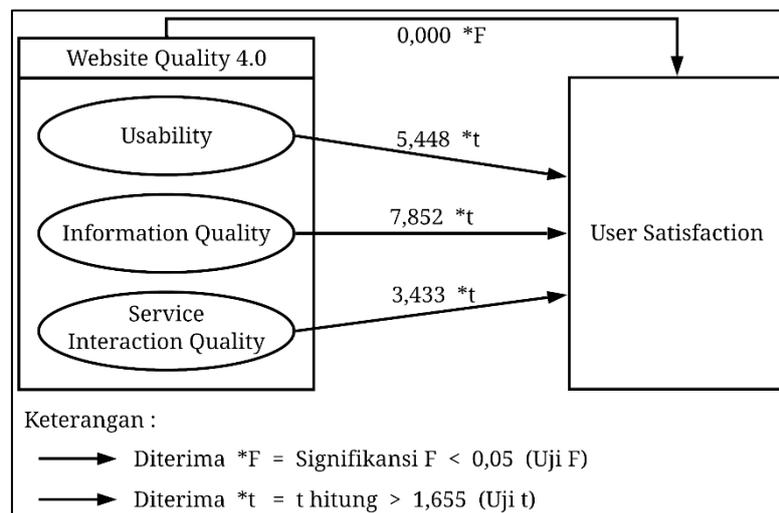
horizontal untuk uji satu arah (*One-Tailed Test*) dalam distribusi nilai t tabel [20], [27]. Hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 14, Tabel 15, dan Gambar 4.

Tabel 13 Hasil Pengujian H<sub>1</sub>

Hipotesis	Signifikansi F	Standar Signifikansi F	Keterangan
Uji F			
H <sub>1</sub> Dimensi WebQual 4.0→KEP	0,000	0,05	Diterima

Tabel 14 Hasil Pengujian H<sub>2</sub>, H<sub>3</sub>, H<sub>4</sub>

Hipotesis	t hitung	t tabel	Keterangan
Uji t			
H <sub>2</sub> USA→KEP	5,448	1,655	Diterima
H <sub>3</sub> IFQ→KEP	7,852	1,655	Diterima
H <sub>4</sub> SIQ→KEP	3,433	1,655	Diterima



Gambar 2 Hasil Pengujian Hipotesis dengan Uji F dan Uji t

#### 4.8 Pembahasan Hipotesis

Setelah rangkaian tahapan penelitian pada pengolahan dan analisis data serta pengujian hipotesis didapatkan bahwa H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub>, H<sub>3</sub>, dan H<sub>4</sub> dinyatakan diterima yang dapat dilihat pada Tabel 14, Tabel 15, dan Gambar 4 dengan penjelasan sebagai berikut:

- a) Pengujian H<sub>1</sub>: Dimensi WebQual 4.0 secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction (KEP)

Dari tahapan pengujian H<sub>1</sub> yang telah dilakukan dapat dilihat pada Gambar 4 dan Tabel 14 bahwa hubungan dimensi WebQual 4.0 secara simultan terhadap *User Satisfaction* (KEP) yang memiliki nilai Signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari Standar Signifikansi F sebesar 0,05 sehingga dimensi WebQual 4.0 secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. Hal ini berarti bahwa dimensi WebQual 4.0 secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *User Satisfaction* dalam penerimaan *website* Shopee sehingga H<sub>1</sub> dapat diterima.

- b) Pengujian H2: Usability (USA) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap User Satisfaction (KEP)

Berdasarkan Tabel 15 dan Gambar 4 dapat diketahui bahwa nilai t hitung dari H<sub>2</sub> adalah 5,448 dengan nilai positif yang lebih tinggi dari nilai t tabel adalah 1,655 yang menunjukkan bahwa ada hubungan dan arah hubungan antara *Usability* terhadap *User Satisfaction* adalah positif. Hal ini menunjukkan bahwa *Usability* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *User Satisfaction* pada *website* Shopee sehingga hipotesis dinyatakan diterima.

- c) Pengujian H3: Information Quality (IFQ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap User Satisfaction (KEP)

Setelah rangkaian tahapan pengolahan dan analisis data, didapatkan bahwa *Information Quality* (IFQ) berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* (KEP) dengan nilai dari t hitung pada H<sub>3</sub> sebesar 7,852 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,655 yang dipaparkan pada Gambar 4 dan Tabel 15. Dalam hal ini ditemukan bahwa *Information Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* dalam penerimaan *website* Shopee sehingga H<sub>3</sub> adalah diterima.

- d) Pengujian H4: Service Interaction Quality (SIQ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap User Satisfaction (KEP)

Pada Tabel 15 dan Gambar 4 diperoleh bahwa nilai t hitung dari H<sub>4</sub> dengan nilai 3,433 dan bernilai positif yang lebih tinggi dari nilai t tabel dengan nilai 1,655 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang arah pengaruh antara *Service Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction* adalah positif. Hal ini membuktikan bahwa *Service Interaction Quality* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap *User Satisfaction* pada *website* Shopee sehingga hipotesis dapat dikatakan diterima.

## 5 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus : Mahasiswa Pengguna Shopee di Universitas Diponegoro), dari 152 responden yang merupakan mahasiswa Undip dan pernah menggunakan *website* Shopee didapatkan kesimpulan bahwa metode WebQual 4.0 dapat menjelaskan faktor yang memengaruhi *User Satisfaction* saat menggunakan *website* Shopee, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi yang dirasakan pengguna menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna, hal tersebut membuktikan bahwa untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam penggunaan *website* Shopee adalah dengan harus memperhatikan kegunaan, desain, informasi, ketepatan waktu, kepercayaan, dan empati. Pada variabel WebQual 4.0 yang digunakan, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam penerimaan *website* Shopee di Undip.

## Daftar Pustaka

- [1] Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, *Survei Profil Internet Indonesia 2022*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2022.

- [2] D. S. Meidianto and H. M. Jumhur, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Melalui Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pelanggan Blibli.com Di Bandung," *eProceedings Manag.*, vol. 6, no. 2, Aug. 2019, Accessed: Jan. 10, 2023. [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/9523>.
- [3] V. A. Dihni, "10 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Kuartal I 2022," *Katadata*, 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/19/10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-i-2022> (accessed Jan. 22, 2023).
- [4] A. Lukman and B. Suryawardani, "Pengaruh Website Quality 4.0 Terhadap E-purchase Decision Pada Website Custommice Project Tahun 2020," *eProceedings Appl. Sci.*, vol. 6, no. 3, pp. 2836–2843, Dec. 2020, Accessed: Oct. 01, 2023. [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/13753>.
- [5] J. Hasanov and H. Khalid, "The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 72, pp. 382–389, Jan. 2015, doi: 10.1016/J.PROCS.2015.12.153.
- [6] H. Alifiarga, "Penerapan Metode Webqual 4.0 Pada Pengukuran Kualitas Website Pencarian Kerja (Studi Kasus: Jobstreet)," (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta), 2019.
- [7] A. Aditiya, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode WebQual 4.0 Pada Website [www.wingscorp.com](http://www.wingscorp.com)," (Skripsi, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya), 2017.
- [8] A. Fikri, "PENGARUH PENGGUNAAN SHOPEEPAY SEBAGAI DOMPET DIGITAL TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF MAHASISWA FEB USU," *KomunikA*, vol. 17, no. 2, pp. 1–11, Nov. 2021, doi: 10.32734/KOMUNIKA.V17I2.7556.
- [9] E. W. Prastyaningtyas and Z. Arifin, "Pentingnya Pendidikan Kewirausahaan pada Mahasiswa dengan Memanfaatkan Teknologi Digital Sebagai Upaya Menghadapi Revolusi 4.0," *Proc. ICECRS*, vol. 2, no. 1, pp. 281–285, Oct. 2019, doi: 10.21070/picecrs.v2i1.2382.
- [10] T. Rismayanti and S. Oktapiani, "Pengaruh Uang Saku dan Gaya Hidup Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Teknologi Sumbawa," *Nusant. J. Econ.*, vol. 2, no. 02, pp. 31–37, Dec. 2020, doi: 10.37673/NJE.V2I02.859.
- [11] N. Tashandra, "80 Persen Konsumen Belanja Online Orang Muda dan Wanita," *KOMPAS.com*, 2018. <https://lifestyle.kompas.com/read/2018/03/22/155001820/80-persen-konsumen-belanja-online-orang-muda-dan-wanita?page=all> (accessed Jan. 22, 2023).
- [12] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 15th ed. London: London: Pearson Education, 2016.
- [13] R. Sulistyowati and D. Meisiana, "Evaluasi Kualitas dan Pengaruh Website Galeri Medika Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode WebQual 4.0," *J. Algoritm. Log. dan Komputasi*, vol. 2, no. 2, pp. 170–175, Nov. 2019, doi: 10.30813/J-ALU.V2I2.1846.
- [14] R. Y. Endra and D. S. Aprilita, "E-Report Berbasis Web Menggunakan Metode Model View Controller Untuk Mengetahui Peningkatan Perkembangan Pretasi Anak Didik," *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat. (Telekomunikasi, Multimed. dan Inform.)*, vol. 9, no. 1, pp. 15–22, Jun. 2018, doi: 10.36448/JSIT.V9I1.1028.
- [15] A. P. Ayudhitama and U. Pujiyanto, "ANALISA KUALITAS DAN USABILITY BERDASARKAN PERSEPSI PADA WEBSITE SHOPEE," *J. Inform. Polinema*, vol. 6, no. 1, pp. 61–70, Jan. 2019, doi: 10.33795/JIP.V6I1.275.
- [16] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25*, 9th ed. Semarang: Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.
- [17] S. N. Rahmaini, "Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)," (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta), 2018.
- [18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Bandung: Alfabeta, 2018.
- [19] S. Raharjo, "Download Distribusi Nilai Tabel Statistik Lengkap," *SPSS Indonesia*, 2021. <https://www.spssindonesia.com/2014/02/download-distribusi-nilai-tabel.html> (accessed Oct. 03, 2023).
- [20] I. P. A. A. Payadnya and I. G. A. N. T. Jayantika, *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS*, 1st ed. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- [21] A. Juliandi, Irfan, and S. Manurung, *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*, 1st ed. Medan: UMSU Press, 2014.
- [22] A. Sudradjat, Selviana, and W. Widiati, "Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick

- Online Booking PT. Pos Indonesia,” *Inf. Syst. Educ. Prof. J. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 1, pp. 21–30, Dec. 2020, doi: 10.51211/ISBI.V5I1.1391.
- [23] I. B. Pratama, “Analisis Kepuasan Pengguna pada Situs Gotomalls.com menggunakan Metode WebQual,” (Tesis, Institut Teknologi Sepuluh November), 2017.
- [24] Business Management Laboratory, “SPSS,” *BINUS BUSINESS SCHOOL LABORATORY*, 2019. <https://bbs.binus.ac.id/bbslab/2019/12/spss/> (accessed Sep. 10, 2023).
- [25] Afifah and A. Nitasari, “Pengaruh Antara Harga , Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Sport Station Kota Batu,” *J. Apl. Manaj. dan Inov. Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 106–119, 2020.
- [26] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung,” *eProceedings Manag.*, vol. 4, no. 3, Dec. 2017, Accessed: Jan. 22, 2023. [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/4977>.
- [27] T. Wijaya, “Tabel Nilai Kritis Distribusi T,” *slideshare*, 2016. <https://www.slideshare.net/trisnadi16983/tabel-nilai-kritis-distribusi-t> (accessed Oct. 10, 2023).