

Analisis Kualitas Website Kompasiana.com dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Krisna Mustikarani dan Cut Maisyarah Karyati

Universitas Gunadarma

Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat

E-mail: krisnamustikarani@gmail.com, csyarah@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Kompasiana.com adalah *user generated content* platform yang memberikan fasilitas kepada pengguna untuk membuat konten dalam berbagai format seperti tulisan artikel, foto, dan video. Kompasiana.com menjadi salah satu *platform blogging* dan media sosial populer di Indonesia. Kompasiana.com memiliki lebih dari 4 juta anggota dan 2,5 juta artikel yang telah ditayangkan. Perlu dilakukan evaluasi berdasarkan persepsi pengguna untuk mengetahui kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0 dengan berfokus pada Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebagai variabel bebas. Penelitian juga dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas pada variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan pada website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website positif, dilihat dari mayoritas penilaian sangat setuju untuk *performance website*, walaupun perlu perbaikan pada kualitas Informasi. Berdasarkan Uji T dan Uji F menunjukkan terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan dengan koefisien determinasi 75%. Perbaikan yang perlu diprioritaskan pada website adalah website dapat menyediakan informasi yang dapat dipercaya.

Kata kunci : Kompasiana.com, Metode WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA), Kualitas Website, Kepuasan Pengguna,

Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang semakin pesat memengaruhi berbagai aspek dalam kehidupan. Salah satu aspek yang dipengaruhi adalah ketersediaan informasi yang semakin beragam dan mudah untuk didapatkan. Berdasarkan riset dari HootSuite pada 2022 menunjukkan bahwa 73% penduduk Indonesia telah terkoneksi dengan internet. Era New Media yang berfokus pada media berbasis internet telah tiba di Indonesia. Riset Nielsen pada 2017 menunjukkan bahwa konsumsi media cetak menurun, sementara media digital meningkat. Akses internet yang mudah memungkinkan beragam aktivitas online, mulai dari mencari informasi hingga berbagi konten. Konsep *User Generated Content* (UGC) yang merujuk pada konten yang dibuat oleh pengguna dalam bentuk teks, gambar, video, atau audio, menjadi semakin pop-

uler di era digital saat ini.

Konten yang dihasilkan oleh pengguna memiliki kekuatan untuk memengaruhi cara pandang masyarakat tentang merek atau produk tertentu. Hal ini karena UGC dianggap lebih autentik dan dapat dipercaya dibandingkan dengan iklan atau materi pemasaran yang dibuat oleh perusahaan. Selain media sosial, UGC juga dapat dilakukan melalui *blog posting* atau penayangan konten melalui Blog. Konten UGC pada Blog biasanya lebih lengkap secara testimoni, kronologis pengalaman, hingga foto yang ditampilkan.

Kompasiana.com adalah salah satu *User Generated Content platform* (UGC) di Indonesia, platform ini memberikan fasilitas kepada para pengguna untuk membuat konten dalam berbagai format seperti tulisan artikel, foto, dan video. Konten yang sudah dipublikasikan di Kompasiana.com akan otomatis ter-index oleh Google, sehingga ar-

tikel dari pengguna dapat langsung ditemukan di Google. Kompasiana.com didirikan oleh PT Kompas Media Nusantara pada 2008. *Website* ini memiliki lebih dari 4 juta anggota, 2,5 juta total artikel yang telah ditayangkan, dan menghasilkan 20 juta kunjungan setiap bulannya. Meskipun demikian, belum banyak evaluasi mengenai kualitas *website* Kompasiana.com berdasarkan persepsi pengguna, padahal proses bisnis pada organisasi bergantung erat pada loyalitas dan *engagement* pengguna. Oleh karena itu, dilakukan pengujian kualitas *website* menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA), yang fokus pada persepsi pengguna.

WebQual 4.0 merupakan metode yang dapat digunakan untuk menganalisa sebuah *website* berdasarkan pandangan atau persepsi dari pengguna akhir [3]. Metode ini dikembangkan dari Servqual yang dirancang oleh Parasuraman dan telah diperbarui beberapa kali, dengan versi terbaru yaitu WebQual 4.0. WebQual mengukur kualitas berdasarkan *Quality Function Deployment* (QFD), suatu proses yang menangkap aspirasi pelanggan dalam pengembangan produk atau jasa. Tujuan dari WebQual adalah untuk memahami kualitas apa yang dianggap penting oleh pengguna dalam situasi tertentu. WebQual 4.0 berfokus pada tiga dimensi kualitas yaitu Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Layanan Interaksi (*Interaction Service Quality*).

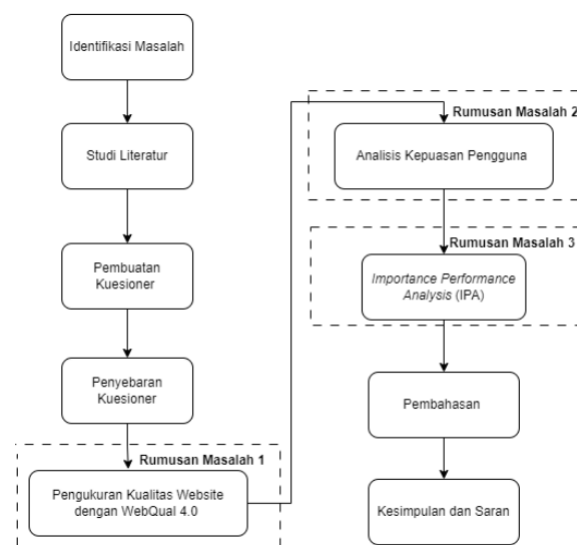
Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja variabel dan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Tujuannya adalah untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen dan apa yang perlu diperbaiki. IPA diperkenalkan oleh Martilla dan James pada 1977 dan diakui sebagai alat yang efektif untuk menilai hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas. Metodenya melibatkan pemetaan hubungan antara kepentingan dengan kinerja atribut serta kesenjangannya [1]. Analisis IPA terdiri dari tiga bagian:

1. Analisis Kesesuaian: Mengukur pendapat atau persepsi pengguna terhadap kualitas *website*.
2. Analisis Kesenjangan: Mengevaluasi perbedaan antara kinerja *website* dan harapan pengguna.
3. Analisis Kuadran IPA: Dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan kinerja dan kepentingan, yaitu:
 - (a) Kuadran I Priorities for Improvement: Kinerja rendah, kepentingan tinggi.
 - (b) Kuadran II Keep Up the Good Work: Kinerja tinggi, kepentingan tinggi.
 - (c) Kuadran III Lowest Priority: Kinerja rendah, kepentingan rendah.
 - (d) Kuadran IV Possible Overkill: Kinerja tinggi, kepentingan rendah.

Analisis kualitas *website* Kompasiana.com dilakukan dengan tiga tahap. Tahap pertama dilakukan analisis untuk mengetahui penilaian kualitas *website* dengan metode WebQual 4.0 berdasarkan Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Layanan Interaksi (*Interaction Service Quality*) pada *website* kompasiana.com. Tahap kedua dilakukan analisis untuk mengetahui pengaruh Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Tahap ketiga dilakukan analisis dengan IPA untuk mengetahui perbaikan yang perlu dilakukan di *website* Kompasiana.com berdasarkan prioritas.

Pada penelitian sebelumnya pernah dilakukan analisis kualitas *website* menggunakan WebQual 4.0 [5]. Pada penelitian ini hasil dari penelitian ini Uji T menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna secara parsial. Dari hasil Uji F menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh seluruh variabel independent secara bersamaan.

Adapun penelitian [4] .hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa objek analisis kualitas *website* yang dapat menyesuaikan terkait dengan kuesioner pernyataan WebQual. Dalam penelitian tersebut, digunakan 20 poin pernyataan dari 22 poin pernyataan WebQual milik Barnes dan Vidgen, pengurangan pernyataan yang berkaitan dengan penyelesaian transaksi dan pengiriman barang.



Gambar 1: Desain Penelitian

Metode Penelitian

Pada penelitian ini digunakan desain penelitian yang bertujuan agar data dan informasi yang didapatkan lengkap dan akurat. Berikut ini adalah diagram alur desain penelitian, ditampilkan pada Gambar 1.

Pada Gambar 1 menampilkan alur pada penelitian. Berikut ini penjelasan dari alur penelitian pada Gambar 1:

1. Identifikasi Masalah

Masalah yang terjadi dalam penelitian ini adalah bagaimana penilaian kualitas website Kompasiana.com dengan metode WebQual 4.0 berdasarkan Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi dan bagaimana pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna serta perbaikan apa yang dapat dilakukan pada website berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. Studi Literatur

Studi Literatur untuk mencapai dasar teori demi menunjang penelitian. Pada tahap ini dilakukan penyusunan instrumen penelitian meliputi penentuan sumber data, penentuan variabel, dan penentuan skala pengukuran variabel.

3. Pembuatan Kuesioner

Kuesioner dibuat berdasarkan indikator pada WebQual 4.0 yang dipetakan ke dalam 2 bagian yaitu bagian kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) pengguna serta pertanyaan mengenai kepuasan pengguna. Kuesioner menggunakan skala Likert. Pada tahap ini juga dilakukan penentuan lokasi, waktu penelitian, populasi dan sampel.

4. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner ditujukan untuk mendapatkan data dari responden yang dituju. Sebelumnya, dilakukan perhitungan sampel dari jumlah responden berdasarkan populasi responden dengan Teknik slovin.

5. Pengukuran Kualitas Website dengan WebQual 4.0

Data yang telah terkumpul dari survei, selanjutnya diolah dan dianalisis. Analisis data dilakukan dengan aplikasi statistik Statistical Package for Social Sciences (SPSS) [10]. Dilakukan pengukuran kualitas website dengan indikator yang ada pada metode WebQual 4.0.

6. Analisis Kepuasan Pengguna

Analisis Kepuasan Pengguna dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan apakah ada

pengaruh dari variabel bebas yaitu Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna [2].

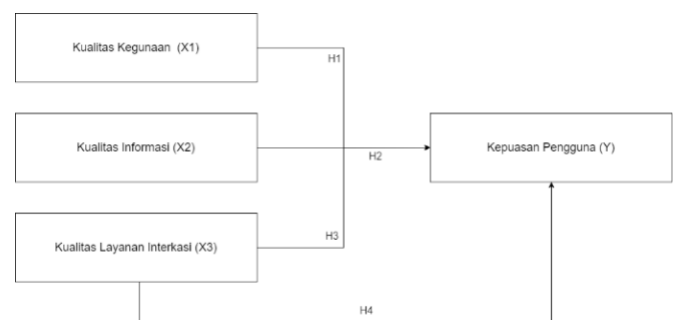
7. Importance Performance Analysis (IPA)

Dilakukan untuk mengetahui nilai gap atau kesenjangan antara kinerja website dengan ekspektasi pengguna untuk merekomendasikan pengembangan website selanjutnya sesuai dengan skala prioritas [6].

8. Pembahasan hasil dari analisis yang telah dilakukan.

9. Kesimpulan dan Saran

Pada penelitian ini metode yang diterapkan adalah metode kuantitatif, dengan data primer yang berasal dari kuesioner untuk mengevaluasi kualitas website Kompasiana.com. Selain itu, data pendukung diambil dari sumber literatur terkait dan jurnal ilmiah. Model WebQual 4.0 digunakan dalam penelitian ini memiliki 3 variabel dari Barnes dan Vidgen, kemudian ditambahkan 1 variabel lain yaitu kepuasan pengguna. Kerangka pemikiran dari model penelitian ini ditampilkan pada Gambar 2:



Gambar 2: Model Penelitian

Pada Gambar 2 dapat dilihat hubungan variabel-variabel bebas (X) yaitu Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi dengan variable terikat (Y) yaitu kepuasan pengguna, Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. H1: Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
2. H2: Kualitas Informasi (*Information Quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
3. H3: Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
4. H4: Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Layanan Interaksi (*Service*

Interaction Quality) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Pada Kuesioner dalam penelitian ini, didesain berdasarkan indikator WebQual 4.0, dengan dua fokus: kinerja saat ini dan ekspektasi pengguna. Pertanyaan dalam kuesioner bersifat tertutup (*close ended question*) artinya pertanyaan akan membatasi responden dalam memberikan jawaban. Jawaban yang diberikan pada pertanyaan

tertutup adalah jawaban “ya” atau “tidak”. Respon diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" (STS), “Tidak Setuju” (TS), “Netral” (N), “Setuju” (S), hingga "Sangat Setuju" (SS) dengan bobot 1 hingga 5.

Pada Tabel 1 menunjukkan pertanyaan pada kuesioner yang dibagi ke dalam pertanyaan mengenai Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas layanan Interaksi yang dipetakan berdasarkan kinerja (*performance*).

Tabel 1: Daftar Atribut Pertanyaan Kuesioner Kinerja (*performance*)

No	Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> Kompasiana.com					
2	Saya berinteraksi dengan <i>website</i> Kompasiana.com yang jelas dan mudah dipahami					
3	Saya merasa mudah untuk menavigasikan dan menelusuri <i>website</i> Kompasiana.com					
4	<i>Website</i> Kompasiana.com mudah untuk digunakan					
5	<i>Website</i> Kompasiana.com memiliki tampilan yang atraktif dan menarik					
6	Desain tampilan <i>website</i> Kompasiana.com sesuai dengan tipe <i>website user generated content</i>					
7	<i>Website</i> Kompasiana.com memiliki kompetensi yang baik					
8	<i>Website</i> Kompasiana.com dapat memberikan pengaruh/pengalaman yang positif bagi saya					
No	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)					
1	<i>Website</i> Kompasiana.com memberikan informasi yang akurat					
2	<i>Website</i> Kompasiana.com memberikan informasi yang terpercaya					
3	Informasi yang disajikan <i>website</i> Kompasiana.com <i>up to date</i>					
4	<i>Website</i> Kompasiana.com memberikan informasi yang relevan dengan apa yang dibutuhkan					
5	<i>Website</i> Kompasiana.com memberikan informasi dengan Bahasa yang mudah dipahami					
6	<i>Website</i> Kompasiana.com memberikan informasi yang lengkap dan terperinci					
7	Informasi yang disajikan di <i>website</i> Kompasiana.com dalam format yang sesuai					
No	Kualitas layanan Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)					
1	<i>Website</i> Kompasiana.com memiliki reputasi yang baik					
2	Saya merasa aman dalam berinteraksi di <i>website</i> Kompasiana.com					
3	<i>Website</i> Kompasiana.com sangat menjaga informasi pribadi saya					
4	<i>Website</i> Kompasiana.com memberikan ruang untuk personalisasi bagi pengguna					
5	<i>Website</i> Kompasiana.com memberikan ruang untuk komunitas					
6	<i>Website</i> Kompasiana.com memberikan kemudahan untuk memberikan <i>feedback</i> pada organisasi					
7	Saya merasa yakin bahwa semua informasi dan layanan dalam <i>website</i> Kompasiana.com berjalan dengan baik dan optimal					

Pada Tabel 1 indikator yang terdapat pada metode WebQual 4.0 dikembangkan menjadi pertanyaan kinerja (*performance*). Daftar pertanyaan kinerja pada kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kualitas kinerja yang diberikan oleh *website* Kompasiana.com untuk penggunaannya saat ini.

Pada Tabel 2 menunjukkan pertanyaan pada kuesioner yang dibagi ke dalam pertanyaan mengenai Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi,

dan Kualitas layanan Interaksi yang dipetakan berdasarkan kepentingan (*importance*). Pada Tabel 2 indikator yang terdapat pada metode WebQual 4.0 dikembangkan menjadi pertanyaan kepentingan (*Importance*) dari *website* Kompasiana.com, pertanyaan pada kuesioner ini digunakan untuk mengetahui keinginan atau ekspektasi yang diharapkan pengguna terhadap kinerja *website* Kompasiana.com.

Tabel 2: Daftar Atribut Pertanyaan Kuesioner Kepentingan (*performance*)

No	Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)	STS	TS	N	S	SS
1	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com mudah untuk dioperasikan					
2	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com dapat jelas dan mudah dipahami					
3	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com mudah untuk dinavigasikan dan ditelusuri					
4	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com mudah untuk digunakan					
5	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com memiliki tampilan yang atraktif dan menarik					
6	Seharusnya desain tampilan <i>website</i> Kompasiana.com sesuai dengan tipe <i>website user generated content</i>					
7	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com memiliki kompetensi yang baik					
8	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com dapat memberikan pengaruh/pengalaman yang positif bagi penggunanya					
No	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)					
1	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com dapat memberikan informasi yang akurat					
2	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com memberikan informasi yang terpercaya					
3	Seharusnya informasi yang disajikan <i>website</i> Kompasiana.com <i>up to date</i>					
4	Seharusnya <i>Website</i> Kompasiana.com memberikan informasi yang relevan dengan apa yang dibutuhkan					
5	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami					
6	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com memberikan informasi yang lengkap dan terperinci					
7	Seharusnya informasi yang disajikan di <i>website</i> Kompasiana.com dalam format yang sesuai					
No	Kualitas layanan Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)					
1	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com memiliki reputasi yang baik					
2	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com memberikan rasa aman dalam berinteraksi untuk penggunanya					
3	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com sangat menjaga informasi pribadi saya					
4	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com memberikan ruang untuk personalisasi bagi penggunanya					
5	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com memberikan ruang untuk komunitas					
6	Seharusnya <i>website</i> Kompasiana.com memberikan kemudahan untuk memberikan <i>feedback</i> pada organisasi					
7	Seharusnya <i>penggun website</i> Kompasiana.com merasa yakin bahwa semua informasi dan layanan berjalan dengan baik dan optimal					

Pada Tabel 3 terdapat pertanyaan untuk mengetahui kepuasan pengguna *website* Kompasiana.com.

Kuesioner dibagikan kepada pengguna Kompasiana.com yang berusia 18-54 tahun, sebab mayoritas pengguna berada dalam rentang usia tersebut. Hanya responden yang aktif dalam 3 bulan terakhir di Kompasiana.com yang dipilih sebagai sampel. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 139,505 pengguna Kompasiana.com. Berdasarkan penentuan sampel dengan menggunakan teknik Slovin, maka diperoleh

ukuran sampel (n) sebanyak 100 responden dengan nilai e atau kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa diterima sebesar 0.1 (10%).

Selanjutnya dari data kuesioner yang diperoleh akan diolah melalui beberapa Uji. Untuk mengetahui kebenaran dan keabsahan kuesioner yang disebarkan dilakukan uji coba instrumen penelitian yang terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas [8]. Selain itu, dilakukan uji asumsi klasik sebelum masuk ke dalam proses pemodelan regresi linier berganda. Uji Asumsi Klasik terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Linieritas.

Tabel 3: Daftar Atribut Pertanyaan Kepuasan Pengguna

No	Kepuasan Pengguna	STS	TD	N	S	SS
1	Website Kompasiana.com memberikan pengalaman yang menyenangkan					
2	Website Kompasiana.com mempunyai kinerja yang baik					
3	Saya berminat mengunjungi website Kompasiana.com kembali					
4	Website Kompasiana.com dapat diakses setiap waktu					
5	Saya tidak menunggu lama ketika mengakses website Kompasiana.com					
6	Saya akan merekomendasikan website Kompasiana.com kepada teman saya					

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melakukan analisis variabel dependen dan variabel independent [9]. Pada penelitian ini dilakukan analisis GAP dengan metode *Importance-Performance Analysis* (Analisis Kepentingan-Kinerja) untuk mengetahui seberapa besar pengguna merasa puas terhadap kinerja website dan seberapa baik pihak penyedia website memahami apa yang diinginkan pengguna terhadap website yang disediakan.

Hasil dan Pembahasan

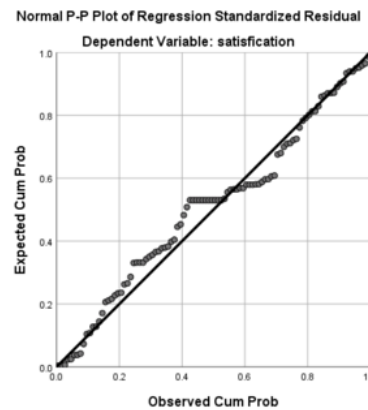
Kuesioner dibuat dengan salah satu fitur google yaitu google form karena fleksibel untuk disebar dan data yang diperoleh juga mudah untuk dikumpulkan karena akan otomatis disimpan dalam bentuk Excel. Data di dalam kuesioner yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah. Pada bagian ini akan dijabarkan hasil dari pengisian kuesioner yang telah dilengkapi oleh 100 responden. Berdasarkan data yang telah diolah berikut nilai persentase berdasarkan variabel disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4: Hasil Deskriptif Statistik Berdasarkan Variabel

Variabel	Nilai Total Responden	Nilai Rata-rata Responden	Nilai Persentase Responden	Deskripsi
Usability Quality performance (X1)	3.401	34.01	85%	Sangat Setuju
Information Quality performance (X2)	2.890	28.90	83%	Sangat Setuju
Service Interaction Quality performance (X3)	3.002	30.02	86%	Sangat Setuju
User Satisfaction	2.591	25.91	86%	Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 4 diketahui rata-rata respon yang diberikan pengguna terhadap kinerja website terhadap ketiga variabel adalah positif dengan nilai rata-rata persentase sebesar 85% dengan interpretasi “sangat setuju”.

Uji Validitas terhadap indikator yang ada pada variabel Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Interaksi, dan Kepuasan Pengguna menunjukkan bahwa semua indikator valid. Hal ini sesuai dengan aturan uji item yang dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Uji Reliabilitas terhadap indikator yang ada pada variabel tersebut juga menunjukkan bahwa reliabel. Hal ini sesuai dengan aturan uji dimana item dinyatakan reliabel apabila r_{alpha} positif atau lebih besar dari r_{tabel} dan nilai *cronbach's alpha* > 0.6 . Selanjutnya dilakukan Uji Asumsi Klasik sebagai syarat statistika yang perlu dipenuhi untuk memastikan bahwa model regresi linear yang diperoleh merupakan model yang terbaik, dalam hal ketepatan estimasi, tidak bias, serta konsisten [7]. Selain itu juga bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan sudah terbebas dari penyimpangan asumsi. Uji Asumsi Klasik yang digunakan pada penelitian ini yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Linearitas.



Gambar 3: Diagram P-Plot Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas ditampilkan pada Gambar 3 menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Letak titik-titik berada berdekatan atau tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini menandakan bahwa variabel *independent* dan *dependent* memiliki distribusi normal.

Hasil Uji Multikolinieritas ditampilkan pada Tabel 5 menunjukkan semua variabel bebas yaitu Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi telah memenuhi kriteria pen-

gujian yaitu, apabila nilai VIF < 10 atau nilai Tolerance > 0,01, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 5: Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Kegunaan	0.303 > 0.1	3.305 < 10	Tidak terjadi Multikolinieritas
Kualitas Informasi	0.304 > 0.1	3.289 < 10	Tidak terjadi Multikolinieritas
Kualitas Layanan Interaksi	0.264 > 0.1	3.788 < 10	Tidak terjadi Multikolinieritas

Uji Linearitas berfungsi untuk mengetahui hubungan linear pada suatu variabel terjadi secara signifikan atau tidak [6]. Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi memiliki hubungan yang linear dengan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Hasil pengujian telah memenuhi uji linearitas yaitu nilai *Sig.deviation linearity* > 0.05, maka terjadi hubungan yang linear secara signifikan antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*).

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel *independent* (bebas) (X) terhadap variabel *dependent* (terikat) (Y). Hasil analisis regresi linear berganda ditunjukkan pada Gambar 4.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.444	1.360		2.532	.013
	Usability	.197	.073	.277	2.680	.009
	Information	.248	.079	.319	3.137	.002
	Service Interaction	.286	.099	.323	2.887	.005

a. Dependent Variable: Satisfaction

Gambar 4: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil dari analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan linear sebagai berikut:

$$Y_1 = 3,444 + 0.197X_1 + 0.248X_2 + 0.286X_3$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien (α) konstanta pada regresi sebesar positif 3.444. Koefisien konstanta menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Kegunaan (X1), Kualitas Kegunaan (X2), dan Kualitas Layanan Interaksi (X3) tidak mengalami kenaikan atau penurunan, maka *User Satisfaction* (Y) sebesar nilai konstanta dengan nilai 3.177.
2. Nilai koefisien regresi (β_1) untuk variabel *Usability Quality* (X1) sebesar positif 0.197. Apabila koefisien regresi *Usability Quality*

(X1) mengalami kenaikan serta *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3) diasumsikan tetap, maka nilai koefisien regresi *Usability Quality* (X1) akan meningkat sebesar 0.197.

3. Nilai koefisien regresi (β_2) untuk variabel *Information Quality* (X2) sebesar positif 0.248. Apabila koefisien regresi *Information Quality* (X2) mengalami kenaikan serta *Usability Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3) diasumsikan tetap, maka nilai koefisien regresi *Information Quality* (X1) akan meningkat sebesar 0.248.
4. Nilai koefisien regresi (β_3) untuk variabel *Service Interaction Quality* (X3) sebesar positif 0.286. Apabila koefisien regresi *Service Interaction Quality* (X3) mengalami kenaikan serta *Usability Quality* (X2), dan *Information Quality* (X2) diasumsikan tetap, maka nilai koefisien regresi *Service Interaction Quality* (X3) akan meningkat sebesar 0.286.

Uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel *independent* (X) terhadap variabel terikat (Y). Pada penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau $\alpha = 0.05$. Dasar dari pengambilan keputusan pada Uji T adalah apabila nilai $\text{sig} < 0.05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka terdapat pengaruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y).

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.444	1.360		2.532	.013
	Usability	.197	.073	.277	2.680	.009
	Information	.248	.079	.319	3.137	.002
	Service Interaction	.286	.099	.323	2.887	.005

a. Dependent Variable: Satisfaction

Gambar 5: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan Gambar 5, hasil dari uji hipotesis dengan metode Uji T dapat disimpulkan bahwa H1, H2, dan H3 diterima dan Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y). Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA dengan tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Apabila nilai signifikan $F < 0,05$ atau $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1180.125	3	393.375	99.887	.000 ^b
	Residual	378.065	96	3.938		
	Total	1558.190	99			

a. Dependent Variable: Satisfaction
b. Predictors: (Constant), Service Interaction, Information, Usability

Gambar 6: Hasil Uji F

Diketahui hasil uji F pada Gambar 6 menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh untuk pengaruh X1, X2, X3 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 99,887 > F_{tabel} 2,70$, dari hasil ini maka H_0 ditolak dan H_4 diterima, berarti Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Interaksiberpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel *independent* (X) secara berasama-sama (simultan) terhadap variabel *dependent* (Y). Koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai R-square (R^2) pada tabel Model Summary.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.757	.750	1.98449

a. Predictors: (Constant), Service Interaction, Information, Usability
b. Dependent Variable: Satisfaction

Gambar 7: Hasil Uji Determinasi

Berdasarkan Gambar 7 dari hasil uji determinasi dapat diketahui hasil dari nilai R^2 sebesar 0,757. Pengaruh variabel *independent* (bebas) terhadap variabel *dependent* (terikat) secara simultan adalah sebesar 75.7%

Importance Performance Analysis (IPA).

Analisis kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan antara skor kinerja (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*) untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna akhir terhadap *website* Kompasiana.com.

Tabel 6: Hasil Analisis Kesesuaian Dimensi WebQual 4.0

No	Dimensi	Tingkat Kesesuaian	Keterangan
1	Kualitas Kegunaan (X1)	100%	Terpenuhi
2	Kualitas Informasi (X2)	98%	Belum Terpenuhi
3	Kualitas Layanan Interaksi (X3)	101%	Terpenuhi

Pada Tabel 6 diketahui bahwa dimensi Kualitas Kegunaan dan Kualitas Layanan Interaksi memiliki total tingkat kesesuaian sebesar 100% dan 101%, nilai ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada tingkat yang diinginkan dan pengguna puas, sedangkan Kualitas Informasi memiliki tingkat kesesuaian 98%, nilai ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna belum terpenuhi.

Analisis kesenjangan (*gap*) dilakukan untuk melihat tingkat kualitas dari website Kompasiana.com yang ditinjau dari nilai kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan (*aktual*) dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan (*ideal*). Perhitungan GAP dapat dilakukan dengan cara berikut:

$$Q_i(GAP) = Performance(i) - Importance(i)$$

Kriteria penilaian tingkat *gap* pengguna adalah sebagai berikut:

1. Apabila $Q_i(GAP) \geq 0$ berarti tingkat kualitas baik dan nilainya positif, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna bernilai positif dan telah memenuhi harapan pengguna.
2. Apabila $Q_i(GAP) < 0$ berarti tingkat kualitas kurang dan nilainya negatif, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna kurang atau belum memenuhi harapan.

Tabel 7 menunjukkan nilai kesenjangan anatara *performance* dan *importance* pada ketiga dimensi WebQual 4.0. Nilai kesenjangan terbesar ada pada dimensi *Information Quality* dengan selisih kesenjangan sebesar -0.1 atau negatif, artinya belum mencapai kualitas ideal yang diinginkan oleh pengguna atau belum memenuhi harapan pengguna, tingkat kualitas dinyatakan masih rendah. Sedangkan untuk Kualitas Kegunaan dan Kualitas Layanan Interaksi nilai kesenjangan positif, artinya sudah mencapai kualitas ideal yang diinginkan oleh pengguna atau sudah memenuhi harapan, tingkat kualitas dinyatakan tinggi.

Tabel 7: Hasil Analisis Kesenjangan Dimensi WebQual 4.0

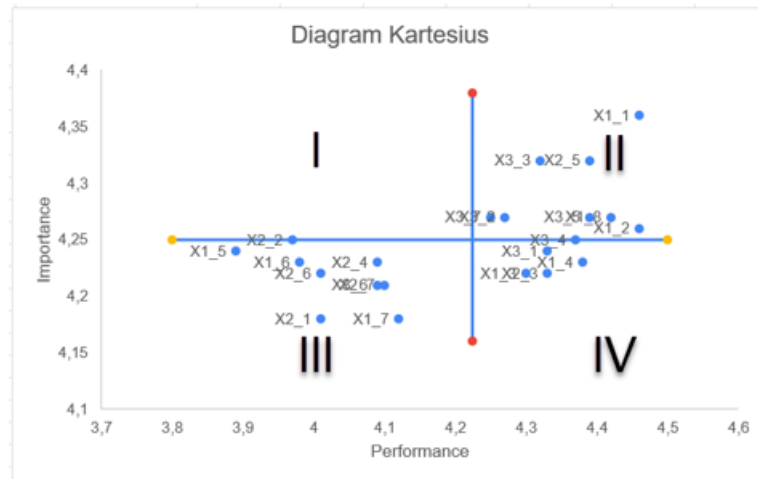
Dimensi	Rata-rata Performance	Rata-Rata Importance	GAP	Keterangan
Kualitas Kegunaan (X1)	4,25	4,25	0,00	Terpenuhi
Kualitas Informasi (X2)	4,13	4,23	-0,10	Belum Terpenuhi
Kualitas Layanan Interaksi (X3)	4,29	4,26	0,03	Terpenuhi

Analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk melihat indikator

kualitas *website* yang sudah sesuai dengan keinginan pengguna dan indikator yang perlu perbaikan. Hasil dari Analisis IPA menunjukkan letak masing-masing indikator pada diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran.

Berdasarkan analisis kuadran IPA pada Gambar 8, diketahui bahwa indikator yang masuk pada kuadran I (*priorities to improve*) perlu dilakukan peningkatan kinerja karena masih rendah dan di-

rasa sangat penting untuk pengguna. Indikator yang masuk pada kuadran III juga perlu untuk ditingkatkan karena kinerja yang diberikan oleh website belum sesuai dengan keinginan pengguna, walaupun pada kuadran ini tingkat kepentingannya rendah (*low priorities*). Rekomendasi perbaikan selanjutnya disusun berdasarkan skala prioritas ditampilkan pada Tabel 8.



Gambar 8: Diagram Kartesius IPA

Tabel 8: Prioritas Rekomendasi Perbaikan

No	Atribut	Detail	Nilai Kesenjangan
Kuadran I: <i>priorities to improve</i>			
1	X2_2	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	-0,28
Kuadran 3: <i>low priorities</i>			
2	X1_6	Website memberikan tampilan sesuai dengan tipe <i>website user generated content</i>	-0,25
3	X1_5	Website memiliki tampilan yang atraktif dan menarik	-0,35
4	X1_7	Website memiliki kompetensi yang baik	-0,06
5	X2_1	Website memberikan Informasi yang akurat	-0,17
6	X2_4	Website memberikan Informasi yang relevan	-0,14
7	X2_6	Website memberikan Informasi yang lengkap dan rinci	-0,21
8	X2_7	Website memberikan Informasi dengan format yang sesuai	-0,11
9	X3_6	Website menyediakan kemudahan untuk memberikan <i>feedback</i>	-0,12

Pada Tabel 8 menunjukkan indikator yang perlu diperbaiki kedepannya karena kinerjanya yang masih rendah berdasarkan prioritas. Apabila dilihat dari hasil analisis IPA berdasarkan analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, dan analisis kuadran menunjukkan bahwa pengelola *website* Kompasiana.com perlu berfokus untuk memperbaiki kualitas pada indikator-indikator yang terdapat di variabel Kualitas Informasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna *website*.

Penutup

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan pada website Kompasiana.com, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penilaian 100 responden terhadap kualitas website Kompasiana.com dengan metode WebQual 4.0 menunjukkan bahwa kinerja website untuk ketiga variabel yaitu Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi adalah positif dengan rata-rata persentase sebesar 85% dengan interpretasi “sangat setuju” terhadap kinerja website

atau website berjalan dengan baik.

2. Terdapat pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna baik secara parsial (sendiri-sendiri) maupun simultan (bersama-sama). Hasil uji hipotesis dengan Uji T dapat disimpulkan bahwa H1, H2, dan H3 diterima yang berarti variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Hasil Uji F menunjukkan bahwa H4 diterima yang berarti variabel bebas berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat dengan uji koefisien determinasi adalah 75.7%. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh sebesar 75.7% terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 24,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.
3. Berdasarkan analisis kesesuaian dan kesenjangan (gap) dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) diketahui bahwa Kualitas Informasi masih belum memenuhi kepuasan dan harapan pengguna, sedangkan untuk Kualitas Kegunaan dan Kualitas Layanan Interaksi sudah memenuhi kepuasan dan harapan pengguna. Berdasarkan analisis kuadran IPA diketahui bahwa indikator yang masuk pada kuadran I (priorities to improve) perlu dilakukan perbaikan, karena kinerjanya belum sesuai keinginan pengguna dan indikator tersebut dirasa sangat penting untuk pengguna. Indikator yang masuk pada kuadran I adalah Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya. Indikator yang masuk pada kuadran III juga perlu untuk ditingkatkan, karena kinerja yang diberikan belum sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna, walaupun pada kuadran ini tingkat kepentingannya rendah (low priorities).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap analisis kualitas website Kompasiana.com, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kompasiana.com diharapkan dapat terus mengembangkan kualitas website dari sisi Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Interaksi karena parameter tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 75.7%.
2. Perbaikan website dapat mulai difokuskan pada hasil dari penelitian ini, yaitu perbaikan berdasarkan indikator yang berada pada kuadran I dan III sesuai dengan Importance Performance Analysis (IPA).

3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan analisis dengan metode lain untuk mendukung perbaikan website Kompasiana.com yang lebih baik lagi dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Daftar Pustaka

- [1] E. E. Barus, S. Suprpto dan A. Herlambang, "Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis", *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, Vol. 2, No. 4, pp. 1483-1491, 2018.
- [2] R. Adiwiguna, "Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Astranet)", *Jurnal Ilmiah Komputasi*, Vol. 21, No. 2, pp. 1483-1491, 2022.
- [3] D. Apriliani, M. Fikry dan M. Hutajulu, M., "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com", *Jurnal Ilmiah Merpati*, Vol. 8, No. 1, pp.34-45, 2020.
- [4] K. Christianto, D. Deny, C. Martino and D. Fischer, "Detikcom Website Analysis with Webqual 4.0 and Importance-Performance Analysis Method", *International Journal of Open Information Technologies*, Vol. 8, No. 5, pp. 31-36, 2020.
- [5] M. J. Farrell, H. M Az-Zahra dan R.I. Rokhmawati, "Analisis Kualitas Website Portal Berita Dan Opini Mojok.Co", *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 5, No. 7, pp. 3036-3045, 2021.
- [6] I. Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2016.
- [7] Irwan Gani dan Siti Amalia, "Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial", Penerbit Andi Yogyakarta, Hlm. 125, 2014.
- [8] P. Kotler and K.L. Keller, "Marketing Management. 15th edition", Pearson Education, London, 2016.
- [9] Sugiyono, "Metode Penelitian Manajemen", Alfabeta, Bandung, 2014.
- [10] Syofian Siregar, "Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17", Bumi aksara.Ed.1, Cet.2. Hlm. 153, Jakarta, 2004.