

# Analisis *User Experience* ( UX ) Website Glints Menggunakan Metode Webqual 4.0

Safira <sup>a,1</sup>, Syahriani <sup>b,2,\*</sup>

<sup>a,b</sup> Program Studi Informatika, Universitas Nusa Mandiri, Jl. Jatiwaringin No. 2, Cipinang Melayu, Makasar Jakarta Timur, Indonesia

<sup>1</sup> safiraviera20@gmail.com ; <sup>2</sup> syahriani.yii@nusamandiri.ac.id\*

\* Penulis Korespondensi

## ABSTRAK

Situs web lowongan pekerjaan menjadi hal yang penting di era digital saat ini. Platform paling terkenal dan terkemuka di Asia Tenggara ialah Glint. Website ini menyediakan layanan kepada pencari kerja dan pekerja profesional. Namun, situs Glints ini masih memiliki beberapa kendala yaitu informasi lowongan pekerjaan yang tidak akurat, desain obrolan atau chatbox yang kurang responsive (lambat) dalam memberikan informasinya serta kurang tanggapnya dalam menangani pertanyaan atau permintaan pengguna yang meminta bantuan serta informasi lowongan pekerjaan yang disajikan tidak update. Oleh sebab itulah penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas situs Glints dengan menggunakan metode Webqual 4.0 berdasarkan kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaktif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode slovin, dan data diperoleh melalui observasi, studi literatur, dan kuesioner untuk mempelajari tanggapan pengguna tentang kualitas website Glints. Skala penilaian yang digunakan adalah skala likert dan data kuesioner menggunakan rumus Slovin. Dari hasil pengumpulan data kuesioner yang terdiri dari 23 pertanyaan dan 70 jawaban, menyatakan bahwa website Glints ini termasuk dalam kategori terbaik. Pengguna website ini merasa puas dengan jawaban yang diberikan responden yang sebagian besar puas dan diperoleh hasil yang valid dan reliabel. Hal tersebut dapat dibuktikan dari beberapa aspek yang diujikan yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction* yaitu hasil yang didapatkan sebesar 61,9%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 25,5% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti.



**KATA KUNCI**  
Glints  
WebQual 4.02  
Kepuasan Pengguna

## ABSTRACT

Job websites have become essential in today's digital age. The most well-known and prominent platform in Southeast Asia is Glint. This website provides services to job seekers and working professionals. However, this Glints website still has several problems, namely inaccurate job vacancy information, chat design or chatbox that is less responsive (slow) in providing information and less responsive in handling questions or requests from users who ask for help and job vacancy information that is presented is not updated. Therefore, this research was conducted to improve the quality of the Glints site using the Webqual 4.0 method based on ease of use, information quality and interactive service quality. Sampling was done using the slovin method, and data was obtained through observation, literature study, and questionnaires to study user responses about the quality of the Glints website. The rating scale used is a Likert scale and the questionnaire data uses the Slovin formula. From the results of collecting questionnaire data consisting of 23 questions and 70 answers, it states that this Glints website is in the best category. Users of this website are satisfied with the answers given by respondents who are mostly satisfied and obtained valid and reliable results. This can be proven from several aspects tested, namely usability, information quality, service interaction, the results obtained are 61.9%, while the remaining 25.5% is influenced by other variables not examined.



**KEYWORD**  
Glints  
WebQual 4.0  
User Experience



This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

## 1. Pendahuluan

Pencari kerja kini telah banyak yang memanfaatkan teknologi digitalisasi untuk mencari dan mengirimkan lamaran pekerjaan mereka secara online[1][2]. Banyak pelaku bisnis dan organisasi menggunakan situs web untuk mempromosikan, memposting informasi tentang perusahaan mereka, produk dan layanan yang ditawarkan serta mencari karyawan potensial yang diharapkannya. Hal tersebut sangat bermanfaat sekali bagi para pencari kerja agar mereka mendapat informasi tentang peluang kerja yang mereka butuhkan. Media online kini dapat menjadi sumber informasi bagi para pencari kerja untuk mengetahui posisi yang sedang dibutuhkan perusahaan[3].

Glints merupakan salah satu penyedia platform online yang berisikan informasi mengenai lowongan pekerjaan, peluang magang dan kursus pendidikan profesional. Situs web ini dimaksudkan untuk mengakomodasi para pencari kerja terutama kaum muda agar mendapatkan pekerjaan yang sinkron dengan minat dan kapabilitasnya. Selain itu, web ini bertindak sebagai jembatan antara bisnis dan pencari kerja, memungkinkan mereka untuk terhubung dan berinteraksi selama proses perekrutan. Perlu diketahui bahwa Glints mempunyai beberapa kekurangan yang dirasakan oleh pemakainya yaitu masih ditemukannya berita lama yang sudah kadaluarsa, terdapat informasi kerja yang kurang akurat, fitur *chatbox* yang kurang responsive, informasi lowongan pekerjaan yang tidak *up to date* dan fitur tanya jawab atau *help customer* yang kurang merespon dengan baik. Dari hal tersebutlah yang mendasari penelitian ini agar website tersebut sangat penting untuk dievaluasi[4], guna mengetahui seberapa menyenangkannya *website* ini digunakan oleh para pemakainya.

Penelitian kali ini berfokus pada analisa *user experience* mengenai pengalaman para pemakai dari suatu website mengenai kualitas *website* yang digunakan. *User experience* ialah sikap, perilaku, dan emosi pemakai ketika menggunakan suatu produk, sistem, atau layanan terkait dengan persepsi pribadi terhadap manfaat yang dirasakan dan kenyamanan yang dihasilkan[9][10]. *User Experience* yang baik harus berfokus pada mencocokkan kebutuhan pengguna dengan produk yang menarik untuk dimiliki dan digunakan[5]. Dalam kata lain pengguna dapat dengan gampang menavigasi situs, memperoleh informasi yang diinginkan, dan mencapai tujuan mereka tanpa hambatan[6]. Selain itu, *user experience* juga menjadi unsur penting dalam menentukan mutu informasi yang diberikan serta penentu sistem tersebut diterima atau ditolak oleh pemakai[7]. Kemudian, dengan didukung oleh desain yang tepat, akan tercipta suasana nyaman bila sedang memakai suatu produk[8].

Untuk melakukan evaluasi tentang *user experience* dalam mengukur kualitas suatu *website*, maka diperlukanlah suatu metode yang tepat. Kualitas website ialah suatu level yang diinginkan pemakai, saat memakai sebuah *website*. *Website* dapat disebut bermutu jika terjamin sangat baik dari segi sisi keamanannya, kenyamanan pemakaiannya, mutu penyajian informasinya, pemakaiannya yang mudah digunakan, dan mutu pelayanannya[18]. Dapat dikatakan bahwa kualitas website termasuk salah satu unsur yang krusial, karena merupakan cerminan sejauh mana suatu website dapat memenuhi harapan pemakai.

Sudah banyak penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan dengan menggunakan berbagai macam metode penelitian untuk mengukur kualitas dari suatu *website*. Adapaun metode yang dapat digunakan dalam melakukan penelitian tersebut yaitu Metode Design Thinking, webqual, Metode Double Diamond dan lain sebagainya.

Dari pemaparan yang telah dijabarkan diatas, maka pada penelitian kali ini memanfaatkan metode webqual 4.0 untuk melakukan proses pengolahan datanya. WebQual adalah metode untuk mengukur mutu situs web berdasarkan tanggapan pengguna akhir. WebQual mengalami evolusi yang telah melalui banyak iterasi dari WebQual 1.0 hingga WebQual 4.0. Transformasi WebQual 4.0 dikembangkan melalui penelitian. Transformasi WebQual 4.0 dengan konsep pengukuran WebQual 4.0 dengan menambahkan metrik mutu antarmuka pengguna (kualitas desain) yang diadaptasi dari penelitian[18]. Secara teori WebQual, ada tiga ukuran yang merepresentasikan mutu website, yaitu kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan[19][20][21]. Pada WebQual 4.0, usability mengacu ke bentuk tampilan *website*, seperti antarmuka, kemudahan penggunaan, navigasi serta bentuk tampilan yang disuguhkan pada *website*. Kegunaan berfokus pada bagaimana pemakai menilik dan berhubungan dengan situs web: kemudahan navigasinya, tampilan *user interfacenya* yang sesuai dengan jenis *websitenya*. Maka, mutu informasi adalah mutu isi website. relevansi informasi bagi pengguna, misalnya format, keakuratan, dan kepentingannya.

Pada akhirnya, mutu layanan interaktif yang dialami oleh pemakai web dinyatakan dalam kepercayaan dan empati, misalnya dari segi keamanan data, pengiriman produk, personalisasi dan interaksi dengan pemilik atau administrator situs web[13].

Penjabaran paragraph diatas, membuat penelitian ini menggunakan metode Webqual yang didasarkan pada kemampuannya dalam menilai kualitas berbagai halaman web, baik internal maupun eksternal[15][16] serta merujuk pada pandangan sipemakainya[17]. Hasil analisis dalam penelitian ini, diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang *website* Glints agar terus menjaga kualitas *websitenya* menjadi semakin lebih bermutu dan lebih disukai para pemakainya.

## 2. Tinjauan Pustaka

Dalam poin ini, terdapat beberapa referensi yang menjadi acuan dalam penelitian yang dilakukan, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Oktaviana, dkk menganalisa *user interface* dan *user experience* dengan menggunakan metode *double diamond*. Pengujian evaluasi *usability* dilakukan pada *tracer study* dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil SUS yang diperoleh dari sampel *Google form Tracer Study* lama adalah 49 (kelas F), sedangkan studi *E-Tracer* memperoleh hasil 82,6 (kelas B) dan hasil UEQ menunjukkan skala menarik dari 0,41 hingga 2,04, skala *pepsucuity* dari 0,21 hingga 2,28, skala efisiensi dari 0,23 hingga 2,18, skala reliabilitas dari 0,51 hingga 1,80, skala stimulasi dari 0,54 hingga 2,13 dan skala aneh baru dari -0,09 hingga 1,88. Dapat dilihat, bahwa hasil yang diperoleh menunjukkan desain UI/UX pada *E-Tracer study* memberikan kenaikan pada *usability*[11].

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Yoga, dkk mengenai perancangan *prototype* dan pengujian *user experience* aplikasi rental mobil menggunakan metode *design thinking*. Fase desain ini, melibatkan pengambilan pendekatan, dimana berfokus tidak hanya pada apa yang dilihat dan dirasakan pemakai tetapi juga pada pengalaman pemakainya. Teknik pengumpulan datanya menggunakan metode campuran yaitu observasi dan pencarian data literature melalui buku atau majalah yang saling terintegrasi dengan penelitian tersebut. Kemudian hasil yang ditunjukkan bahwa metode ini memberikan kegunaan yang baik bagi pemakai, dapat dilihat pada pengujian SUS yang melibatkan *prototype* UI[12].

Manik, dkk juga melakukan penelitian mengenai pengaruh metode webqual terhadap kepuasan pengguna website politeknik Negeri Sriwijaya. Pada penelitian tersebut ditambahkan dimensi kepuasan pemakai dengan 3dimensi utama yaitu *usability*, *information*, *service interaction*. Kuesioner digunakan dalam penelitian ini. Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya menjadi bagian dari populasi penelitian ini. Penelitian ini menghasilkan hasil pengembangan situs web yang lebih baik. Kualitas kegunaan dan kualitas informasi telah terbukti memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan interaksi pada website Politeknik Negeri Sriwijaya menyebabkan rendahnya kepuasan pengguna[13].

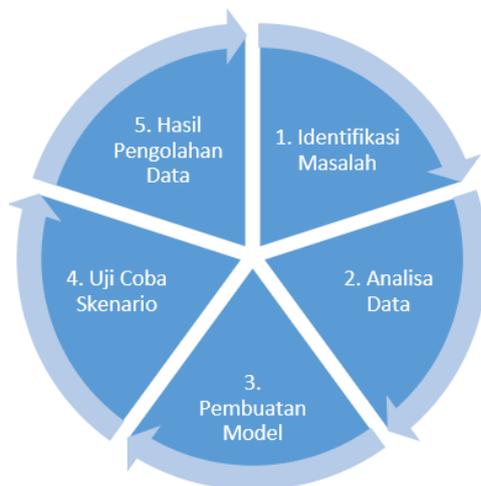
Yunanri, dkk juga melakukan penelitian dengan menggunakan metode webqual dalam melakukan analisis *user experience* mengenai website Universitas Teknologi Sumbawa. Ini dilakukan dengan maksud mengetahui manfaat produk atau tampilan *user experience* yang telah diimplementasikan dalam memberikan pelayanan terhadap pemakai. Berdasarkan perhitungan pengolahan data dengan menggunakan aplikasi bantuan yaitu SPSS, bahwa *user experience* pada website universitas ini memperoleh hasil baik, dikarenakan kebanyakan responden menjawab “Netral” dan “Setuju”. Dengan kata lain, universitas ini berhasil mencapai >50% kesan baik bagi para pemakainya[14].

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Minarwati dan Hidayah dengan menggunakan metode webqual didalam menganalisis kualitas *website* STMIK EL Rahmah mengenai pengalaman para pemakainya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kemudian, penelitian ini menilai dampak korelasi antara kualitas layanan *website* dan kepuasan pengguna. Kesimpulan yang diberikan dari penelitian ini memperlihatkan bahwa kepuasan pengguna situs STMIK El Rahma Yogyakarta dipengaruhi oleh kualitas kegunaan (*usability*) yang sangat mudah. Kualitas penggunaan merupakan faktor yang memiliki dampak terbesar dalam menghadirkan kepuasan bagi pengguna. Peningkatan interaksi dan kualitas informasi sangat penting untuk mencapai kualitas situs web yang optimal dan meningkatkan kepuasan pengguna[15].

### 3. Metodologi Penelitian

#### 3.1. Tahapan Penelitian

Dibawah ini, terdapat ilustrasi dari kerangka pemikiran yang merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan untuk mendapatkan hasil dari penelitian:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Keterangan dari ilustrasi gambar 1:

- **Identifikasi Masalah**  
Melalui platform online-nya, Glints menyediakan daftar pekerjaan, magang, dan kursus pelatihan profesional. Pendirian Glints pada tahun 2013 bertujuan untuk membantu individu, khususnya kaum muda, dalam menemukan peluang kerja yang menyenangkan dan bermanfaat. Pelaku bisnis dan pencari kerja dapat terhubung dan berinteraksi satu sama lain dengan mudah selama proses perekrutan. Terlepas dari manfaatnya, situs ini masih menimbulkan tantangan baik bagi pencari kerja maupun perusahaan. Permasalahan tersebut antara lain keakuratan data lowongan kerja, tampilan *chatbox* yang terlalu lama untuk dibalas, tidak adanya update lowongan pekerjaan, lambatnya penyebaran informasi terkini dan update lainnya, atau kurang tanggap terhadap pertanyaan atau permintaan bantuan pengguna.
- **Analisa Data**  
Data dikumpulkan dengan mengisi kuesioner pada *Google Form* yang berisi 3 variabel, yaitu: mutu pengguna (*quality of use*), mutu informasi dan mutu interaksi layanan (*quality of instruction*) dan didistribusikan ke seluruh grup WhatsApp yang berpenghuni para pemakai website Glints. Kuesioner yang telah diisikan oleh responden, selanjutnya akan diolah menggunakan SPSS dengan menggunakan Webqual 4.0.
- **Pembuatan Model**  
Saat menganalisis mutu layanan situs web Glints menggunakan metode WebQual 4.0. Ada tiga dimensi mutu layanan yang menjadi pertimbangan: 1) kegunaan, mengevaluasi kegunaan situs web, 2) mutu informasi, yang mengevaluasi mutu informasi yang disediakan oleh situs web dan 3) mutu interaksi layanan, mengevaluasi kualitas interaksi antara pengguna dan situs web. Dalam pengukuran kepuasan pemakai pada dimensi-dimensi tersebut akan melibatkan serangkaian pertanyaan evaluasi yang disesuaikan dengan masing-masing dimensi. Kemudian survei berupa kuesioner didistribusikan ke pemakai Glint untuk mengumpulkan informasi. Skala Likert akan menjadi skala penilaian yang digunakan. Setelah mengumpulkan informasi, analisis akan dilakukan menggunakan metodologi WebQual. Dengan menggunakan analisis regresi, dimungkinkan untuk mengetahui korelasi antara dimensi kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mendapatkan pemahaman lebih dalam mengenai kualitas layanan website Glints dan tingkat kepuasan pelanggan saat menggunakannya.

- **Uji Coba Skenario**

Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk menyusun kuesioner yang didasarkan pada indikator-indikator variabel. Kuesioner disebar dan diisi oleh responden, kemudian diuji validitas, reliabilitas, asumsi, dan analisis dilakukan dengan menggunakan uji F, uji t dan uji deterministik. Data akan diolah dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 26. Uji validitas akan menentukan apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner sudah mewakili secara akurat konsep yang ingin diukur. Selain itu, pengujian reliabilitas akan memverifikasi bahwa kuesioner menghasilkan hasil yang sebanding. Uji korelasi antar variabel penelitian melalui uji hipotesis, uji F, dan uji t perlu dilakukan. Terakhir, uji deterministik mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Harapannya, analisis ini dapat memberikan pemahaman menyeluruh mengenai korelasi antar variabel penelitian dan menghasilkan luaran yang valid dan signifikan untuk mendukung kesimpulan penelitian ini.

- **Hasil Pengolahan Data**

Analisis pengolahan data dan alat pengujian yang digunakan adalah kuesioner. Ketiga alat tersebut difokuskan pada kualitas pengguna, penyajian informasi, dan interaksi dengan layanan situs web Glints. Jenis pertanyaan yang digunakan sesuai dengan skala Likert lima poin: sangat tidak setuju, tidak setuju, tidak setuju, dan sangat setuju. Kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan situs web Glints mendapat peringkat tinggi dan skor kepuasan tinggi, berdasarkan data yang dikumpulkan dan dianalisis. Hasil evaluasi penelitian ini semoga bermanfaat bagi pengguna layanan website Glints, karena metode *Webqual* yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur kualitas website dan dapat dikombinasikan dengan metode lain yang dijadikan sebagai nilai referensi.

### 3.2 Kuesioner

Data survei didapatkan dari hasil kuesioner menggunakan *google form* (<https://forms.gle/ReN21pgbo3HHeeSQ9>) diisi oleh responden. Adapun pertanyaan kuesioner dibuat berdasarkan instrument *Webqual* 4.0 yang terdiri dari 3 variabel antara lain kemudahan pengguna, kualitas informasi dan kualitas layanan informasi.

### 3.3 Instrumen Pengujian

Tahapan dalam penyelesaian pengolahan data ini dengan menguji beberapa variabel dari *website* Glints yaitu menggunakan metode penelitian WEBQUAL dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini akan disajikan berupa data statistik.

- **Pengambilan *Sample Slovin***

Pengambilan sample menggunakan metode slovin dari total populasi pengguna website Glints sebanyak 70 responden. Hasil perhitungan untuk menentukan besar minimal sampel (n) menggunakan rumus Slovin adalah sekitar 59.57 orang. Karena tidak mungkin memiliki sebagian orang dalam sampel, karena itu nilai tersebut dibulatkan ke atas menjadi 60 orang sebagai besar minimal sampel yang dibutuhkan. Rumus *sample slovin* dibawah ini:

$$n = N / (1 + Ne^2) \quad (1)$$

- **Analisa *Webqual* 4.0**

Analisis *webqual* memiliki tiga dimensi yang mewakili kualitas sebuah website: Kegunaan, Kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan . Setiap dimensi terdiri dari beberapa pertanyaan yang disajikan pada Tabel dibawah ini:

Tabel 1. Variabel Dimensi *Webqual* 4.0

Variabel	Kode Variabel	Indikator
Kemudahan Pengguna ( <i>Usability</i> )	X1.1	Website Glints ini mudah dipelajari dan dioperasikan
	X1.2	Interaksi dengan website Glints jelas dan dimengerti
	X1.3	website Glints memiliki navigasi yang jelas
	X1.4	Website Glints memiliki tampilan yang menarik
	X1.5	Website Glints memiliki desain yang sesuai dengan jenis website pencarian kerja
	X1.6	Website Glints tampak menyakinkan dan kompeten

	X1.7	Website Glints memberikan pengalaman positif
Kualitas informasi (Information Quality)	X2.1	Website Glints memberikan informasi dalam format yang sesuai
	X2.2	Interaksi dengan website Glints jelas dan dimengerti
	X2.3	Website Glints menyediakan informasi yang akurat
	X2.4	Website Glints menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	X2.5	website Glints menyediakan informasi yang tepat waktu dan terkini
	X2.6	Website Glints menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	X2.7	website Glints menyediakan kemudahan
	X2.8	website Glints memberikan informasi yang tepat secara detail
Kualitas Interaksi Layanan	X3.1	Website Glints memiliki reputasi yang baik
	X3.2	Website Glints memberikan rasa aman terhadap informasi pribadi pengguna
(Interaction Service Quality).	X3.3	Website Glints memberikan ruang untuk personalisasi pengguna
	X3.4	Website Glints memberikan ruang untuk berkomunikasi dengan organisasi
	X3.5	Website Glints memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan
kepuasan pengguna	Y1	website glints sudah bekerja dengan baik
	Y2	website Glints sudah bekerja dengan responsif
	Y3	Website Glints mempunyai tampilan yang menarik

- **Pengujian Reabilitas**

Uji validitas adalah proses menilai sejauh mana suatu instrumen pengukuran atau metode pengumpulan data dapat dianggap valid. Hal itu dapat dikatakan sejauh mana instrumen tersebut benar-benar mengukur apa yang dimaksudkan atau ditargetkan. Proses pengujian validitas dalam konteks penelitian melibatkan pengumpulan bukti atau data untuk memverifikasi kebenaran instrumen yang dapat diamati. Tujuan utama pengujian validitas adalah untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian efektif mengukur variabel yang ingin diteliti.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1. Hasil

Result dari penelitian ini akan dijadikan acuan untuk pengelola website Glint untuk dapat melakukan perbaikan ataupun pengembangan yang lebih baik kedepannya dalam menjaga kualitas penggunaan website-nya. Dimana hal yang menjadi perhatian didalamnya yaitu dengan memperhatikan dimensi usability, information quality dan service interaction quality. Hal itu penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna ketika menggunakan website tersebut. Dibawah ini merupakan hasil yang dapat dikaji lebih dalam lagi untuk bahan acuan pengembangan kedepannya:

##### 4.1.1 Hasil Pengujian

Dari hasil pengolahan informasi kuesioner dengan 23 persoalan serta 70 responden dapat diketahui bahwa secara totalitas kualitas website Glints terletak pada kategori baik. Oleh karena itu pengguna juga merasa puas dengan penggunaan website Glints. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner menunjukkan bahwa distribusi jawaban responden sebagian besar sama atau puas dan diperoleh hasil yang valid dan reliabel.

##### 4.1.2 Pengaruh variabel kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna *website Glints*

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa kualitas kegunaan Dari hasil perhitungan regresi, dapat disimpulkan bahwa variabel kegunaan (*Usability*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada website Glints. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi (sig) sebesar

0,107, > 0,05. Artinya, menandakan bahwa variabel *Usability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi kegunaan website Glints, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada website tersebut.

#### 4.1.2 Pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna website Glints

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa kualitas kegunaan Dari hasil perhitungan regresi, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas Informasi (*Information Quality*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *website* Glints. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi (sig) sebesar 0,231 > 0,05. Artinya, menandakan bahwa variabel kualitas Informasi (*Information Quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi kegunaan *website* Glints, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada *website* tersebut.

#### 4.1.3 Pengaruh variabel kualitas interaksi (*Interaction Quality*) terhadap kepuasan pengguna website Glints

Pada variabel ini hasil dari perhitungan regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas interaksi (*Interaction quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *website* Glints, hal ini dibuktikan dengan nilai sig 0,009 < 0,05. Berarti nilai sig 0,009 tidak lebih besar dari 0.05, yang menjadikan variabel kualitas interaksi (*Interaction quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *website* Glints, berarti pengaruh variabel ini adalah positif terhadap kepuasan pelanggan artinya semakin tinggi kualitas interaksi *website* Glints semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan pada *website* Glints.

## 4.2. Pembahasan

### 4.2.1 Uji Validitas

Validasi merupakan suatu metode yang digunakan untuk menguji keahlian atau keakuratan suatu instrumen atau alat ukur, misalnya kuesioner. Dengan melakukan uji validasi, kita dapat memverifikasi keabsahan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dan menentukan variabel-variabel yang perlu diukur, seperti tingkat pemahaman responden, maksud dan tujuan. Validitas konstruk dapat diukur dengan memeriksa nilai-nilai faktor loading dalam analisis data. Dalam pengujian validasi digunakan program statistik seperti SPSS untuk menganalisis setiap variabel kuesioner seperti kemudahan penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi layanan (X3). Pengambilan keputusan dalam pengujian validasi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel maka alat tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 2. Uji Validitas *Usability* (X1)

No	Item Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
1	X1.1	,795**	0.235	Valid
2	X1.2	,680**	0.235	Valid
3	X1.3	,597**	0.235	Valid
4	X1.4	,479**	0.235	Valid
5	X1.5	,583**	0.235	Valid
6	X1.6	,671**	0.235	Valid
7	X1.7	,617**	0.235	Valid

Tabel 3. Uji Validitas Variabel *Usability* (X1)

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	,795**	,680**	,597**	,479**	,583**	,671**	,617**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

Uraian dari output uji validitas *usability* (X1) memakai SPSS merupakan sebagai berikut : Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,0235. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *usability* (X1), dikenal kalau seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang maksudnya seluruh item kuesioner buat variabel *usability* tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel *Information Quality* (X2)s

No	Item Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
1	X2.1	,548**	0.235	Valid
2	X2.2	,636**	0.235	Valid
3	X2.3	,640**	0.235	Valid
4	X2.4	,561**	0.235	Valid
5	X2.5	,651**	0.235	Valid
6	X2.6	,692**	0.235	Valid
7	X2.7	,422**	0.235	Valid
8	X2.8	,589**	0.235	Valid

Tabel 5. Uji Validitas Variabel *Information Quality* (X2)

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total_X1
X2	Pearson Correlation	,548**	,636**	,640**	,561**	,651**	,692**	,422**	,589**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,002	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70

Uraian dari output uji validitas *Information quality* (X2) menggunakan SPSS merupakan sebagai berikut : Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,0235. Pada uji validitas yang dicoba pada variabel *information quality* (X2), dikenal kalau seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang maksudnya seluruh item kuesioner untuk variabel *information quality* tersebut dinyatakan valid.

Tabel 6. Uji Validitas Variabel *Service Interaction* (X3)

No	Item Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
1	X2.1	,534**	0.235	Valid
2	X2.2	,545**	0.235	Valid
3	X2.3	,657**	0.235	Valid
4	X2.4	,639**	0.235	Valid
5	X2.5	,585**	0.235	Valid

Tabel 7. Uji Validitas Variabel *Service Interaction* (X3)

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X3
X3	Pearson Correlation	,534**	,545**	,657**	,639**	,585**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	70	70	70	70	70	70

Uraian dari output uji validitas *Service Interaction* (X3) menggunakan SPSS merupakan sebagai berikut : Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,0235. Pada uji validitas yang dicoba pada variabel *service interaction quality* (X3), dikenal kalau seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang maksudnya seluruh item kuesioner buat variabel *information quality* tersebut dinyatakan valid.

Tabel 8. Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Uji validitas				
No	Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
1	Y1	0,751	0,235	Valid
2	Y2	0,689	0,235	Valid
3	Y3	0,755	0,235	Valid

Tabel 9. Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

		X1.1	X1.2	X1.3	Total_Y
Y	Pearson Correlation	,751**	,683**	,755**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	70	70	70	70

Berdasarkan tabel 9 diatas maka dapat disimpulkan bahwa semua *item* pertanyaan untuk mengukur variabel Kualitas Informasi menghasilkan nilai *Correted item-total correlation* (kolerasi butir dengan total butir) berada diatas 0,235 maka seluruh pernyataan dapat dikatakan valid.

#### 4.2.2 Uji Reabilitas

Tabel 10. Hasil Uji Reabilitas

UJI RELIABILITAS				
No	Variabel	Hasil Uji	Syarat	Keterangan
1	Variabel Kegunaan (X1)	0,744	0,6	Reliabel
2	Variabel Kualitas Informasi (X2)	0,736	0,6	Reliabel
3	Variabel Interaksi (X3)	0,533	0,6	Reliabel
4	Kepuasan Pengguna (Y)	0,562	0,6	Reliabel

Rangkuman hasil uji reliabilitas dilihat bahwa nilai *Cronch's Alpha*, maka dapat disimpulkan bahwa *Usability (X1)*, *Information Quality (X2)*, *Service Interaction (X3)*, Kepuasan Pelanggan (Y) diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari pada 0,6 hingga bisa disimpulkan kalau instrument pada variabel *usability* adalah *reliable*.

#### 4.2.3 Uji F

Tabel 11. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	89.337	3	29.779	13.645	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	144.035	66	2.182		
	Total	233.371	69			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Interaksi, Kegunaan, Informasi						

Hasil pengujian pengaruh variabel bebas secara bersamaan terhadap variabel terikat menunjukkan bahwa nilai F sebesar 13.645 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001, < (0,05). Berdasarkan hasil ini, kita dapat menyimpulkan bahwa ketiga variabel bebas, yaitu *Usability*, *Kualitas Informasi*, dan *Kualitas Interaksi*, secara bersama-sama sangat berpengaruh pada variabel terikat, yaitu *Kepuasan Pelanggan*. Artinya, ketiga variabel bebas tersebut memiliki dampak yang signifikan dan berkolaborasi untuk mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara bersamaan.

#### 4.2.4 Uji T

Tabel 12. Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.336	1.486		1.572	.121
	Kegunaan	.100	.061	.215	1.636	.107
	Informasi	.068	.057	.161	1.210	.231
	Interaksi	.246	.091	.342	2.692	.009
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Hasil uji t pada tabel 12 menunjukkan bahwa variabel *Usability (Kegunaan)* memiliki nilai t sebesar 1.636 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,107, > (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Usability* memiliki tidak pengaruh yang signifikan terhadap *Kepuasan pelanggan*, sehingga hipotesis alternatif (H1) **ditolak**. Pada Pengujian hipotesis pertama menandakan bahwa variabel *Usability* tidak berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan pelanggan*, artinya semakin tinggi *kegunaan website Glints*, semakin tinggi tingkat *kepuasan pelanggan* pada *website* tersebut.

Kemudian untuk variabel *kualitas Information* memiliki nilai t sebesar 1.210 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,231 > (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Kualitas informasi* memiliki tidak pengaruh yang signifikan terhadap *Kepuasan pelanggan*, sehingga hipotesis alternatif (H2) **ditolak**. Pada Pengujian hipotesis kedua menandakan bahwa variabel *kualitas informasi* tidak berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan pelanggan*, artinya semakin tinggi *kegunaan website Glints*, semakin tinggi tingkat *kepuasan pelanggan* pada *website* tersebut.

Selanjutnya untuk variabel *kualitas Interaksi* memiliki nilai t sebesar 2.692 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,009 > (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *kualitas interaksi* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Kepuasan pelanggan*, sehingga hipotesis alternatif (H3) **diterima**. Pada Pengujian hipotesis pertama menandakan bahwa variabel *kualitas interaksi* berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi kegunaan website Glints, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada website tersebut.

#### 4.2.5 Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Tabel 13. *R Square*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.619 <sup>a</sup>	.383	.355	1.477
a. Predictors: (Constant), Interaksi, Kegunaan, Informasi				

Berdasarkan Tabel 13 di atas diperoleh R Square sebesar 0,619 atau (61,9%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh kegunaan *website*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pelanggan pada *website* Glints sebesar 61,9%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 25,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## 5. Penutup

### 5.1. Kesimpulan

*Website* Glints memiliki tiga variabel pengukuran yang didasarkan pada metode *webqual* 4.0. Pengukuran ini meliputi : kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Setiap variabel pengukuran telah ditemukan valid dan reliabel, dan mereka juga memiliki hubungan linier. Hasil dari pengukuran terhadap kepuasan pengguna *website* Glints bahwa *website* ini sudah cukup memuaskan pengguna, berdasarkan hasil hipotesis yang diajukan hanya satu variabel yang diterima yaitu hipotesis Variabel kualitas interaksi *website* Glints berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *website* Glints. Aspek (*usability, information quality, service interaction*) pada website Glints sangat baik. Dimana hasil yang didapatkan sebesar 61,9%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 25,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Keseluruh variabel berpengaruh positif terhadap variabel penelitian ini. Meskipun semua variabel dapat dikategorikan efektif dalam penelitian ini, penelitian terhadap populasi pengguna sistem Glints pengguna layanan website sebaiknya dilakukan berdasarkan hasil penelitian tersebut.

### 5.2. Saran

Kemudian untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan hasil dari penelitian ini atau mencoba memanfaatkan kombinasi pada pendekatan yang berbeda guna mengukur mutu website contohnya memanfaatkan *importance performance analysis*.

## Daftar Pustaka

- [1] R. H. Afrian'sa, "Sistem Informasi Lowongan Kerja Berbasis Web Pada Perusahaan Di Lampung," *J. Onesismik*, Vol. 3, No. 3, Pp. 144–154, 2019, [Online]. Available: [Http://Ejournal.Nusamandiri.Ac.Id/Ejurnal/Index.Php/Pilar/Article/Download/729/Pdf](http://Ejournal.Nusamandiri.Ac.Id/Ejurnal/Index.Php/Pilar/Article/Download/729/Pdf)
- [2] B. Susilawati, "Rancang Bangun Sistem Informasi Lowongan Pekerjaan Berbasis Kerjasama," *Infokam*, Vol. 14, No. 2, Pp. 135–139, 2019.
- [3] T. K. Sari, W. -, S. Syahrul, And S. Aziz, "Perancangan Sistem Informasi Lowongan Kerja Berbasis Web," *J. Intra Tech*, Vol. 6, No. 2, Pp. 60–65, 2023, Doi: 10.37030/Jit.V6i2.132.
- [4] J. Ilmiah And M. Ilmu, "Analisis Pengalaman Pengguna Website Lamaran Kerja Online Dengan Metode," Vol. 1, No. 1, Pp. 13–23, 2023.
- [5] A. Purnomo, "Pengembangan User Experience (Ux) Dan User Interface (Ui) Aplikasi Ibeauty Berbasis Android," *Jstie (Jurnal Sarj. Tek. Inform.,* Vol. 6, No. 3, Pp. 201–210, 2018.
- [6] R. D. Munthe, K. C. Brata, And L. Fanani, "Analisis User Experience Aplikasi Mobile Facebook (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.,* Vol. 2,

- No. 7, Pp. 2679–2688, 2018, [Online]. Available: <https://J-Ptiik.Ub.Ac.Id/Index.Php/J-Ptiik/Article/View/1672>
- [7] P. Zukhruf Dinata, M. Ainul Urwah, M. Reza Rahmawan, E. Junaeti, And P. Korespondensi, “Perancangan Ui/Ux Pada Web E-Commerce ‘Hallo Coffee’ Menggunakan Metode User-Centered Design,” *Jambura J. Informatics*, Vol. 5, No. 1, Pp. 45–58, 2023, Doi: 10.37905/Jji.V4i2.17511.
- [8] H. Ilham, B. Wijayanto, And S. P. Rahayu, “Analysis And Design Of User Interface/User Experience With The Design Thinking Method In The Academic Information System Of Jenderal Soedirman University,” *J. Tek. Inform.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 17–26, 2021, Doi: 10.20884/1.Jutif.2021.2.1.30.
- [9] D. N. Heny, “Analisis User Interface Dan User Experience Pada Website Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto Yogyakarta,” *Conf. Senat. Stt Adisutjipto Yogyakarta*, Vol. 2, P. 183, 2016, Doi: 10.28989/Senatik.V2i0.77.
- [10] E. F. Yehdeya, C. H. Primasari, T. A. Purnomo Sidhi, Y. P. Wibisono, D. B. Setyohadi, And M. Cininta, “Analisis User Interface (Ui) Dan User Experience (Ux) Sudut Elevasi Pemukul Gamelan Metaverse Virtual Reality Menggunakan User Centered Design (Ucd),” *Jiko (Jurnal Inform. Dan Komputer)*, Vol. 7, No. 1, P. 137, 2023, Doi: 10.26798/Jiko.V7i1.757.
- [11] M. Oktaviana, A. Nurlifa, A. A. Suryanto, And F. Amaluddin, “Perancangan Ui/Ux E-Tracer Study Unirow Dengan Menggunakan Metode Double Diamond,” *Infotek J. Inform. Dan Teknol.*, Vol. 6, No. 1, Pp. 71–81, 2023, Doi: 10.29408/Jit.V6i1.7397.
- [12] T. P. Yoga, J. Hafizh, And F. Efendi, “Perancangan Prototype User Interface Dan Pengujian User Experience Aplikasi Rental Mobil Berbasis Menggunakan Metode Design Thinking ( Studi Kasus : Pt Trans Berjaya Khatulistiwa ),” Vol. 17, Pp. 48–65, 2023.
- [13] I. Dan E. S. Manik, A., Salamah, “Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya The Impact Of Webqual 4. 0 Method Towards User,” *J. Elektro Dan Telekomun. Terap.*, Pp. 477–484, 2017.
- [14] Y. W, E. S. Susanto, Y. Yuliadi, M. T. A. Zaen, And N. Oper, “Analisis User Experience Pada Website Universitas Teknologi Sumbawa Menggunakan Metode Webqual,” *Build. Informatics, Technol. Sci.*, Vol. 4, No. 1, Pp. 345–351, 2022, Doi: 10.47065/Bits.V4i1.1719.
- [15] Minarwati And Intan Hidayah, “Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Website Stmik,” *Fahma – J. Inform. Komputer, Bisnis Dan Manaj.*, Vol. 22, No. 2, Pp. 87–99, 2022.
- [16] R. De Lima, E. Padmowati, And A. T. Buditama, “Aplikasi Perangkat Webqual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar,” *Semin. Nas. Teknol. Komput. Sains*, Pp. 715–719, 2019, [Online]. Available: <https://Seminar-Id.Com/Semnassainteks2019.html>
- [17] D. Diana And N. D. M. Veronika, “Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Pseudocode*, Vol. 5, No. 1, Pp. 10–17, 2018, Doi: 10.33369/Pseudocode.5.1.10-17.
- [18] H. Sutrisno, Dwi Putra Githa, And Anak Agung Ngurah Hary Susila, “Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Udayana Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi,” *J. Janitra Inform. Dan Sist. Inf.*, Vol. 1, No. 2, Pp. 102–114, 2021, Doi: 10.25008/Janitra.V1i2.137.
- [19] I. Sanjaya, “Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Ministry Of Communication And Information Website Quality Measurement Based On Webqual 4.0 Method,” *J. Penelit. Iptek-Kom*, Vol. 14, No. 1, Pp. 1–14, 2012, [Online]. Available: [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id)
- [20] R. Hidayat, “Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Cara Pratis Membangun Website Gratis. Jakarta Elex Media Komputindo*, Vol. 2, No. 1, Pp. 19–25, 2010, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.24014/Rmsi.V2i1.1689>
- [21] F. Dan E. H. Medyawati, Henny, “Model Pengukuran Kualitas Layanan Website E-Banking Di Indonesia,” *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf.*, Vol. 2012, No. Snati, Pp. 23–28, 2012.