

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SUPERMARKET CEMERLANG JAYA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Ishaka Hamzah¹, Kiky Rizky Nova Wardani²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

e-mail: ¹ishakahamzah@gmail.com, ² kikyrizkynovawardani@binadarma.ac.id

ABSTRAK

Pada saat ini perkembangan teknologi semakin pesat, dapat dilihat dari banyak komunikasi yang telah dilakukan oleh perusahaan atau individu untuk saling tukar informasi. Pertukaran informasi ini dapat terjadi karena adanya suatu teknologi yang diciptakan oleh para peneliti-peneliti di dunia. Dalam hal ini teknologi dan prasarana yang di sediakan melalui *website* atau aplikasi yang dapat digunakan untuk kepentingan individu atau perusahaan tertentu. *Website* juga merupakan salah satu media penting dimana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang masing-masing. Layanan suatu *website* perlu dilakukan untuk diukur dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini menggunakan suatu model analisis *webqual* 4.0 yang dikategorikan kedalam empat variabel dalam mengukur kualitas layanan *website* yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, *user satisfaction* dimana penelitian ini akan dilakukan di Supermarket Cemerlang Jaya Palembang. Pada penelitian ini akan menggunakan kuisioner dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *website* Supermarket Cemerlang Jaya terhadap kepuasan pengguna secara parsial. Untuk dapat mengetahui tingkat *website* Supermarket Cemerlang Jaya perlu dilakukan analisis terlebih dahulu dalam mengetahui informasi dan hasilnya. Hasil yang diharapkan terhadap penelitian ini yaitu kepuasan pengguna *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang yang efektif serta akan menjadi lebih baik dan diperoleh bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: *Webqual* 4.0, Analisis Kualitas, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

At this time the development of technology is increasingly rapid, it can be seen from the many communications that have been made by companies or individuals to exchange information. This information exchange can occur because of a technology created by researchers in the world. In this case the technology and infrastructure provided through the website or application can be used for the benefit of certain individuals or companies. The website is also one of the important media where users can find all kinds of information related to their respective fields. The services of a website need to be measured in knowing the level of user satisfaction. In this study, using a webqual analysis model 4.0 which is categorized into four variables in measuring the quality of website services, namely usability, information quality, service interaction quality, user satisfaction where this research will be conducted at the brilliant Jaya Jaya supermarket, Palembang. In this study, a questionnaire will be used in order to determine the effect of the brilliant Jaya supermarket website on partial user satisfaction. To be able to find out the level of a brilliantly glorious supermarket website, it is necessary to do an analysis first in knowing the information and results. The expected result of this research is the user satisfaction of the website of the supermarket brilliant Jaya Palembang which is effective and will get better and it is found that the quality of use, quality of information, quality of service interactions have a positive effect on user satisfaction.

Keywords: *Webqual* 4.0, Quality Analysis, User Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi semakin maju dan pesat, dapat dilihat dari banyak sarana komunikasi serta informasi yang dilakukan oleh para organisasi, perusahaan atau individu untuk saling bertukar informasi. Pertukaran informasi ini dapat terjadi karena adanya teknologi informasi yang diciptakan oleh para peneliti-peneliti yang ada di Dunia. Penelitian dibidang teknologi informasi dan komunikasi selalu mengalami perkembangan yang signifikan, teknologi informasi semakin mendorong perusahaan untuk bersaing dalam lingkup regional tetapi dalam lingkup global. *Website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang memiliki fungsi sebagai sarana dalam informasi terhadap pelanggan dan memberikan layanan kepada masyarakat yang memerlukan informasi tentang Supermarket, sehingga menghasilkan informasi yang berguna yang berhubungan dengan produk dan *website* Supermarket yang sudah cukup lama diterapkan, hingga saat ini *website* masih terus dikembangkan dan akan melakukan *update* seperti data promosi yang digunakan di Supermarket Cemerlang Jaya Palembang. Dengan *website* yang telah diterapkan melalui link <http://www.cemerlangjaya.com/> yang berisikan *brand* produk dari Supermarket Cemerlang Jaya.

Untuk mengetahui kualitas *website* Supermarket Cemerlang Jaya perlu dilakukan analisis terlebih dahulu dalam mengetahui informasi dan hasil nya akan diterapkan untuk meng-*update website* nantinya, analisis juga merupakan acuan dan tolak ukur yang digunakan terkait dengan metode-metode analisis sistem informasi yang telah diterapkan. Dengan dilihat pada hasil kinerja suatu sistem baik secara kuantitatif maupun kualitatif, analisis terhadap suatu *website* yang telah berjalan dan diharapkan agar instansi yang di analisis lebih mengerti serta memahami hambatan-hambatan yang dialami dan mencari tahu bagaimana kualitas *website* dalam membantu pelanggan mencari informasi maupun mengetahui keuntungan dari penggunaan *website* yang selama ini berjalan. Adapun analisis yang dapat dilakukan pada *website* Supermarket Cemerlang Jaya menggunakan model analisis *webqual 4.0*. dalam metode yang digunakan pada pengukuran *webqual* ini adalah observasi pengguna yang mengakses *website* secara langsung. *Website* berkualitas akan nyaman digunakan oleh pengguna untuk menjaga kualitas dan *konsistensi website* maka perlu dilakukan perhatian khusus terhadap *website*, agar aspek dalam penilaian *website* menjadi lebih baik lagi. Dalam hal ini peningkatan kualitas layanan *website* dilakukan secara berkelanjutan dan perlu diadakan suatu penelitian untuk mengukur atau menganalisis kualitas *website* yang ada saat ini dan dilihat dari sudut pandang terhadap penggunaanya dalam mengetahui sejauh mana *website* dapat diterima oleh pengguna.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 JENIS PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel secara langsung dari populasi dengan teknik random. Penelitian ini merupakan penelitian kausalitas, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebab-akibat) dari dua atau lebih fenomena (Hermiyanty dan Wandira Ayu Bertin)[16]. Penelitian yang mendasarkan pada teori dan hipotesis yang akan dipergunakan untuk menguji suatu fenomena yang terjadi digolongkan pada jenis penelitian eksplanatori (penjelasan).

2.2 TAHAPAN PENELITIAN

Tahapan dalam penelitian ini ada 4, yaitu :

1. Pertama, ialah pendahuluan menjelaskan tentang arah dan jenis penelitian yang akan dilakukan.
2. Kedua, ialah tahapan pengumpulan data dimana peneliti melakukan perhitungan sampel, penjelasan tentang variabel penelitian, pembuatan atau perencanaan kuesioner dengan metode *webqual 4.0*

3. Ketiga, ialah tahapan analisis data yaitu tahap menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan gambaran umum responden.
4. Pada tahapan keempat, ialah tahapan pengambilan keputusan atau penentuan keputusan yang berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

2.3 TAHAP PENGUMPULAN DATA

A. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah pengguna *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang yaitu Pelanggan dari Supermarket Cemerlang Jaya Palembang. Berikut merupakan tabel populasi penelitian ini tabel 1

Tabel 1. Perhitungan Jumlah Populasi

No	Jenis populasi	Laki-laki	Perempuan	Jumlah populasi
1.	Pelanggan	712	541	1253
Jumlah		712	541	1253

Sumber : Supermarket Cemerlang Jaya Palembang dan *website* Cemerlang Jaya (2020)

B. SAMPEL DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dengan persen kesalahan dalam penarikan sampel 10%. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sampel dari pelanggan Supermarket Cemerlang Jaya Palembang. Berikut adalah penentuan sampel diambil dari populasi menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kesalahan pengambilan sampel (10%) (Gulla Rendy)[17].

Persen kesalahan dalam penarikan sampel terletak antara 10%. Penelitian ini akan mengambil 10% menggunakan rumus Slovin dengan persamaan (1) diatas, sehingga jumlah sampel penelitian ini sebagai berikut :

$$n = \frac{1253}{1 + 1253 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1253}{1 + 1253 (0,01)}$$

$$n = \frac{1253}{1 + 12,53}$$

$$n = \frac{1253}{13,53}$$

$$n = 93$$

Jadi berdasarkan rumus diatas dan nilai yang dimasukan maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 93 orang responden

C. VARIABEL PENELITIAN

Variabel adalah apapun yang dapat membedakan variasi pada suatu nilai, variabel penelitian terdiri dari variabel terikat (*dependent*) dan variabel bebas (*independent*). Berikut variabel-nya:

X1 = Variabel Kemudahan Penggunaan (*Independent*)

X2 = Variabel Kualitas Informasi (*Independent*)

X3 = Variabel Kualitas Interaksi (*Independent*)

Y = Variabel Kepuasan Konsumen (*Dependent*)

2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas

Pada tahap uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir pernyataan kuesioner yang telah dibuat. Sebuah item yang mempunyai korelasi yang positif dengan skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan item tersebut mempunyai validitas yang tinggi juga. Apabila alat ukur tersebut berada $< r_{\text{tabel}}$ (tidak valid) dan $> r_{\text{tabel}}$ (valid).

- $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka tidak valid
- $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka valid

B. Uji Reliabilitas

Uji keandalan dilakukan pada pertanyaan yang telah valid atau telah dilakukan tes validitas, reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Untuk teknik perhitungan reliabilitas kuesioner pada penelitian ini menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 25, item pertanyaan dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai kritis yaitu di tetapkan 0,6.

- Jika nilai *Alpha* $> 0,6$ maka item tersebut reliabel
- Jika nilai *Alpha* $< 0,6$ maka item tersebut tidak reliabel

Pengujian reliabilitas menggunakan uji *Alfa Cronbach* dilakukan untuk instrumen yang memiliki jawaban benar lebih dari 1 (Yusup)[18].

2.5 ANALISIS DATA

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia lalu kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian, dengan demikian analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis data dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah (Iii & Penelitian)[19].

A. Analisis Kolerasi dan Regresi

Pada penelitian ini yang termasuk dalam variabel *independent* (bebas) yaitu variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*), Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*). Sedangkan yang termasuk dalam variabel *dependent* (terikat) yaitu *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), (Sungkawa)[20].

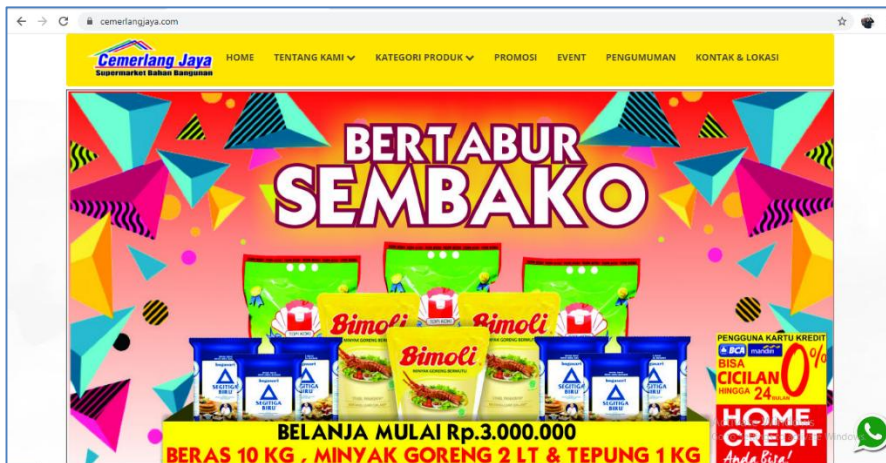
B. Analisis deskriptif variabel penelitian

Analisis deskriptif variabel penelitian digunakan untuk memberikan tentang tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian, yaitu variabel kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [4].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Halaman *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang

Supermarket Cemerlang Jaya Palembang memiliki *website* <http://www.cemerlangjaya.com/> sebagai sarana untuk memberikan informasi seputar *event* dan melakukan transaksi penjualan kepada masyarakat yang memerlukan barang jenis bangunan, kelengkapan *interior* rumah dan lain-lain. Berikut halaman utama dari *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang <http://www.cemerlangjaya.com/>



Gambar 4.1. 1 Halaman Utama *Website*

Website Supermarket Cemerlang Jaya Palembang memiliki menu kategori produk untuk melakukan pencarian jika *user* ingin mencari informasi sesuai keperluan barang yang diinginkan. Tersedia *button home*, tentang kami, promosi, *event*, pengumuman dan kontak serta lokasi.

B. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini telah menjelaskan bahwa responden merupakan masyarakat kota Palembang yang yang berbelanja di Supermarket Cemerlang Jaya, penelitian ini terdapat 93 responden.

1. Jenis Kelamin.

Responden yang mengisi kuesioner penelitian ini ialah perempuan, sebanyak 52,7% atau 49 orang perempuan dan untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 47,3% atau sebanyak 44.

Tabel 2. Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	44	47.3	47.3	47.3
	Perempuan	49	52.7	52.7	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Kuisisioner

2. Pekerjaan

Responden yang mengisi kuesioner penelitian ini ialah para mahasiswa *presentase* 21,5%, para guru *presentase* 8,6%, para karyawan swasta *presentase* 41,9%, para

pedagang *presentase* 7,5%, para pns *presentase* 5,4%, para ibu rumah tangga *presentase* 7,5% atau dan lainnya dengan *presentase* 7,5%

Tabel 1. Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	20	21.5	21.5	21.5
	Guru	8	8.6	8.6	30.1
	KaryawanSwasta	39	41.9	41.9	72.0
	Pedagang	7	7.5	7.5	79.6
	Pns	5	5.4	5.4	84.9
	IbuRumahTangga	7	7.5	7.5	92.5
	Lainnya	7	7.5	7.5	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Kuisioner

C. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara memasukan data pada program SPSS versi 25. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis product moment/*pearson* pada masing-masing variabel yaitu *usability* (X1), *information quality* (X2), *interaction quality* (X3) dan *User Satisfaction* (Y1).

1. Usability (X1)

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikasi 0,01 uji satu arah. Item kuesioner dikatakan *valid* jika r hitung > r tabel dengan nilai n = 93 maka di dapat df = 91, maka di peroleh r tabel sebesar 0.240. Artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang ditentukan maka item dianggap *valid*.

Tabel 4. Validitas *Usability* X1

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.619**	.642**	.286**	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.000
	N	93	93	93	93	93
X1.2	Pearson Correlation	.619**	1	.524**	.306**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000
	N	93	93	93	93	93
X1.3	Pearson Correlation	.642**	.524**	1	.227*	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.029	.000
	N	93	93	93	93	93
X1.4	Pearson Correlation	.286**	.306**	.227*	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.006	.003	.029		.000
	N	93	93	93	93	93
TotalX1	Pearson Correlation	.775**	.763**	.720**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Information Quality (X2)

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,01 uji satu arah. Item kuesioner dikatakan *valid* jika r hitung > r tabel dengan nilai n = 93 maka di dapat df = 91, maka di peroleh r tabel sebesar 0.240.

Tabel 5. Validitas *Information Quality* (X2)

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	-.030	.073	-.001	.471**	.005	.657**
	Sig. (2-tailed)		.772	.489	.994	.000	.961	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X2.2	Pearson Correlation	-.030	1	.507**	.439**	-.070	.239*	.453**
	Sig. (2-tailed)	.772		.000	.000	.502	.021	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X2.3	Pearson Correlation	.073	.507**	1	.467**	-.092	.421*	.540**
	Sig. (2-tailed)	.489	.000		.000	.380	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X2.4	Pearson Correlation	-.001	.439**	.467**	1	-.154	.508*	.495**
	Sig. (2-tailed)	.994	.000	.000		.141	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X2.5	Pearson Correlation	.471**	-.070	-.092	-.154	1	.054	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000	.502	.380	.141		.606	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X2.6	Pearson Correlation	.005	.239*	.421**	.508**	.054	1	.538**
	Sig. (2-tailed)	.961	.021	.000	.000	.606		.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Total X2	Pearson Correlation	.657**	.453**	.540**	.495**	.568**	.538*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Interaction Quality (X3)

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,01 uji satu arah. Item kuesioner dikatakan *valid* jika r hitung > r tabel dengan nilai n=93 maka di dapat df=91, maka di peroleh r tabel sebesar 0.240. Artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang ditentukan maka item dianggap *valid*, sedangkan jika nilai korelasi kurang dari batasan maka item dianggap tidak *valid*.

Tabel 6 Validitas *Interaction Quality* (X3)

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.573**	.343**	-.177	.495**	.655**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.090	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93

X3.2	Pearson Correlation	.573**	1	.457**	-.178	.624**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.088	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
X3.3	Pearson Correlation	.343**	.457**	1	-.104	.419**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.320	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
X3.4	Pearson Correlation	-.177	-.178	-.104	1	-.146	.295**
	Sig. (2-tailed)	.090	.088	.320		.163	.004
	N	93	93	93	93	93	93
X3.5	Pearson Correlation	.495**	.624**	.419**	-.146	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.163		.000
	N	93	93	93	93	93	93
TotalX3	Pearson Correlation	.655**	.741**	.648**	.295**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	
	N	93	93	93	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. User Satisfaction (Y1)

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikasi 0,01 uji satu arah. Item kuesioner dikatakan *valid* jika r hitung > r tabel dengan nilai n = 93 maka di dapat df = 91, maka di peroleh r tabel sebesar 0.240.

Tabel 7. Validitas User Satisfaction (Y1)

		<i>User Satisfaction</i>					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TotalY1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.475**	.595**	.580**	.382**	.814**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
Y1.2	Pearson Correlation	.475**	1	.562**	.438**	.173	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.098	.000
	N	93	93	93	93	93	93
Y1.3	Pearson Correlation	.595**	.562**	1	.614**	.337**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	93	93	93	93	93	93
Y1.4	Pearson Correlation	.580**	.438**	.614**	1	.256*	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.013	.000
	N	93	93	93	93	93	93
Y1.5	Pearson Correlation	.382**	.173	.337**	.256*	1	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000	.098	.001	.013		.000
	N	93	93	93	93	93	93
TotalY1	Pearson Correlation	.814**	.726**	.821**	.767**	.589**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

D. Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas atau uji keandalan dilakukan dengan melihat skor nilai *Cronbach's Alpha*, nilai tersebut menggambarkan keandalan indikator indikator yang digunakan peneliti dalam kuesioner penelitian ini. Berikut ini adalah hasil dari uji reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS 25. Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas umumnya menggunakan batasan 0,6 , reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik. sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Dalam penelitian ini hasil diterima apabila nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 , berikut hasil uji reliabilitas dengan rumus *Cronbach Alpha*.

Tabel 8. Reliabilitas *Usability* (X1)

Reliabilitas <i>Usability</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.684	4

Sumber : Kuesioner yang diolah dengan spss 25

Tabel 9. Reliabilitas *Information Quality* (X2)

Reliabilitas <i>Information Quality</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.493	6

Sumber : Kuesioner yang diolah dengan spss 25

Tabel 10. Reliabilitas *Interaction quality* (X3)

Reliability <i>Interaction quality</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.476	5

Sumber : Kuesioner yang diolah dengan spss 25

Tabel 11. Reabilitas *User Satisfaction* (Y1)

Reliability <i>User Satisfaction</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.788	5

Sumber : Kuesioner yang diolah dengan spss 25

E. Analisis deskriptif variabel penelitian

Analisis deskriptif variabel penelitian digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang di hitung yaitu, kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

1. Dimensi kemudahan penggunaan (*Usability*)

Dimensi kemudahan penggunaan (*Usability*) terdiri dari 7 indikator yang dijadikan penilai terhadap kualitas *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang, dengan skala likert Sangat Tidak Setuju=1, Tidak Setuju=2, Cukup Setuju=3, Setuju=4, Sangat Setuju=5.

Tabel 12. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*usability*)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TotalX1
------	------	------	------	---------

N	Valid	93	93	93	93	93
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.30	4.24	4.05	3.23	15.82
Median		4.00	4.00	4.00	3.00	15.00
Mode		4	4	4	3	15
Std. Deviation		.639	.698	.649	1.171	2.350
Minimum		2	1	1	1	7
Maximum		5	5	5	5	20
Sum		400	394	377	300	1471

Sumber : Kuesioner yang diolah dengan spss 25

2. Dimensi kualitas informasi (*informasi quality*)

Dimensi kualitas informasi (*informasi quality*) terdiri dari 6 indikator yang dijadikan penilai terhadap kualitas *website* Supermarket Cemerlang Jaya, dengan skala *likert* Sangat Tidak Setuju=1, Tidak Setuju=2, Cukup Setuju=3, Setuju=4, Sangat Setuju=5.

Tabel 13. Dimensi Kualitas informasi (*information quality*)

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TotalX2
N	Valid	93	93	93	93	93	93	93
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.45	4.46	4.15	4.10	2.40	3.99	21.55
Median		2.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	21.00
Mode		2	5	4	4	2	4	21
Std. Deviation		1.323	.652	.642	.677	1.208	.730	2.925
Minimum		1	2	2	2	1	2	15
Maximum		5	5	5	5	5	5	30
Sum		228	415	386	381	223	371	2004

Sumber : Kuesioner yang diolah dengan spss 25

3. Dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*)

Dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) terdiri dari 5 indikator yang dijadikan penilai terhadap kualitas *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang, dengan skala *likert* Sangat Tidak Setuju=1, Tidak Setuju=2, Cukup Setuju=3, Setuju=4, Sangat Setuju=5.

Tabel 14. Dimensi Kualitas Interaksi (*interaction quality*)

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TotalX3
N	Valid	93	93	93	93	93	93
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.17	3.98	4.14	2.33	4.18	18.81
Median		4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	19.00
Mode		4	4	4	2	4	18
Std. Deviation		.653	.707	.716	1.067	.675	2.213
Minimum		3	1	1	1	2	13
Maximum		5	5	5	5	5	25
Sum		388	370	385	217	389	1749

Sumber : Kuesioner yang diolah dengan spss 25

4. Dimensi kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Dimensi kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) terdiri dari 5 indikator yang dijadikan penilai terhadap kualitas *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang, dengan skala *likert* Sangat Tidak Setuju=1, Tidak Setuju=2, Cukup Setuju=3, Setuju=4, Sangat Setuju=5.

Tabel 15. Dimensi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TotalY1
N	Valid	93	93	93	93	93	93
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.24	4.10	4.18	4.18	4.57	21.27
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	21.00
Mode		4	4	4	4	5	21
Std. Deviation		.682	.767	.589	.658	.728	2.529
Minimum		2	1	3	2	1	14
Maximum		5	5	5	5	5	25
Sum		394	381	389	389	425	1978

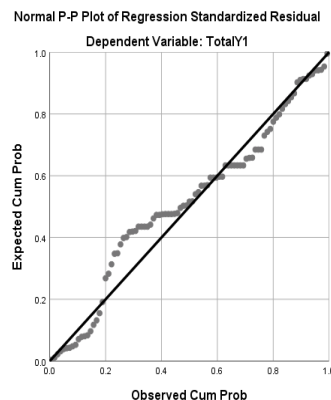
Sumber : Kuesioner yang diolah dengan spss 25

F. UJI ASUMSI KLASIK

Dalam uji asumsi klasik, regresi linear berganda terdapat 3 (tiga) persyaratan analisa dalam regresi berganda yang harus dipenuhi yaitu :

1. Hasil Uji normalitas

Tujuan dilakukan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi, variabel terkait dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekat normal. Data yang mendekati normal atau suatu model regresi dapat dilihat pada grafik normal P-P plot, dimana bila titik- titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti garis diagonal, maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal. Dapat dilihat pada gambar 4.2 memperlihatkan P-P plot yang berdistribusi normal.



Gambar 2. Grafik P-P Uji Normalitas X1,X2,X3, Terhadap Y1

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Dalam uji multikolinearitas tidak terjadi gejala multikolinearitas jika nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10. dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 16. Hasil Uji Multikolinearitas

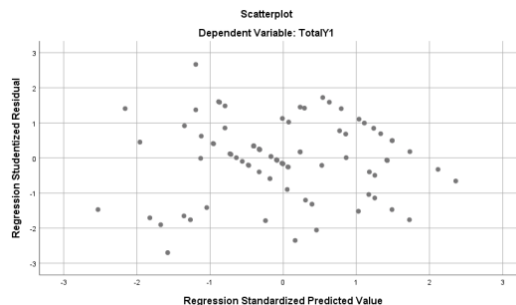
Model		Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.887	1.466		3.333	.001		
	TotalX1	.311	.096	.289	3.230	.002	.530	1.886
	TotalX2	-.162	.079	-.188	-2.047	.044	.503	1.988
	TotalX3	.796	.110	.696	7.267	.000	.461	2.168

a. Dependent Variable: TotalY1

Berdasarkan hasil *output* pada tabel 16 dapat dilihat pada kolom tolerance pada variabel *Usability* (X1) jumlah nilai tolerancinya sebesar 0,530, variabel *information Quality* (X2) nilai tolerancinya sebesar 0,503 dan pada variabel *interaction Quality*, kesimpulan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain dimana jika hasil sig < 0,05 maka terjadi Heteroskedastisitas dan jika nilai sig > 0,05 maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada Gambar 3 peneliti menguji heteroskedastisitas dengan gambar Scatterplot dimana tidak terjadi heteroskedastisitas jika pola yang ada pada gambar Scatterplot jelas, bergelombang, melebar, tidak menyempit dan disertai titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu (Y).

Tabel 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients		
1	(Constant)	4.887	1.466		3.333	.001
	TotalX1	.311	.096	.289	3.230	.002
	TotalX2	-.162	.079	-.188	-2.047	.044

TotalX3	.796	.110	.696	7.267	.000
---------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: TotalY1

Pada tabel ini merupakan penjelasan hasil uji heteroskedastisitas pada gambar scatterplot diatas dimana jika ragu atas gambar tersebut kita bisa mengujinya dengan uji glejser untuk memprediksi ada tidak nya heteroskedastisitas pada suatu hasil dari pengujian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

G. HASIL PENGUJIAN HEPOTESIS

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan uji regresi linear berganda yang terdiri dari uji t dan uji f dengan menggunakan SPSS 25. Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen sedangkan uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

1. Uji T (Secara Berganda)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat.

Tabel 18. Uji T

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.887	1.466		3.333	.001
	TotalX1	.311	.096	.289	3.230	.002
	TotalX2	-.162	.079	-.188	-2.047	.044
	TotalX3	.796	.110	.696	7.267	.000

a. Dependent Variable: TotalY1

1) Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Diketahui nilai signifikansi X1 terhadap Y sebesar 0,002 < 0,05 dan nilai t_{hitung} 3,230 > t_{tabel} 1,986 disimpulkan H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y.

2) Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Diketahui nilai signifikansi X2 terhadap Y sebesar 0,044 < 0,05 dan nilai t_{hitung} -2.047 < t_{tabel} 1,986 disimpulkan H2 tidak diterima, berarti tidak terdapat pengaruh X2 terhadap Y.

3) Pengujian Hipotesis Kedua (H3)

Diketahui nilai signifikansi X3 terhadap Y sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t_{hitung} 7,267 > t_{tabel} 1,986 disimpulkan H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X3 terhadap Y.

2. Uji F

Bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 19. Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	366.475	3	122.158	49.017	.000 ^b

Residual	221.804	89	2.492		
Total	588.280	92			

a. Dependent Variable: TotalY1

b. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX1, TotalX2

Untuk menentukan F_{tabel} maka digunakan persamaa sebagai berikut :

Keterangan k = jumlah Variabel

n = Jumlah responden

$$\begin{aligned} F_{\text{tabel}} &= f(k ; n - k) \\ &= f(3 ; 93 - 3) \\ &= f(3 ; 90) \end{aligned}$$

Maka f_{tabel} sebesar 2,71

Berdasarkan hasil diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, dan X3 secara bersama-sama teradap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan niai f_{hitung} 49,017 $> f_{\text{tabel}}$ 2,71, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh X1, X2 dan X3, secara bersama-sama terhadap Y.

Tabel 20. Uji F

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.623	.610	1.579

a. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX1, TotalX2

Berdasarkan *output* diatas diketahui R Square sebesar 0,623, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1, X2 dan X3 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 62,3%. Sedangkan sisanya 37,7% diengaruhi oleh variabel lain selain variabel independen X1, X2 dan X3.

H. PEMBAHASAN

Pada variabel *usability* (X1) dari 4 pertanyaan memiliki 92,8% jawaban positif yang memilih setuju dan 7,2% jawaban negatif yang memilih tidak setuju, Ini berarti bahwa kepuasan pelanggan terhadap kegunaan *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang dalam memberikan kemudahan dalam menggunakan *website* tepat sasaran kepada pelanggan. Untuk 7,2 % jawaban tidak setuju, kemungkinan ada beberapa pelanggan sulit menggunakan *website* dikarenakan faktor umur atau kurang *update* terkait dunia informasi di era digital.

Pada variabel *information quality* (X2) dari 6 pertanyaan, terdapat 4 pertanyaan positif dan 2 pertanyaan negatif terhadap kualitas informasi. Dari 4 pertanyaan memiliki 97,2% yang memiliki setuju dan 2,8% yang tidak setuju. Ini berarti bahwa kualitas informasi yang diberikan kepada pelanggan terhadap *website* sudah cukup memenuhi kepuasan dalam memberikan informasi, serta 2 pertanyaan lainnya memiliki 36% yang setuju dan 64% yang tidak setuju. Ini berarti dari pertanyaan negatif sebagian pelanggan percaya terdapat informasi yang diberikan terhadap *website* dan untuk yang memilih setuju berarti terdapat informasi yang kurang tepat kepada pelanggan, sebaiknya informasi yang disampaikan dari pihak Supermarket memberikan jaminan terhadap informasi yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan.

Pada variabel *interaction quality* (X3) dari 5 pertanyaan, terdapat 4 pertanyaan positif dan 1 pertanyaan negatif terhadap kualitas informasi. Dari 4 pertanyaan memiliki 98,6% yang memiliki setuju dan 1,4% yang tidak setuju. Ini berarti bahwa kualitas interaksi antara pelanggan dan pihak Supermarket pada *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang

sudah memuaskan pelanggan dalam berinteraksi, serta 1 pertanyaan lainnya memiliki 33,3% yang setuju dan 66,7% yang tidak setuju. Ini berarti dari pertanyaan yang memilih setuju berarti terdapat interaksi yang tidak diinginkan oleh pelanggan, sebaiknya dari pihak Supermarket memberikan layanan interaksi yang lebih terhadap pelanggan.

Pada variabel *user satisfaction* (Y1) dari 5 pertanyaan memiliki 97,3% yang memiliki setuju dan 2,7% yang tidak setuju. Ini berarti bahwa kepuasan pelanggan dalam menggunakan *website* sangatlah puas, sehingga *persentase* yang tidak setuju terhadap *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang disarankan meninjau ulang kesalahan yang pernah terjadi guna memperbaiki kualitas *website* untuk kedepannya.

website Supermarket Cemerlang Jaya Palembang ini sudah cukup berkualitas menurut kepuasan pengguna ditinjau dari 4 variabel yang telah dihitung dan *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang tidak memerlukan banyak perbaikan karena menurut hasil yang didapat oleh peneliti maka *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang ini sudah cukup berkualitas dimata pelanggan dan sudah cukup memenuhi keperluan pelanggan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diteliti tentang analisis kualitas layanan *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang berdasarkan hasil yang didapat maka kualitas dari variabel *usability* (X1) sangat baik karna memiliki tampilan yang baik, fitur yang ada cukup memenuhi keperluan, pengoperasian fitur mudah digunakan dan tampilan yang standar pada kecerahan memberikan kenyamanan bagi user.
2. Kualitas dari variabel *information quality* (X2) sangat baik karna memiliki kepercayaan dalam resiko berbelanja *online* uang akan dikembalikan, produk yang dijual berkualitas, keamanan dalam berbelanja terjamin, informasi yang diberikan terpercaya, resiko terhadap pengiriman barang terjamin, dan informasi yang diberikan lengkap melalui *website*.
3. Kualitas dari variabel *interaction quality* (X3) sangat baik karna memiliki informasi kontak yang bisa dihubungi melalui *website*, penilaian berbelanja *online* baik pada citra pengguna, pelayanannya berinteraksi langsung antara penjual dan pembeli, lalu pembelian dan pemesanan melalui *website* tidak mendapat gangguan dan pihak pelayanan *website* dapat membantu user melalui *online*.
4. Kualitas dari variabel *User Satisfaction* (Y1) sangat baik karna memiliki keyakinan dalam memesan produk *online*, penggunaan pada *website* mudah digunakan, kepercayaan dalam bertransaksi *online* aman, *website* bisa diakses dimana dan kapan saja melalui *mobile*, serta produk yang diberikan berkualitas.
5. Berdasarkan hasil yang didapat dari keseluruhan diatas maka kepuasan pengguna terhadap *website* Supermarket Cemerlang Jaya Palembang ini sudah baik dan memuaskan penggunaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Susena, E., Utami, E., & Sunyoto, A. (2015). Perencanaan Strategis Sistem Informasi Smart Campus Untuk Meningkatkan Pelayanan di Politeknik Indonusa Surakarta. *Jurnal Sainstech Politeknik Indonusa Surakarta*, 1(3), 1–17.
- [2] Arifin, S. R., Nugroho, E., & Hanton, B. S. (2015). Setiap *website* sistem informasi mempunyai user interface yang menjadi penghubung antara pengguna teknologi itu sendiri. *Teknomatika*, 8(1), 81–92.

- [3] Hanik Mujiati, S. (2013). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun. *Indonesian Jurnal on Computer Science - Speed (IJCSS) FTI UNSA*, 9330(2), 1–6.
- [4] Deskriptif, A., Jasa, P., Stmik, D. I., & Bandung, M. I. (2013). *test 1*. 7(1), 42–55. Fadli, S., & Imtihan, K. (2018). Analisis Dan Perancangan Sistem Administrasi Dan Transaksi Berbasis Client Server. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Elektronik*, 1(2), 7. <https://doi.org/10.36595/jire.v1i2.54>
- [5] Japariato, E., Laksmono, P., & Khomariyah, N. A. (2007). Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(1), 34–42. <https://doi.org/10.9744/jmp.3.1.34-42>
- [6] Hendrianto, D. E. (2014). *Pembuatan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Website Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Donorojo Kabupaten Pacitan*. 3(4), 57–64.
- [7] Journal, I., & Engineering, S. (2015). *Volume 1 No 1 – 2015 Lppm3.bsi.ac.id/jurnal IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering*. 1(1), 1–10.
- [8] Brawijaya, U., Administrasi, F. I., Bisnis, J. A., & Pemasaran, K. (2018). *Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Pada Website*.
- [9] Fatmala, W. S., & Rachmadi, A. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4 . 0 dan Importance Performance Analysis (IPA)*. 2(1), 175–183.
- [10] Fitrianda, M. I. (2013). *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember*.
- [11] Purnomo, R. A., Si, M., & Mahasiswa, U. (n.d.). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*.
- [12] Weenas, J. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 607–618. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2741>.
- [13] Setiono, M., & Riwinoto, R. (2015). Analisa Pengaruh Visual Efek Terhadap Minat Responden Film Pendek Eyes For Eyes Pada Bagian Pengenalan Cerita (Part 1) Dengan Metode Skala Likert. *Jurnal Komputer Terapan*, 1(2), 169334.
- [14] Seminar, P., & Statistika, N. (2011). *Perbedaan Pandangan Skala Likert Sebagai Skala Ordinal atau Skala Interval 1* Sulyanto 1. 978–979.
- [15] PUTRA, D. P. (2013). Analisis Dan Perancangan Basis Data Penjualan, Pembelian Dan Persediaan Barang Pada Cv. Cemerlang Jaya. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- [16] Hermiyanty, Wandira Ayu Bertin, D. S. (2017). Technology Science and Engineering Journal. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(9), 1–58.
- [17] Gulla Rendy, Sem, O. G., & Ferdy, R. (2012). Persepektif Manajemen dan Pemasaran Konteporer. *Analisis Harga ,Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keupasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace INN*, 3(1), 1313–1322.
- [18] Yusup, F., Studi, P., Biologi, T., Islam, U., & Antasari, N. (2018). *Uji Validitas dan Realibilitas*. 7(1), 17–23.
- [19] Iii, B. A. B., & Penelitian, J. (2017). *No Title*. 47–63.
- [20] Sungkawa, I. (n.d.). *Antara Dua Faktor Kualitatif Pada Tabel Kontingensi*. 33–41.