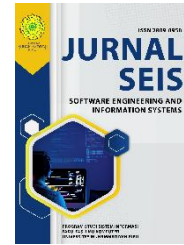




e-ISSN: 2809-0950

**Jurnal Software Engineering and Information System
(SEIS)**

<https://ejournal.umri.ac.id/index.php/SEIS/index>



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE WIRAUUSAHA MERDEKA
UNIVERSITAS RIAU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**

Syahril^{1*)}, Rizky Fajar Surya²⁾

¹Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Riau
email: 1syahril@umri.ac.id, 2rizkyfajarsurya@gmail.com

Abstract

The rapid development of information technology has encouraged higher education institutions to adopt web-based information systems to support the effectiveness of academic and non-academic services. One such implementation is the Wirausaha Merdeka Universitas Riau (WMK UNRI) website, which serves as a platform for managing and implementing the Wirausaha Merdeka program. However, several technical issues have been identified that may affect user satisfaction. This study aims to analyze the effect of website service quality on user satisfaction using the Webqual 4.0 method, which consists of three dimensions: Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality. This research employed a quantitative approach using a survey method involving 200 respondents from WMK UNRI Batch II in 2023. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results indicate that, simultaneously, usability, information quality, and service interaction quality have a significant effect on user satisfaction. However, partial testing reveals that only Service Interaction Quality has a positive and significant effect on User Satisfaction, while Usability and Information Quality do not show a significant effect. The coefficient of determination (R^2) value of 0.760 indicates that the proposed model explains 76% of the variance in user satisfaction. These findings highlight that service interaction quality is the most influential factor in enhancing user satisfaction with the WMK UNRI website. Therefore, website administrators are advised to prioritize improvements in service interaction aspects to ensure sustainable and effective implementation of the information system.

Keywords: Webqual 4.0, Website Quality, User Satisfaction, Wirausaha Merdeka, Information System

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong perguruan tinggi untuk menyediakan sistem informasi berbasis web yang mampu mendukung efektivitas layanan akademik dan non-akademik. Salah satu implementasinya adalah website Wirausaha Merdeka Universitas Riau (WMK UNRI) yang digunakan sebagai media pengelolaan dan pelaksanaan program Wirausaha Merdeka. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala teknis yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan website terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0, yang mencakup dimensi Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 200 responden peserta WMK UNRI Batch II Tahun 2023. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, secara parsial hanya variabel Service Interaction Quality yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction, sedangkan Usability dan Information Quality tidak berpengaruh signifikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,760 menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 76% variasi kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas interaksi layanan merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna website WMK UNRI. Oleh karena itu, pengelola website disarankan untuk memprioritaskan peningkatan aspek interaksi layanan guna mendukung keberhasilan implementasi sistem informasi secara berkelanjutan.

Keywords: Webqual 4.0, Kualitas Website, Kepuasan Pengguna, Wirausaha Merdeka, Sistem Informasi

PENDAHULUAN

Pada era digital saat ini, teknologi informasi telah menjadi pilar utama dalam mendukung efektivitas berbagai lini kehidupan manusia. Perkembangan teknologi yang masif menuntut organisasi, perusahaan, hingga perorangan untuk mengadopsi sistem informasi guna memperoleh kemudahan, kecepatan, serta ketepatan dalam pengolahan data (Mulyono et al., 2022). Institusi pendidikan tinggi, sebagai pusat inovasi, dituntut untuk responsif terhadap transformasi digital ini. Implementasi teknologi informasi di perguruan tinggi diharapkan mampu memberikan akses informasi yang canggih, terkomputerisasi, dan dapat dijangkau secara daring oleh seluruh sivitas akademik (Damana et al., 2023).

Sejalan dengan tuntutan digitalisasi tersebut, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi meluncurkan kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) sebagai upaya untuk memberikan fleksibilitas bagi mahasiswa dalam mengasah kompetensi sesuai bakat dan minat mereka (Oktavia et al., 2022). Salah satu program unggulan dalam kebijakan ini adalah Wirausaha Merdeka (WMK), yang dirancang khusus untuk memicu minat kewirausahaan, menanamkan mindset dasar bisnis, dan meningkatkan kualitas lulusan agar lebih siap menghadapi dunia kerja (Chayo et al., 2022; Fitriani et al., 2023).

Universitas Riau (UNRI), sebagai salah satu perguruan tinggi pelaksana program WMK di Provinsi Riau, telah mengembangkan platform digital melalui website resmi <https://wmk.unri.ac.id/> untuk mengakomodir seluruh kegiatan mahasiswa. Website ini menjadi sarana vital bagi mahasiswa, operator, maupun dosen dalam mengelola administrasi dan pembelajaran, seperti pengisian *logbook*, akses *online course*, hingga pelaksanaan ujian (*exam*). Namun, efektivitas sistem ini masih menghadapi beberapa hambatan teknis. Berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa kendala seperti menu yang belum tersedia, kurangnya umpan balik informasi setelah pengisian data, serta kerentanan sistem terhadap lonjakan jumlah pengguna (*traffic*) dan ancaman keamanan siber.

Permasalahan operasional tersebut jika dibiarkan dapat menurunkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan website menjadi sangat krusial. Salah satu instrumen evaluasi yang relevan adalah metode *Webqual 4.0*, yang mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir melalui tiga dimensi utama: kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) (Khamdani & Setiawan, 2023). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik secara signifikan berkontribusi

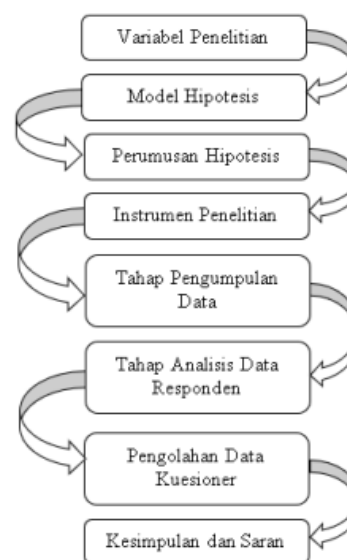
terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (AYU & Sutabri, 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan website Wirausaha Merdeka Universitas Riau (WMK UNRI) dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Penelitian difokuskan pada peserta WMK UNRI Batch II tahun 2023 dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas sistem informasi di lingkungan Universitas Riau secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data yang diperoleh dari lapangan ditransformasikan menjadi angka dan diolah menggunakan metode statistik untuk menarik kesimpulan (Mulyono et al., 2022). Tahapan penelitian dimulai dari identifikasi masalah, studi literatur, pengumpulan data melalui instrumen, pengujian validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, hingga pengujian hipotesis melalui regresi linier berganda.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

B. Variabel dan Hipotesis Penelitian

Penelitian ini mengadopsi kerangka kerja *Webqual 4.0* yang terdiri dari dua jenis variabel:

1. **Variabel Bebas (Independent Variable):** Kualitas kegunaan (*Usability Quality* - X1), Kualitas informasi (*Information Quality* - X2), dan Kualitas interaksi (*Service Interaction Quality* - X3).

- Variabel Terikat (Dependent Variable):** Kepuasan pengguna (*User Satisfaction - Y*).

Berdasarkan variabel tersebut, hipotesis yang diajukan mencakup pengujian pengaruh secara simultan (H1) dan pengaruh secara parsial (H2, H3, H4) dari masing-masing dimensi *Webqual* terhadap kepuasan pengguna.

C. Populasi, Sampel dan Instrumen

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta WMK UNRI Batch II tahun 2023 yang berjumlah 400 pengguna. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan ukuran sampel yang ditentukan melalui rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 200 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert yang dikembangkan berdasarkan indikator standar *Webqual 4.0* (Prasongko & Nurdin, 2023).

D. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, studi pustaka, dan penyebaran kuesioner daring via *Google Form*. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan pengujian statistik menggunakan perangkat lunak SPSS:

- Uji Kelayakan Instrumen:** Mencakup uji validitas (*Pearson Product Moment*) dan uji reliabilitas (*Cronbach's Alpha > 0.6*).
- Uji Asumsi Klasik:** Terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas ($VIF < 10$), uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi untuk memastikan model regresi memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*).
- Analisis Regresi Linier Berganda:** Digunakan untuk memprediksi hubungan fungsional antara variabel X dan Y.
- Uji Hipotesis:** Menggunakan Uji F (simultan) dan Uji T (parsial) dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.
- Uji Koefisien Determinasi (SR^2):** Untuk mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan varians pada variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 200 responden yang merupakan pengguna website WMK UNRI. Berdasarkan data demografi, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 129 orang (64,5%) dan laki-laki sebanyak 71 orang (35,5%). Dari segi usia,

mayoritas responden berusia 21 tahun (52,5%). Berdasarkan asal perguruan tinggi, sebagian besar responden berasal dari Universitas Riau (65%), diikuti oleh Universitas Islam Indragiri (23%), dan sisanya tersebar di berbagai perguruan tinggi mitra lainnya.

B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kelayakan kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan spss versi 25.

1. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengukur ketepatan item pernyataan dalam kuesioner menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment*. Pengujian ini diterapkan pada seluruh variabel penelitian, yaitu Kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi Layanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y). Pengambilan keputusan uji validitas adalah apabila R hitung > R tabel maka dinyatakan valid. Untuk pengambilan keputusan maka carilah nilai R hitung dan R tabel terlebih dahulu. Adapun hasil uji validitas dari instrumen pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Indikator	r		Keterangan
		hitung	tabel	
Usability	US.1	0,512	0,361	Valid
	US.2	0,552	0,361	Valid
	US.3	0,559	0,361	Valid
	US.4	0,541	0,361	Valid
	US.5	0,604	0,361	Valid
	US.6	0,732	0,361	Valid
	US.7	0,604	0,361	Valid
	US.8	0,825	0,361	Valid
Information Quality	IQ.1	0,819	0,361	Valid
	IQ.2	0,793	0,361	Valid
	IQ.3	0,734	0,361	Valid
	IQ.4	0,734	0,361	Valid
	IQ.5	0,645	0,361	Valid
	IQ.6	0,536	0,361	Valid
	IQ.7	0,771	0,361	Valid
Service Interaction Quality	SIQ.1	0,550	0,361	Valid
	SIQ.2	0,721	0,361	Valid
	SIQ.3	0,725	0,361	Valid
	SIQ.4	0,843	0,361	Valid
	SIQ.5	0,521	0,361	Valid
	SIQ.6	0,591	0,361	Valid
	SIQ.7	0,636	0,361	Valid
User Satisfaction	Y.1	0,731	0,361	Valid
	Y.2	0,659	0,361	Valid
	Y.3	0,763	0,361	Valid
	Y.4	0,831	0,361	Valid

Berdasarkan hasil Tabel 1 dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi dan kepuasan pengguna dinyatakan valid karena nilai r

hitung dari setiap pernyataan lebih besar dari pada nilai r tabel nya.

2. Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel. Metode yang digunakan adalah teknik *Cronbach's Alpha*, di mana suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai koefisien > 0,60.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Usability	0,770	Reliabel
Information Quality	0,844	Reliabel
Service Interaction	0,780	Reliabel
User Quality Satisfaction	0,735	Reliabel

Berdasarkan data pada Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa pernyataan – pernyataan yang ada pada variabel kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi dan kepuasan pengguna memiliki reliabilitas yang baik karna bernilai lebih dari 0,6.

C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berikut adalah hasil analisis dekriptif untuk masing-masing variabel:

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	TCR (%)	Kategori
Usability (X1)	3,44	84,25 – 88,00	Sangat Baik
Information Quality (X2)	3,47	85,00 – 88,00	Sangat Baik
Service Interaction Quality (X3)	3,50	86,37 – 88,88	Sangat Baik
User Satisfaction (Y)	3,47	85,25 – 87,50	Sangat Baik

1. Variabel Kegunaan (Usability)

Hasil analisis deskriptif statistik untuk variabel *Usability* menggunakan SPSS 25 disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik	US. 1	US. 2	US. 3	US. 4	US. 5	US. 6	US. 7	US. 8	Usability (X1)
N (Valid)	200	200	200	200	200	200	200	200	200
N (Missing)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,39	3,40	3,37	3,46	3,49	3,39	3,52	3,51	27,50
Median	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	29,00

Statistik	US. 1	US. 2	US. 3	US. 4	US. 5	US. 6	US. 7	US. 8	Usability (X1)
Modus	4	4	4	4	4	4	4	4	29
Jumlah (Sum)	677	679	674	691	697	677	704	701	5.500

Berdasarkan Tabel di atas, variabel **Usability (X1)** memiliki nilai rata-rata indikator berkisar antara **3,37–3,52**, yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap aspek kegunaan website WMK UNRI berada pada kategori **sangat baik**. Nilai mean total Usability sebesar **27,50** dengan median **29** dan modus **29**, menandakan konsistensi penilaian responden pada skala tinggi.

Analisis deskriptif pada variabel *Usability (X1)* menunjukkan respon positif dari 200 responden, dengan modus skor 4 (sangat penting). Rincian Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk variabel ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. TCR Untuk Variabel Usability (X1)

Indikator	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	N	Skor Mean	TCR (%)	Keterangan	
US.1	3	13	88	96	200	677	3,385	84,625	Sangat Baik
US.2	2	23	69	106	200	679	3,395	84,875	Sangat Baik
US.3	4	15	84	97	200	674	3,370	84,250	Sangat Baik
US.4	2	10	83	105	200	691	3,455	86,375	Sangat Baik
US.5	2	21	55	122	200	697	3,485	87,125	Sangat Baik
US.6	3	23	68	106	200	677	3,385	84,625	Sangat Baik
US.7	5	10	61	124	200	704	3,520	88,000	Sangat Baik
US.8	6	8	65	121	200	701	3,505	87,625	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel di atas, seluruh indikator variabel **Usability (X1)** memperoleh nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) di atas **84%**, sehingga dikategorikan **sangat baik**. Indikator dengan capaian tertinggi adalah **US.7** dengan TCR sebesar **88%**, sedangkan capaian terendah terdapat pada indikator **US.3** sebesar **84,25%**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai aspek kegunaan website WMK UNRI sangat baik.

2. Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)

Hasil analisis deskriptif statistik untuk variabel *Information Quality* disajikan sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Information Quality

Statistik	IQ. 1	IQ. 2	IQ. 3	IQ. 4	IQ. 5	IQ. 6	IQ. 7	IQ. (X2)
N (Valid)	200	200	200	200	200	200	200	200
N (Missing)	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,52	3,50	3,40	3,48	3,50	3,42	3,49	24,30
Median	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	26,00
Modus	4	4	4	4	4	4	4	28
Jumlah (Sum)	704	700	680	695	700	684	697	4.860

Berdasarkan Tabel di atas, variabel Information Quality (X2) memiliki nilai rata-rata indikator berkisar antara 3,40–3,52, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi pada website WMK UNRI berada pada kategori sangat baik. Nilai mean total sebesar 24,30 dengan median 26 dan modus 28 menunjukkan konsistensi penilaian responden pada tingkat yang tinggi. Berikut adalah rincian Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk variabel tersebut.

Tabel 7. TCR Untuk Information Quality (X2)

Indikator	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	N	Skor	Mean	TCR (%)	Keterangan
IQ.1	3	12	63	122	200	704	3,52	88	Sangat Baik
IQ.2	4	12	64	120	200	700	3,50	87,5	Sangat Baik
IQ.3	6	15	72	107	200	680	3,40	85	Sangat Baik
IQ.4	4	11	71	114	200	695	3,47	86,9	Sangat Baik
IQ.5	5	13	59	123	200	700	3,50	87,5	Sangat Baik
IQ.6	6	17	64	113	200	684	3,42	85,5	Sangat Baik
IQ.7	2	14	69	115	200	697	3,48	87,1	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel di atas, seluruh indikator variabel Information Quality (X2) memperoleh nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) di atas 85%, sehingga dikategorikan sangat baik. Indikator dengan capaian tertinggi adalah IQ.1 dengan nilai TCR sebesar 88%, sedangkan capaian terendah terdapat pada indikator IQ.3 sebesar 85%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi pada website WMK UNRI dinilai sangat baik oleh pengguna.

3. Variabel Kualitas Layanan Interaksi (Service Intraction Quality)

Hasil analisis deskriptif statistik untuk variabel Service Interaction Quality disajikan sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Service Intraction Quality

Statistik	SIQ. 1	SIQ. 2	SIQ. 3	SIQ. 4	SIQ. 5	SIQ. 6	SIQ. 7	SIQ. (X3)
N (Valid)	200	200	200	200	200	200	200	200
N (Missing)	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,51	3,52	3,51	3,46	3,56	3,51	3,47	24,52
Median	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	26,00
Modus	4	4	4	4	4	4	4	28
Jumlah (Sum)	702	703	701	691	711	702	693	4,903

Hasil analisis menunjukkan seluruh item variabel Service Interaction Quality (X3) valid dengan dominasi skor 4 (sangat penting). Berikut adalah rekapitulasi Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk variabel tersebut:

Tabel 9. TCR Untuk Variabel Service Intraction Quality (X3)

Indikator	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	N	Skor	Mean	TCR (%)	Keterangan
SIQ.1	3	13	63	121	200	702	3,51	87,75	Sangat Baik
SIQ.2	2	14	63	121	200	703	3,52	87,87	Sangat Baik
SIQ.3	4	11	65	120	200	701	3,51	87,63	Sangat Baik
SIQ.4	5	11	72	112	200	691	3,46	86,38	Sangat Baik
SIQ.5	3	10	60	127	200	711	3,56	88,87	Sangat Baik
SIQ.6	5	9	62	123	200	701	3,51	87,63	Sangat Baik
SIQ.7	6	10	69	115	200	693	3,47	86,63	Sangat Baik

Capaian terbesar dari variabel service intraction quality dengan capaian sebesar 88,875% dan capaian terendah adalah dengan capaian sebesar 86,375% berada pada kategori sangat baik.

4. Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Hasil analisis deskriptif statistik untuk variabel User Satisfaction disajikan sebagai berikut:

Tabel 10. Uji Statistik Deskriptif Variabel User Satisfaction Statistics

Statistik	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	User Satisfaction (Y)
N (Valid)	200	200	200	200	200
N (Missing)	0	0	0	0	0
Mean	3,50	3,51	3,50	3,44	13,94
Median	4,00	4,00	4,00	4,00	15,00
Modus	4	4	4	4	15
Jumlah (Sum)	699	702	700	687	2.788

Hasil analisis menunjukkan seluruh item variabel User Satisfaction (Y) valid. Mayoritas dari 200 responden memberikan skor 4 (sangat penting). Berikut adalah rincian Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk variabel tersebut:

Tabel 11. TCR Untuk Variabel User Satisfaction(Y)

Indikator	1	2	3	4	N	Skor	Mean	TCR (%)	Keterangan
Y.1	4	10	69	117	200	699	3,495	87,375	Sangat Baik
Y.2	4	1	64	121	200	682	3,410	85,250	Sangat Baik
Y.3	5	8	69	118	200	700	3,500	87,500	Sangat Baik
Y.4	5	16	66	113	200	687	3,435	85,875	Sangat Baik

Interpretasi skor dapat dilihat pada Tabel diatas Capaian terbesar dari variabel user satisfaction dengan capaian sebesar 85,25% dan capaian terendah adalah dengan capaian sebesar 87,5% berada pada kategori sangat baik.

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

Data penelitian telah dianalisis menggunakan SPSS versi 25 untuk memastikan model regresi memenuhi persyaratan asumsi klasik (BLUE). Berikut adalah ringkasan hasil pengujian tersebut:

1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan analisis grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*, terlihat titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi memiliki residual yang berdistribusi normal.

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian menunjukkan nilai *Tolerance* untuk seluruh variabel bebas adalah 0,360 (lebih besar dari 0,10) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 2,778 (lebih kecil dari 10). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi antar variabel bebas atau bebas dari gejala multikolinearitas.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Uji Glejser untuk memastikan tidak adanya ketidaksamaan varian dari residual model regresi. Prinsip uji ini adalah meregresikan variabel independen terhadap nilai mutlak residual (*Absolute Residual*). Suatu model dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi (Sig.) > 0,05. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3) memiliki nilai signifikansi di atas 0,05, sehingga disimpulkan bahwa model regresi ini memenuhi asumsi homoskedastisitas.

4. Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mendeteksi adanya korelasi antar residual dalam model regresi. Model yang baik harus terbebas dari masalah ini. Metode pengujian yang digunakan adalah uji *Durbin-Watson* (DW) dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 12. Keputusan Autokorelasi

Kondisi	Keterangan
$dw < dl$ atau $dw > 4 - dl$	Terdapat autokorelasi
$du < dw < 4 - du$	Tidak terdapat autokorelasi
$dl < dw < du$ atau $4 - du < dw < 4 - dl$	Tidak ada kesimpulan

Hasil uji autokorelasi ditunjukkan pada lampiran setelah mendapatkan nilai *durbin-watson* maka selanjutnya mencari nilai dl dan du nya. Adapun caranya cukup melihat pada

tabel *durbin-watson* dengan $\alpha = 5\%$, N (sampel) = 200 dan K (variabel independen) = 3 yang saya lampirkan dalam lampiran ini. Adapun hasilnya seperti berikut:

Tabel 13. Hasil Durbin-watson

dw	dl	du	4 - dl	4 - du
1,937	1,738	1,799	2,262	2,201

Setelah mendapatkan seluruhnya maka saatnya mengambil keputusan yang telah diatur pada Tabel 13. Berdasarkan hasil output spss pada lampiran didapatkan kesimpulan pada Tabel 14 sebagai berikut:

Tabel 14. Hasil Kesimpulan Autokorelasi

Rumus Autokorelasi	Keterangan	Hasil
$dw < dl$ atau $dw > 4 - dl$	Terdapat autokorelasi	-
$du < dw < 4 - du$	Tidak terdapat autokorelasi	1,799 < 1,937 < 2,201
$dl < dw < du$ atau $4 - du < dw < 4 - dl$	Tidak ada kesimpulan	-

Berdasarkan Tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada uji ini tidak terdapat autokorelasi.

E. Hasil Uji Regresi Berganda

Teknik analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh variabel independen yakni *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y) sebagai variabel dependen pada pengguna website WMK UNRI. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada lampiran diatas dapat di jelaskan sebagai berikut:

$$Y = 0,567 + 0,076 + 0,094 + 0,367 \tag{1}$$

Dari persamaan diatas maka dapat dijelaskan bahwa Interpretasi persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut: Nilai konstanta sebesar 0,567 menunjukkan tingkat kepuasan dasar pengguna apabila seluruh variabel independen diasumsikan konstan atau bernilai nol. Sementara itu, nilai koefisien regresi untuk variabel *Usability* (0,076), *Information Quality* (0,094), dan *Service Interaction Quality* (0,367) seluruhnya bernilai positif. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada masing-masing variabel tersebut akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna sebesar nilai koefisiennya.

F. Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk memverifikasi dugaan penelitian melalui perhitungan statistik dengan tingkat kepercayaan yang telah ditetapkan. Seluruh analisis data dalam tahap ini diproses menggunakan perangkat lunak

SPSS versi 25. Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 206,714 yang lebih besar dari F tabel (2,65) dengan tingkat signifikansi $0,000 (< 0,05)$. Hasil ini mengonfirmasi bahwa H1 diterima, yang berarti variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Selanjutnya, pengujian secara parsial (Uji T) menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel *Usability* (X1) memiliki nilai signifikansi 0,29 ($> 0,05$), sehingga H2 ditolak. Hal ini menunjukkan tidak terdapat pengaruh signifikan antara kegunaan terhadap kepuasan pengguna.
2. Variabel *Information Quality* (X2) memiliki nilai signifikansi 0,30 ($> 0,05$), sehingga H3 ditolak, yang berarti kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial.
3. Variabel *Service Interaction Quality* (X3) mencatatkan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dengan t hitung 8,473 ($> 1,972$). Dengan demikian H4 diterima, yang membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 15. Rangkuman Hasil Uji T

Variabel	Nilai t hitung	t tabel	Keputusan	Keterangan
Usability (H2)	2,202	1,972	Ditolak	Usability tidak berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction
Information Quality (H3)	2,182	1,972	Ditolak	Information quality tidak berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction
Service Interaction Quality (H4)	8,473	1,972	Diterima	Service interaction quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diketahui bahwa variabel **Usability (X1)** dan **Information Quality (X2)** memiliki nilai t hitung yang lebih kecil dibandingkan t tabel (1,972), sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap **User Satisfaction (Y)**. Sementara itu, variabel **Service Interaction Quality (X3)** memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

G. Hasil Uji Koefisien Diterminasi

Koefisien diterminasi ini berfungsi untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Berdasarkan output dari spss pada lampiran dapat dilihat pada kolom R Square mempunyai nilai sebesar 0,760. Nilai R Square ini berasal dari

pengkuadratan nilai koefisien korelasi “R” yaitu $(0,872 \times 0,872 = 0,760)$. Besarnya angka koefisien determinasi adalah 0,760 atau sama dengan 76%, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel bebas yaitu variabel *usability* (X1), variabel *information quality* (X2), dan variabel *service intraction quality* (X3) secara bersama – sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu variabel *user satisfaction* (Y) adalah sebesar 76% sedangkan sisanya $(100\% - 76\% = 24\%)$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau dalam variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

H. Hasil

Dari hasil menunjukkan bahwa dari keseluruhan penelitian terdapat beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil uji regresi linier berganda $Y = 0,567 + 0,076 X1 + 0,094 X2 + 0,367 X3$ artinya setiap peningkatan variabel X (*usability*, *information quality*, *service intraction quality*) akan mengakibatkan variabel Y (*user satisfaction*) meningkat sebesar 1% yaitu:

Tabel 16. Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)
Konstanta	0,567
Usability (X1)	0,076
Information Quality (X2)	0,094
Service Interaction Quality (X3)	0,367

Nilai konstanta sebesar **0,567** menunjukkan tingkat kepuasan pengguna ketika seluruh variabel independen dianggap konstan. Koefisien regresi variabel **Usability (X1)** sebesar **0,076**, **Information Quality (X2)** sebesar **0,094**, dan **Service Interaction Quality (X3)** sebesar **0,367** bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pada masing-masing variabel tersebut cenderung meningkatkan kepuasan pengguna, dengan pengaruh terbesar berasal dari variabel **Service Interaction Quality**. Dari persamaan diatas didapatkan interpretasi berikut:

- a. Konstan sebesar 0,567 pada persamaan yang didapatkan diatas menunjukkan apabila variabel independen *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Intraction Quality* (X3), tidak mengalami kenaikan maka variabel *User Satisfaction* (Y) pada *website* WMK UNRI memiliki nilai sebesar 0,567.
- b. Koefisien Regresi *usability* sebesar 0,076 pada persamaan diatas menunjukkan apabila faktor *usability* mengalami peningkatan maka variabel *user satisfaction* pada *website* WMK UNRI akan mengalami kenaikan sebesar 0,076. Hal tersebut menunjukkan variabel *usability* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* WMK UNRI.
- c. Koefisien regresi *information quality* sebesar 0,076 pada persamaan diatas menunjukkan

apabila faktor *information quality* mengalami peningkatan maka variabel *user satisfaction* pada website WMK UNRI akan mengalami kenaikan 0,076. Hal tersebut menunjukkan variabel *information quality* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website WMK UNRI*.

- d. Koefisien regresi *service intraction quality* sebesar 0,367 pada persamaan diatas menunjukkan apabila faktor *service intraction quality* mengalami peningkatan maka variabel *user satisfaction* pada *website WMK UNRI* akan mengalami kenaikan sebesar 0,367. Hal tersebut menunjukkan variabel *service intraction quality* mengalami pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website WMK UNRI*.
2. Dari hasil uji simultan/bersama – sama (Uji F) secara keseluruhan dapat diketahui bahwa nilai sig kecil dari 0,05 yakni ($0,000 < 0,05$), dan nilai F hitung besar dari F tabel, yaitu ($206,714 > 2,65$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *usability* (X1), *information quality* (X2), dan *service intraction quality* (X3) secara bersama – sama berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).
3. Dari hasil uji parsial (Uji T) diperoleh hasil sebagai berikut:
 - a. *Usability* (X1) dapat didapati hasil bahwa nilai sig besar dari 0,05 yakni ($0,29 > 0,05$), dan T hitung kecil dari T tabel, yaitu ($2.202 < 1,972$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak. . Jadi kesimpulannya yaitu kegunaan (*usability*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
 - b. *Information Quality* dapat didapati hasil bahwa nilai sig besar dari 0,05 yakni ($0,30 > 0,05$), dan T hitung kecil dari T tabel, yaitu ($2,182 < 1,972$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *information quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction*.
 - c. *Service Intraction Quality* didapati hasil bahwa nilai sig kecil dari 0,05 yakni ($0,000 < 0,05$), dan T hitung besar dari T tabel ($8,473 > 1,972$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *service intraction quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

Setelah dilakukan pengujian menggunakan uji F yang telah disampaikan diatas, maka dapat dinyatakan bahwasanya variabel *usability*, *information quality*, dan *service intraction quality* berpengaruh positif secara bersama – sama terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Lalu pengujian menggunakan uji T

dinyatakan bahwa variabel *usability* (X1) dan *information quality* (X2) tidak berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y) lalu variabel *service intraction quality* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

4. Dari hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui nilai R square adalah 0,760. Jadi kesimpulannya pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat yaitu:

Tabel 17. Uji Koefisien Determinasi

Nilai R Square	Persentase
0,760	76%

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar **0,760** menunjukkan bahwa variabel **Usability**, **Information Quality**, dan **Service Interaction Quality** secara simultan mampu menjelaskan **76% variasi User Satisfaction**. Sementara itu, sisanya sebesar **24%** dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas layanan website Wirusaha Merdeka Universitas Riau (WMK UNRI) menggunakan metode Webqual 4.0, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut. Pertama, secara deskriptif, kualitas website WMK UNRI yang ditinjau dari dimensi Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality berada pada kategori sangat baik. Seluruh indikator pada masing-masing variabel memperoleh nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) di atas 84%, yang menunjukkan bahwa pengguna menilai website WMK UNRI telah memberikan pengalaman penggunaan, kualitas informasi, serta layanan interaksi yang memuaskan. Kedua, berdasarkan hasil uji regresi linier berganda dan uji simultan (Uji F), dapat disimpulkan bahwa variabel Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan website secara keseluruhan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna website WMK UNRI. Ketiga, hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Service Interaction Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction, sehingga hipotesis H4 diterima. Sebaliknya, variabel Usability dan Information Quality tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis H2 dan H3 ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek interaksi layanan, seperti keamanan sistem, kepercayaan pengguna, dan responsivitas layanan, menjadi faktor paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna website WMK UNRI. Keempat, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R

Square sebesar 0,760, yang berarti bahwa ketiga variabel independen dalam penelitian ini mampu menjelaskan 76% variasi kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 24% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, model penelitian yang digunakan memiliki tingkat kemampuan penjelasan yang kuat. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas Service Interaction Quality perlu menjadi prioritas utama pengelola website WMK UNRI dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, meskipun Usability dan Information Quality tidak berpengaruh signifikan secara parsial, kedua aspek tersebut tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjaga kualitas layanan website secara menyeluruh dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Syahlani, & Desy Setyorini. (2023). Pengujian Secara Empiris (Uji Validitas dan Reliabilitas) Instrumen Minat Belajar Matematika Siswa. *Journal Of Social Science Research*, 3, 1607–1619.
- Alfian, F., & Sutabri, T. (2023). Pengukuran Mutu Layanan Website Pendaftaran Penerimaan Mahasiswa Baru pada Universitas Baturaja Menggunakan Metode Webqual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 81–87. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.125>
- Amanatullah, R., & Sutabri, T. (2023). Analisis Kualitas Website Qualitativa Dalam Proses Perekrutan Karyawan di LKP Palcomtech Sudirman Menggunakan Metode Webqual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 213–218. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.164>
- AYU, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis Kualitas Layanan Website Bkpsdm Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 88–94. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.129>
- Chayo, E. D., Febriandika, N. R., Aji, N. P., & Ramadhan, M. H. (2022). Wirausaha Merdeka: Pemberdayaan Mahasiswa Melalui Program Wirausaha Merdeka di Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Abdi Psikonomi*. <https://doi.org/10.23917/psikonomi.vi.1394>
- Damana, I. P. P., Candiasa, I. M., & Gunadi, I. G. A. (2023). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Online (SION) Menggunakan Metode Delone and Mclean. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 3(2), 331–338. <https://doi.org/10.57152/malcom.v3i2.958>