

ANALISIS KUALITAS WEBSITE BOSARA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KOTA KENDARI DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Insiyatul Iftitah¹, Erma Suryani²

^{1,2}Program Studi Manajemen Teknologi Informasi, Fakultas Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember

insieyiftitah25@gmail.com, erma@is.its.ac.id

Abstract

Along with the advancement of human civilization, information technology has experienced rapid development throughout the world, including Indonesia. This increase is reflected in the use of information technology, especially internet services as functional support. In accordance with the direction of the President of the Republic of Indonesia regarding national policies and strategies for developing e-government, it is expected that the government will be able to provide efficient, effective, accountable, and transparent services. One of the implementations is through the use of websites in various institutions, both government and non-government. Bosara is one of the websites owned by the Southeast Sulawesi Provincial Government and has been implemented as an online shopping platform for the people of Southeast Sulawesi. This study aims to analyze user satisfaction in using the Bosara website service. Website quality analysis will be carried out using Webqual 4.0 as an evaluation tool. The population and sample involve regional employees, UMK actors, district/city OPDs, and several other users who use the website. The analysis method involves descriptive statistical analysis, Webqual Index analysis, and Partial Least Square (PLS). The results of this study indicate that the variables usability quality, information quality, service interaction quality, and visual quality significantly affect user satisfaction with the quality of the Bosara website (p -value < 0.05). This research also provides managerial implications for the improvement and development of the Bosara website in the future.

Keywords : *Webqual 4.0, User Satisfaction, Bosara Website, e-commerce, Website Service Quality, Usage Intensity*

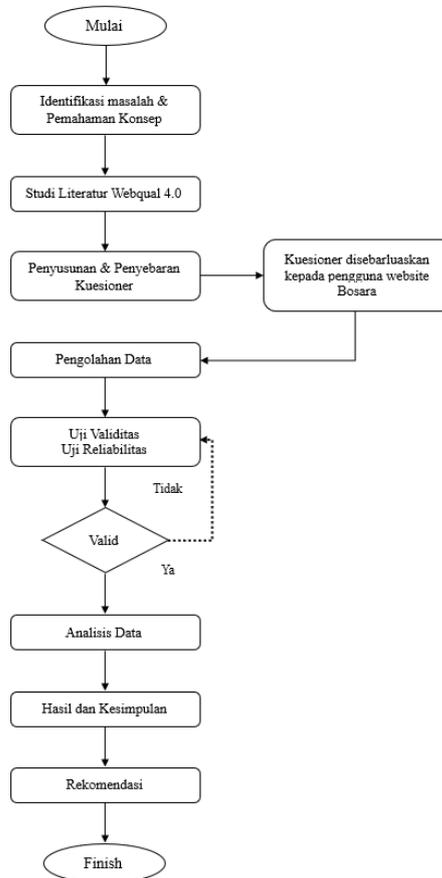
1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi, khususnya internet, telah mengalami lonjakan pesat di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Dukungan pemerintah terhadap penggunaan teknologi informasi dalam berbagai sektor, termasuk perdagangan elektronik, menjadi salah satu upaya untuk memanfaatkan potensi besar dari kemajuan tersebut. Di Provinsi Sulawesi Tenggara, diluncurkannya platform belanja online, Bosara, menandai komitmen pemerintah dalam memfasilitasi belanja online bagi masyarakat dan lembaga pemerintah. Evaluasi terhadap kualitas dan kinerja website Bosara menjadi penting untuk memastikan kepuasan pengguna. Analisis menggunakan alat evaluasi kualitas website, Webqual 4.0, bertujuan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut. Selain itu, penerapan analisis PLS-SEM diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam kepada manajemen Bosara dalam mengoptimalkan pengalaman pengguna.

Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis terhadap pemahaman tentang kepuasan pengguna dalam konteks e-commerce lokal, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang signifikan bagi pengembangan dan manajemen website Bosara serta bagi kemajuan ekonomi wilayah Sulawesi Tenggara secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa Bosara dapat menjadi platform belanja online yang efektif dan memuaskan bagi pengguna serta mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.

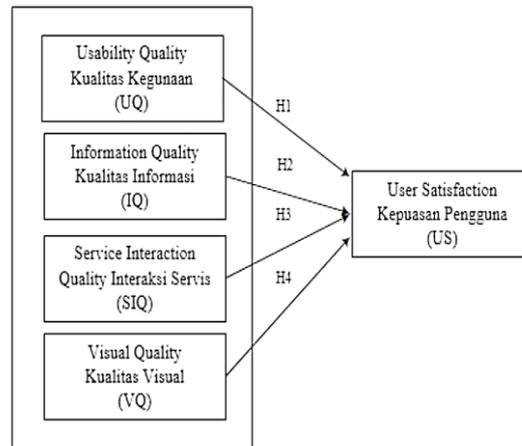
2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, gambar dibawah menunjukkan diagram alur metodologi penelitian yang dimulai dengan mengidentifikasi masalah dan tujuan yang ingin dicapai. Setelah itu, peneliti melakukan studi literatur untuk menentukan konsep dan metode pengumpulan data yang akan digunakan.



Gambar 1. diagram alur penelitian

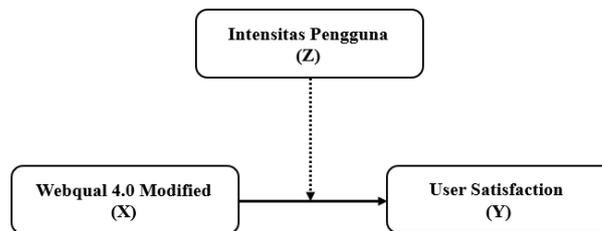
Peneliti melakukan pengumpulan studi literatur tentang Webqual 4.0 yang dimodifikasi untuk menilai kualitas sebuah situs web dari perspektif pengguna. Modifikasi mencakup penambahan kriteria kualitas visual situs web. Setelah pengumpulan data, langkah berikutnya adalah menentukan metode dan model penelitian, diikuti dengan pembuatan kuesioner berdasarkan Webqual 4.0. Kuesioner akan disebarluaskan kepada pengguna layanan website BOSARA. Dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner untuk memastikan akurasi dan keandalan alat ukur. Tahap selanjutnya meliputi olah data, analisis data, serta penyimpulan dan saran dari hasil analisis data. Dalam penelitian ini, konsep pengukuran *webqual* mengacu pada penelitian sebelumnya (Warjiyono & Hellyana, 2018) dengan menggunakan empat kategori yang mempengaruhi level kepuasan terhadap penggunaan layanan *website*. *Theoretical framework* pada Webqual 4.0 akan digunakan dalam pengujian dan analisis data untuk mengetahui apakah ke empat hipotesis tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kerangka tersebut dapat dilihat pada gambar 2 berikut:



Sumber : (Warjiyono & Hellyana, 2018)

Gambar 2. Theoretical Framework Webqual 4.0

Selanjutnya peneliti mencoba melakukan pengembangan model penelitian berdasarkan penelitian terdahulu dengan menambahkan variabel intensitas penggunaan dan model yang dibuat sebagai variabel moderasi, untuk penjelasan terkait intensitas penggunaan akan dijelaskan pada bagian 2.5 bagian intensitas dan kepuasan pengguna. Model yang dibuat peneliti terlampir pada gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3. Model Penelitian Hubungan Antar Variabel dan di Moderasi oleh Intensitas Pengguna

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Bagian ini menyajikan hasil penelitian. Hasil penelitian dapat dilengkapi dengan tabel, grafik (gambar), dan/atau bagan [Times New Roman, 12, normal]. Survei ini difokuskan kepada para pengguna *website* Bosara di wilayah Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, termasuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD), masyarakat umum, dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Kuesioner disebar dari tanggal 14 Agustus 2023 hingga 29 September 2023. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan metode perhitungan menggunakan rumus Slovin, yang merupakan salah satu teknik penarikan sampel yang populer dan sering digunakan dalam penelitian kuantitatif (Sucipto & Budihartanti, 2020). Metode sampling yang digunakan adalah metode sampel acak sederhana. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka ditetapkan jumlah sampel minimal sebanyak 154 responden.

Hasil Survey

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan hasil dengan jumlah responden laki-laki berjumlah 88 responden dengan presentase 57% dan perempuan berjumlah 66 responden dengan presentase 43%. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibanding dengan jumlah responden perempuan.

Tabel 1.
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase |
|--------|---------------|-----------|------------|
| 1 | Laki-laki | 88 | 57% |
| 2 | Perempuan | 66 | 43% |
| Jumlah | | 154 | 100% |

Sumber: Data primer (2023)

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Distribusi responden berdasarkan usia yang dibagi menjadi 5 kelompok usia, didapatkan hasil dengan responden berusia 18 – 25 tahun berjumlah 8 responden dengan presentase 5%, usia 26 – 34 tahun berjumlah 26 responden dengan presentase 17%, usia 35 – 44 tahun berjumlah 50 responden dengan presentase 33%, usia 45 – 54 tahun berjumlah 59 responden dengan presentase 38% dan usia 55 – 65 tahun berjumlah 11 responden dengan presentase 7%.

Tabel 2.
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia | Frekuensi | Presentase |
|--------|---------------|-----------|------------|
| 1 | 18 – 25 tahun | 8 | 5% |
| 2 | 26 – 34 tahun | 26 | 17% |
| 3 | 35 – 44 tahun | 50 | 33% |
| 4 | 45 – 54 tahun | 59 | 38% |
| 5 | 55 – 65 tahun | 11 | 7% |
| Jumlah | | 154 | 100% |

Sumber: Data primer (2023)

Distribusi Responden Pengguna Website Bosara

Klasifikasi responden yang menggunakan *website* Bosara, dimana hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa *website* Bosara paling banyak digunakan oleh para OPD (Organisasi Perangkat Daerah) seperti Dinas Kesehatan, Inspektorat Provinsi Sulawesi Tenggara dan beberapa perangkat daerah lainnya, dengan frekuensi berjumlah 99 responden dengan presentase sebesar 64%, kemudian untuk masyarakat umum memiliki frekuensi sebesar 43 responden dengan presentase 43% dan para pelaku UMK yang menggunakan *website* tersebut berjumlah 12 UMKM.

Tabel 3.
Distribusi Responden Pengguna *Website* Bosara

| No | User <i>Website</i> Bosara | Frekuensi | Presentase |
|--------|----------------------------|-----------|------------|
| 1 | Perangkat Daerah (OPD) | 99 | 64% |
| 2 | Masyarakat Umum | 43 | 43% |
| 3 | UMKM | 12 | 8% |
| Jumlah | | 154 | 100% |

Sumber: Data primer (2023)

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengindikasikan sejauh mana alat pengukuran tersebut memadai dalam mengukur gejala atau konstruk yang ingin diukur. Sebuah kuesioner dapat dianggap valid jika pernyataan dalam kuesioner mampu mencerminkan dengan baik apa yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Hasil uji validitas pada *usability*, *information*, *service interaction*, *visual quality*, *user satisfaction*, dan intensitas pengguna menunjukkan hasil positif, dengan semua pernyataan dalam kuesioner tersebut yang memiliki nilai R hitung > R tabel, dimana R tabel dalam penelitian ini berada di angka 0.157 dengan sig 5% (0.05).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sebuah indikator yang mengukur sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan. Dalam istilah lain, reliabilitas menunjukkan sejauh mana konsistensi alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Setiap indikator dapat dinilai melalui cronbach's alpha, yang dimana jika sebuah variabel memiliki nilai alpha > 0.60, maka variabel tersebut dianggap reliabel.

Tabel 4.
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | UQ | IQ | SIQ | VQ | US | IP |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Cronbach's alpha | 0.803 | 0.882 | 0.742 | 0.749 | 0.688 | 0.681 |
| N of Items | 8 | 7 | 6 | 2 | 4 | 3 |

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk merangkum dan menggambarkan distribusi data serta mengidentifikasi pola dan tendensi yang muncul. Data yang dianalisis mencakup berbagai variabel yang relevan dalam konteks penelitian ini. Statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini mencakup nilai *mean*, *min*, *max*, dan standar deviasi untuk setiap variabel yang ada. Berikut ini hasil analisis deskriptif

Tabel 5.
Analisis Deskriptif

| Indikator Penilaian | <i>Minimum</i> | <i>Maximum</i> | <i>Mean</i> | <i>Std. Deviation</i> |
|------------------------------------|----------------|----------------|-------------|-----------------------|
| <i>Usability Quality</i> | 27.00 | 40.00 | 34.6299 | 2.92823 |
| <i>Information Quality</i> | 21.00 | 35.00 | 30.1883 | 3.17212 |
| <i>Service Interaction Quality</i> | 18.00 | 30.00 | 26.5455 | 2.12698 |
| <i>Visual Quality</i> | 8.00 | 10.00 | 9.0909 | 0.87345 |
| <i>User Satisfaction</i> | 14.00 | 20.00 | 17.0844 | 1.66058 |
| Intensitas Pengguna | 5.00 | 14.00 | 10.0325 | 1.66635 |

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memberikan penilaian positif terhadap kualitas usability, informasi, interaksi layanan, dan visual pada website Bosara. Pengguna umumnya puas dengan pengalaman interaktif dan kemudahan penggunaan. Meskipun ada sedikit variasi dalam penilaian informasi, persepsi terhadap kualitas visual dan kepuasan pengguna cenderung seragam. Mayoritas juga menunjukkan tingkat intensitas pengguna yang sedang, menandakan penggunaan website dengan seimbang.

Analisis Webqual Index

Pengukuran kualitas *website* Bosara salah satunya dengan menggunakan Webqual Index (WQI) dimana WQI ini merupakan metrik evaluasi yang digunakan untuk mengukur dan mengidentifikasi kualitas dari sebuah situs web. Berikut ini formulasi yang digunakan untuk menemukan nilai WebQual Index (WQI) (Barnes & Vidgen, 2002).

- a. **Menghitung Mean of Importance (MoI):** MoI diperoleh dari jawaban responden yang mengandung bobot kepentingan, dan dihitung rata-ratanya untuk mengidentifikasi nilai maksimum dari tiap pernyataan (Muthmainnah, et al., 2016)
- b. **Menghitung Max Score:** Langkah ini melibatkan perhitungan nilai maksimal dari evaluasi kepentingan dengan menggunakan nilai tertinggi dari rentang skala yang digunakan.

$$\text{Maximum Score} = \text{MoI} \times n$$

Keterangan:

MoI: Rata-rata nilai kepentingan dari semua pernyataan

n: nilai tertinggi dari skala yang digunakan (5)

- c. **Menghitung Weighted Score:** Tahapan ini menghitung nilai rata-rata berdasarkan perbandingan antara penilaian aktual dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan pada sebuah *website*.
- d. **Menghitung WebQual Index (WQI)**

WebQual Index (WQI) bertujuan untuk mengetahui *quality* suatu situs web yang bersumber pada persepsi pengguna sistem. WQI diperoleh dari hasil nilai pembagian *weighted score* dengan nilai maksimum. Berikut ini rumus WQI.

$$WQI = \sum \frac{\text{weighted score}}{\text{maximum score}}$$

Selanjutnya, hasil dari perhitungan WQI yang telah dilakukan tercantum dalam tabel untuk menentukan tingkat kualitas suatu situs web, dengan skala interval sebagai berikut:

Tabel 6.
Interpretasi Penilaian Kualitas *Website* (Qadhafi & Pertiwi, 2019)

| No | Interval Koefisien | Tingkat Kualitas |
|----|--------------------|--------------------|
| 1 | 0,80 – 1,00 | Sangat Baik |
| 2 | 0,60 – 0,79 | Baik |
| 3 | 0,40 – 0,59 | Cukup Baik |
| 4 | 0,20 – 0,39 | Kurang Baik |
| 5 | 0,00 – 0,19 | Sangat Kurang Baik |

Berikut ini hasil dari perhitungan WQI yang telah dilakukan oleh peneliti

Tabel 6.
Comparative Total Score WebQual Index

| <i>Variable</i> | <i>Max Score</i> | <i>Wgt. Score</i> | WQI |
|----------------------------|------------------|-------------------|------------|
| <i>Usability</i> | 173.2 | 150.08 | 0.87 |
| <i>Information</i> | 150.95 | 130.5 | 0.86 |
| <i>Service Interaction</i> | 132.7 | 117.39 | 0.88 |
| <i>Visual</i> | 45.45 | 41.28 | 0.91 |
| <i>User Satisfaction</i> | 85.75 | 73.03 | 0.85 |
| Intensitas Pengguna | 50.15 | 34.4 | 0.68 |

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Analisis Partial Least Squate (PLS-SEM)

1) Outer Model

Analisis ini dimulai dengan melakukan uji outer model pada setiap variabel dengan masing-masing indikatornya. Beberapa penilaian pada outer model antara lain *convergent validity*, *average variance*, *composite reliability*, dan *discriminant validity*.

Convergent Validity

Convergent validity mengukur sejauh mana hubungan antara konstruk dan variabel laten. Dalam evaluasi *convergent validity* melalui pemeriksaan reliabilitas item secara individual, dapat dilihat dari *standardized loading factor*. *Standardized loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item pengukuran (indikator) dan konstraknya (Trenggonowati & Kulsum, 2018). Berikut ini adalah hasil loading factor dari hasil analisis yang telah dilakukan:

Tabel 7.
Hasil Loading Factor

| Indikator | UQ | IQ | SIQ | VQ | US | IP |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| X1.1 | 0.820 | | | | | |
| X1.2 | 0.833 | | | | | |
| X1.3 | 0.692 | | | | | |
| X1.4 | 0.823 | | | | | |
| X1.5 | 0.773 | | | | | |
| X1.6 | 0.815 | | | | | |
| X1.7 | 0.820 | | | | | |
| X1.8 | 0.766 | | | | | |
| X2.1 | | 0.769 | | | | |
| X2.2 | | 0.829 | | | | |
| X2.3 | | 0.871 | | | | |
| X2.4 | | 0.843 | | | | |
| X2.5 | | 0.732 | | | | |
| X2.6 | | 0.835 | | | | |
| X2.7 | | 0.771 | | | | |
| X3.1 | | | 0.828 | | | |
| X3.2 | | | 0.871 | | | |
| X3.3 | | | 0.881 | | | |
| X3.4 | | | 0.818 | | | |
| X3.5 | | | 0.807 | | | |
| X3.6 | | | 0.771 | | | |
| X4.1 | | | | 0.892 | | |
| X4.2 | | | | 0.860 | | |
| Y1.1 | | | | | 0.797 | |
| Y1.2 | | | | | 0.793 | |
| Y1.3 | | | | | 0.810 | |
| Y1.4 | | | | | 0.836 | |
| Z1.1 | | | | | | 0.780 |
| Z1.2 | | | | | | 0.702 |
| Z1.3 | | | | | | 0.847 |

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Average Variance Extracted (AVE)

Average Variance Extracted (AVE) merupakan ukuran yang digunakan dalam analisis PLS SEM untuk menilai sejauh mana indikator variabel pengukuran berkontribusi terhadap varians konstruk laten. Menurut (Gozali, 2008), sebuah indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7, namun untuk nilai korelasi 0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima. Hal ini menyatakan bahwa model telah valid dan telah memenuhi syarat validitas. Hasil AVE dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8.

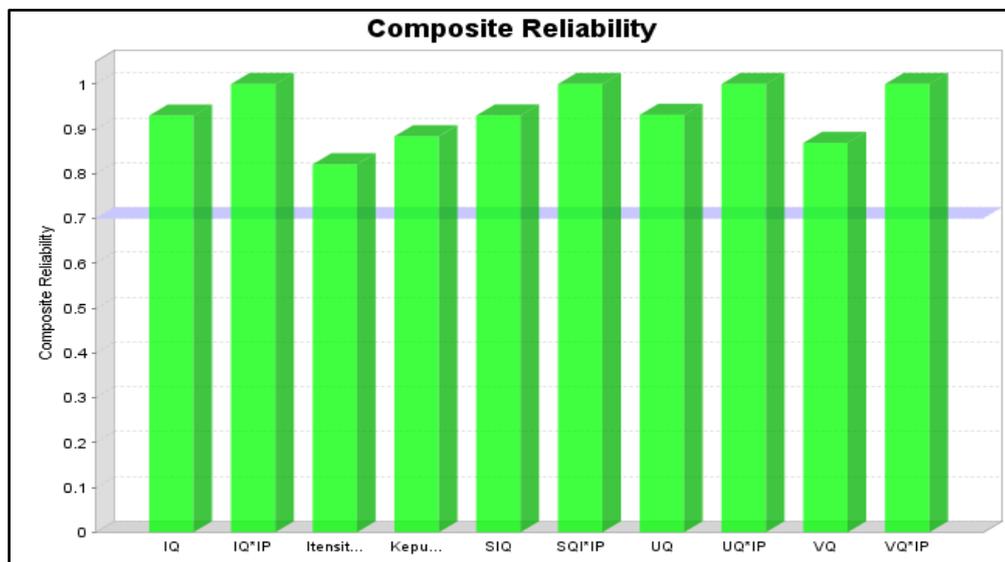
Average Variances Extracted (AVE)

| UQ | IQ | SIQ | VQ | US | IP | IP*UQ | IP*IQ | IP*SIQ | IP*VQ |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| 0,631 | 0,654 | 0,689 | 0,768 | 0,655 | 0,606 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 |

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Composite Reliability

Composite reliability merupakan suatu metrik yang digunakan dalam analisis PLS SEM untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen pengukuran dapat diandalkan atau reliabel dalam mengukur konstruk laten tertentu. Gambar dibawah menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* tiap variabel adalah diatas 0.7. Hal ini menyatakan bahwa model telah reliabel.



Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Gambar 4. Composite Reliability

Discriminant Validity

Nilai *discriminant validity* dapat dilihat dari nilai *Cross Loading* dimana nilai korelasi indikator terhadap konstraknya harus lebih tinggi daripada nilai korelasi indikator terhadap konstruk lainnya. Berdasarkan hasil *Cross Loading* yang ada pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai korelasi item terhadap variabelnya sendiri lebih besar daripada terhadap variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan yang ada pada tiap variabel dikatakan valid.

Tabel 9.
Nilai *Cross Loading*

| Indikator | UQ | IQ | SIQ | VQ | US | IP |
|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| UQ1 | 0,820 | 0,759 | 0,732 | 0,695 | 0,836 | 0,718 |
| UQ2 | 0,833 | 0,811 | 0,784 | 0,784 | 0,740 | 0,753 |
| UQ3 | 0,692 | 0,627 | 0,615 | 0,588 | 0,628 | 0,675 |
| UQ4 | 0,823 | 0,799 | 0,798 | 0,751 | 0,761 | 0,658 |
| UQ5 | 0,773 | 0,706 | 0,701 | 0,697 | 0,719 | 0,683 |
| UQ6 | 0,815 | 0,793 | 0,750 | 0,740 | 0,743 | 0,738 |
| UQ7 | 0,820 | 0,812 | 0,816 | 0,792 | 0,776 | 0,717 |
| UQ8 | 0,766 | 0,699 | 0,747 | 0,675 | 0,754 | 0,682 |
| IQ1 | 0,724 | 0,769 | 0,700 | 0,695 | 0,684 | 0,676 |
| IQ2 | 0,778 | 0,829 | 0,756 | 0,771 | 0,769 | 0,741 |
| IQ3 | 0,848 | 0,871 | 0,851 | 0,820 | 0,823 | 0,798 |
| IQ4 | 0,806 | 0,843 | 0,793 | 0,771 | 0,796 | 0,740 |
| IQ5 | 0,711 | 0,732 | 0,716 | 0,626 | 0,716 | 0,653 |
| IQ6 | 0,784 | 0,835 | 0,808 | 0,779 | 0,764 | 0,716 |
| IQ7 | 0,699 | 0,771 | 0,661 | 0,731 | 0,682 | 0,683 |
| SIQ1 | 0,746 | 0,721 | 0,828 | 0,748 | 0,723 | 0,702 |
| SIQ2 | 0,837 | 0,824 | 0,871 | 0,768 | 0,818 | 0,753 |
| SIQ3 | 0,853 | 0,872 | 0,881 | 0,870 | 0,817 | 0,784 |
| SIQ4 | 0,759 | 0,742 | 0,818 | 0,699 | 0,754 | 0,667 |
| SIQ5 | 0,729 | 0,770 | 0,807 | 0,734 | 0,753 | 0,697 |
| SIQ6 | 0,738 | 0,727 | 0,771 | 0,673 | 0,723 | 0,702 |
| VQ1 | 0,841 | 0,862 | 0,803 | 0,892 | 0,806 | 0,773 |
| VQ2 | 0,736 | 0,744 | 0,781 | 0,860 | 0,715 | 0,715 |
| US1 | 0,714 | 0,712 | 0,717 | 0,639 | 0,797 | 0,687 |
| US2 | 0,743 | 0,784 | 0,759 | 0,736 | 0,793 | 0,706 |
| US3 | 0,765 | 0,745 | 0,779 | 0,746 | 0,810 | 0,696 |
| US4 | 0,820 | 0,759 | 0,732 | 0,695 | 0,836 | 0,718 |
| IP1 | 0,661 | 0,702 | 0,645 | 0,631 | 0,625 | 0,780 |
| IP2 | 0,713 | 0,646 | 0,655 | 0,634 | 0,684 | 0,702 |
| IP3 | 0,686 | 0,718 | 0,713 | 0,713 | 0,708 | 0,847 |

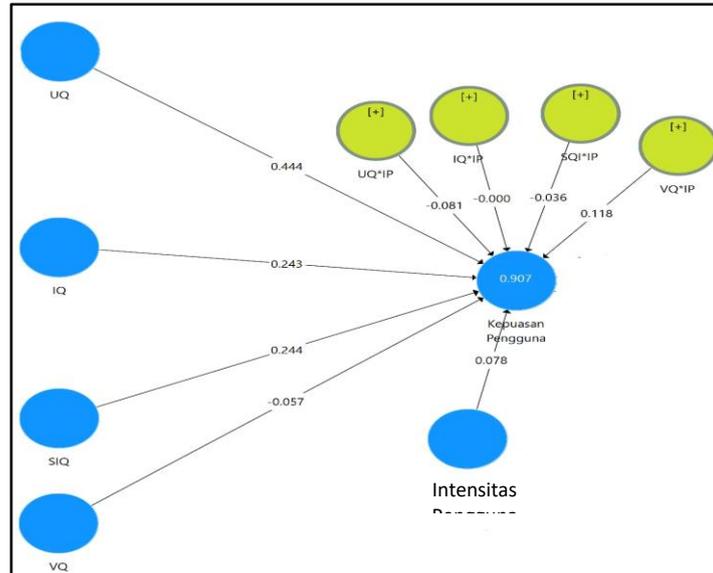
Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Inner Model

Inner model menentukan spesifikasi hubungan antara konstruk laten dan konstruk laten lainnya. Pengujian struktural yang akan dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari R^2 , f^2 , dan *Goodness Of Fit*.

R^2 (*R-Square*)

Pengujian struktural model ini dimulai dengan mengevaluasi nilai R^2 untuk setiap variabel laten endogen sebagai indikator keefektifan prediksi dari model struktural. Hasil R^2 sebesar 0.67 menunjukkan tingkat prediksi yang tinggi, sementara R^2 sebesar 0.33 mengindikasikan bobot yang sedang, dan nilai R^2 sebesar 0.19 menunjukkan tingkat yang rendah (Widarjono, 2015). Dari hasil pengolahan data, nilai R^2 untuk variabel endogen kepuasan pengguna adalah sebesar 0.907. Nilai ini jauh melebihi batas R^2 sebesar 0.67, dan dapat disimpulkan bahwa bobot prediksi yang dihasilkan sangat kuat.



Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Gambar 5. *R-Square*

Effect Size

F^2 adalah ukuran efek atau pengaruh variabel eksogen terhadap endogen. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel usability quality memiliki pengaruh yang kuat terhadap user satisfaction, sementara information quality, service interaction quality, dan visual quality memiliki pengaruh yang relatif lemah. Variasi dalam kejelasan informasi, interaksi layanan, dan aspek visual situs web Bosara hanya memberikan kontribusi terbatas terhadap tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Perubahan atau perbaikan dalam aspek-aspek ini mungkin tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, fokus pada peningkatan usability quality dianggap lebih krusial untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara efektif.

Tabel 10.
Hasil Perhitungan f^2

| Variabel Eksogen | Variabel Endogen | f^2 | Keterangan |
|------------------|-------------------|-------|------------|
| UQ | User Satisfaction | 1.155 | Efek Besar |
| IQ | User Satisfaction | 0.035 | Efek Kecil |
| SIQ | User Satisfaction | 0.051 | Efek Kecil |
| VQ | User Satisfaction | 0.005 | Efek Kecil |

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Goodness of fit

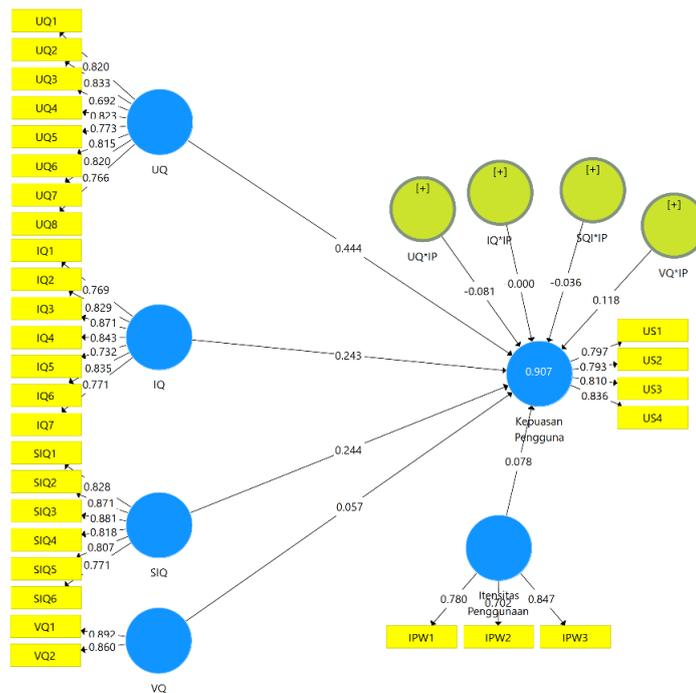
Goodness of fit mengukur seberapa baik model sesuai dengan data yang sebenarnya. Salah satu model yang digunakan untuk mengukur *goodness of fit* adalah *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). Syarat yang digunakan adalah nilai SRMR dibawah 0.08 menunjukkan model fit (cocok) sedangkan nilai SRMR yang tinggi >0.08 atau 0.10 dianggap sebagai tanda ketidakcocokan model dengan data observasi. Berikut ini adalah hasil dari *Goodness of fit* dalam penelitian ini.

Tabel 11.
Goodness Of Fit Model

| Kriteria Goodness Of Fit | Estimated Model | Keterangan |
|--------------------------|-----------------|------------|
| SRMR | 0.060 | Fit |

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Dengan nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) yang ada pada tabel 4.18, hasil ini menunjukkan bahwa model PLS SEM yang diestimasi mencapai tingkat *goodness of fit* yang dianggap baik dalam analisis kepuasan pengguna. SRMR yang rendah menunjukkan kemampuan model untuk efektif merangkum variasi dalam data kepuasan pengguna, dengan residu antara nilai pengamatan dan nilai prediksi oleh model yang relatif kecil.



Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Gambar 6. Output Hasil Analisis Model PLS SEM

Pengujian Hipotesis

Proses pengujian hipotesis dilakukan sesuai dengan kerangka penelitian yang telah dirancang, untuk melakukan analisis dan menguji secara langsung dan tidak langsung hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen dengan model moderasi.

Pengaruh Secara Langsung Variabel Eksogen Terhadap Endogen

Pengujian hipotesis secara langsung bertujuan untuk mengidentifikasi dampak langsung dari setiap variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil pengujian hipotesis secara langsung dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 11.
Hasil Uji Hipotesis

| Variabel | Hipotesis | T-value | P Values | Hasil | Tingkat signifikansi |
|-------------------------|-----------|---------|----------|----------|----------------------|
| UQ → User Satisfaction | H1 | 13.847 | 0.000 | Diterima | Signifikan Tinggi |
| IQ → User Satisfaction | H2 | 5.424 | 0.000 | Diterima | Signifikan Tinggi |
| SIQ → User Satisfaction | H3 | 6.068 | 0.000 | Diterima | Signifikan Tinggi |
| VQ → User Satisfaction | H4 | 2.050 | 0.041 | Diterima | Signifikan |

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Secara keseluruhan, hasil uji hipotesis (H1, H2, H3, H4) menunjukkan bahwa variabel UQ, IQ, dan SIQ memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Variabel VQ juga memiliki pengaruh yang signifikan, meskipun tingkat signifikansinya sedikit lebih rendah dibandingkan dengan variabel lainnya. Dengan demikian, variabel-variabel ini dapat dianggap sebagai faktor-faktor yang penting dalam menjelaskan variabilitas Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Secara Tidak Langsung Melalui Variabel Pemoderasi

Pengujian hipotesis secara tidak langsung dilakukan untuk memahami dampak tidak langsung dari setiap variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel pemoderasi, yang mampu menguatkan atau melemahkan pengaruhnya terhadap variabel endogen tersebut. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 12
Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Secara Tidak Langsung

| No | Hubungan Antar Variabel | | Path Coeficient | t-value | p-value | Keterangan |
|----|-------------------------|---------|-----------------|---------|---------|------------------|
| | Moderating | Endogen | | | | |
| 1 | IP*UQ | US | 0.444 | 1.745 | 0.082 | Tidak Signifikan |
| 2 | IP*IQ | US | 0.243 | 0.005 | 0.996 | Tidak Signifikan |
| 3 | IP*SIQ | US | 0.244 | 0.729 | 0.466 | Tidak Signifikan |
| 4 | IP*VQ | US | 0.118 | 3.291 | 0.001 | Signifikan |

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Hasil pengujian hipotesis moderasi menunjukkan bahwa interaksi antara variabel independen dan variabel pemoderasi tidak secara signifikan memoderasi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen pada $IPUQ$, $IPIQ$, dan $IPSIQ$ ($p\text{-value} > 0.05$). Namun, pada $IPVQ$, interaksi antara Intensitas Penggunaan dan visual quality secara signifikan memoderasi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen ($p\text{-value} < 0.05$).

3.2. Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pentingnya fokus pada aspek visual quality (VQ) dalam mengoptimalkan interaksi antara intensitas penggunaan (IP) dan kepuasan pengguna (US) dalam konteks pengembangan dan manajemen situs web Bosara. Temuan ini mendorong manajemen Bosara untuk meningkatkan kualitas antarmuka pengguna dengan lebih memperhatikan estetika, intuitivitas, dan responsivitas. Meskipun aspek usability quality (UQ), information quality (IQ), dan system interaction quality (SIQ) tidak terbukti sebagai pemoderasi, tetap penting bagi manajemen Bosara untuk merespons umpan balik pengguna terkait dengan aspek-aspek ini guna meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN

Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan dalam kualitas *website* Bosara terhadap kepuasan pengguna adalah variabel *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *visual quality* dengan hasil *p-value* <0.05. Sedangkan pada variabel Intensitas Pengguna yang dapat memoderasi dan memberikan pengaruh signifikan, terlihat pada variabel *visual quality* dengan nilai *p-value* sebesar 0.001. Namun, variabel lainnya tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan hasil *p-value* >0.05. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* Bosara dinilai tinggi oleh pengguna. Analisis WebQual Index menunjukkan bahwa aspek seperti *usability quality* (0.87), *information* (0.86), *service interaction* (0.88), *visual quality* (0.91), dan *user satisfaction* (0.85) memiliki nilai yang sangat baik. Untuk Intensitas Pengguna (0.68) menunjukkan nilai yang sedikit lebih rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes , S. J. & Vidgen, R. T., (2002). An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), pp. 114-127.
- Gozali, I., (2008). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Muthmainnah, S., Slamet, L. & Sriwahyuni, T., (2016). Analisis Kualitas Layanan Portal Kemahasiswaan.Ft.Unp.Ac.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Portal Kredit Ekstrakurikuler). *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika & Informatika*, 4(2), pp. 70-74.
- Qadhafi, M. S. & Pertiwi, A., (2019). Analisis Kualitas Website Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (Bbtnggp) Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 9(4), pp. 867-874.
- Sucipto & Budihartanti, C., (2020). Measurement e-commerce Services Quality: Applying Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis. *Journal of Computer Science an Engineering (JCSE)*, 1(2), pp. 70-79.
- Trenggonowati, D. L. & Kulsum, K., (2018). Analisis Faktor Optimalisasi Golden Age Anak Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon. *Journal Industrial Services*, 4(1), pp. 48-56.
- Warjiyono & Hellyana, C. M., (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(2), pp. 139-146.