

ANALISIS KINERJA WEBSITE PIZZAHUT MENGGUNAKAN METODE SEO WHITE HAT DAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Fitra Hafiz Syah¹, Ida Astuti^{2*}, Syamsi Ruhama³

¹⁻³) Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi,
Universitas Gunadarma

Jl. Margonda Raya No.100, Depok, Jawa Barat
fitrahsyah7@gmail.com, ida.astuti0874@gmail.com, syamsi.ruhama@gmail.com,

Abstrak: Website pizzahut.co.id merupakan website resmi dari pizza hut yang memberikan informasi tentang produk dan memudahkan konsumen dalam melakukan pemesanan makanan. Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis kinerja sistem serta mengetahui kualitas dari website pizzahut.co.id terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode SEO *White Hat* dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode SEO *White Hat* dalam penelitian ini menggunakan tools similarweb.com, website.grader.com, smallseotools.com, dan seoptimer.com dalam mencari *meta title*, *meta keyword*, *meta description*, *meta robot*, *meta viewport*, dan *meta heading*. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* yang dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner. Hasil dari analisis yang dilakukan menggunakan 2 metode tersebut adalah terdapatnya kesalahan pada meta keyword dan masih perlunya dilakukan perbaikan pada variabel *timeliness* untuk meningkatkan pembaruan informasi ataupun promo yang ada karena memiliki hasil penilaian terendah yaitu 3.993.

Kata kunci : Analisis, SEO *White Hat*, EUCS, Website, Pizzahut.

Abstract: The pizzahut.co.id website is the official website of Pizza Hut which provides information about products and makes it easier for consumers to order food. The aim of this research is to analyze system performance and determine the quality of the pizzahut.co.id website on user satisfaction using White Hat SEO and End User Computing Satisfaction (EUCS) methods. The SEO White Hat method in this research uses the tools similarweb.com, website.grader.com, smallseotools.com, and seoptimer.com to search for meta titles, meta keywords, meta descriptions, meta robots, meta viewports, and meta headings. The End User Computing Satisfaction (EUCS) method used to measure the level of user satisfaction consists of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness which is carried out using the questionnaire distribution method. The results of the analysis carried out using these 2 methods are that there are errors in meta keywords and improvements are still needed in the timeliness variable to increase updates to existing information or promos because it has the lowest assessment result with a value of 3,993.

Keywords: Analysis, SEO *White Hat*, EUCS, Website, Pizzahut.

PENDAHULUAN

Internet merupakan salah satu perkembangan teknologi yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan manusia seperti mengakses informasi, dan berkomunikasi. Selain itu internet juga berperan penting dalam dunia perdagangan karena dapat dijadikan sebagai media promosi dalam memasarkan barang atau makanan secara *online*. Pemesanan makanan secara *online* sudah dilakukan oleh banyak orang dengan alasan sibuk karena tidak memiliki waktu untuk menyiapkan makanan. Pasca pandemi Covid 19 juga mengubah perilaku konsumen yang lebih suka menggunakan layanan pemesanan makanan secara *online*.

Website merupakan salah satu *platform* yang digunakan pizza hut dalam mencapai target penjualan pizza yang merupakan makan cepat saji dari Italia dan sangat digemari oleh rata-rata orang Indonesia, terutama generasi muda menengah yang berada ditengah perkotaan pada era *modern* seperti saat ini. Adanya kendala pada *website* pizzahut.co.id di mesin pencarian internet yang mengakibatkan *website* tersebut menjadi tidak terlihat berdasarkan kata kunci tertentu, maka konsumen memiliki *alternative* lain dalam proses pemesanan makanan cepat saji. Adanya kendala tersebut *website* pizzahut.co.id masih perlu melakukan perbaikan demi menjadikan *website* sebagai *platform* yang sering digunakan konsumen dalam melakukan proses pesanan makanan sehingga konsumen tidak memiliki *alternative* lain dalam melakukan pemesanan makanan atau menggunakan *platform* lain untuk membeli pizza atau produk lainnya yang dipasarkan oleh pizza hut. Berdasarkan komentar beberapa pengguna mengenai *website* tersebut, pengguna tidak mendapatkan email dari pihak pizza hut saat hendak melakukan registrasi dan pada *order tracker* menampilkan tulisan *order not found*.

SEO (*Search Engine Optimization*) merupakan proses atau teknik analisis dalam menilai kinerja *website* dengan tujuan memperbanyak pengunjung pada sebuah *website* tertentu yang memanfaatkan mekanisme kerja atau algoritma mesin

pencari (*search engine*). SEO memiliki 3 jenis diantaranya adalah *White Hat*, *Black Hat*, dan *Gray Hat*. Metode *White Hat* merupakan metode yang paling sering digunakan dengan alasan yang mudah serta tidak melanggar hukum. Analisis yang dilakukan oleh Adhi Satria menggunakan metode SEO *White hat* pada website Sportaways.com dan Topscore.id memberikan hasil bahwa website Sportaways.com memiliki tingkat keoptimalan lebih baik dibandingkan dengan website Topscore.id yang dilihat dari enam meta tag yang digunakan untuk analisis. Website Sportaways.com memiliki satu meta tag yang belum optimal sedangkan website Topscore.id masih memiliki tiga meta tag yang belum optimal (Pamungkas, A. S. , 2019). Terdapat metode lain yang dapat digunakan dalam menganalisis website, diantaranya adalah metode *design thinking*, *user experience questionnaire*, *pieces*, *End User Computing Satisfaction* dan lain lain. Setiap metode yang ada memiliki perbedaan antara satu dengan yang lainnya. Metode *design thinking* adalah metode yang digunakan untuk memberikan suatu solusi yang kreatif yang diikuti dengan pemikiran analitis, dan keterampilan praktis (Rosyda, Salma Shofia., dan Iwan Sukoco, 2020).

Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, evaluasi model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. (Doll, W. J., & Torkzadeh, G., 1988). Penelitian tentang penggunaan metode EUCS telah dilakukan oleh Fitratul Aini dkk pada tahun 2023 untuk

mengukur kepuasan pengguna aplikasi DANA dan menghasilkan rekomendasi perbaikan pada persepsi kemudahan dan ketepatan waktu (Aini, F., 2023)

KAJIAN PUSTAKA

Analisis Website

Analisis website merupakan Proses penilaian yang dilakukan terhadap sebuah website yang dilihat dari aspek aspek tertentu. Metode-metode yang digunakan dalam proses penilaian website sangat beraneka ragam, setiap metode memiliki aspek-aspek tertentu dalam memberikan hasil dari penilaian website yang dilakukan. Hasil analisis yang diberikan biasanya berbentuk data mengenai masalah apa saja yang masih terdapat di dalam website, sehingga data tersebut dapat dijadikan sebagai masukan untuk dilakukannya perbaikan website tersebut hingga tidak memiliki kesalahan yang membuat website menjadi kurang optimal dibandingkan website lainnya.

Search Engine Optimization (SEO)

SEO memiliki tujuan untuk menempatkan sebuah situs website di paling atas dari proses pencarian yang dilakukan oleh pengguna agar dapat mengakses situs tersebut untuk mendapatkan informasi atau data sesuai dengan kata kunci yang ditentukan, situs yang ditempatkan diposisi teratas memiliki peluang yang tinggi untuk mendapatkan pengunjung (Arifin, Ahmad, 2019) Untuk menjadikan situs website mendapatkan banyak pengunjung, maka situs tersebut perlu dipopulerkan agar dapat ditampilkan pada mesin pencari dipaling atas, namun hal tersebut merupakan hal yang tidak mudah, karena sangat memerlukan waktu, proses, persistensi, pengetahuan dan kreatifitas [5]. SEO itu sendiri memiliki 3 jenis teknik didalamnya, yaitu : *SEO White Hat*, Teknik ini merupakan teknik yang cukup baik dalam Search engine optimization karena teknik ini mengikuti aturan dari Search engine, dalam prosesnya teknik ini membutuhkan kesabaran dan ketelitian yang luar biasa, berikut adalah

contoh dari teknik tersebut, yaitu meta tag, optimasi kata kunci, optimasi pada URL, optimasi konten, dan lainnya. *SEO Black Hat*, Teknik yang dibilang jahat ini merupakan teknik yang prosesnya melanggar aturan dari mesin pencari, efek "SEO" yang diberikan begitu cepat dalam kenaikan posisi yang berada pada SERP menggunakan teknik ini, namun kenaikan posisi tersebut tidak akan bertahan dengan lama, teknik *Black Hat* merupakan teknik yang cukup agresif, contoh dari teknik tersebut diantaranya adalah pengulangan judul, link farming, dan lain lain.

3. *SEO Gray Hat*, teknik ini merupakan evolusi dari penggabungan kedua teknik yang sebelumnya yaitu *White Hat* dan *Black Hat*, simplenya teknik ini ingin mencapai dari tujuan *White Hat* namun menggunakan *Black Hat*.

End-User Computing Satisfaction (EUCS)

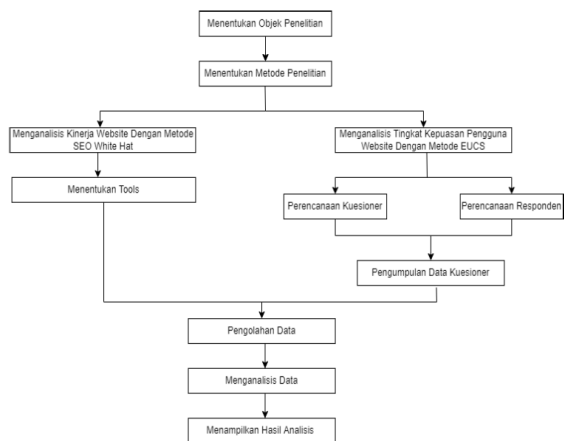
End-User Computing Satisfaction atau yang sering disingkat dengan EUCS merupakan metode yang dapat digunakan dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi atau sistem yang membandingkan harapan dan kenyataan yang ada [6]. EUCS yang dilakukan pada suatu aplikasi atau sistem informasi adalah mencari data mengenai pengalaman yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan aplikasi atau sistem informasi itu sendiri, yang mana metode ini termaksud evaluasi yang menekankan kepuasan pengguna melalui lima aspek yang ada pada metode EUCS [6], lima aspek tersebut diantaranya adalah:

Isi (Content). Isi atau content merupakan aspek yang membahas mengenai isi dari informasi yang ada didalam suatu website yang dinalisis dengan tujuan mengetahui seberapa puasny pengguna terhadap informasi yang disajikan. Akurasi (Accuracy). Akurasi atau accuracy merupakan aspek yang membahas mengenai ketepatan hasil yang diberikan oleh website yang dianalisis ketika sedang digunakan oleh pengguna.. Bentuk (Format) Bentuk atau format merupakan aspek yang membahas

mengenai susunan dari tampilan website yang dianalisis, tujuannya adalah menjadi daya tarik pengguna agar dapat tertarik menggunakan website tersebut. Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*) Kemudahan pengguna atau *ease of use* merupakan aspek yang membahas mengenai tingkat kemudahan dari pengguna saat menggunakan website tersebut, tujuannya adalah untuk mengetahui apakah terdapat hal yang menyulitkan pengguna dalam menggunakannya. Ketepatan Waktu (*Timeliness*) Ketepatan waktu atau *timeliness* merupakan aspek yang membahas mengenai kecepatan dari pembaruan informasi yang ditampilkan oleh website tersebut.

METODE

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini terlihat pada Gambar 1 yaitu menentukan objek penelitian, menentukan metode yang akan digunakan, pengolahan data, analisis data dan menampilkan hasil analisis.



Gambar 1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan untuk mengetahui kinerja sistem dari website pizzahut.co.id adalah metode *SEO White Hat*, dengan enam variable *Meta Tag* yaitu *Meta Title*, *Meta Keyword*, *Meta Description*, *Meta Robot*, *Meta Viewport*, dan *Meta Heading*. Metode *SEO white hat* dengan menggunakan tools similarweb, website.grader.com, smallseotools.com dan

seoptimer.com. Selain itu juga menggunakan metode *EUCS (End-User Computing Satisfaction)* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna website yang ditinjau dari lima aspek yaitu Isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease Of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

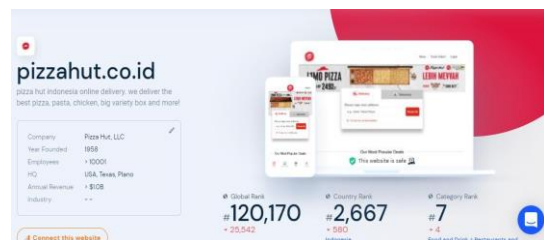
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis dengan Metode *SEO White Hat*

Pengukuran kinerja sistem menggunakan empat tools yang digunakan metode *SEO White Hat* yaitu similarweb.com, website.grader.com, smallseotools.com, dan seoptimer.com.

Menggunakan similarweb

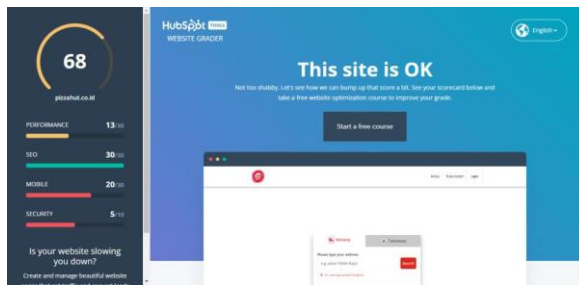
Hasil peringkat yang ditampilkan oleh similarweb.com secara global website pizzahut.co.id berada diperingkat 120.170, untuk peringkat di Indonesia itu sendiri website tersebut ada diperingkat 2.667, dan website pizzahut.co.id juga berada diperingkat ke 7 untuk kategori serupa yaitu *Food and Drink Restaurants and Delivery* di Indonesia.



Gambar 2. Hasil menggunakan similarweb

Menggunakan website.grader.com

Berikut ini adalah hasil yang diberikan oleh website.grader.com mengenai website pizzahut.co.id.



Gambar 3. Hasil menggunakan website.grader.com

Jika diperhatikan Gambar 3 terdapat nilai dari website pizzahut.co.id, nilai yang ditampilkan yaitu sebesar 68, nilai tersebut ditampilkan sesuai dengan total penilaian yang dilakukan oleh website.grader.com dari performance, SEO, mobile, dan security, untuk performance pada website pizzahut.co.id ditampilkan nilai 13/30, SEO dengan nilai 30/30, mobile dengan nilai 20/30, dan security dengan nilai 5/10, dari penilaian yang ditampilkan website tersebut masih tergolong baik namun masih perlu dilakukan perbaikan.

Menggunakan smallseotools.com

Smallseotools.com memberikan data berikut ini mengenai beberapa meta tag yang terdapat pada website pizzahut.co.id.

| Meta tags report for: https://www.pizzahut.co.id/ | |
|---|---|
| Meta Title | About Pizza Hut Pizza Hut |
| Meta Description | Pizza Hut Indonesia Online Delivery & Takeaway. Makin Hemat & Praktis dengan Aplikasi Pizza Hut Download Sekarang |

| Meta Tags Analysis | |
|--------------------|---|
| Meta Title | Title is smaller than 60 characters (27) characters About Pizza Hut Pizza Hut |
| Meta keyword | Meta Keywords Not Found |
| Meta Description | Meta Description is greater than 80 and smaller than 160 characters (113) characters Pizza Hut Indonesia Online Delivery & Takeaway. Makin Hemat & Praktis dengan Aplikasi Pizza Hut Download Sekarang |
| Meta viewport | width=device-width,initial-scale=1,user-scalable=0 |
| Meta robots | Webpage has no robots meta tag |
| Open Graph | Open Graph is used |

Gambar 4. Hasil menggunakan Smallseotools.com

Pada Gambar 4 tampak website pizzahut.co.id tidak memiliki *meta keyword* dan *meta robot*, untuk meta lainnya website ini dapat dikatakan sudah bagus, meta title pada website ini sudah memenuhi ketentuan yang diberikan yaitu memiliki 27 karakter dan

untuk meta description website pizzahut.co.id memiliki 113 karakter, website ini juga sudah memiliki *meta viewport* yang optimal serta sudah menggunakan *open graph*.

Menggunakan seoptimer.com

Berikut ini merupakan *data meta heading* yang dimiliki oleh website pizzahut.co.id yang diberikan oleh seoptimer.com. Jika dilihat dari hasil yang diberikan oleh seoptimer.com pada Gambar 5, website pizzahut.co.id memiliki H1 yang bertuliskan Order Pizza Delivery From PHD Indonesia.

H1 Header Tag Usage
Your page has a H1 Tag.

| Tag | Value |
|-----|---|
| H1 | Order Pizza for Delivery from PHD Indonesia |

Hide details

H2-H6 Header Tag Usage
Your page is making use multiple levels of Header Tags.

| Header Tag | Frequency |
|------------|-----------|
| H2 | 7 |
| H3 | 0 |
| H4 | 4 |
| H5 | 0 |
| H6 | 0 |

Gambar 5. Hasil menggunakan Seoptimer.com

Berikut merupakan hasil analisis website pizzahut.co.id yang dilakukan menggunakan metode SEO White Hat.

Tabel 1. Hasil Analisis Metode SEO White Hat

| Sumber Data | Studi Kasus | Hasil |
|----------------|---------------------|------------|
| similarweb.com | Global Rank | 120.170 |
| | Country Rank | 2.667 |
| | Total Visit | 460,7 Ribu |
| | Avg. Visit Duration | 00:01:25 |
| | Bounce Rate | 72,07% |

| | | |
|--------------------|------------------|-----------------------|
| | Page Per Visit | 2,49 |
| | Search | 50,51% |
| | Social | Facebook, Youtube |
| website.grader.com | Overall Score | 68/100 |
| | Performance | 13/30 |
| | SEO | 30/30 |
| | Mobile | 20/30 |
| | Security | 05-Oct |
| smallseotools.com | Meta Title | PASS |
| | Meta Keyword | FAIL |
| | Meta Description | PASS |
| | Meta Viewport | PASS |
| | Meta Robot | Tidak Ditemukan Robot |
| seooptimizer.com | Meta heading tag | PASS |

Hasil yang diberikan oleh similarweb.com adalah website pizzahut.co.id berada pada peringkat 120.170 didunia dan menduduki peringkat 2.667 di Indonesia. Pengunjung dari website pizzahut.co.id berjumlah 460,7 Ribu dengan rata rata waktu mengunjunginya yaitu 1 menit 25 detik. Presentase pengunjung yang meninggalkan halaman pertama website adalah 72,07%, 2,49 halaman merupakan rata-rata halaman yang dikunjungi oleh satu pengunjung. 50,51% adalah jumlah pengunjung yang melakukan kunjungan kedalam website dengan menggunakan mesin pencari, selain melalui mesin pencari adapula pengunjung yang melakukan kunjungannya melalu media sosial seperti facebook dan youtube. Overall Score merupakan hasil penilaian keseluruhan yang diberikan oleh website.grader.com yang rincian penilaiannya melalui aspek performance, SEO, mobile, dan Security. Dari Tabel 1 di atas penilaian terhadap website pizzahut.co.id pada aspek performance adalah 13 dari 30. website.grader.com memberikan nilai yang sempurna kepada

website pizzahut.co.id untuk aspek SEO yaitu 30 dari 30. Pada aspek mobile nilai yang diberikan oleh website.grader.com kepada website pizzahut.co.id hampir sempurna yaitu 20 dari 30. Penilaian yang terakhir adalah pada aspek security, website pizzahut.co.id diberi nilai 5 dari 10 oleh website.grader.com. Tabel 2 merupakan perincian dari penilaian website.grader.com pada setiap aspeknya, untuk aspek performance terdapat page size, page request, dan page speed. page size website pizzahut.co.id sebesar 1.7 MB, page request sebesar 134 yang mana dalam penilaian website.grader.com optimalnya suatu website hanya membutuhkan kurang dari 30 page request. *Page speed* yang dimiliki website pizzahut.co.id adalah 15 detik, suatu website optimalnya memiliki kecepatan kurang dari 5.3 detik.

Tabel 2. Perincian Penilaian website.grader.com

| Aspek | Rincian | Hasil |
|-------------|-----------------------|----------|
| Performance | Page Size | 1.7 MB |
| | Page Request | 134 |
| | Page Speed | 15 detik |
| SEO | Permission To Index | PASS |
| | Meta Description | PASS |
| | Content Plugins | PASS |
| | Descriptive Link Text | PASS |
| Mobile | Legible Font Size | PASS |
| | Tap Target | FAIL |
| | Responsive | PASS |
| Security | HTTPS Secured | PASS |
| | Secured Java Library | FAIL |

Pada aspek SEO, website pizzahut.co.id tidak memiliki kesalahan. Namun website pizzahut.co.id memiliki kesalahan dapat aspek mobile dan security, pada aspek mobile kesalahan yang terjadi ada pada tap target yang masih perlu dilakukannya perbaikan seperti membuat elemen button dan link tidak terlalu kecil serta tidak menempatkannya di tempat yang

berdekatan dengan yang lainnya. Kesalahan pada aspek security ada pada secured java library yang masih harus dilakukan perbaikan agar penyusup tidak mudah masuk. Hal yang perlu dilakukan adalah memperbaiki pustaka JavaScript secara teratur agar tidak ketinggalan jaman.

Pada Tabel 3 merupakan hasil analisis meta tag yang dihasilkan menggunakan 2 tools berbeda yaitu 5 meta tag yang dihasilkan oleh smallseotools.com dan 1 meta tag yang dilengkapi oleh seoptimer.com yaitu meta heading tag. Pada tabel tersebut menjelaskan bahwa website pizzahut.co.id memiliki meta title dengan jumlah 27 karakter dan dinyatakan optimal karena meta title yang dimiliki kurang dari 60 karakter. Namun website pizzahut.co.id tidak memiliki meta keyword untuk dijadikan sebagai jalan pintas dalam menambahkan jumlah pengunjung.

Tabel 3. Hasil Analisis Meta Tag

| No | Meta Tag | Keterangan |
|----|------------------|---------------------------|
| 1. | Meta Title | Tidak Ditemukan Kesalahan |
| 2. | Meta Keyword | Ditemukan Kesalahan |
| 3. | Meta Description | Tidak Ditemukan Kesalahan |
| 4. | Meta Viewport | Tidak Ditemukan Kesalahan |
| 5. | Meta Robot | Tidak ditemukan Robot |
| 6. | Meta Heading Tag | Tidak Ditemukan Kesalahan |

Meta description yang dimiliki oleh website pizzahut.co.id juga sudah dapat dikatakan optimal karena memiliki 113 karakter. Meta description dapat dikatakan optimal jika karakter yang dimiliki lebih besar dari 80 dan lebih kecil dari 160 karakter. Website pizzahut.co.id juga memiliki meta viewport yang sudah optimal. Meta robot tentu tidak dimiliki oleh website pizzahut.co.id, karena menurut smallseotools.com suatu website dapat dikatakan optimal jika tidak memiliki robot. website pizzahut.co.id juga sudah memiliki heading tag H1.

Hasil Analisis Website Pizzahut.co.id Dengan Metode EUCS

Penelitian selanjutnya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website pizzahut.co.id, metode yang digunakan adalah *End-User Computing Satisfaction*. Data diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan ketentuan tertentu yang sudah ditetapkan.

Pernyataan yang terdapat di alam kuesioner berkaitan dengan lima prinsip dari EUCS terhadap website pizzahut.co.id, yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap responden yang merupakan pengguna dari website pizzahut.co.id dengan karakteristik seperti tampak pada Tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden

| Pekerjaan | Jumlah | Persentase (%) |
|-------------------|--------|----------------|
| Pelajar/mahasiswa | 72 | 72% |
| Wirausaha | 6 | 6% |
| Pegawai Negeri | 4 | 4% |
| Pegawai Swasta | 18 | 18% |
| | 100 | 100% |

Proses pengolahan data yang dilakukan menggunakan perhitungan komputasi program SPSS. *Statistical Product For Service Solutions* atau yang dikenal dengan SPSS merupakan program komputer yang dapat memudahkan penggunaannya dalam memproses data statistik secara cepat dan tepat. Tahap ini dilakukan untuk menguji kuesioner yang disebarkan dapat dipercaya dan bernilai sah atau tidak, maka dari itu perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner terhadap 100 responden untuk membuktikannya.

Hasil Uji Validitas Kuesioner

Dalam menguji validitas terhadap 17 pertanyaan yang disebarkan kepada 100

responden menggunakan data-data berikut.

$n = 100$

degree of freedom (df) = $n - 2 = 98$

$\alpha = 0.05$

rtabel = 0.1966 (dilihat dari rtabel pada df = 98, $\alpha = 0.05$, dan dengan uji dua arah (*two tailed*))

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan memiliki nilai rhitung yang lebih besar dibandingkan dengan rtabel, maka setiap pertanyaan yang disebarakan kepada 100 responden nyatakan *valid*.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Kuesioner

| Variabel | Item | Rhitung | Rtabel | Keterangan |
|--|------|---------|--------|--------------|
| Variabel X1 : Konten (<i>Content</i>) | X11 | 0.724 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| | X12 | 0.702 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| | X13 | 0.751 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| Variabel X2 : Akurasi (<i>Accuracy</i>) | X21 | 0.661 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| | X22 | 0.721 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| | X23 | 0.644 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| Variabel X3 : Bentuk (<i>Format</i>) | X31 | 0.668 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| | X32 | 0.733 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| | X33 | 0.618 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| Variabel X4 : Kemudahan Pengguna (<i>Ease Of Use</i>) | X34 | 0.672 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| | X41 | 0.746 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| | X42 | 0.588 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| Variabel X5 : Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) | X43 | 0.709 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| | X44 | 0.741 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| | X51 | 0.753 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| | X52 | 0.699 | 0.1966 | <i>Valid</i> |
| | X53 | 0.721 | 0.1966 | <i>Valid</i> |

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan memiliki nilai rhitung yang lebih besar dibandingkan dengan rtabel, maka setiap pertanyaan yang disebarakan kepada 100 responden nyatakan *valid*.

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Pengujian reliabilitas dilakukan setelah melakukan pengujian validitas kuesioner, uji reliabilitas dilakukan pada setiap variabel yang sudah dinyatakan valid pada pengujian validitas sebelumnya. 17 pertanyaan yang

mencakup 5 variabel yang akan diujikan reliabilitasnya yaitu konten (*Content*) (X1), akurasi (*Accuracy*) (X2), bentuk (*Format*) (X3), kemudahan pengguna (*Ease Of Use*) (X4), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) (X5). Tabel 6 menjelaskan bahwa kuesioner yang disebarakan sudah sangat reliabel dikarenakan hasil dari *Cronbach's Alpha* dari pengujian tersebut adalah 0.933 dari 17 pertanyaan dengan 5 variabel, yang artinya hasil tersebut lebih besar dari pada 0.6.

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

| No | Website | Jumlah Variable | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|----|-----------|-----------------|-------------------------|-----------------|
| 1 | Pizza Hut | 5 | 0.933 | Sangat Reliabel |

Pengolahan Data dan Analisis Hasil

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil valid dan reliable, selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner. Hasil jawaban responden diolah dan dilakukan analisis hasil pengolahan data menggunakan Skala likert.

Jika skor rata rata kepuasan sudah didapat, maka skor tersebut dapat diproses menggunakan teori Kaplan dan Norton untuk penentuan rata-rata kepuasan :

Tabel 7 Rata-Rata Kepuasan

| Range Nilai | Keterangan |
|-------------|-------------------|
| 1 - 1.79 | Sangat Tidak Puas |
| 1.8 - 2.59 | Tidak Puas |
| 2.6 - 3.39 | Cukup Puas |
| 3.4 - 4.19 | Puas |
| 4.2 - 5 | Sangat Puas |

Tabel 7 di atas merupakan acuan dalam menentukan rata-rata tingkat kepuasan pengguna *website* pizzahut.co.id, rata-rata tingkat kepuasan diperoleh berdasarkan 5 variabel yang terdapat didalam metode EUCS sebagai berikut :

Konten (*Content*)

Berikut ini merupakan hasil data kuesioner pada variabel *content* yang berupa pernyataan dan penilaian responden terhadap *website* pizzahut.co.id.

Tabel 8 Tabel Kuesioner Variabel *Content*

| No | Pernyataan | Kriteria | | | | |
|-------|--|----------|----|----|-----|-----|
| | | STS | TS | RG | S | SS |
| 1 | Website pizzahut.co.id memberikan informasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan | 0 | 2 | 12 | 54 | 32 |
| 2 | Informasi yang diberikan oleh website pizzahut.co.id sangat jelas dan mudah dipahami | 0 | 1 | 14 | 45 | 40 |
| 3 | Isi yang ada didalam website pizzahut.co.id sangat lengkap | 0 | 3 | 25 | 42 | 30 |
| Total | | 0 | 6 | 51 | 141 | 102 |

Hasil penilaian terhadap pernyataan di atas dapat digunakan untuk melakukan perhitungan serta menentukan rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada variabel kualitas *Content*.

Tabel 9. Tabel Variabel Content

| Content | | | | | |
|---------------|-----|----|----|-----|-----|
| Jawaban | STS | TS | RG | S | SS |
| Skor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Total Jawaban | 0 | 6 | 51 | 141 | 102 |

$$RK = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 6) + (3 \times 51) + (4 \times 141) + (5 \times 102)}{300}$$

$$RK = \frac{1239}{300} = 4.13 \text{ (Puas)}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan yang dilakukan, jumlah rata-rata kepuasan yang diperoleh bernilai 4.13 dari nilai 5. Maka dapat diartikan bahwa variabel *content* dengan tingkat kepuasan pengguna *website* pizzahut.co.id sudah termasuk kedalam kategori puas. Namun masih terdapat pula 0.87 yang kurang puas terhadap kelengkapan isi dan informasi yang diberikan

oleh *website* pizzahut.co.id. Dengan ini untuk menjadi referensi *website* pada variabel konten agar dapat memberikan yang terbaik kepada para penggunanya, maka *website* pizzahut.co.id dapat melengkapi kembali isi serta informasi terhadap *website* tersebut.

Akurasi (*Accuracy*)

Berikut ini merupakan hasil data kuesioner pada variabel *accuracy* yang berupa pernyataan dan penilaian responden terhadap *website* pizzahut.co.id.

Tabel 10 Tabel Kuesioner Variabel *Accuracy*

| No | Pernyataan <i>Accuracy</i> | Kriteria | | | | |
|-------|---|----------|----|----|-----|----|
| | | STS | TS | RG | S | SS |
| 1 | Informasi yang disajikan oleh <i>website</i> pizzahut.co.id dapat dikatakan akurat. | 0 | 3 | 17 | 56 | 24 |
| 2 | Setiap menu yang ada didalam <i>website</i> pizzahut.co.id sudah menampilkan halaman yang sesuai. | 0 | 4 | 10 | 50 | 36 |
| 3 | <i>Button</i> yang ada didalam <i>website</i> pizzahut.co.id sudah berfungsi dengan baik. | 0 | 2 | 18 | 46 | 34 |
| Total | | 0 | 9 | 45 | 152 | 94 |

Hasil penilaian terhadap pernyataan di atas dapat digunakan untuk melakukan perhitungan serta menentukan rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada variabel kualitas *accuracy*.

Tabel 11. Tabel Variabel Accuracy

| <i>Accuracy</i> | | | | | |
|-----------------|-----|----|----|-----|----|
| Jawaban | STS | TS | RG | S | SS |
| Skor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Total Jawaban | 0 | 9 | 45 | 152 | 94 |

$$RK = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 9) + (3 \times 45) + (4 \times 152) + (5 \times 94)}{300}$$

$$RK = \frac{1231}{300} = 4.103 \text{ (Puas)}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan yang dilakukan, jumlah rata-rata kepuasan yang diperoleh bernilai 4.103 dari nilai 5. Maka dapat diartikan bahwa variabel *accuracy* dengan tingkat kepuasan pengguna *website* pizzahut.co.id sudah termasuk kedalam kategori puas. Namun masih terdapat pula 0.897 yang kurang puas terhadap keakuratan informasi yang diberikan oleh *website* pizzahut.co.id. Dengan ini untuk menjadi refrensi *website* pada variabel *accuracy* agar dapat memberikan yang terbaik kepada para penggunanya, maka *website* pizzahut.co.id dapat memperbaiki kembali keakuratan informasi terhadap *website* tersebut.

Bentuk (Format)

Berikut ini merupakan hasil data kuesioner pada variabel format yang berupa pernyataan dan penilaian responden terhadap *website* pizzahut.co.id.

Tabel 12 Tabel Kuesioner Variabel Format

| No | Pernyataan | Kriteria | | | | |
|----|--|----------|--------|--------|----|--------|
| | | STS | T S | R G | S | S S |
| 1 | Desain yang ditampilkan pada <i>website</i> pizzahut.co.id sangat menarik | 0 | 8 | 20 | 37 | 35 |
| 2 | Tampilan dari <i>website</i> pizzahut.co.id sudah mudah dimengerti. | 0 | 4 | 10 | 48 | 38 |
| 3 | Desain dari tampilan <i>website</i> pizzahut.co.id memiliki layout yang memudahkan pengguna. | 0 | 4 | 12 | 52 | 32 |

| | | | | | | |
|-------|---|---|----|----|-----|-----|
| 4 | Struktur menu yang dimiliki oleh <i>website</i> pizzahut.co.id sangat mudah dimengerti. | 0 | 2 | 20 | 51 | 27 |
| Total | | 0 | 18 | 62 | 188 | 132 |

Hasil penilaian terhadap pernyataan di atas dapat digunakan untuk melakukan perhitungan serta menentukan rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada variabel kualitas *format*.

Tabel 13. Tabel Variabel Format

| Format | | | | | |
|---------------|-----|----|----|-----|-----|
| Jawaban | STS | TS | RG | S | SS |
| Skor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Total Jawaban | 0 | 18 | 62 | 188 | 132 |

$$RK = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 18) + (3 \times 62) + (4 \times 188) + (5 \times 132)}{400}$$

$$RK = \frac{1634}{400} = 4.085 \text{ (Puas)}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan yang dilakukan, jumlah rata-rata kepuasan yang diperoleh bernilai 4.085 dari nilai 5. Maka dapat diartikan bahwa variabel *format* dengan tingkat kepuasan pengguna *website* pizzahut.co.id sudah termasuk kedalam kategori puas. Namun masih terdapat pula 0.915 yang kurang puas terhadap tampilan desain yang diberikan oleh *website* pizzahut.co.id. Dengan ini untuk menjadi refrensi *website* pada variabel *format* agar dapat memberikan yang terbaik kepada para penggunanya, maka *website* pizzahut.co.id dapat memperbaiki kembali tampilan desain terhadap *website* tersebut, baik dari segi warna, font, ataupun gambar agar tampilan dari *website* pizzahut.co.id menjadi lebih menarik.

Kemudahan Pengguna (Ease Of Use)

Berikut ini merupakan hasil data kuesioner pada variabel *ease of use* yang berupa pernyataan dan penilaian responden terhadap website pizzahut.co.id.

Tabel 14 Tabel Kuesioner Variabel Ease Of Use

| No | Pernyataan <i>Ease Of Use</i> | Kriteria | | | | |
|-------|--|----------|----|----|-----|-----|
| | | STS | TS | RG | S | SS |
| 1 | Website pizzahut.co.id sangat nyaman saat digunakan. | 0 | 2 | 18 | 54 | 26 |
| 2 | Pengaksesan website pizzahut.co.id dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. | 0 | 4 | 10 | 31 | 55 |
| 3 | Proses registrasi user pada website pizzahut.co.id sangat mudah. | 0 | 7 | 15 | 45 | 33 |
| 4 | Pemesanan hingan transaksi pembayaran yang dilakukan pada website pizzahut.co.id sangat mudah. | 0 | 3 | 16 | 51 | 30 |
| Total | | 0 | 16 | 59 | 181 | 144 |

Hasil penilaian terhadap pernyataan di atas dapat digunakan untuk melakukan perhitungan serta menentukan rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada variabel kualitas *ease of use*.

Tabel 15 Tabel Variabel Ease Of Use

| <i>Ease Of Use</i> | | | | | |
|--------------------|-----|----|----|-----|-----|
| Jawaban | STS | TS | RG | S | SS |
| Skor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Total Jawaban | 0 | 16 | 59 | 181 | 144 |

$$RK = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 16) + (3 \times 59) + (4 \times 181) + (5 \times 144)}{400}$$

$$RK = \frac{1653}{400} = 4.132 \text{ (Puas)}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan yang dilakukan, jumlah rata-rata kepuasan yang diperoleh bernilai 4.132 dari nilai 5. Maka dapat diartikan bahwa variabel *ease of use* dengan tingkat kepuasan pengguna website pizzahut.co.id sudah termasuk kedalam kategori puas. Namun masih terdapat pula 0.868 yang kurang puas terhadap proses registrasi user pada website pizzahut.co.id. Dengan ini untuk menjadi refrensi website pada variabel *ease of use* agar dapat memberikan yang terbaik kepada para penggunanya, maka website pizzahut.co.id dapat meningkatkan proses registrasi user yang lebih mudah lagi bagi para penggunanya.

1. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Berikut ini merupakan hasil data kuesioner pada variabel *timeliness* yang berupa pernyataan dan penilaian responden terhadap website pizzahut.co.id.

Tabel 16 Tabel Kuesioner Variabel Timeliness

| No | Pernyataan | Kriteria | | | | |
|-------|---|----------|----|----|-----|----|
| | | STS | TS | RG | S | SS |
| 1 | Informasi dalam website pizzahut.co.id sangat cepat diperoleh. | 0 | 0 | 24 | 45 | 31 |
| 2 | Informasi yang terdapat didalam website pizzahut.co.id selalu diperbarui. | 0 | 2 | 33 | 37 | 28 |
| 3 | Website pizzahut.co.id selalu memberikan promo terbaru. | 0 | 2 | 23 | 48 | 27 |
| Total | | 0 | 4 | 80 | 130 | 86 |

Hasil penilaian terhadap pernyataan di atas dapat digunakan untuk melakukan perhitungan serta menentukan rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada variabel kualitas *timeliness*.

Tabel 17 Tabel Variabel Timeliness

| Timeliness | | | | | |
|---------------|-----|----|----|-----|----|
| Jawaban | STS | TS | RG | S | SS |
| Skor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Total Jawaban | 0 | 4 | 80 | 130 | 86 |

$$RK = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 4) + (3 \times 80) + (4 \times 130) + (5 \times 86)}{300}$$

$$RK = \frac{1198}{300} = 3.993 \text{ (Puas)}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan yang dilakukan, jumlah rata-rata kepuasan yang diperoleh bernilai 3.993 dari nilai 5. Maka dapat diartikan bahwa variabel *timeliness* dengan tingkat kepuasan pengguna *website* pizzahut.co.id sudah termasuk kedalam kategori puas. Namun masih terdapat pula 1.007 yang kurang puas terhadap pembaruan informasi yang disediakan oleh *website* pizzahut.co.id. Dengan ini untuk menjadi referensi *website* pada variabel *timeliness* agar dapat memberikan yang terbaik kepada para penggunanya, maka *website* pizzahut.co.id dapat melakukan pembaruan informasi yang ada setiap harinya yang tujuannya adalah agar para pengguna mengetahui informasi terbaru dari *website* tersebut seperti informasi promo contohnya.

Tabel 18 menunjukkan hasil analisis menggunakan metode EUCS untuk menilai tingkat kepuasan pengguna *website* pizzahut.co.id, dapat disimpulkan bahwa para pengguna *website* merasa puas. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya perhitungan nilai rata rata kepuasan dari kelima variabel EUCS yang hasilnya dikategorikan kedalam penentuan kepuasan pengguna menggunakan teori Kaplan dan Norton. Variabel *content* memperoleh nilai 4.13 dengan keterangan puas, variabel *accuracy* memperoleh nilai 4.103 dengan keterangan puas, variabel *format* memperoleh nilai 4.085 dengan keterangan puas, variabel *easy of use* memperoleh nilai 4.132 dengan keterangan puas, dan variabel

timeliness yang memperoleh nilai 3.993 dengan keterangan puas. dari kelima variabel tersebut, variabel *timeliness* memperoleh nilai terendah sehingga masih perlu dilakukan peningkatan terhadap pembaruan informasi ataupun promo yang ada.

Berikut ini merupakan hasil yang didapat dari perhitungan nilai rata-rata kepuasan pengguna *website* pizzahut.co.id dan sudah dikategorikan kedalam penentuan kepuasan pengguna menggunakan teori Kaplan dan Norton.

Tabel 18. Hasil Perhitungan Dan Penentuan Rata-Rata Kepuasan

| No | Variabel | Nilai | Keterangan |
|----|--------------------|-------|------------|
| 1. | <i>Content</i> | 4.13 | Puas |
| 2. | <i>Accuracy</i> | 4.103 | Puas |
| 3. | <i>Format</i> | 4.085 | Puas |
| 4. | <i>Easy Of Use</i> | 4.132 | Puas |
| 5. | <i>Timeliness</i> | 3.993 | Puas |

Jika dilihat dari Tabel 18 di atas, perhitungan serta penentuan rata-rata kepuasan pada variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness* menyatakan bahwa pengguna *website* pizzahut.co.id sudah merasa puas. Hal tersebut dibuktikan dengan variabel *content* memperoleh nilai 4.13 dengan keterangan puas, variabel *accuracy* memperoleh nilai 4.103 dengan keterangan puas, variabel *format* memperoleh nilai 4.085 dengan keterangan puas, variabel *easy of use* memperoleh nilai 4.132 dengan keterangan puas, dan variabel *timeliness* yang memperoleh nilai 3.993 dengan keterangan puas. dari kelima variabel tersebut, variabel *timeliness* memperoleh nilai terendah.

KESIMPULAN

Hasil analisis yang dilakukan menggunakan 4 *tools* maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kualitas *website* berdasarkan enam *meta tag* menggunakan metode SEO *White Hat* terhadap *website* pizzahut.co.id masih memiliki satu kekurangan *meta tag* sehingga dapat membuat *website* tersebut menjadi

kurang optimal pada *search engine*. Satu kekurangan tersebut karena tidak adanya *meta keyword* didalam *website* pizzahut.co.id. untuk membuat *website* pizzahut.co.id menjadi optimal, maka hal yang perlu dilakukan adalah menambahkan *meta keyword* agar *website* tersebut lebih mudah dijumpai.

Hasil analisis menggunakan metode EUCS dalam menilai tingkat kepuasan pengguna *website* pizzahut.co.id, dapat disimpulkan bahwa para pengguna *website* merasa puas. Nilai tertinggi terdapat pada variabel *easy of use* dengan nilai 4.132, artinya *website* pizzahut.co.id sudah mudah digunakan oleh para penggunanya dalam melakukan pembelian pizza atau makanan lain yang dipasarkan secara *online*. Nilai terendah ada pada variabel *timeliness* dengan nilai 3.993, artinya *website* pizzahut.co.id sudah memiliki kecepatan dan ketepatan waktu yang baik. Namun untuk memberikan yang terbaik kepada kepuasan penggunanya terhadap variabel *timeliness* maka *website* pizzahut.co.id perlu meningkatkan pelayanannya dalam menampilkan promo terbaru, menu terbaru atau bahkan pembukaan *outlet* terbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pamungkas, A. S. (2019, November). Analisis Situs *Website* Sportaways. Com Dan Topscore. Id Menggunakan Metode Seo *White Hat*. In *Prosiding SENTRA* (Seminar Teknologi dan Rekayasa) (No. 5, pp. 9-19).
- [2] Rosyda, Salma Shofia., dan Iwan Sukoco. (2020). Model Design Thinking pada Perancangan Aplikasi Matengin Aja. *Jurnal Sainifik Manajemen dan Akuntansi*. Vol.3, No.1 2020. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- [3] Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS quarterly*, 259-274.
- [4] Aini, F., Muttakin, F., Ahsyar, T. K., & Saputra, E. (2023). Analisis Kepuasan

Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65-76.

- [5] Arifin, Ahmad., Nataniel Dengen., Hario Jati Setyadi., Anton Prafanto., dan Gubtha Mahendra Putra. (2019). Analisis Penerapan Metode Search Engine Optimization (SEO) Untuk Meningkatkan Traffic Website Berbayar dan Tidak Berbayar. SAKTI (Seminar Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi). Vol.4, No.2 2019. Samarinda: Universitas Mulawarman.
- [6] Suprpta, Ketut. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS. *JSI (Jurnal Sistem dan Informatika)*. Vol.13, No.1 2018. Denpasar: Institut Teknologi dan Bisnis STIKO