

## METODE WEBQUAL 4.0 PADA ANALISIS KUALITAS WEBSITE INDOSATOOREDOO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Winda Widya Ariestya<sup>1</sup>, Ardhie Saputra<sup>2</sup>, Yulia Eka Praptiningsih<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma

<sup>1,2,3</sup> Jl. Margonda Raya No. 100, Depok, Jawa Barat

<sup>1</sup>[winda\\_widya@staff.gunadarma.ac.id](mailto:winda_widya@staff.gunadarma.ac.id), <sup>2</sup>[ardhiesaputra28@gmail.com](mailto:ardhiesaputra28@gmail.com),

<sup>3</sup>[yulia\\_eka@staff.gunadarma.ac.id](mailto:yulia_eka@staff.gunadarma.ac.id)

**Abstrak** : Indosat adalah salah satu perusahaan telekomunikasi di Indonesia yang memiliki *website* sebagai salah satu alat penting dalam menjalin hubungan dengan pelanggannya. Peningkatan Kualitas situs *website* harus dilakukan secara konsisten untuk mempertahankan loyalitas dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna hanya dapat terbentuk apabila pengguna merasa puas dengan layanan yang terima. Metode Webqual 4.0 merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* yang dirancang khusus untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* IndosatOoredoo menggunakan metode Webqual 4.0. Hasil perhitungan kuesioner menggunakan metode Webqual 4.0 yang dilakukan kepada *website* IndosatOoredoo berdasarkan 4 variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Overall Impression*. Pada *website* IndosatOoredoo memiliki nilai yang terbilang tidak jauh berbeda pada setiap variabel. Nilai terbesar berada di variabel *Overall Impression* dengan nilai 4.46 dan nilai terendah berada di variabel *Service Interaction Quality* dengan nilai 4.37. Dapat disimpulkan bahwa pelanggan *website* IndosatOoredoo sudah sangat puas.

**Kata Kunci** : IndosatOoredoo, Webqual 4.0, Website.

**Abstract**: As one of the most important tools for establishing a connection with its customers, Indosat is one of the few telecommunications companies in Indonesia. To strengthen user loyalty and trust, a website's quality improvement must be carried out consistently. Only when users feel satisfied with the services they are using can their productivity be improved. One method that may be used to improve user perception of website quality is Webqual 4.0, which is specifically designed to improve user perception of website quality based on user profiles. The purpose of this study is to determine user acceptance thresholds for the quality of the IndosatOoredoo website using the Webqual 4.0 method. The user experience on the IndosatOoredoo website was evaluated using the Webqual 4.0 method. The results were based on four variables: usability, information quality, service interaction quality, and overall impression. On the IndosatOoredoo website, the values are consistently consistent across all variables. The highest score is associated with the Overall Impression variable at 4.46, while the lowest score is associated with the Service Interaction Quality variable at 4.37. It can be inferred that users of the IndosatOoredoo website are quite knowledgeable.

**Keywords**: IndosatOoredoo, Webqual 4.0, Website.

## PENDAHULUAN

Website merupakan penyedia informasi yang lengkap dan telah menjadi salah satu aspek penting dalam berbagai bidang karena dapat diakses dengan mudah dan tanpa batasan (Monalisa, 2016). Kualitas sebuah website memainkan peran yang krusial dalam menarik minat pengguna, mempertahankan kehadiran pengguna, serta meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan. Oleh karena itu, analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas website menjadi aspek yang sangat penting untuk dipelajari dan diperbaiki.

Indosat adalah salah satu perusahaan telekomunikasi di Indonesia yang memiliki website sebagai salah satu alat penting dalam menjalin hubungan dengan pelanggannya. Website IndosatOoredoo <https://indosatooredoo.com/> dianggap sebagai salah satu saluran utama yang digunakan oleh pelanggan untuk mendapatkan informasi terkait produk, layanan, promosi, dan berbagai keperluan lainnya. Dalam hal ini konsumen diharapkan mengetahui keberadaan sebuah produk, untuk apa produk itu diciptakan, dan ditunjukkan kepada siapa (Kennedy, J. E., & Soemanagara, 2006).

Metode Webqual 4.0 merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas website. Metode ini merupakan pengembangan dari versi sebelumnya, yang dirancang khusus untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna (Hapsari & Priyadi, 2017). Metode Webqual 4.0 digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna karena pengukurannya didasarkan pada persepsi pengguna akhir, yang dikategorikan dalam tiga variabel yaitu penggunaan (*Usability*), Kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Service Interaction*) (Abas, 2021).

Saat ini belum terdapat studi yang secara khusus menganalisis kepuasan pengguna terhadap kualitas website IndosatOoredoo

menggunakan metode Webqual 4.0. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan tersebut dengan melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas website IndosatOoredoo menggunakan metode Webqual 4.0.

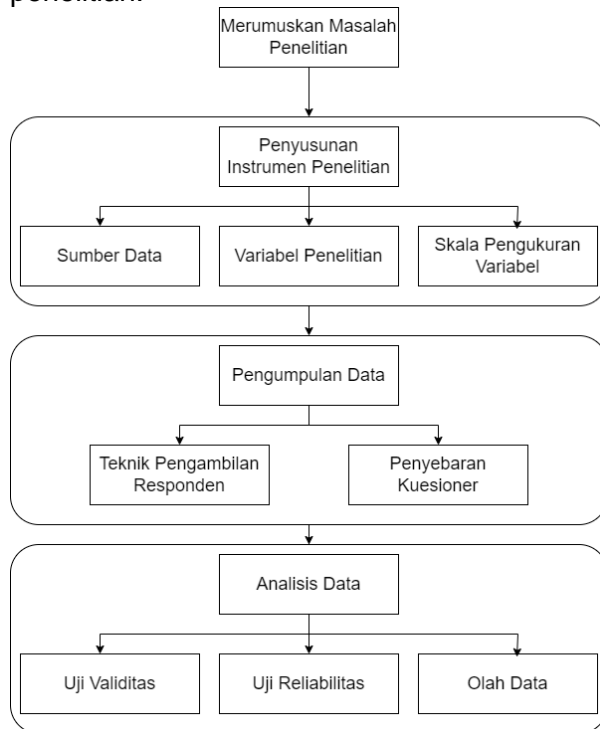
Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya digunakan sebagai rujukan penelitian ini. Pada suatu penelitian, Webqual 4.0 dimanfaatkan untuk menganalisis kualitas *Website JD.ID* dan diperoleh hasil Uji T dan Uji F, ketiga variabel independen dinilai positif dibandingkan dengan variabel dependen, Secara umum, para pengguna yang menggunakan *Website JD.ID* merasa mudah menggunakannya dan mudah memahami informasi yang diberikannya. Mereka juga dapat berinteraksi dengan penjual produk JD.ID dan menikmati pengalaman yang luar biasa dari *Website* (Pradita & Yesni, 2018). Pada penelitian lain Webqual 4.0 dimanfaatkan untuk Pengukuran Kualitas E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna dan diperoleh hasil bahwa Hanya dimensi kualitas informasi dari tiga dimensi Webqual 4.0 yang dinilai berdampak pada kepuasan pengguna *Website* Shopee, sedangkan dimensi *Usability* dan *Interaction Quality* dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* e-commerce shopee, karena nilai T dan tingkat signifikan dari variabel *Usability* dan *Interaction Quality* yang tidak signifikan 5% atau bernilai lebih besar dari 0,05 (Abdu'a & Wasiyanti, 2019).

Berdasarkan uraian penelitian tersebut, Webqual 4.0 dapat dimanfaatkan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas *website*, sehingga pada penelitian ini diterapkan metode Webqual 4.0 untuk analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* IndosatOoredoo.

## METODE

Tahapan penelitian menjelaskan uraian mengenai proses yang akan dilakukan

dalam penelitian. Pada Gambar 1 menunjukkan garis besar pada Tahapan penelitian.



**Gambar 1 Tahapan Penelitian**

Pada Gambar 1, berisi tahapan-tahapan dari penelitian. Tahap pertama dilakukan perumusan masalah, berikutnya dilakukan penyusunan instrumen penelitian yang mencakup tiga tahapan yaitu sumber data, Variabel penelitian dan skala pengukuran Variabel. Tahap berikutnya dilakukan pengumpulan data yang mencakup teknik pengambilan data dan penyebaran kuesioner. Tahap terakhir dilakukan analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan pengolahan data.

### 1. Merumuskan Masalah Penelitian

Masalah yang terjadi dalam penelitian ini adalah apakah kualitas dari website IndosatOoredoo dalam memberikan informasi dan interaksi terkait pelayanan sudah sesuai dengan harapan pengguna. Kualitas yang dinilai adalah kemudahan penggunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*), dan kepuasan pengguna (*Overall Impression*).

### 2. Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data, agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Penyusunan Instrumen Penelitian dibagi menjadi tiga bagian yaitu Sumber Data, Variabel Penelitian, dan Skala Pengukuran Variabel. Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan berjenis data primer yang diperoleh dari kuesioner. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi sasaran penelitian (Balaka, 2022). Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner melalui alat bantu Google Form dan link disebar menggunakan media sosial, yang diisi secara langsung oleh responden sebagai pengguna website IndosatOoredoo. Variabel adalah peristiwa, tindakan, karakteristik perlakuan, atau atribut yang dapat diukur dalam bentuk angka atau nilai, yang disamakan dengan struktur atau properti yang diamati (Hermawan & Hariyanto, 2022). Ada dua jenis variabel dalam penelitian ini, variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas, juga dikenal sebagai (*independent variabel*), merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel terikat (*dependent variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini variabel tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Variabel Penelitian**

Jenis Variabel	Simbol	Variabel
Variabel Bebas	X1	Kemudahan pengguna ( <i>Usability</i> )
	X2	Kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> )
	X3	kualitas layanan interaksi ( <i>Service Interaction Quality</i> )
Variabel Terikat	Y	kepuasan pengguna ( <i>Overall Impression</i> )

Pada penelitian ini menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, dan pendapat satu atau lebih individu

tentang fenomena sosial (Suasapha, 2020). Untuk menanggapi setiap pernyataan, responden diberi lima skor untuk mengukur tanggapannya, sehingga mereka hanya perlu memilih tanggapan yang sesuai dengan keadaan mereka saat ini. skala pengukuran dibedakan menjadi lima yang terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

### 3. Pengumpulan Data

Rumus Slovin digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mendapatkan sampel sesedikit mungkin tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi (Soesana et al., 2023). Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, responden yang akan mengisi kuesioner ini berjumlah 86.30 dengan kondisi seperti ini maka akan dibulatkan menjadi 87.

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

$$n = \frac{630}{1 + 630 * 0.1^2} = 86.30$$

### 4. Analisis Data

Analisis Data akan mencakup perhitungan yang berkaitan dengan kuesioner yang telah dibagikan kepada responden dan akan menggunakan alat bantu SPSS untuk menunjukkan apakah penelitian telah memenuhi ketentuan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan tingkat kepuasan pengguna IndosatOoredoo Website. Uji validitas bertujuan untuk menguji kekuatan kesimpulan, inferensi dari hasil uji untuk mendekati kebenaran (Sukmasetya et al., 2020). Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi, yaitu melihat nilai korelasi r-hitung, nilai ini dibandingkan dengan nilai r-tabel, dimana suatu alat ukur dianggap valid jika korelasi r-hitung > r-tabel (Anggraini et al., 2022). Uji reliabilitas merupakan uji untuk konsistensi hasil pengukuran hal yang sama jika dilakukan pada waktu yang sama (Ndiung & Jediut, 2020). Uji reliabilitas menggunakan teori dasar dengan membandingkan tabel r dengan Cronbach's Alpha. Dimana jika CA>RT maka dinyatakan terpercaya. Data yang diperoleh dari 87

responden yang mengisi kuesioner akan diolah untuk mengetahui rata-rata kepuasan pengguna website IndosatOoredoo. Rata-rata kepuasan mempunyai interval nilai berdasarkan teori Kaplan dan Norton dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut (Maryati et al., 2021):

**Tabel 2. Interval Nilai Kepuasan**

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

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner berkaitan dengan setiap aspek metode Webqual 4.0, yaitu kemudahan penggunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*), dan kepuasan pengguna (*Overall Impression*). Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan melalui Google form, dan terdapat 87 orang yang mengisi kuesioner tersebut dengan karakteristik usia lebih dari 17 tahun dan sudah pernah menggunakan website IndosatOoredoo seperti tampak pada Tabel 3.

**Tabel 3. Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – Laki	53	60,9%
Perempuan	34	39,1%
Total Responden	87	100%

Data yang sudah terkumpul akan diolah untuk uji validitas, uji reliabilitas dengan bantuan *software* SPSS, *Statistical Product For Service Solutions* (SPSS) merupakan program komputer yang dapat memudahkan penggunaannya dalam memproses data statistik secara cepat dan tepat. Tahap ini dilakukan untuk menguji kuesioner yang disebarakan dapat dipercaya dan bernilai sah atau tidak, maka dari itu perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner terhadap 87 responden untuk membuktikannya (Astuti & Ruhama, 2023).

### Hasil Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner itu valid. Jika pertanyaan mengungkapkan sesuatu yang akan diukur, pada Uji validitas dilakukan dengan membandingkan rhitung dengan rtabel. Jika nilai rhitung lebih besar dari rtabel maka bernilai valid, sedangkan jika rhitung lebih kecil dari rtabel maka bernilai tidak valid. Pada uji validitas kuesioner, 87 orang telah mengisi dengan 25 jumlah butir pertanyaan. Berikut merupakan pengujian validitas pada kuesioner terhadap *website* IndosatOoredoo.

$$n = 87$$

$$\text{degree of freedom (df)} = n - 2 = 85$$

$$\alpha = 0,05$$

$$\text{rtabel} = 0,210$$

n adalah jumlah responden, degree of freedom (df) didapatkan dari jumlah responden – 2. Nilai  $\alpha$  didapatkan dari batas toleransi kesalahan yang digunakan, yaitu 5% Nilai pada rtabel didapatkan setelah mengetahui nilai df dan dengan  $\alpha = 0.05$ , maka diperoleh nilai rtable = 0,210.

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	Rhitung	rtabel	Keterangan
Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> )	X1.1	0.602	0.210	VALID
	X1.2	0.448	0.210	VALID
	X1.3	0.659	0.210	VALID
	X1.4	0.361	0.210	VALID
	X1.5	0.646	0.210	VALID
	X1.6	0.424	0.210	VALID
	X1.7	0.435	0.210	VALID
	X1.8	0.672	0.210	VALID
Kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> )	X2.1	0.748	0.210	VALID
	X2.2	0.503	0.210	VALID
	X2.3	0.687	0.210	VALID
	X2.4	0.610	0.210	VALID
	X2.5	0.677	0.210	VALID
	X2.6	0.654	0.210	VALID
	X2.7	0.648	0.210	VALID
Kualitas Layanan Interaksi ( <i>Service Interaction Quality</i> )	X3.1	0.702	0.210	VALID
	X3.2	0.585	0.210	VALID
	X3.3	0.612	0.210	VALID
	X3.4	0.626	0.210	VALID
	X3.5	0.751	0.210	VALID
	X3.6	0.670	0.210	VALID
Kepuasan Pengguna ( <i>Overall Impression</i> )	Y1	0.658	0.210	VALID
	Y2	0.706	0.210	VALID
	Y3	0.844	0.210	VALID

Berdasarkan Tabel 4 dengan 25 butir

pertanyaan dan 87 responden menghasilkan nilai rhitung > rtabel yang dapat ditarik kesimpulan hasil dari uji validitas kuesioner dinyatakan valid.

### Hasil Uji reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas dilakukan pada setiap variabel yang telah dinyatakan valid pada saat uji validitas. Tabel 5 menjelaskan bahwa kuesioner yang disebarakan sudah reliabel dilihat hasil dari Cronbach's Alpha pada pengujian tersebut adalah 0.905 dari 25 pertanyaan dengan 4 variabel, yang artinya hasil tersebut lebih besar dari pada 0.6 ( $\alpha > 0.6$ ).

**Tabel 5 Hasil Uji Realibilitas**

Cronbach'sAlpha	N of Items
0.905	25

### Hasil Kepuasan Pengguna terhadap Variabel *Usability*

Tabel 6 merupakan hasil kuesioner pada variabel *usability* yang berupa pertanyaan dan penilaian responden terhadap website IndosatOoredoo.

**Tabel 6. Hasil Kuesioner Variabel *Usability***

Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> )		Jawaban Responden				
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	<i>Website</i> Mudah Dipahami dan dioperasikan	0	0	1	30	56
2.	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	0	0	4	53	30
3.	<i>Website</i> memiliki navigasi yang jelas	0	0	6	37	44
4.	<i>Website</i> mudah untuk digunakan	0	0	5	35	47
5.	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	0	0	6	36	45
6.	<i>Website</i> memiliki desain yang sesuai dengan jenis <i>website</i>	0	0	3	40	44
7.	<i>Website</i> tampak meyakinkan dan kompeten	0	0	3	45	39
8.	<i>Website</i> memberikan pengalaman yang	0	0	8	38	41

	positif					
<b>Total Jawaban</b>	0	0	36	314	346	
<b>Skor</b>	1	2	3	4	5	

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

$$RK = \frac{3096}{696} = 4.44$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, jumlah rata-rata kepuasan yang diperoleh bernilai 4.44 dari nilai 5. Maka dapat diartikan bahwa variabel *usability* dengan tingkat kepuasan pengguna website IndosatOoredoo sudah termasuk kedalam kategori sangat puas. Namun masih ada 0.56 yang kurang puas terhadap *usability* website. Dengan ini dapat dijadikan referensi website pada variabel *usability* sehingga dapat digunakan dengan mudah dan efektif oleh pengguna website.

Hasil Kepuasan Pengguna terhadap Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Tabel 7 merupakan hasil kuesioner pada variabel *Information Quality* yang berupa pertanyaan dan penilaian responden terhadap website IndosatOoredoo.

**Tabel 7 Hasil Kuesioner Variabel *Information Quality***

Kemudahan Penggunaan ( <i>Information Quality</i> )		Jawaban Responden				
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	<i>Website</i> memberikan informasi yang akurat	0	1	7	23	56
2.	<i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya	0	0	6	55	26
3.	<i>Website</i> memberikan informasi yang tepat waktu	0	0	6	35	46
4.	<i>Website</i> memberikan informasi yang relevan	0	1	4	46	36

5.	<i>Website</i> memberikan informasi yang mudah dipahami	0	0	4	43	40
6.	<i>Website</i> memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat	0	0	9	37	41
7.	<i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang sesuai	0	0	6	35	46
<b>Total Jawaban</b>		0	2	42	274	291
<b>Skor</b>		1	2	3	4	5

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (3)$$

$$RK = \frac{2681}{696} = 4.402$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, jumlah rata-rata kepuasan yang diperoleh bernilai 4.402 dari nilai 5. Maka dapat diartikan bahwa variabel *Information Quality* dengan tingkat kepuasan pengguna website IndosatOoredoo sudah termasuk kedalam kategori sangat puas. Namun masih ada 0.598 yang kurang puas terhadap *Information Quality* website. Dengan ini dapat dijadikan referensi website pada variabel *Information Quality* sehingga website IndosatOoredoo dapat memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, seperti kemudahan informasi untuk dipahami serta penyajian konten yang lengkap.

Hasil Kepuasan Pengguna terhadap Variabel Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

Tabel 8 merupakan hasil kuesioner pada variabel *Service Interaction Quality* yang berupa pertanyaan dan penilaian responden terhadap website IndosatOoredoo.

**Tabel 8 Hasil Kuesioner Variabel *Service Interaction Quality***

Kualitas Layanan Interaksi ( <i>Service Interaction Quality</i> )		Jawaban Responden				
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS

1.	Website memiliki reputasi yang baik	0	0	4	22	61
2.	Website memberikan rasa aman untuk menyelesaikan transaksi	0	0	7	57	23
3.	Website memberikan rasa aman terhadap informasi pribadi pengguna	0	0	4	38	45
4.	Website memberikan ruang untuk personalisasi pengguna	0	0	8	37	42
5.	Website memberikan ruang untuk komunitas	0	0	13	32	42
6.	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	0	0	15	44	28
7.	Website menyajikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	0	0	8	31	48
<b>Total Jawaban</b>		0	0	59	261	289
<b>Skor</b>		1	2	3	4	5

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (4)$$

$$RK = \frac{2666}{696} = 4.37$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, jumlah rata-rata kepuasan yang diperoleh bernilai 4.37 dari nilai 5. Maka dapat diartikan bahwa variabel *Service Interaction Quality* dengan tingkat kepuasan pengguna website IndosatOoredoo sudah termasuk kedalam kategori sangat puas. Namun masih ada 0.63 yang kurang puas terhadap *Service Interaction Quality* website. Dengan ini dapat dijadikan referensi website pada variabel *Service Interaction Quality* diantaranya dengan memberikan

keamanan dan kenyamanan dalam memenuhi harapan pengguna.

Hasil Kepuasan Pengguna terhadap Variabel *Overall Impression*

Tabel 9 merupakan hasil kuesioner pada variabel *Overall Impression* yang berupa pertanyaan dan penilaian responden terhadap website IndosatOoredoo.

**Tabel 9 Hasil Kuesioner Variabel *Overall Impression***

Kepuasan Pengguna ( <i>Overall Impression</i> )		Jawaban Responden				
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Website dapat diakses setiap waktu	0	0	4	21	62
2.	Website dapat diakses dengan cepat	0	1	6	51	29
3.	Pelanggan mendapatkan kepuasan terhadap layanan website IndosatOoredoo	0	0	7	31	49
<b>Total Jawaban</b>		0	1	17	103	140
<b>Skor</b>		1	2	3	4	5

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (5)$$

$$RK = \frac{1165}{261} = 4.46$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, jumlah rata-rata kepuasan yang diperoleh bernilai 4.46 dari nilai 5. Maka dapat diartikan bahwa variabel *Overall Impression* dengan tingkat kepuasan pengguna website IndosatOoredoo sudah termasuk kedalam kategori sangat puas.

Tabel 10 merupakan hasil yang diperoleh dari perhitungan nilai kepuasan website IndosatOoredoo dan sudah dikategorikan kedalam nilai interval kepuasan pengguna menggunakan teori Kaplan dan Norton.

**Tabel 10 Hasil Kepuasan Website IndosatOoredoo**

No	Variabel	Nilai	Keterangan

1	<i>Usability</i>	4.44	<b>Sangat Puas</b>
2	<i>Information Quality</i>	4.402	<b>Sangat Puas</b>
3	<i>Service Interaction Quality</i>	4.37	<b>Sangat Puas</b>
4	<i>Overall Impression</i>	4.46	<b>Sangat Puas</b>

Hasil perhitungan kuesioner yang ditunjukkan pada Tabel menggunakan metode Webqual 4.0 yang dilakukan kepada *website* IndosatOoredoo berdasarkan 4 variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Overall Impression*. Pada *website* IndosatOoredoo memiliki nilai yang terbilang tidak jauh berbeda pada setiap variabel. Nilai terbesar berada di variabel *Overall Impression* dengan nilai 4.46 dan nilai terendah berada di variabel *Service Interaction Quality* dengan nilai 4.37. Maka, dapat disimpulkan bahwa pelanggan *website* IndosatOoredoo sudah Sangat Puas

### KESIMPULAN

Hasil analisis yang dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0 terhadap pengguna *website* IndosatOoredoo dengan 87 responden dapat disimpulkan bahwa para pengguna *website* merasa sangat puas. Nilai tertinggi terdapat pada variabel *Overall Impression* dengan nilai 4.46 artinya *website* IndosatOoredoo secara keseluruhan sudah sangat baik dan pengguna sangat merasa puas terhadap kualitas *website*. Nilai terendah berada di variabel *Service Interaction Quality* dengan nilai 4.37, artinya *website* IndosatOoredoo sudah memiliki tingkat layanan yang baik untuk mendukung penggunaanya dengan mudah menjalankan *website*. Namun untuk memberikan yang terbaik kepada kepuasan penggunaanya terhadap variabel *Service Interaction Quality* maka *website* IndosatOoredoo perlu meningkatkan pelayanan dengan memberikan keamanan

dan kenyamanan dalam memenuhi harapan pengguna sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

### REFERENSI

- [1]. Abas, W. (2021). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). *Publikasi Ilmiah Unwahas*, 1–6.  
[https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/PROSIDING\\_SNST\\_FT/article/viewFile/759/871](https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/PROSIDING_SNST_FT/article/viewFile/759/871)
- [2]. Abdu'a, A. R., & Wasianti, S. (2019). Pengukuran Kualitas E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 21(2), 143–148.  
<https://doi.org/10.31294/p.v21i2.6357>
- [3]. Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504.  
<https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- [4]. Astuti, I., & Ruhama, S. (2023). ... Pizzahut Menggunakan Metode Seo White Hat Dan End User Computing Satisfaction (Eucs) Terhadap Kepuasan Pengguna. *JIKI (Jurnal Ilmu Komputer & Informatika)*, 4(2), 173–185.
- [5]. Balaka, M. Y. (2022). Metode penelitian Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*, 1, 130.
- [6]. Hapsari, K., & Priyadi, Y. (2017). Perancangan Model Data Flow Diagram Untuk Mengukur Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0.

- Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 7(1), 66.  
<https://doi.org/10.21456/vol7iss1pp6>
- 6-Hermawan, S., & Hariyanto, W. (2022). Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif Dan Kualitatif ). In *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif Dan Kualitatif )*. <https://doi.org/10.21070/2022/978-623-464-047-2>
- [7]. Kennedy, J. E., & Soemanagara, R. D. (2006). *Marketing Communication: Taktik & Strategi* (5th ed.). Bhuana Ilmu Populer.
- [8]. Maryati, Wasliman, I., Rostini, D., & Iriantara, Y. (2021). Implementasi Balanced Scorecard dalam Meningkatkan Kinerja Lembaga Pendidikan. *Indonesian Journal of Learning Education and Counseling*, 4(2), 157–167.
- [9]. Monalisa, S. (2016). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, ISSN 2407-0939, 13(2), 181–189.
- [10]. Ndiung, S., & Jediut, M. (2020). Pengembangan instrumen tes hasil belajar matematika peserta didik sekolah dasar berorientasi pada berpikir tingkat tinggi. *Premiere Educandum: Jurnal Pendidikan Dasar Dan Pembelajaran*, 10(1), 94. <https://doi.org/10.25273/pe.v10i1.6274>
- [11]. Pradita, P., & Yesni, M. (2018). Analisis Kualitas Website Jd.id Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal Information Engineering and Educational Technology*, 2(2), 109–116.
- [12]. Soesana, A., Subakti, H., Salamun, S., Tasrim, I. W., Karwanto, K., Falani, I., Bukidz, D. P., & Pasaribu, A. N. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- [13]. Suasapha, A. H. (2020). Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata; Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik. *Jurnal Kepariwisata*, 19(1), 26–37. <https://doi.org/10.52352/jpar.v19i1.407>
- [14]. Sukmasetya, P., Setiawan, A., & Arumi, E. R. (2020). Penggunaan Usability Testing Sebagai Metode Evaluasi Website Krs Online Pada Perguruan Tinggi. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 9(1), 58–67. <https://doi.org/10.23887/jstundiksha.v9i1.24691>