
Analisis Perbandingan Webqual dan E-Servqual Terhadap Website PMB ITTP

Emya Ninta Tarigan¹, Dedy Agung Prabowo², Resad Setyadi³

¹Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Jl. DI Panjaitan No.128 Purwokerto, [0281\) 641629](https://doi.org/10.2811/641629), 19103006@ittelkom-pwt.ac.id

²Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Jl. DI Panjaitan No.128 Purwokerto, [0281\) 641629](https://doi.org/10.2811/641629), dedyagung@ittelkom-pwt.ac.id

³Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Jl. DI Panjaitan No.128 Purwokerto, [0281\) 641629](https://doi.org/10.2811/641629), resadsetyadi@ittelkom-pwt.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 7 Agustus 2023

Accepted 1 September 2023

Published 26 Desember 2023

ABSTRACT

New Student Admission Website is one of the services to register online to become a student at the Telkom Institute of Technology Purwokerto. This research was conducted to Comparative Analysis of Webqual and E-Servqual methods on the New Student Admission (PMB) website of the Telkom Institute of Technology. In the development of the PMB website, there are shortcomings felt by prospective new students regarding features that are not used by the PMB unit of IT Telkom Purwokerto, but still appear when registering for new student admissions. both methods, it is found that the analysis of WEBQUAL and E-SERVQUAL methods is interrelated in improving the quality of service interaction. Factors such as reputation, information security, personalization, community space, ease of communication, and responsiveness to user problems play an important role in creating a good interaction experience for PMB ITTP website users.

Keywords: Website, webqual, E-Servqual, New Student Admission.

1. Introduction

Perkembangan teknologi yang pesat menghasilkan perubahan yang penting di berbagai aspek kehidupan. Perkembangan teknologi informasi telah menghasilkan banyak produk dan layanan, antara lain aplikasi berbasis online, yaitu website. Maka dari itu perguruan tinggi di Indonesia memiliki *website* sebagai layanan bagi calon mahasiswa baru, sehingga dapat dengan mudah mencari informasi tentang Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB). Oleh karena itu sebagai layanan bagi calon mahasiswa baru, perguruan tinggi di Indonesia menyediakan website untuk memudahkan akses informasi tentang Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) [1].

Institut Teknologi Telkom Purwokerto adalah sebuah perguruan tinggi yang secara khusus berfokus pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang teknologi informasi. Institut ini memiliki komitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa melalui penggunaan media internet, khususnya melalui *website* nya dengan tujuan untuk dapat bersaing dengan perguruan tinggi lain dalam hal penyediaan layanan kepada mahasiswa melalui platform *online*.

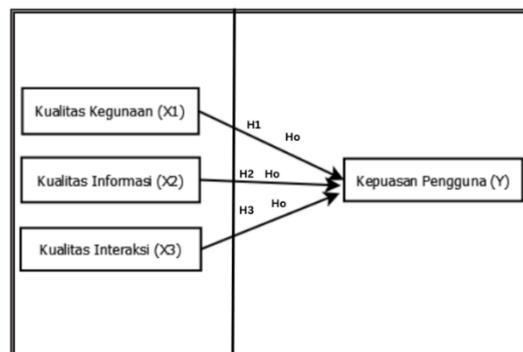
Ada beberapa metode untuk mengukur kualitas dan pengalaman pengguna dalam suatu *website*. Namun pada penelitian ini di fokuskan untuk membandingkan metode Webqual dan E-Servqual. Pengembangan *website* pendaftaran mahasiswa di Institut Teknologi Telkom Purwokerto masih sedang berlangsung karena adanya beberapa permasalahan. Hal ini menyebabkan minat calon mahasiswa baru untuk mendaftar secara online menjadi kurang [2]. Dalam upaya mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Institut Teknologi Telkom Purwokerto, perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna terhadap *website* Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) dengan tujuan untuk peningkatab kualitas *website* tersebut. Dengan menggunakan Metode Webqual dan E-Servqual yang merupakan teknik pengukuran kepuasan pengguna *website* pendaftaran mahasiswa baru(PMB) yang berada di Institut Teknologi Telkom Purwokerto, maka dapat diidentifikasi kekurangan-kekurangan pada *website* PMB ITTP, yang nantinya akan menjadi dasar dalam melakukan perbaikan [2].

2. Research Method

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode Webqual dan E-Servqual untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *Website* PMB IT Telkom Purwokerto. Penelitian ini dilakukan karena belum ada penelitian sebelumnya yang secara spesifik mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan *website* PMB ITTP. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan evaluasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan *website* PMB tersebut. Aplikasi Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) adalah *website* untuk mendaftar secara *online* menjadi mahasiswa pada institut Teknologi Telkom Purwokerto. Sehingga memudahkan mahasiswa baru dapat mengakses aplikasi tersebut [3].

Analisis adalah mengamati aktivitas objek dengan cara mendeskripsikan komposisi objek dan menyusun kembali komponen-komponennya untuk dikaji atau dipelajari secara detail. Menurut Komarudin” analisis adalah aktivitas berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu”[4].

Metode *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* 4.0 terdiri dari 4 dimensi yaitu, *usability*, *information quality*, *interaction service* dan *user satisfaction*. *Webqual* ini bertujuan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal (*career center*, *staffsite*, *studentsite*, *central library*) maupun *website* eksternal (*website* maskapai penerbangan dan *e-banking*) [3].



Gambar 2.1 Model Webqual 4.0

Hipotesis Penelitian yang dirumuskan pada penelitian ini adalah:

1. Hubungan Kegunaan (Usability Quality) terhadap kepuasan user.

Usability merupakan tanggapan user terhadap kemudahan keterbacaan dan pemahaman, kemudahan penggunaan dan navigasi [5]. Penelitian sebelumnya menunjukkan dampak

signifikan dari variabel Usability terhadap kepuasan pengguna Buletin penelitian *Website Kesehatan* [5]. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan pengguna suatu *Website* dapat sangat mempengaruhi kepuasan penggunanya.

Tingkat kualitas *Website* dari segi *Usability* memberikan kemudahan bagi *user* dalam mengoperasikan suatu *Website*, sehingga *Usability* berpengaruh positif terhadap kepuasan *user*. Berdasarkan uraian yang tertera, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa penelitian adalah sebagai berikut:

Ho : Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *user* (*User Satisfaction*).

H1 : Kualitas penggunaan (*Usability Quality*) memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

2. Hubungan kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan user *Information Quality* merupakan kemudahan yang diterima user dengan adanya informasi yang sesuai, terkini, mudah dalam dibaca, dan mudah dipahami.

Tingkat kualitas *Website* yang baik dari segi *Information Quality* memberikan informasi yang akurat bagi pengguna, sehingga mempengaruhi mereka secara positif. Berdasarkan uraian yang tertera, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa penelitian adalah:

Ho: Kualitas Informasi (*Information Quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *user* (*User Satisfaction*).

H1: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *user* atau pengguna (*User Satisfaction*).

3. Hubungan kualitas interaksi layanan (*Interaction Quality*) terhadap kepuasan *user*.

Service Interaction Quality merupakan kemudahan user karena proses layanan dapat diselesaikan, gambar sesuai, dan keamanan situsnya baik [5].

Tingkat kualitas *Website* dari segi *Interaction Quality* memberikan semua layanan yang disediakan *Website* diselesaikan secara *online*, sehingga *Interaction Quality* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan *user*. Berdasarkan uraian yang tertera, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan dengan :

Ho: Kualitas interaksi layanan (*Interaction Quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *user* (*User Satisfaction*).

H1: Kualitas interaksi layanan (*Interaction Quality*) memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan *user* (*User Satisfaction*).

E-Service Quality atau disebut E-Servqual dapat didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan Pendaftaran, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. E-Servqual mengacu pada seberapa baik sebuah *website* mempermudah dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas proses pendaftaran mahasiswa baru [6].

7 dimensi pada E-Servqual :

1. Efisiensi
2. Keandalan
3. Pemenuhan
4. Privasi
5. Daya Tanggap
6. Kompensasi
7. Kontak

Pada penelitian ini, penghitungan dengan metode E-Servqual dilakukan sesuai dengan langkah-langkah dan rumus yang telah ditentukan. Dengan menggunakan perhitungan E-Servqual, dapat ditentukan apakah pengguna merasa puas atau tidak dengan layanan yang diberikan. Melalui perhitungan E-Servqual, akan mendapatkan beberapa hasil, di antaranya adalah nilai Total Elektronik Service Quality (TESQ). Rumus untuk menghitung skor E-Servqual pada setiap pernyataan yaitu [7] :

E – Servqual Score = Perception Score – Expectation Score

Keterangan:

E – Servqual Score = Hasil E-Servqual

Perception Score = Hasil dari persepsi

Expectation Score = Hasil dari harapan

Dibawah ini adalah rumus untuk menghitung nilai rata-rata persepsi setiap variabel [7]:

$$\overline{P_{ij}} = \frac{\sum P_{ij}}{n}$$

Keterangan:

$\overline{P_{ij}}$ = Rata-rata persepsi responden untuk pertanyaan ke-i

$\sum P_{ij}$ = Jumlah persepsi responden ke-j terhadap pernyataan ke-i

n = Jumlah responden

i = 1,2,3,...,n

j = 1,2,3,...,n

Dibawah ini adalah formula untuk menghitung nilai *mean* harapan setiap variabel [1]:

$$\overline{H_{ij}} = \frac{\sum H_{ij}}{n}$$

Keterangan:

$\overline{H_{ij}}$ = Rata-rata harapan responden untuk pertanyaan ke-i

$\sum H_{ij}$ = Jumlah harapan responden ke-j terhadap pernyataan ke-i

n = Jumlah responden

i = 1,2,3,...,n

j = 1,2,3,...,n

Dibawah ini adalah rumus untuk menentukan atau menghitung nilai *mean* persepsi dan rata-rata harapan untuk setiap dimensi [8]:

$$\overline{P_{dr}} = \frac{\sum P_{ij}}{m_r} \quad \text{dan} \quad \overline{H_{dr}} = \frac{\sum H_{ij}}{m_r}$$

Keterangan:

$\overline{P_{dr}}$ = rata-rata persepsi dimensi eServqual ke-r

$\overline{H_{dr}}$ = rata-rata harapan dimensi eServqual ke-r

$\sum P_{ij}$ = Jumlah rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i

$\sum H_{ij}$ = Jumlah rata-rata harapan responden untuk pernyataan ke-i

m = Jumlah pernyataan pada dimensi eServqual ke-r

r = 1,2,3,...,n

i = 1,2,3,...,n

j = 1,2,3,...,n

Rumus dibawah ini adalah Untuk menghitung nilai kualitas pelayanan secara keseluruhan atau *Total Electronic Service Quality (TESQ)* :

Keterangan:

TESQ = nilai total e-Servqual

$\overline{\sum P_{ij}}$ = rata-rata responden untuk pernyataan (variabel) ke-i

$\overline{\sum H_{ij}}$ = rata-rata responden untuk pernyataan (variabel) ke-i

n = Banyaknya responden

Uji Validitas menunjukkan apakah suatu instrumen dikatakan valid atau tidak valid dalam mengukur suatu variabel penelitian. Semakin tinggi validitas instrumen, semakin dapat

dipercaya bahwa alat pengukur tersebut memberikan hasil yang akurat dalam mengukur data [9].

Realibilitas merupakan indikator untuk mengukur kestabilan dan konsistensi respons dari responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang berkaitan dengan struktur variabel. Untuk menguji reliabilitas, digunakan rumus *Cronbach Alpha*, di mana item indikator dianggap reliabel jika memiliki nilai yang melebihi 0,6 [10].

Skala Likert adalah metode pengukuran yang sering digunakan dalam survei dan penelitian, yang melibatkan penggunaan kuesioner. Skala ini merupakan salah satu skala psikometrik yang paling umum digunakan dalam penelitian. Skala Likert adalah sebuah metode yang fungsinya adalah untuk mengukur pandangan, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial [11].

SPSS merupakan sebuah perangkat lunak yang penggunaannya untuk menganalisis data statistik. Penggunaannya relatif mudah bahkan bagi mereka yang tidak memiliki pengetahuan mendalam tentang teori *statistic*. Aplikasi SPSS ini digunakan untuk memecahkan masalah dalam suatu riset atau bisnis dengan pendekatan *statistic*.

Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pemberian pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner disebarikan secara online menggunakan Google Form. Link kuesioner disebarikan kepada responden untuk mengumpulkan data. Penelitian ini akan melakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random* [12].

Pengolahan data di penelitian ini akan dilakukan pengujian terhadap model struktural metode Webqual dan E-Servqual. Proses analisis menggunakan perangkat lunak yang digunakan adalah SPSS.

4. Results and Analysis

1. **Pengujian validitas** menggunakan metode tabel r dan degree of freedom (df) dengan rumus korelasi Pearson. Dalam hal ini, Sig = 0,1 , df = n-2, dengan n sebagai jumlah sampel yaitu $102-2 = 100$. Maka R tabel dapat ditemukan dengan nilai sebesar 0,1638. Maka dari itu dapat dikemukakan hasil pengujian validitas

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Usability

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,790**	0,1638	Valid
X1.2	0,849**	0,1638	Valid
X1.3	0,857**	0,1638	Valid
X1.4	0,881**	0,1638	Valid
X1.5	0,703**	0,1638	Valid
X1.6	0,816**	0,1638	Valid
X1.7	0,799**	0,1638	Valid
X1.8	0,839**	0,1638	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh pernyataan yang berkaitan dengan variabel *Usability* yang berjumlah 8 dapat disimpulkan valid karena nilai r hitung > daripada r tabel. Ini dapat dilihat melalui formula *correlasi* antar semua nilai responden dan skor total.

Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas Variabel Information Quality

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,870**	0,1638	Valid
X2.2	0,808**	0,1638	Valid
X2.3	0,896**	0,1638	Valid
X2.4	0,899**	0,1638	Valid
X2.5	0,893**	0,1638	Valid
X2.6	0,850**	0,1638	Valid
X2.7	0,906**	0,1638	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas, seluruh pernyataan yang berkaitan dengan variabel *Information Quality* yang berjumlah 7 terbukti valid karena nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Ini dapat dilihat melalui formula correlasi antar semua nilai responden dan skor total.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1	0,885**	0,1638	Valid
X3.2	0,872**	0,1638	Valid
X3.3	0,900**	0,1638	Valid
X3.4	0,871**	0,1638	Valid
X3.5	0,847**	0,1638	Valid
X3.6	0,840**	0,1638	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh pernyataan yang berkaitan dengan variabel *Service Interaction Quality* yang berjumlah 6 dapat dikatakan valid karena nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Ini dapat dilihat melalui formula correlasi antar semua nilai responden dan skor total.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel User Satisfaction

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y1	0,825**	0,1638	Valid
Y2	0,931**	0,1638	Valid
Y3	0,888**	0,1638	Valid
Y4	0,914**	0,1638	Valid

Berdasarkan uji validitas, seluruh pernyataan yang berkaitan dengan variabel *User Satisfaction* yang berjumlah 4 dapat dikatakan valid karena r hitung lebih besar daripada r tabel. Ini dapat dilihat melalui formula *correlasi* antara semua nilai responden dan skor total.

2. Uji Reliabilitas Webqual

Pengujian dapat dikatakan reliabel jika Cronbach's alpha > 0,6

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Usability

Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Nilai Minimal	Keterangan
8	0,791	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.8 nilai Cronbach's alpha yang didapatkan dari jumlah *Cronbach's alpha if item deleted* / jumlah butir pertanyaan

■
($0,766+0,764+0,760+0,762+0,771+0,768+0,767+0,763/8$) pada aspek *Usability* dengan jumlah *item* pertanyaan 8 butir $0,791 > 0,6$ terbukti bahwa data reliabel.

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Information Quality

Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Nilai Minimal	Keterangan
7	0,804	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.9 nilai Cronbach's alpha yang didapatkan dari jumlah Cronbach's alpha if deleted/jumlah butir pertanyaan $(0,777+0,781+0,772+0,774+0,772+0,774+0,774/7)$ pada aspek Interaction Quality dengan jumlah item pertanyaan 7 butir $0,804 > 0,6$ maka dinyatakan bahwa reliable.

Tabel 4.7 Hasil Uji Pengujian Variabel Service Interaction Quality

Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Nilai Minimal	Keterangan
6	0,811	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.10 nilai Cronbach's alpha yang didapatkan dari jumlah Cronbach's alpha if deleted/jumlah butir pertanyaan $(0,778+0,779+0,777+0,778+0,777+0,781/6)$ pada aspek Service Interaction Quality dengan jumlah item pertanyaan 6 butir $0,811 > 0,6$ terbukti bahwa realibel.

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel User Satisfaction

Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Nilai Minimal	Keterangan
4	0,844	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.11 nilai *Cronbach's alpha* yang didapatkan dari *jumlah Cronbach's alpha if deleted*/jumlah butir pertanyaan $(0,797+0,799+0,810+0,803/4)$ pada aspek *User Satisfaction* dengan jumlah item pertanyaan 4 butir $0,844 > 0,6$ maka dinyatakan bahwa reliabel.

3. Uji Validitas pada E-Servqual

Hasil uji validitas dengan dimensi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas pada E-Servqual

Dimensi E-Sevqual	Pernyataan	r-hitung persepsi	r-hitung harapan	r-tabel	Keterangan
Efficiency	Eff.1	0,755	0,860	0,1638	Valid
	Eff.2	0,743	0,865	0,1638	Valid
Reliability	Rel.1	0,812	0,932	0,1638	Valid
	Rel.2	0,801	0,869	0,1638	Valid
Fullfilment	Ful.1	0,831	0,941	0,1638	Valid
Privacy	Pri.1	0,822	0,927	0,1638	Valid
	Pri.2	0,865	0,956	0,1638	Valid
Kompensasi	Kom.1	0,837	0,896	0,1638	Valid
Contact	Con.1	0,829	0,950	0,1638	Valid
	Con.2	0,867	0,948	0,1638	Valid
Responsiveness	Res.1	0,884	0,927	0,1638	Valid
	Res.2	0,876	0,898	0,1638	Valid
	Res.3	0,717	0,889	0,1638	Valid
	Res.4	0,895	0,936	0,1638	Valid

4. Uji Reliabilitas pada E-Servqual

Dilakukan uji reliabilitas dengan kriteria bahwa setiap dimensi dianggap reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,6.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas E-Servqual

Variabel e-Servqual	Cronbach's Alpha (Persepsi)	Cronbach's Alpha (Harapan)	R-tabel	Keterangan
Efficiency	0,904	0,922	0,1638	Reliabel
Reliability	0,908	0,919	0,1638	Reliabel
Fullfilment	1,000	1,000	0,1638	Reliabel
Privacy	0,919	0,929	0,1638	Reliabel
Kompensasi	1,000	1,000	0,1638	Reliabel
Contact	0,923	0,928	0,1638	Reliabel
Responsiveness	0,839	0,849	0,1638	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dijelaskan bahwa hasil uji reliabilitas tiap dimensi pada *Website* PMB ITTP diketahui nilai pada *Cronbach Alpha* > 0,6, maka dapat dikatakan bahwa data yang telah diperoleh reliabel.

5. Hasil Hitung pada Nilai E-Servqual Per Variabel

Perhitungan pada nilai E-Servqual per variabel terdiri dari dari perhitungan nilai E-Servqual *Website* Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP. Jika nilai Score E-Servqual sama dengan nol (0) yaitu "Memuaskan", jika lebih besar dari nol (>0) yaitu "Sangat Memuaskan", dan jika lebih kecil dari nol (<0) yaitu "Tidak Memuaskan".

Berikut salah satu contoh menghitung nilai rata-rata persepsi untuk Pernyataan Eff.1 menggunakan rumus 2.2.4:

$$\overline{P_{ij}} = \frac{\sum P_{ij}}{n} = \frac{(5*11)+(4*40)+(3*43)+(2*6)+(1*2)}{102} = \frac{254}{102} = 2,49$$

Berikut salah satu contoh menghitung nilai rata-rata harapan untuk pernyataan Eff.1 menggunakan rumus 2.2.4:

$$\overline{H_{ij}} = \frac{\sum H_{ij}}{n} = \frac{(5*27)+(4*47)+(3*21)+(2*3)+(1*4)}{102} = \frac{216}{102} = 2,12$$

Berikut salah satu contoh menghitung nilai E-Servqual per variabel untuk pernyataan Eff.1 menggunakan rumus 2.2.4:

$$\begin{aligned} E - \text{Servqual Score} &= \text{Perception Score} - \text{Expectation Score} \\ &= 2,49 - 2,12 \\ &= 0,37 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan *mean* persepsi per pernyataan, nilai *mean* harapan per pernyataan, dan nilai pada E-Servqual per variabel ditemukan nilai E-Servqual *Website* PMB ITTP per variabel di lihat di tabel berikut :

Tabel 4.11 Nilai E-Servqual Per variabel

Pernyataan	Persepsi	Harapan	Score E-Servqual	Keterangan
Eff.1	2,49	2,12	0,37	Sangat Memuaskan
Eff.2	2,47	2,17	0,30	Sangat Memuaskan
Rel.1	2,45	2,16	0,29	Sangat Memuaskan
Rel.2	2,42	2,08	0,34	Sangat Memuaskan

Ful	2,43	2,12	0,31	Sangat Memuaskan
Pri.1	2,31	2,07	0,25	Sangat Memuaskan
Pri.2	2,28	2,07	0,22	Sangat Memuaskan
Kom	2,53	2,17	0,36	Sangat Memuaskan
Cont.1	2,34	2,08	0,26	Sangat Memuaskan
Cont.2	2,26	2,02	0,25	Sangat Memuaskan
Res.1	2,38	2,09	0,29	Sangat Memuaskan
Res.2	2,46	2,09	0,37	Sangat Memuaskan
Res.3	2,71	2,20	0,51	Sangat Memuaskan
Res.4	2,41	2,12	0,29	Sangat Memuaskan

6. Hasil Hitung pada Nilai E-Servqual Per Dimensi

Berikut salah satu contoh menghitung nilai rata-rata persepsi untuk dimensi *Efficiency* menggunakan rumus :

$$\overline{Pdr} = \frac{\sum Pij}{m_r} = \frac{2,49+2,47}{2} = 2,480$$

Berikut salah satu contoh menghitung nilai rata-rata harapan untuk dimensi *Efficiency* menggunakan rumus :

$$\overline{Hdr} = \frac{\sum Hij}{m_r} = \frac{2,12+2,17}{2} = 2,142$$

Berikut salah satu contoh menghitung nilai E-Servqual per dimensi untuk *Efficiency* menggunakan rumus :

$$\begin{aligned} E - \text{Servqual Score} &= \text{Perception Score} - \text{Expectation Score} \\ &= 2,480 - 2,142 \\ &= 0,338 \end{aligned}$$

Tabel 4.12 Nilai E-Servqual Per Dimensi

Dimensi E-Servqual	Persepsi	Harapan	Score E-Servqual	Keterangan
Efficiency	2,480	2,142	0,338	Sangat Memuaskan
Reliability	2,461	2,162	0,299	Sangat Memuaskan
Fullfilment	2,436	2,118	0,319	Sangat Memuaskan
Privacy	2,426	2,098	0,328	Sangat Memuaskan
Compensation	2,373	2,093	0,279	Sangat Memuaskan
Contact	2,299	2,069	0,230	Sangat Memuaskan
Responsiveness	2,407	2,118	0,289	Sangat Memuaskan

Dapat dilihat ada tabel 4.12 bahwa nilai e-servqual *Website* PMB ITTP dari dimensi *efficiency* yaitu sebesar 0,338, *reliability* 0,299, *fullfilment* 0,319, *privacy* 0,328, *compensation* 0,279, *contact* 0,230, *responsiveness* 0,289. Dari ke tujuh dimensi yang ada pada e-servqual, semua memiliki kualitas “Sangat Memuaskan”.

7. Hasil Total Elektronik Service Quality (TESQ)

Pada perhitungan pada nilai *Total Elektronik Service Quality (TESQ)* terdiri dari perhitungan nilai *Total Elektronik Service Quality (TESQ)* *Website* PMB ITTP. Jika nilai rata-rata gap/TESQ sama dengan nol (0) yaitu “Memuaskan”, jika lebih besar dari nol (>0) yaitu “Sangat Memuaskan”, dan jika lebih kecil dari nol (<0) yaitu “Tidak Memuaskan”. Berikut disajikan tabel mengenai hasil perhitungan Nilai *Total Elektronik*

Service Quality (TESQ) Website PMB ITTP berdasarkan tabel berikut :

Tabel 4.13 Nilai *Total Elektronik Service Quality (TESQ)*

Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata GAP/TESQ	Keterangan
2.43	2.11	0.32	Sangat Memuaskan

Pada tabel 4.13 dapat dilihat nilai rata-rata gap/TESQ secara keseluruhan adalah 0,32. Nilai TESQ yang diperoleh pada *Website PMB ITTP* bernilai positif yang dapat diartikan bahwa kualitas *website PMB ITTP* saat ini sudah sangat memuaskan pengguna. Seperti yang dijelaskan pada metode E-servqual jika nilai rata-rata GAP/TESQ sama dengan nol (0) yaitu "Memuaskan", jika lebih besar dari nol (>0) yaitu "Sangat Memuaskan", dan jika lebih kecil dari nol (<0) maka "Tidak Memuaskan".

4. Conclusion

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada bab IV, kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir ini adalah :

Variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel *User Satisfaction* dibuktikan dari hasil uji-F (Anova) dimana nilai F-Hitung 191,183 lebih besar daripada F-Tabel 2,141. Selain itu, melalui hasil uji-T, Variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* dimana nilai T-Hitung setiap variabel independen lebih besar dari variabel dependen. Variabel *Service Interaction Quality* berpengaruh paling besar terhadap *User Satisfaction* dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel *Service Interaction Quality* lebih besar dari koefisien lainnya yaitu sebesar 0,338.(E-SERVQUAL) Nilai *Total Electronic Service Quality (TESQ)* pada *website PMB ITTP* bernilai positif sebesar 0,32 menjelaskan bahwa kualitas *website* ini dapat dikatakan sangat memuaskan pengguna. Prioritas perbaikan kualitas pada *website PMB ITTP* yang diutamakan terdapat pada kuadran A (RES.2). Pada kuadran B terdapat pernyataan PRI.1, PRI.2, CON.1, CON.2, RES.1, RES.2 yang menunjukkan variabel yang sudah memuaskan namun perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Kuadran C terdiri dari EFF.1, EFF.2, REL.1, KOM, RES.3, FUL yang merupakan pernyataan/variabel dengan prioritas rendah saat ini, namun menjadi tuntutan di masa yang akan datang. Sementara itu, kuadran D mengandung pernyataan RES.4 yang menunjukkan pernyataan yang kurang dianggap penting tetapi kualitas *website* nya memuaskan pengguna.

Berdasarkan analisis dari kedua metode pada *website PMB ITTP*, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan semua variabel independen dalam metode WEBQUAL memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna), dengan variabel *Service Interaction Quality* menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna. Menurut metode E-SERVQUAL, *website PMB ITTP* telah memberikan tingkat kepuasan yang sangat baik kepada pengguna, meskipun masih terdapat area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Salah satu area yang perlu diperhatikan adalah variabel RES.2 yang berkaitan dengan kemampuan *website* dalam menangani masalah atau keluhan pengguna dengan cepat. Hasil dari kedua metode menunjukkan adanya hubungan yang saling terkait antara analisis metode WEBQUAL dan analisis metode E-SERVQUAL dalam *Service Interaction Quality (WEBQUAL)*, yang meliputi reputasi, keamanan informasi, personalisasi, ruang komunitas, kemudahan komunikasi, dan kesesuaian layanan dengan Responsiveness (SERVQUAL), yang menekankan kemampuan untuk menangani

masalah dan keluhan pengguna secara cepat. Kedua aspek ini saling melengkapi untuk memastikan pengalaman interaksi yang optimal bagi pengguna *website* Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP.

- [1] A. R. Abdu'a and S. Wasiyanti, "Pengukuran Kualitas E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Paradig. - J. Komput. dan Inform.*, vol. 21, no. 2, pp. 143–148, 2019, doi: 10.31294/p.v21i2.6357.
- [2] M. A. Rosyadi and K. Indartono, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Ilm. Komput. Graf.*, vol. 14, no. 1, pp. 1–13, 2020.
- [3] L. I. Amalia, "Analisis Elektronik Service Quality (E-SERVQUAL) Untuk Mengukur Customer Satisfaction Index (CSI) Toko Online Shopee (Studi Kasus : Pelanggan Toko Online Shopee)," *Pros. 5th Semin. Nas. dan Call Pap.*, pp. 309–315, 2019.
- [4] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [5] D. M. Teknologi, B. Keahlian, M. Teknologi, F. Bisnis, and M. Teknologi, *Website Jurnal Online Menggunakan Webqual (Studi Kasus : Buletin Penelitian Sistem Kesehatan)*. 2018.
- [6] S. R. Megawati, "Analisis kualitas layanan e-commerce hni.id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-servqual 1," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 205–212, 2020.
- [7] A. Anwarudin, A. Fadlil, and A. Yudhana, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap," *Resist. (Elektronika Kendali Telekomun. Tenaga List. Komputer)*, vol. 5, no. 1, p. 85, 2022, doi: 10.24853/resistor.5.1.85-96.
- [8] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. S. Alhaqqi, and S. Adelia, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual," *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Inform.)*, vol. 19, no. 1, pp. 61–79, 2022, doi: 10.26487/jbmi.v19i1.21337.
- [9] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, "Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang," *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [10] S. A. Raza, A. Umer, M. A. Qureshi, and A. S. Dahri, "Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model," *TQM J.*, vol. 32, no. 6, pp. 1443–1466, 2020, doi: 10.1108/TQM-02-2020-0019.
- [11] F. Septa and R. Umar, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Government Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Website Simsarpras Kementerian Agama)," *METHOMIKA J. Manaj. Inform. Komputerisasi Akunt.*, vol. 3, no. 2, pp. 127–135, 2019, [Online]. Available: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol3No2.pp127-135>

-
-
- [12] D. Nur Fauziah, D. Ayu Nur Wulandari, S. Informasi, K. Akuntansi, S. Nusa Mandiri Jakarta, and A. BSI Karawang, “Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.* , vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018.