

## **Analisis Kualitas Aplikasi *Olstorage* Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 pada Divisi PPL PT. MNC Play**

**Endang Pujiastuti<sup>1\*</sup>, Anin Nur Zahra<sup>2</sup>, Nerawati Utami<sup>3</sup>**  
Fakultas Teknologi Informasi, Program Studi Sistem Informasi  
Universitas Nusa Mandiri  
Endang.epj@nusamandiri.ac.id

### **Abstrak**

Pemanfaatan website saat ini menjadi hal penting dalam membantu pekerjaan khususnya pada Divisi PPL (Pengawas Pekerja Lapangan). Kualitas *website* yang baik menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini responden adalah pengguna aplikasi *Website Olstorage*. Pengguna mengeluhkan adanya permasalahan saat penggunaan aplikasi *Website Olstorage*, yaitu pada jam tertentu *website* tidak bisa diakses dengan baik. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kualitas aplikasi *Website Olstorage* yang digunakan terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dan efektifitas aplikasi *Website Olstorage* yang digunakan oleh penggunanya. Jumlah sampel yang diikutsertakan dalam penelitian ini berjumlah 20 responden. Data yang diperoleh berasal dari penyebaran kuesioner terhadap responden pengguna aplikasi *Website Olstorage*. Pada penelitian ini metode yang dipakai adalah dengan metode *WebQual* 4.0 dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah nilai koefisien (R) sebesar 0,646 yang menjelaskan bahwa variabel kualitas kegunaan dan kualitas informasi memiliki kekuatan hubungan terhadap kualitas interaksi sebesar 64,6%, tidak terlalu signifikan dan cukup memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Website Olstorage* sehingga dinilai cukup baik.

**Kata kunci: Analisis Kualitas, Aplikasi *Olstorage*, *WebQual*.**

### **Abstract**

*The use of the website is currently an important thing in helping the work, especially in the PPL (Field Worker Supervisory) Division. Good website quality is the main factor in determining user satisfaction. In this study, respondents were users of the Olstorage Website application. Users complain about problems when using the Olstorage Website application, namely, during certain hours the website is not well accessible. The purpose of this study is to measure the quality of the Olstorage Website application used against satisfaction users, to know the extent of the level of satisfaction and effectiveness of the Olstorage Website application used by its users. The number of samples included in the study totaled 20 respondents. The data obtained came from the dissemination of questionnaires to respondents users of the Olstorage Website application. In this study, the method used was the webqual 4.0 method with data analysis techniques using multiple linear regression analysis. The results of this study are a coefficient value (R) of 0.646, which explains that the variables of usability quality and quality information have a relationship strength to the quality of interaction by 64.6%, not very significant and sufficiently has a positive influence on user satisfaction of the Olstorage Website application so that it is considered quite good.*

**Keywords: Quality Analysis, *Olstorage* App, *WebQual*.**

## PENDAHULUAN

Kebutuhan akan kemudahan dalam menggunakan internet membuat perkembangan teknologi informasi saat ini berubah sangat pesat dan setiap tahunnya akan meningkat. Akibatnya banyak perusahaan provider yang berlomba-lomba mengeluarkan produk – produk internet untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakan produknya, dengan berbagai macam harga dan benefit yang ada.

Salah satunya yakni MNC Play Media, merupakan produk internet berlangganan di bawah naungan PT. MNC Sky Vision Tbk, yang juga pemilik merek televisi berlangganan Indovision. Diresmikan pada Januari 2013, MNC Play Media ditujukan untuk mengisi pasar Internet berlangganan pada kelas menengah. Dengan adanya peningkatan penggunaan di kelompok ini, permintaan Internet yang cepat dan berkualitas pun semakin dibutuhkan.

Pentingnya dokumentasi membuat PT. MNC Play dilakukan untuk bukti bagaimana melihat kinerja pada karyawan yang ada di divisi tersebut, serta jika suatu saat ada kendala dengan tim *vendor*. Mencegah agar file atau dokumen tidak tercecer dan hilang secara sengaja maupun tidak sengaja. Maka dari itu, untuk penyimpanan dan pencadangan Divisi PPL menggunakan aplikasi *Website* bernama *Olstorage*.

*Olstorage*, merupakan aplikasi *Website* yang memiliki navigasi untuk mengupload dan menyimpan *file* atau dokumen berbentuk digital, namun masih dengan kapasitas penyimpanan yang terbatas. Yang hanya bisa di akses oleh User atau pengguna, yang merupakan Karyawan dari Divisi PPL. Untuk mengetahui bagaimana kualitas aplikasi dalam fungsinya tersebut perlu dilakukan

evaluasi. Evaluasi bisa dilakukan dari segi user atau pengguna, berdasarkan sudut pandang *User Satisfaction* (kepuasan pengguna), agar dapat diketahui apakah dalam penggunaannya *website* sudah memenuhi kriteria yang optimal. Metode yang sesuai digunakan dari faktor kepuasan pengguna adalah dengan metode *Webqual 4.0*

## Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi Masalah yang sudah diuraikan di atas, terdapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Penerapan metode *Webqual 4.0* agar perusahaan mengetahui kualitas aplikasi *Olstorage*
2. Penerapan metode *Webqual 4.0* untuk evaluasi aplikasi *Olstorage*
3. Penerapan metode *Webqual 4.0* dalam mengetahui kepuasan karyawan yang menggunakan aplikasi *Olstorage*

## Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Agar perusahaan mengetahui sejauh mana nilai kualitas aplikasi *Olstorage* dalam membantu alur kerja dalam Divisi PPL (Pengawas Pekerja Lapangan).
2. Diketuainya hasil evaluasi pengukuran kualitas aplikasi *Olstorage*.
3. Pengguna mendapatkan kemudahan informasi dalam mengoperasikan aplikasi *Olstorage*.

## Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu agar kualitas aplikasi *Olstorage* dapat lebih baik lagi dari sebelumnya.

## Tinjauan Pustaka

Beberapa penelitian terdahulu yang dianggap sangat penting untuk dijadikan pedoman dasar penelitian ini adalah: Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas *website* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, Secara parsial sub variabel *usability* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian sebesar 30.8%, dan diikuti *service interaction quality* sebesar 27.6% Sedangkan sub variabel *information quality* sebesar 18.5% tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada situs Bukalapak [1].

Selain itu, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Chriswardana Bayu Dewa S.E.,M.M. dan Lina Ayu Safitri S.E.,M.M berjudul “analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ovo pada masa *physical distancing*” dalam penelitian ini, kami menyajikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, yaitu kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Subyek penelitian ini adalah pengguna OVO di Yogyakarta dan Solo. Pengambilan sampel sebanyak 120 responden menggunakan metode *non-probabilistic sampling*. Pengujian hipotesis dengan analisis regresi linier berganda [2].

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Agnes Manik, Irma Salamah, dan Eka Susanti yang berjudul “pengaruh metode *webqual 4.0* terhadap kepuasan pengguna *website* politeknik negeri sriwijaya” Dalam penelitian ini menggunakan metodologi *WebQual* yang dimodifikasi dengan menambahkan dimensi kepuasan pengguna dengan 3 aspek utama *WebQual 4.0* yaitu Ergonomi, Informasi, Interaksi Layanan. Penelitian ini dilakukan di Politeknik Negeri Sriwijaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa

Politeknik Negeri Sriwijaya. Hasil yang diperoleh *usability quality* dan *information quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan interaktif berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna *website* Politeknik Negeri Sriwijaya [3].

## LANDASAN TEORI

Pengertian kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tingkat di mana sesuatu itu baik atau buruk. Dengan kata lain, kualitas berarti kualitas yang baik, dan sebaliknya kualitas yang buruk berarti kualitas yang buruk.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *Website (Website)* adalah suatu program komputer yang menjalankan server yang memungkinkan akses pada waktu-waktu tertentu. Di sisi lain, menurut Mona Lisa, *website* atau *World Wide Web (WWW)* merupakan salah satu media penting dimana pengguna dapat menemukan segala macam informasi yang berkaitan dengan bidangnya [3].

*WebQual 4.0* adalah hasil analisis di *WebQual 3.0*, yang mengarah pada identifikasi aspek kualitas situs *web e-commerce*: kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan [3].

Skala *Likert* ini terdiri dari serangkaian pernyataan deklaratif yang diberikan kepada responden untuk menunjukkan apakah mereka setuju dengan pernyataan tersebut. Umumnya skala *Likert* adalah 1-5 (sangat tidak setuju, tidak setuju, tidak setuju, atau tidak setuju/ bimbang/netral/unsur, setuju, sangat setuju) [4].

SPSS kependekan dari *Statistical Package for Social Sciences*, adalah perangkat lunak yang menganalisis data dan melakukan perhitungan statistic parametrik dan non parametrik

menggunakan *Windows* [5]. SPSS merupakan paket program aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik. Dengan SPSS kita dapat membuat laporan berbentuk tabulasi, chart (grafik), plot (diagram) dari berbagai distribusi, statistik deskriptif dan analisis statistik yang kompleks.

#### A. Uji Validitas

Uji validasi adalah perangkat uji perangkat survei yang dirancang untuk mengukur keakuratan, keakuratan, dan validitas perangkat survei [5]. Pada program SPSS versi 22 menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen *Pearson*). Analisis *Bivariate Pearson* ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap [5]. Dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Dengan keterangan:

X = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N = Banyaknya responden

#### B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk menguji atau mengukur kehandalan peralatan survei. Metode yang sering

digunakan dalam penelitian adalah metode *Cronbach alpha* [5]. Item dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditetapkan adalah 0,6. Jika nilai Alpha > 0,6 maka reliabel. Jika nilai Alpha < 0,6 maka tidak reliabel [3].

#### Uji Asumsi dasar

##### A. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah prosedur yang dapat digunakan untuk menentukan apakah data berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau terdistribusi normal. Distribusi normal adalah distribusi simetris yang berpusat pada modus, mean, dan median [6].

Beberapa ahli analisis statistika menyebutkan bahwa apabila jumlah data lebih dari 30 ( $n > 30$ ) maka data tersebut sudah diasumsikan sebagai data berdistribusi normal. Namun bukan berarti data yang jumlahnya kurang dari 30 ( $n < 30$ ) tidak berdistribusi normal [7].

##### B. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dalam penelitian memiliki unsur yang sama. Seharusnya, antara variabel-variabel bebas yang akan dianalisis tidak diizinkan mengandung aspek, indikator, ataupun dimensi yang sama, karena apabila antar variabel bebas mengandung aspek atau indikator yang sama maka koefisien regresi yang didapatkan menjadi bias dan tidak bermakna [8].

##### C. Uji Heterokedastitas

Uji heterokedastitas merupakan uji asumsi klasik yang harus dipenuhi dalam analisis regresi. Uji heterokedastitas dilakukan untuk mengetahui apakah analisis model regresi bias. Ketika suatu

model regresi memiliki bias atau penyimpangan, biasanya sulit untuk memperkirakan model mana yang akan dijalankan karena distribusi datanya tidak konsisten [8].

### Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi memiliki fungsi untuk memprediksi atau meramalkan besarnya nilai variable y bila nilai variable x ditambah beberapa kali [9]. Tes ini bertujuan untuk mengeksplorasi kemampuan prediktif satu variabel independent (simple regression) atau beberapa variable independen (multiple regression) terhadap variabel dependen [4]. Analisis regresi linear berganda sebenarnya sama dengan analisis regresi linear sederhana, hanya variabel bebasnya lebih dari satu. Persamaan umumnya adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_n X_n$$

dimana Y adalah variabel terikat, X adalah variabel bebas, a adalah konstanta (intersep), dan b adalah koefisien regresi untuk setiap variabel bebas [5].

### Uji hipotesis

Hipotesis statistik adalah hipotesis yang dinyatakan oleh parameter populasi. Fungsi hipotesis adalah:

1. Menguji kebenaran teori
2. Memberikan ide-ide baru untuk mengembangkan teori
3. Memperluas pengetahuan peneliti tentang fenomena yang diteliti Uji [6].

#### A. Uji F

Uji F dilakukan untuk menentukan apakah variabel X1 dan X2 bekerja pada Y pada saat yang sama (simultan). Untuk menjawabnya, kita perlu membandingkan bilangan-F yang dihitung dengan derajat kebebasan dari tabel-F pembilang

(pembilang, df) menggunakan K-1, atau jumlah variabel dikurangi satu. Derajat kebebasan dalam penyebut (penyebut, df) n – K atau jumlah sampel dikurangi jumlah variabel [2].

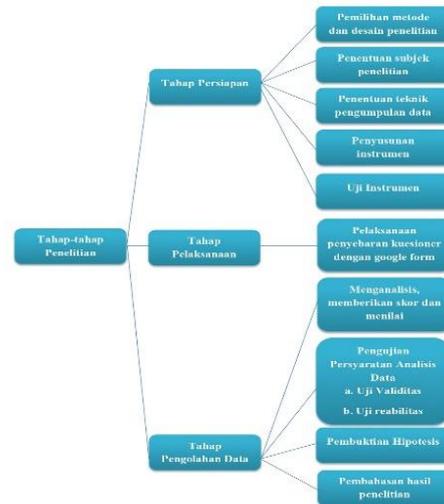
#### B. Uji T

Uji-t disebut uji parsial dan dirancang untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual (sebagian) mempengaruhi variabel terikat. Pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. [10]

## METODE PENELITIAN

### Kerangka Berfikir

Kerangka Berfikir yang penulis lakukan untuk penelitian tentang kualitas Website Olstorage PT. MNC Play pada divisi PPL dapat digambarkan dengan skema bagan alir sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berfikir

### Instrumen Penelitian

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan metode survey berupa kuesioner Google Form yang disebar secara Online kepada pengguna Website Olstorage PT. MNC Play dengan hanya mengambil data dari responden yang bisa

mengakses *Website Olstorage* yaitu 20 karyawan divisi PPL sebagai penilaian. Sesuai dengan metode yang digunakan yaitu *Webqual 4.0*. Dataset yang sudah terkumpul akan diolah dengan menggunakan *Software* pengolah data *statistic* yaitu SPSS 25.

### Dataset

Dimensi	Variabel WebQual 4.0
Kemudahan ( <i>Usability</i> )	Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website olstorage (U1)
	Saya merasa interaksi di dalam website olstorage ini jelas dan dapat dimengerti (U2)
	Saya merasa Website Olstorage memiliki kemudahan dalam navigasi (U3)
	Website Olstorage ini memiliki tampilan yang atraktif (U4)
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	Komponen Web yang tampil pada Website Olstorage ini sesuai dengan kebutuhan sesamanisun dokumen digital (U5)
	Website Olstorage memberikan informasi yang berguna bagi karyawan yang mengakses (U6)
	Website olstorage menyediakan informasi cukup jelas dan akurat (I1)
	Website olstorage menyediakan informasi yang dapat dipercaya (I2)
	Penyajian informasi dalam website olstorage ini selalu up to date sesuai kebutuhan karyawan divisi PPL (I3)
	Website olstorage ini menyajikan informasi yang lengkap berkaitan dengan informasi pekerjaan (I4)
Kualitas Interaksi Pelayanan ( <i>Service Interaction Quality</i> )	Informasi yang terberuruk dalam text dan gambar pada website olstorage mudah dibaca dan dipahami (I5)
	Website olstorage menyediakan informasi yang cukup detail (I6)
	Website olstorage menyediakan informasi dalam format yang sesuai (I7)
	Apakah Website Olstorage mempunyai reputasi yang baik sebagai website pengarsipan dokumen digital (Q1)
	Apakah Website Olstorage memberikan rasa aman saat mengupload dan mendownload softfile untuk pemarsipan (Q2)
	Setiap file yang di upload untuk penyempitan data pekerjaan terjaga keahsianannya (Q3)
	Website Olstorage sudah memberikan ruang yang cukup untuk penyimpanan softfile dokumen (Q4)
	Website olstorage ini menyediakan fasilitas komunikasi antara karyawan satu dengan yang lainnya (Q5)
	Saya merasa yakin bahwa layanan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan penyimpanan softfile pekerjaan (Q6)
	Kemudahan Penggunaan ( <i>User Satisfaction</i> )
Saya merasa website Olstorage sudah menggunakan gambar-gambar yang tepat (S2)	
Saya merasa website Olstorage sudah menggunakan font (huruf) yang sesuai (S3)	
Saya merasa website Olstorage sudah menggunakan desain halaman yang sesuai (S4)	
	Akses perpindahan halaman satu dan lainnya pada website Olstorage terasa cepat (S5)
	Website Olstorage sudah mencerminkan identitas perusahaan (S6)

Gambar 2. Variabel Webqual

### ANALISIS DATA

Berikut hasil dataset yang sudah diinput ke excel sesuai variabel menggunakan metode skala likert:

Tabel 1. Hasil Dataset Variabel *Usability*

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	TOTAL-U
1	4	5	4	3	5	5	22
2	4	4	4	3	4	4	19
3	1	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	3	5	5	23
6	5	5	5	5	5	5	25
7	5	5	4	4	5	5	23
8	4	4	3	3	5	5	20
9	4	4	4	3	3	4	18
10	4	4	3	3	3	4	17
11	4	2	4	4	4	4	18
12	4	4	5	4	4	4	21
13	5	5	5	5	5	5	25
14	5	5	4	5	5	5	24
15	4	4	4	3	4	4	19
16	4	4	4	4	4	4	20
17	5	4	4	4	4	5	21
18	5	4	4	4	5	5	22
19	5	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	3	4	4	19

Tabel 2. Hasil Dataset Variabel *Information Quality*

RESPONDEN	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	TOTAL-I
1	4	4	4	3	4	3	4	26
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	35
6	5	5	5	5	5	5	5	35
7	4	5	5	5	5	5	5	34
8	5	5	5	5	5	5	5	35
9	3	4	4	4	3	3	4	25
10	3	3	3	4	4	4	4	25
11	4	1	4	4	2	3	2	20
12	5	3	4	5	4	4	3	28
13	5	5	5	5	5	5	5	35
14	5	5	5	5	5	5	5	35
15	4	2	4	2	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	5	5	5	4	4	4	31
18	4	4	5	4	5	4	4	30
19	5	5	5	5	5	4	4	33
20	2	4	4	5	3	4	3	25

Tabel 3. Hasil Dataset Variabel *Service Interaction Quality*

RESPONDEN	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	TOTAL-SQ
1	3	3	4	5	5	4	24
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	5	4	5	29
5	4	5	5	4	5	5	28
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	5	5	4	5	29
8	4	5	5	5	4	5	28
9	3	3	4	2	3	4	19
10	4	3	3	3	2	3	18
11	4	4	4	2	4	4	22
12	4	4	5	4	4	5	26
13	5	5	5	5	5	5	30
14	5	5	4	5	5	5	29
15	2	2	2	4	4	4	18
16	4	4	3	4	4	4	23
17	4	5	5	4	4	5	27
18	2	3	4	4	5	4	22
19	4	4	4	4	5	4	25
20	4	4	5	2	5	4	24

Tabel 4. Hasil Dataset Variabel *User Satisfaction*

RESPONDEN	US1	US2	US3	US4	US5	US6	TOTAL-US
1	3	3	4	4	2	4	20
2	3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	5	5	5	30
5	2	4	4	4	5	2	21
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	4	5	5	5	4	28
8	3	4	5	4	4	5	25
9	3	3	4	4	2	3	19
10	3	4	4	5	3	3	22
11	2	2	2	2	4	2	14
12	4	5	4	4	4	4	25
13	5	5	5	5	5	5	30
14	5	5	5	5	4	5	29
15	4	3	4	2	2	4	19
16	4	4	4	4	4	4	24
17	5	4	4	4	5	5	27
18	4	3	4	3	3	4	21
19	4	4	5	4	4	4	25
20	3	4	4	3	1	3	18

### IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN Uji validitas

Pada pengujian ini digunakan metode *bivariate correlation* dengan SPSS 25 dan dapat dilihat pada tabel distribusi nilai r tabel dengan signifikansi 5% Maka sesuai banyaknya jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 20 karyawan pada divisi PPL, didapatkan nilai r tabel adalah 0,444 atau dalam artian variabel akan

dianggap valid sesuai dengan indikator jika  $r$  hitung  $> 0,444$  sebaliknya jika  $r$  hitung  $< 0,444$  maka variabel tidak valid.

### A. Uji Validitas X1

		Correlations						
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	Kegunaan
U1	Pearson Correlation	1	.405	.352	.344	.469*	.637**	.733*
	Sig. (2-tailed)		.077	.128	.138	.037	.003	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
U2	Pearson Correlation	.405	1	.443	.345	.591**	.661**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.077		.050	.137	.006	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
U3	Pearson Correlation	.352	.443	1	.589**	.427	.302	.680**
	Sig. (2-tailed)	.128	.050		.006	.060	.196	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20
U4	Pearson Correlation	.344	.345	.589**	1	.495*	.463*	.720**
	Sig. (2-tailed)	.138	.137	.006		.027	.040	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
U5	Pearson Correlation	.469*	.591**	.427	.495*	1	.846**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.037	.006	.060	.027		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
U6	Pearson Correlation	.637**	.661**	.302	.463*	.846**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.196	.040	.000		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
Kegunaan	Pearson Correlation	.733**	.745**	.680**	.720**	.822**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
 \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 3. Hasil Uji *Pearson Correlation* Variabel X1

Hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada masing-masing butir instrumen pada variabel kegunaan (X1) adalah U1 = 0,733; U2 = 0,745; U3 = 0,680; U4 = 0,720; U5 = 0,822; dan U6 = 0,846. Berdasarkan ketentuan jika nilai lebih besar dari nilai  $r$  tabel yaitu 0,444, maka tiap butir pertanyaan pada masing-masing indikator bernilai valid.

### B. Uji Validitas variabel X2

		Correlations							
		I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	Informasi
I1	Pearson Correlation	1	.372	.647**	.339	.668**	.563**	.497*	.700**
	Sig. (2-tailed)		.106	.002	.144	.001	.010	.026	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
I2	Pearson Correlation	.372	1	.708**	.642**	.746**	.649**	.793**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.106		.000	.002	.000	.002	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
I3	Pearson Correlation	.647**	.708**	1	.573**	.690**	.650**	.695**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.008	.001	.002	.005	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
I4	Pearson Correlation	.339	.642**	.573**	1	.377	.590**	.390	.670**
	Sig. (2-tailed)	.144	.002	.008		.101	.006	.199	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
I5	Pearson Correlation	.668**	.746**	.690**	.377	1	.800**	.856**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.101		.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
I6	Pearson Correlation	.563**	.649**	.650**	.590**	.800**	1	.782**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.010	.002	.002	.006	.000		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
I7	Pearson Correlation	.497*	.793**	.695**	.390	.856**	.782**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.005	.199	.000	.000		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Informasi	Pearson Correlation	.700**	.878**	.840**	.670**	.901**	.871**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

Gambar 3. Hasil Uji *Pearson Correlation* Variabel X2

Hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada masing-masing butir instrumen pada

variabel X2 I1 = 0,700; I2 = 0,878; I3 = 0,840; I4 = 0,670; I5 = 0,901; I6 = 0,871; dan I7 = 0,853. Berdasarkan ketentuan jika nilai lebih besar dari nilai  $r$  tabel yaitu 0,444, maka tiap butir pertanyaan pada masing-masing indikator bernilai valid.

Uji Validitas Kualitas Layanan Interaksi / *Service Information Quality* (X3) Juga dengan penggambaran titik-titik mengikuti garis diagonal pada grafik *normal Q-Q plot*. Maka bisa disimpulkan keempat indikator variabel adalah normal.

### Uji Reliabilitas

Pengujian dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*.

Tabel 5. Tabel Uji Realibilitas

UJI RELIABILITAS				
No	Variabel	Hasil Uji	Syarat	Keterangan
1	Kegunaan (Usability)	0,835	0,6	Reliabel
2	Kualitas Informasi (Information Quality)	0,909	0,6	Reliabel
3	Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)	0,845	0,6	Reliabel
4	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	0,89	0,6	Reliabel

Hasil menunjukkan nilai uji variabel X1 adalah 0,84. Nilai uji variabel X2 adalah 0,936, nilai uji variabel X3) adalah 0,840 dan nilai hasil uji variabel Y adalah 0,890.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	6

Hasil pengujian cronbach's alpha variabel kualitas informasi.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	7

Hasil pengujian cronbach's alpha kualitas layanan interaksi.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	6

Hasil pengujian cronbach's alpha kepuasan pengguna.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	6

Hasil pengujian menggunakan SPSS 25 pada pengujian reliabilitas, dengan metode *Scale* sesuai ketentuan nilai *Cronbach's Alpha* > dari nilai kritis yaitu 0,6. Didapatkan hasil dari keempat variabel untuk  $X_1 = 0,835$ ;  $X_2 = 0,909$ ;  $X_3 = 0,845$ ; dan  $Y = 0,890$ . Maka dapat disimpulkan nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap variabel bernilai > 0,6 yaitu keempat variabel dapat dinyatakan reliabel.

## Uji asumsi klasik

### Uji Normalitas

Pada pengujian asumsi klasik, untuk pengujian normalitas data digunakan metode *Shapiro Wilk Test*. Dengan hipotesis yang sudah ditentukan:

$H_0$  = Data yang diperoleh berdistribusi normal

$H_1$  = Data yang di peroleh berdistribusi tidak normal

Syarat ketentuan untuk pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah  $H_0$  diterima jika  $W(\text{hitung}) > W(\text{tabel})$ , sebaliknya  $H_1$  akan diterima jika  $W(\text{hitung}) < W(\text{tabel})$ .

#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
VAR00001	.135	20	.200 <sup>*</sup>	.940	20	.242

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 4. Hasil Uji Normalitas

Seperti pada pengujian penelitian ini dengan hasil dari nilai  $W(\text{hitung})$  adalah 0,940263694 dan dengan nilai  $W(\text{tabel})$  untuk populasi sampel 20 adalah 0,905 atau yang berarti ketentuan  $H_0$  dapat diterima dengannilai 0,940 > 0,905 karena nilai  $W(\text{hitung})$  lebih besar dari nilai  $W(\text{tabel})$ . Dapat diartikan juga seluruh data dependen dan independen yang

digunakan pada penelitian ini adalah berdistribusi normal.

Pada uji normalitas menggunakan pengolahan data SPSS 25 didapatkan hasil nilai signifikansi sebesar 0,242. Maka dapat disimpulkan 0,242 > 0,05 dengan artian nilai residual berdistribusi normal.

## Uji Multikolonieritas

Pada uji multikolonieritas pengujian menggunakan rumus kolerasi untuk mengetahui nilai Tol dan VIF selanjutnya. Hasil dari uji multikolonieritas antara variabel  $X_1$  dan  $X_2$  didapatkan nilai Tol = 0,339 dan nilai VIF = 2,949852507, dengan ketentuan nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai pada VIF di bawah 10, maka pada penelitian ini tidak ditemukan adanya multikolonieritas. Begitupun dengan kolerasi antara variabel  $X_1$  dan  $X_3$  didapatkan nilai Tol = 0,390 dan nilai VIF = 2,56410256, tidak ditemukan multikolonieritas antara variabel  $X_2$  dan  $X_3$  didapatkan nilai Tol = 0,284 dan nilai VIF = 3,52112676, juga tidak ditemukan adanya multikolonieritas.

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.697	2.652		.979	.342		
Kegunaan	-.230	.180	-.531	-1.278	.219	.321	3.112
Informasi	.126	.151	.423	.835	.416	.216	4.625
Interaksi	.067	.164	.184	.405	.691	.269	3.713

a. Dependent Variable: ABS\_RESIDUAL

Gambar 5. Hasil Uji Multikolonieritas

Sedangkan Pengujian multikolonierita dengan menggunakan SPSS 25 menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas menghasilkan nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai pada VIF di bawah 10, maka padapenelitian ini tidak ditemukan adanya multikolonieritas

## Uji Heterokedasititas

Sedangkan untuk uji Heterokedasititas dilakukan dengan metode *Spearman's-rho*. Didapatkan nilai kolerasi residual dari hasil regresi antaramasing-masing variabel bebas yaitu 0,83.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.950	5.199		-.567	.578		
	Kegunaan	.124	.353	.086	.352	.729	.321	3.112
	Informasi	.646	.295	.648	2.188	.044	.216	4.625
	Interaksi	.161	.322	.132	.499	.624	.269	3.713

a. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 6. Hasil Uji Heterokedasititas

Uji heteroskedastisitas dapat disimpulkan nilai semua variabel bernilai di atas atau  $> 0,05$ . Sehingga dapat diartikan tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel-variabel bebas (X) yang digunakan pada penelitian ini.

## Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.950	5.199		-.567	.578		
	Kegunaan	.124	.353	.086	.352	.729	.321	3.112
	Informasi	.646	.295	.648	2.188	.044	.216	4.625
	Interaksi	.161	.322	.132	.499	.624	.269	3.713

a. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan gambar diatas pada kolom *Unstandardized B* didapatkan nilai yang digunakan pada rumus persamaan regresi linear berganda:

$$Y: -2,950 + 0,124 X1 + 0,646 X2 + 0,161 X3$$

- a. Besar nilai konstanta sebesar 2,950 pada persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa pendapatan Y akan tetap sebesar 2,950 tanpa adanya pengaruh dari variabel-variabel bebas. Bila variabel X1 meningkat sebesar 1 satuan, maka nilai Y akan berkurang sebesar 0,124. Bila variabel X2 meningkat sebesar 1 satuan, maka nilai

Y akan bertambah sebesar 0,646. Bila variabel X3 meningkat sebesar 1 satuan, maka nilai Y akan berkurang sebesar 0,161.

- b. Nilai koefisien regresi variabel X1 bernilai positif 0,124 artinya dapat diartikan persentase kenaikan Y sebesar 12,4%.
- c. Nilai koefisien regresi variabel X2 bernilai positif 0,646 dapat diartikan persentase kenaikan Y sebesar 64,6%.
- d. Nilai koefisien regresi variabel X3 bernilai positif 0,161 dapat diartikan persentase kenaikan Y sebesar 16,1%.

## Uji Koefisien Determinasi

Didapatkan nilai  $R^2$  atau R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,697 yang artinya variabel X1, X2, dan X3 berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Y sebesar 69,7% sedangkan sisanya 30,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak di teliti oleh penyusun.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 <sup>a</sup>	.697	.640	2.804

a. Predictors: (Constant), Interaksi, Kegunaan, Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

- a. Uji F  
Pada hasil uji f menggambarkan bahwa H4 diterima dalam artian ketiga variabel independen X1, X2, dan X3 berpengaruh terhadap variabel Y.

H4: Nilai sig untuk pengaruh X1, X2, dan X3 secara simultan atau Bersama-sama terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai f hitung  $12,254 > f$  tabel 3,20 maka dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap Y.

- b. Uji T

Hasil dari uji t menggambarkan bahwa tidak semua hipotesis yang ada pada penelitian ini diterima. Pengujian menggunakan rumus t tabel menghasilkan nilai 2,120. Rumus t hitung untuk variabel X1 menghasilkan nilai  $0,372 < t \text{ tabel} = 2,120$  untuk itu H1 ditolak dengan arti tidak terdapat pengaruh X1 terhadap Y. Sedangkan t hitung untuk variabel X2 menghasilkan nilai  $2,669 > t \text{ tabel} = 2,120$  untuk itu H2 diterima dengan artian terdapat pengaruh dari variabel X2 terhadap variabel Y, dan t hitung untuk variabel X3 menghasilkan nilai  $0,665 < t \text{ tabel} = 2,120$  untuk H3 juga ditolak dengan artian tidak terdapat pengaruh X3 terhadap Y.

## KESIMPULAN

Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan yang dilakukan menggunakan hasil dari uji hipotesis dan hasil analisis statistik deskriptif yang diperoleh dari kecenderungan arah jawaban responden terhadap setiap item pernyataan yang telah diberikan melalui kuesioner penelitian ini. Adapun tujuan utama dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dari pengguna terhadap kualitas *Website Olstorage*. Dari semua pengumpulan data, pengolahan data analisis data yang dilakukan pada penelitian analisis kualitas *Website Olstorage* menggunakan 4 variabel Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*), dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian melibatkan 20 orang responden terdiri dari Karyawan PT. MNC Play Divisi PPL.
2. Pada uji validitas menunjukkan hasil

nilai r tabel adalah 0,444 dengan nilai r hitung pada variabel X1 yaitu kegunaan (*usability*) lebih dari nilai r tabel yang berarti pertanyaan pada variabel X1 adalah valid. Nilai r hitung pada variabel X2 yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*) lebih dari r tabel yang berarti pertanyaan pada variabel X2 adalah valid. Begitupun dengan nilai r hitung pada variabel X3 yaitu Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) lebih dari r tabel yang berarti pertanyaan pada variabel X3 adalah valid. rata-rata variabel lebih dari nilai r tabel, yang berarti semua variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah valid. Pada nilai r hitung variabel Y yaitu Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) juga lebih dari nilai r tabel yang berarti pertanyaan pada variabel Y adalah valid.

3. Pengujian reliabilitas dengan nilai kritis 0,6, menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk indikator variabel Kegunaan (*Usability*) adalah 0,835 lebih dari nilai kritis yaitu 0,6 yang berarti variabel ini reliabel. Pada indikator variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,909 yang berarti lebih dari nilai kritis, maka indikator variabel ini juga reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* pada indikator variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) adalah 0,845 lebih dari nilai kritis, yang berarti variabel ini reliabel. Sedangkan pada indikator variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,890 yang juga lebih dari nilai kritis, maka indikator variabel ini juga reliabel.
4. Pada pengujian asumsi klasik, untuk pengujian normalitas data digunakan

metode *Shapiro Wilk Test*. Dengan hasil dari nilai  $W(\text{hitung})$  adalah 0,940263694 dan dengan nilai  $W(\text{tabel})$  untuk populasi sampel 20 adalah 0,905 atau yang berarti ketentuan  $H_0$  dapat diterima dengan nilai  $0,940 > 0,905$  karena nilai  $W(\text{hitung})$  lebih besar dari nilai  $W(\text{tabel})$ . Dapat diartikan juga seluruh data dependen dan independen yang digunakan pada penelitian ini adalah berdistribusi normal. Sedangkan pada uji normalitas menggunakan pengolahan data SPSS 25 didapatkan hasil nilai signifikansi sebesar 0,242. Maka dapat disimpulkan  $0,242 > 0,05$  dengan artian nilai residual berdistribusi normal.

5. Sementara untuk hasil Uji Koefisien Determinasi ketiga variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 69,7% sedangkan sisanya 30,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh penyusun.
6. Hasil dari uji t menggambarkan bahwa tidak semua hipotesis yang ada pada penelitian ini diterima. Untuk  $H_1$  ditolak dengan arti tidak terdapat pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y$ , sedangkan untuk  $H_2$  diterima dengan artian terdapat pengaruh dari variabel  $X_2$  terhadap variabel  $Y$ , dan untuk  $H_3$  juga ditolak dengan artian tidak terdapat pengaruh  $X_3$  terhadap  $Y$ . Pada hasil uji menggambarkan bahwa  $H_4$  diterima dalam artian ketiga variabel independen  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  berpengaruh terhadap variabel  $Y$ .

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya dalam penggunaan *Website Olstorage* dapat menambah atau memperbanyak *option* untuk mempermudah pemakaian dan *design* yang harus jelas agar mempermudah orang dalam mengaksesnya. Dalam suatu kualitas sistem informasi agar lebih menguatkan hasil pengukuran tingkat kepuasan dengan lebih maksimal.
2. Untuk pihak Divisi yang mengembangkan *Website Olstorage* diharapkan dapat terus melakukan pengembangan atau peningkatan pada *Website Olstorage* agar lebih memuaskan penggunaannya dengan mengacu pada pengaruh kualitas informasi karena variabel tersebut terbukti memiliki hubungan yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan penggunaannya.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Ghafiki and R. Setyorini, "Pengaruh Kualitas Website Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs Bukalapak.com," *Pap. Knowl. Towar. a Media Hist. Doc.*, vol. 4, no. 1, pp. 678–686, 2017.
- [2] C. B. Dewa and L. A. Safitri, "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan OVO pada Masa Physical Distancing," *ASSET J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 3, no. 1, 2020, doi: 10.24269/asset.v3i1.2652.
- [3] A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, "Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya," *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*, vol. 4, no. 1, p. 477, 2017, doi: 10.25124/jett.v4i1.994.
- [4] D. Budiastuti and A. Bandur, *Validitas dan Reabilitas Penelitian*.

2018. [Online]. Available:  
www.mitrawacanamedia.com
- [5] E. Perdana K, *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. 2016.
- [6] Nuryadi, T. D. Astuti, E. S. Utami, and M. Budiantara, *Buku ajar dasar-dasar statistik penelitian*. 2017.
- [7] I. W. Widana and P. L. Muliani, *Uji Persyaratan Analisis*. 2020.
- [8] M. Panorama and D. Muhajirin, *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*.
- [9] B. Setiawan, “Teknik Hitung Manual Analisis Regresi Linear Berganda Dua Variabel Bebas,” pp. 0–9, 2017, doi: 10.31227/osf.io/gd73a.
- [10] D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. 2013