

ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-KATALOG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Anna Maulidita Widy Anggraena¹, Ressa Dwitias Sari², Murien Nugraheni³

¹ Mahasiswa Prodi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Teknik Elektro, FT – UNJ

² Dosen Prodi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Teknik Elektro, FT – UNJ

³ Dosen Prodi Sistem dan Teknologi Informasi, Teknik Elektro, FT – UNJ

¹ annamauliditawidyanggraena_1512620074@mhs.unj.ac.id, ² ressydwitiasari@unj.ac.id,

³ muriennugraheni@unj.ac.id

Abstrak

Dampak dari kemajuan infrastruktur teknologi mengenalkan cara baru dalam menjalankan bisnis yaitu e-government. Namun, tidak ditemukan adanya analisis Website E-Katalog terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas Website E-Katalog terhadap tingkat kepuasan pengguna. Metode pada penelitian ini menggunakan Metode WebQual 4.0 dengan pendekatan kuantitatif. Diperoleh data dari 100 responden dengan teknik pengambilan sampel Purposive Sampling melalui kuesioner online dengan Google Form. Pengolahan data menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 27.0. Hasil analisis pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Website berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 74,4%. Kegunaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan Kualitas Informasi dan Interaksi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas Website E-Katalog secara umum baik, namun beberapa area perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan yaitu indikator US3 “Website E-Katalog mudah dinavigasikan”, US5 “Website E-Katalog memiliki penampilan yang menarik”, US8 “Website E-Katalog memberikan pengalaman yang positif dalam penggunaannya”, S14 “Website E-Katalog memberi ruang untuk personalisasi”, US5 “Website E-Katalog memberi kemudahan untuk berkomunikasi”.

Kata Kunci : Analisis Kualitas Website, Metode WebQual 4.0, E-Katalog

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara bisnis dijalankan, memungkinkan bisnis dilakukan secara online melalui e-commerce (Emyarsari dkk., 2023). Platform e-commerce menyediakan pasar elektronik yang memungkinkan para pelaku usaha menampilkan produknya yang disebut *marketplace*. Indonesia juga mengikuti tren ini dengan mengimplementasikan e-Gov atau *electronic government*, yaitu penggunaan internet untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Salah satu contoh implementasi e-Gov adalah e-Katalog yang dikembangkan oleh Lembaga XYZ.

Katalog elektronik, juga disebut sebagai E-Katalog merupakan sistem informasi elektronik yang memuat informasi berupa daftar jenis, spesifikasi teknis, barang TKDN (Tingkat Komponen Dalam Negeri), produk dalam negeri, produk SNI (Standar Nasional Indonesia) dan harga barang tertentu dari berbagai penyedia barang dan jasa. E-Katalog memuat berbagai informasi produk dan jasa dari penyedia, mencakup e-katalog nasional, sektoral, dan lokal (Iqbal, 2020).

Belum ada analisis khusus mengenai kualitas situs web E-Katalog menggunakan metode WebQual 4.0. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas situs web E-Katalog dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Metode ini sudah sering digunakan dalam penelitian situs web komersial, sehingga cocok untuk penelitian ini (Suharto dkk., 2021). Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang mendalam tentang sejauh mana kualitas situs web E-Katalog memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunaannya. Belum banyak penelitian yang menggunakan model pengukuran seperti WebQual 4.0 untuk mengevaluasi kualitas situs web E-Katalog secara spesifik.

Penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas situs web terhadap kepuasan pengguna E-Katalog. penelitian dilakukan pada seluruh pengguna E-Katalog tanpa memperhatikan perspektif individu penjual maupun pembeli. Data akan dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pengguna yang pernah bertransaksi atau mengelola E-Katalog.

Available at:

<https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/pinter/article/view/59975>

2. Dasar Teori

2.1 Deskripsi Konseptual

2.1.1. Kepuasan Pengguna

Menurut Akbar (2022), kepuasan diartikan sebagai pemenuhan yang memadai dari suatu kebutuhan. Kata "kepuasan" berasal dari bahasa Latin *satis* yang berarti cukup baik, dan *facio* yang berarti membuat. Handayani (2020) menyebut kepuasan pengguna sebagai respon emosional terhadap kualitas layanan yang diterima. Setyobudi dalam Ratih P (2023) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai penilaian emosional setelah penggunaan produk yang memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Indrasari dalam Ratih P (2023) mengidentifikasi lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Secara keseluruhan, kepuasan pengguna merupakan penilaian terhadap berbagai faktor setelah menggunakan suatu produk atau layanan.

2.1.2. Kualitas Website

Menurut Saputra dalam Rizka dkk., (2018) kualitas website merupakan faktor penting dari kepuasan pelanggan. Kualitas sebuah website dapat diukur menggunakan 3 dimensi Webqual 4.0 yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi dan Usability, yang berguna untuk menilai keseluruhan website e-commerce berdasarkan persepsi konsumen (Nur Chotimah, 2019).

Sedangkan pengertian dari kualitas itu sendiri ialah ukuran yang menggambarkan seberapa baik produk memenuhi persyaratan, spesifikasi, dan harapan konsumen. Meski sulit diukur secara matematis, kualitas input dan proses jelas meningkatkan kualitas output (Prima, 2020). Kualitas menjadi senjata persaingan yang memberikan keamanan bagi pelanggan, indikator keberhasilan rekayasa, mengurangi variabilitas produk, dan mempengaruhi profitabilitas. Menurut Utama dkk. (2020), kualitas adalah elemen yang saling berkaitan dan mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan.

Sedangkan Website adalah metode menghubungkan dokumen melalui hypertext yang dapat diakses dengan browser dan menampilkan informasi seperti gambar, video, teks, suara, dan interaktif Yuhefizar dalam (Alviano dkk., 2023). Wahyudin & Rahayu (2020) menyebutkan bahwa website adalah kumpulan folder dan file yang berisi perintah dan fungsi tertentu, seperti tampilan dan penyimpanan data. Sedangkan Surentu dkk. (2020) mendefinisikan website sebagai halaman informasi online yang dapat diakses secara global selama terhubung ke internet.

2.1.3. Metode WebQual 4.0

Metode WebQual adalah metode untuk mengevaluasi aspek situs web yang mempengaruhi pengguna untuk kembali mengunjungi situs tersebut. WebQual mengukur kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna, dan merupakan perluasan dari model ServQual yang sebelumnya digunakan untuk mengukur kualitas layanan. (Hidayah dkk., 2019). WebQual 4.0 memiliki tiga dimensi: usability, information quality, dan service interaction (Athallah & Kraugusteeliana, 2022).

1. Usability

Menyangkut desain dan kemudahan penggunaan situs. Usability yang baik mencakup navigasi yang mudah, konten yang efektif, dan pengalaman pengguna yang positif (Watson & Derouin, 2020). Indikator usability mencakup kemudahan belajar, interaksi yang jelas, navigasi mudah, tampilan menarik, kompetensi, dan pengalaman positif (Barnes & Vidgen, 2002).

2. Information Quality

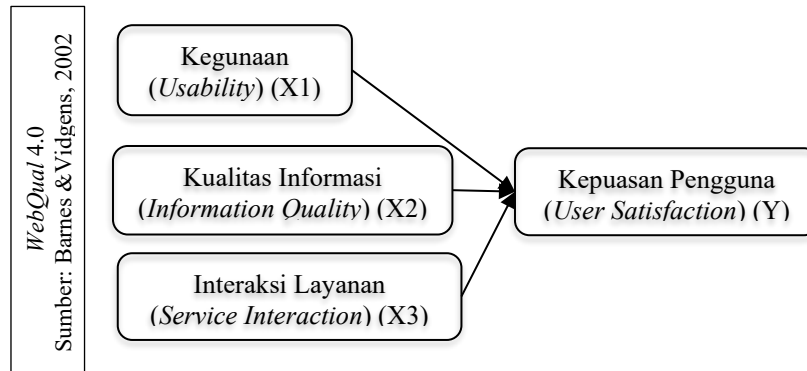
Merujuk pada kualitas informasi yang disediakan oleh sistem. Information quality mencakup keakuratan, kredibilitas, relevansi, dan kejelasan informasi (Barnes & Vidgen, 2002). Kualitas informasi yang baik sangat mempengaruhi kepuasan pengguna.

3. Service Interaction Quality

Menilai kualitas layanan yang dialami pengguna saat menggunakan situs, termasuk kepercayaan, keamanan transaksi, personalisasi, dan komunikasi dengan organisasi (Barnes & Vidgen, 2002). Service interaction quality mencakup reputasi baik, keamanan informasi pribadi, rasa komunitas, dan kemudahan komunikasi.

2.2 Kerangka Konseptual

Monitoring adalah tindakan pengamatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengumpulkan informasi tentang perkembangan program atau proyek, yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dan perbaikan program. Evaluasi adalah proses pengumpulan informasi yang digunakan untuk merencanakan tindakan selanjutnya dan mengatasi kendala dalam sebuah kegiatan atau program, serta memberikan bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan terkait perencanaan, implementasi, dan hasil program.



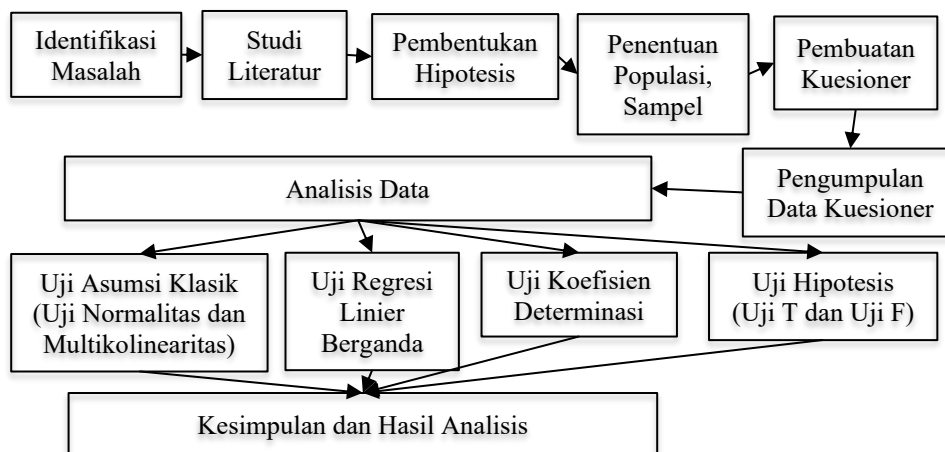
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Maka hipotesis penelitian ini berdasarkan kerangka konseptual adalah sebagai berikut:

- H1: Ada pengaruh yang signifikan antara kegunaan (Usability) dan kepuasan pengguna.
- H2: Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi (Information Quality) dan kepuasan pengguna.
- H3: Ada pengaruh yang signifikan antara interaksi layanan (Service Interaction) dan kepuasan pengguna.

3. Metodologi

Penelitian mengenai analisis kualitas website E-Katalog terhadap kepuasan pengguna ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Metode WebQual 4.0 yang dilaksanakan pada bulan Februari 2024 hingga bulan Mei 2024. Berikut adalah diagram alir penelitian untuk menggambarkan rancangan atau tahap-tahap penelitian dari awal sampai selesai:



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

3.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini ialah 620 Kementrian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah serta lebih dari 30 ribu pelaku usaha yang merupakan pengguna dari Website E-Katalog. Untuk Teknik Pengambilan Sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik Purposive Sampling dengan kriteria berikut:

Tabel 3.1 Kriteria Responden

| No. | Kriteria |
|-----|--|
| 1. | Berusia minimal 17 tahun untuk memastikan bahwa responden memiliki pemahaman yang cukup terhadap indikator kuesioner |
| 2. | Pernah berinteraksi dengan fitur-fitur Website E-Katalog untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman langsung dengan website yang akan dievaluasi |

Untuk Teknik Pengukuran Sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik Slovin dengan taraf kesalahan penelitian sebesar 10% yang menghasilkan perhitungan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{30.620}{1+30.620(0.01)} = \frac{30.620}{307.2} = 99.67 \sim 100 \text{ sampel}$$

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup observasi, studi literatur, dan kuesioner.

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi atau pemahaman pengguna terhadap Website E-Katalog. Proses observasi ini membantu peneliti mengidentifikasi kesulitan atau permasalahan yang muncul dari para pengguna Website E-katalog.

2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang penelitian yang dilakukan penulis. Agar mendapatkan pemahaman tentang analisis kualitas website yang baik berdasarkan metode WebQual 4.0, penulis membaca dan mempelajari materi penelitian dari jurnal, ebook, skripsi, dan situs web yang berkaitan dengan website, analisis, e-katalog, skala pengukuran, kualitas, kepuasan pengguna, metode webqual, yang digunakan dalam penelitian. Dengan dasar literatur yang kuat, penulis dapat membangun landasan teori dan metodologi penelitian yang terinformasikan dengan baik.

3. Kuesioner / Angket

Kuesioner dipilih digunakan dalam penelitian karena untuk menjangkau responden yang tersebar secara geografis. Dengan menyebarkan kuesioner berbentuk Google Formulir kepada pengguna website E-Katalog, yang pembuatannya terbagi menjadi dua bagian dalam satu formulir. Bagian pertama berisi profil responden dan bagian kedua berisi pernyataan terkait kualitas website yang menggunakan 3 variabel dengan total 26 pernyataan yang terdiri dari 22 pernyataan dari metode WebQual 4.0 dan 4 pernyataan dari kepuasan pengguna.

3.3. Teknik Analisis Data

Indikator Pernyataan Kuesioner pada penelitian ini mengadopsi indikator dari Metode WebQual 4.0 yang dilakukan oleh Barnes & Vidgens (2002) dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.2 Indikator Pernyataan Kuesioner

| Variabel | Item Pernyataan | Kode |
|--|---|------|
| Kegunaan (Usability) (X1) | Website E-Katalog mudah dipelajari dan dioperasikan | US1 |
| | Interaksi dengan Website E-Katalog jelas dan dimengerti | US2 |
| | Website E-katalog mudah dinavigasikan | US3 |
| | Website E-katalog mudah digunakan | US4 |
| | Website E-katalog memiliki tampilan yang menarik | US5 |
| | Website E-Katalog sudah sesuai dengan jenis website e-commerce pada umumnya | US6 |
| | Website E-katalog kompeten dan terpercaya | US7 |
| | Website E-Katalog memberikan pengalaman yang positif dalam penggunaannya | US8 |
| Kualitas Informasi (Information Quality) (X2) | Website E-Katalog Menyediakan informasi yang akurat | IQ1 |
| | Website E-Katalog Menyediakan informasi yang terpercaya | IQ2 |
| | Website E-Katalog Menyediakan informasi yang tepat waktu | IQ3 |
| | Website E-Katalog Menyediakan informasi yang relevan | IQ4 |
| | Website E-Katalog Menyediakan informasi yang mudah dimengerti | IQ5 |
| | Website E-Katalog Menyediakan informasi yang detail (rinci) | IQ6 |
| | Website E-Katalog Menyediakan informasi dengan format yang sesuai | IQ7 |
| Layanan Interaksi (Service Interaction) (X3) | Website E-Katalog memiliki reputasi yang baik | SI1 |
| | Website E-Katalog aman dalam melakukan transaksi | SI2 |
| | Website E-Katalog aman terhadap informasi pribadi | SI3 |
| | Website E-Katalog memberi ruang untuk personalisasi | SI4 |
| | Website E-Katalog memberi ruang untuk komunitas | SI5 |
| | Website E-Katalog memberi kemudahan untuk berkomunikasi | SI6 |

| | | |
|--|--|-----|
| | Website E-Katalog meyakinkan tingkat kepercayaan | SI7 |
| Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) (Y) | Saya merasa puas karena Website E-Katalog telah sesuai kebutuhan | Y1 |
| | Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan Website E-Katalog | Y2 |
| | Saya menggunakan Website E-Katalog kembali untuk kegunaannya | Y3 |
| | Saya bersedia merekomendasikan Website E-Katalog kepada teman dan kerabat untuk keperluan sesuai dengan kegunaan website | Y4 |

Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala likert dengan 5 poin dari sangat tidak setuju – sangat setuju dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.3 Skala Likert

| Nilai | Keterangan | Singkatan | Bobot |
|-------|---------------------|-----------|-------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |
| 2 | Tidak Setuju | TS | 2 |
| 3 | Netral | N | 3 |
| 4 | Setuju | S | 4 |
| 5 | Sangat Setuju | SS | 5 |

Pengujian analisis Data yang dilakukan meliputi uji asumsi klasik yang terdiri dari Uji Normalitas dan Uji Multikolinearitas, Uji Regresi Linear Berganda, Uji Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji f Simultan dan uji t Parsial.

4. Hasil dan Analisis

4.1. Karakteristik Responden

Hasil karakteristik responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan, berusia rata-rata 26-35 tahun, dan memiliki pengalaman penggunaan website E-Katalog 1-3 Tahun yang dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

| | Keterangan | Jumlah | Persentase |
|---|---------------|--------|------------|
| Jenis Kelamin | Laki-Laki | 47 | 47% |
| | Perempuan | 53 | 53% |
| Usia | < 17 Tahun | | |
| | 17 - 25 Tahun | 26 | 26% |
| | 26 – 35 Tahun | 42 | 42% |
| | 36 – 45 Tahun | 24 | 24% |
| | > 45 Tahun | 8 | 8% |
| Lama Pengalaman Penggunaan Website | < 1 Tahun | 4 | 4% |
| | 1 – 3 Tahun | 57 | 57% |
| | 3 – 5 Tahun | 28 | 28% |
| | > 5 Tahun | 11 | 11% |

4.2. Hasil Perhitungan Kualitas Website

Hasil Perhitungan data kuesioner memberikan kesimpulan pada setiap indikator dari ketiga variabel penilaian Kualitas Website E-Katalog. Untuk perhitungan nilai Persentase adalah sebagai berikut:

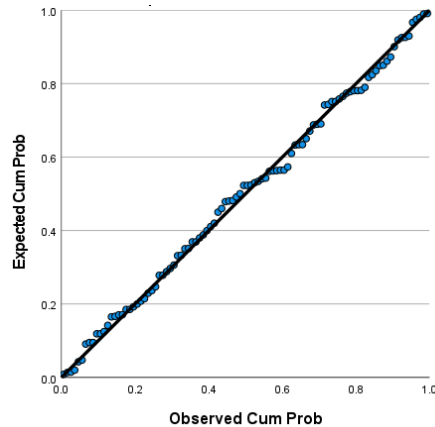
$$\frac{\text{Total Poin}}{Y} \times 100\% \text{ dengan } Y = \text{skor tertinggi Likert} \times \text{jumlah responden}$$

$$= \frac{\text{Total Poin}}{5 \times 100} \times 100\%$$

Untuk pengkategorian penilaian kepuasan pengguna menurut Arikunto (2005) yang terbagi menjadi kategori baik, cukup dan kurang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Kategori Penilaian Kepuasan Pengguna

| Nilai | Kategori |
|------------|----------|
| 100% - 76% | Baik |
| 75% - 57% | Cukup |



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas

Sedangkan Uji Multikolinearitas adalah salah satu uji asumsi klasik yang dapat mengetahui ada atau tidak adanya hubungan antar variabel independen atau variabel x. Uji Multikolinearitas ini harus mendapatkan hasil tidak memiliki gejala multikolinearitas (tidak ada hubungan) untuk dapat melanjutkan ke analisis berikutnya. Dapat dikatakan tidak memiliki gejala multikolinearitas jika nilai toleransi > 0,1 dan nilai VIF < 10,0 (Kenny Roz, 2020). Pada penelitian ini didapatkan hasil tidak memiliki gejala multikolinearitas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas

| Model | Colinearity Statistic | |
|----------|-----------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| Total US | .660 | 1.514 |
| Total IQ | .931 | 1.074 |
| Total SI | .624 | 1.601 |

4.4. Uji Regresi Linear Berganda dan Uji Koefisien Determinasi

Uji Regresi Linear Berganda berfungsi untuk menggambarkan keadaan antar variabel. Dengan melihat tabel 4.5 didapatkan persamaan Uji Regresi Linear Berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,690 - 0,229X_1 + 0,060X_2 + 0,265X_3$$

Persamaan ini menunjukkan Konstanta yaitu 9,690, koefisien X1 yaitu -0,229, koefisien X2 yaitu 0,060, dan koefisien X3 yaitu 0,265. Yang artinya pada setiap peningkatan variabel independen, variabel dependen akan meningkat sebesar hasil koefisien masing-masing variabel dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji Koefisien Determinasi

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| | B | Std. Error | Beta |
| (Constant) | 9.690 | .537 | |
| Total US | -.229 | .016 | -.881 |
| Total QI | .265 | .019 | .913 |
| Total SI | .060 | .018 | .175 |
| R | .867 | | |
| R Square | .752 | | |
| Adjusted R Square | .744 | | |

Sedangkan Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat nilai Adjusted R Square karena variabel yang digunakan lebih dari 2. Menurut Chin dalam Andi dkk., (2023) Nilai R Square dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.6 Kategori Nilai Uji R Square

| Nilai | Kategori |
|-----------|----------|
| > 67% | Kuat |
| 33% - 67% | Moderat |
| 19% - 33% | Lemah |

Hasil Uji Koefisien Determinasi pada penelitian ini adalah 0,744 atau 74,4% berkategori kuat yang dapat dilihat pada tabel 4.5 dengan melihat nilai Adjusted R Square, sedangkan sisanya sebesar 23,6% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

4.5. Uji Hipotesis

4.4.1. Uji f Simultan

Uji F simultan dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen dengan melihat nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen dan sebaliknya (Fadilla & Amir Salim, 2021).

Tabel 4.7 Hasil Uji f Simultan

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | f | Sig. |
|-------------------|----------------|----|-------------|--------|-------|
| Regression | 63.717 | 3 | 21.239 | 96.941 | <.001 |
| Residual | 21.033 | 96 | .219 | | |
| Total | 84.750 | 99 | | | |

Hasil dari Uji f simultan pada penelitian ini adalah secara simultan ketiga variabel independen (Kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Interaksi Layanan (X3)) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

4.4.2. Uji t Parsial

Uji t parsial dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh variabel independen secara masing-masing atau parsial mempengaruhi variabel dependen dengan melihat nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen dan sebaliknya (Fadilla & Amir Salim, 2021).

Tabel 4.8 Hasil Uji t Parsial

| Model | t | Sig. |
|-------------------|---------|-------|
| (Constant) | 18.031 | .001 |
| Total_US | -14.084 | <.001 |
| Total_QI | 3.323 | .001 |
| Total_SI | 14.197 | <.001 |

Hasil dari Uji t parsial pada penelitian ini adalah:

- H1 diterima, karena nilai signifikansi $< 0,001$ dan nilai t hitung sebesar -14,084 yang berarti bahwa kegunaan (Usability) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.
- H2 diterima, karena nilai signifikansi 0,001 dan nilai t hitung sebesar 3.323 yang berarti bahwa kualitas informasi (Information Quality) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna,
- H3 diterima, karena nilai signifikansi $< 0,001$ dan nilai t hitung sebesar 14,197 yang berarti bahwa (Service Interaction) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

4.6. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian, ditemukan bahwa kualitas Website E-Katalog memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna yang didukung oleh hasil Uji adjusted R Square sebesar 74,4%, yang dapat dikategorikan kuat dalam menentukan kepuasan pengguna. Hasil persentase kepuasan tiap variabel dikategorikan tinggi, namun masih ada area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Kegunaan website (X1) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna, karena terlalu banyak perbaikan membuat pengguna harus beradaptasi terus-menerus. Kualitas informasi (X2) berpengaruh positif

terhadap kepuasan pengguna. Informasi yang akurat penting untuk mencegah kesalahan dan kecurigaan terhadap korupsi, mengingat peran Website E-Katalog dalam pengadaan barang/jasa. Interaksi layanan (X3) juga berdampak positif pada kepuasan pengguna. Bantuan yang cepat dan efektif saat pengguna mengalami kesulitan meningkatkan kepuasan mereka terhadap website.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas website E-Katalog terhadap kepuasan pengguna menggunakan Metode *WebQual 4.0*, penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Kegunaan (Usability), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Interaksi Layanan (Service Interaction) secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 74,4%, sedangkan 23,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.
2. H1 diterima, menunjukkan bahwa kegunaan (Usability) memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Indikator US3 "Website E-Katalog mudah dinavigasikan", US5 "Website E-Katalog memiliki penampilan yang menarik", dan US8 "Website E-Katalog memberikan pengalaman yang positif dalam penggunaannya" perlu ditingkatkan karena memiliki skor yang rendah.
3. H2 diterima, menunjukkan bahwa kualitas informasi (Information Quality) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Indikator variabel ini umumnya mendapatkan skor stabil, yang menunjukkan mayoritas responden setuju dengan indikator tersebut.
4. H3 diterima, menunjukkan bahwa interaksi layanan (Service Interaction) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Indikator SI4 "Website E-Katalog memberi ruang untuk personalisasi" dan SI6 "Website E-Katalog memberi kemudahan untuk berkomunikasi" perlu ditingkatkan karena memiliki skor yang rendah.

5.2. Saran

Saran bagi penelitian dan pengembangan lebih lanjut berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas website E-Katalog terhadap kepuasan pengguna menggunakan Metode *WebQual 4.0* adalah sebagai berikut:

1. Website E-Katalog dapat dievaluasi menggunakan metode lain untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.
2. Website E-Katalog perlu dianalisis ulang setelah perbaikan kualitas dilakukan, agar dapat menjadi objek penelitian bagi peneliti selanjutnya.
3. Peneliti selanjutnya bisa melakukan perbandingan antara website E-Katalog dan platform e-procurement lainnya, baik di dalam negeri maupun luar negeri, untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan masing-masing website.

Daftar Pustaka

- Akbar, B. B. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. In *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika* (Vol. 3, Issue 1).
- Andi Arafaat Soepalman, Rosnaini Daga, & Moh Hatta. (2023). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN FASILITAS TERHADAP KINERJA MELALUI MOTIVASI PERSONIL DI DIREKTORAT LALULINTAS POLDA SULAWESI SELATAN. In *Jurnal Sains Manajemen Nitro* (Vol. 2, Issue 1). <https://ojs.nitromks.ac.id/index.php/jsmn>
- Athallah, M. A., & Kraugusteeliana, K. (2022). Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance. *Cogito Smart Journal* |, 8(1).
- Barnes Stuart J., & Vidgen Richard T. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. In *Article in Journal of Electronic Commerce Research*.
- Damayunita, A. (2022). Analisis Implementasi Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (E-Procurement) di Lembaga Pemerintah Kota Palangkaraya. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 1004. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.651>
- Emyrasari, K., Hendradi, P., & Nugroho, S. (2023). Evaluasi Usability Website E-Katalog Lokal dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Smart Comp: Jurnalnya Orang Pintar Komputer*, 12(3), 584–589. <https://doi.org/10.30591/smartcomp.v12i3.5223>
- Fadilla, & Amir Salim. (2021). *Pelatihan Penggunaan Aplikasi SPSS sebagai instrumen Pengolahan*

dan Pengujian Data Penelitian Kuantitatif.

- Hidayah, N. A., Subiyakto, A., & Setyaningsih, F. (2019, November 1). Combining Webqual and Importance Performance Analysis for Assessing A Government Website. *2019 7th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2019*. <https://doi.org/10.1109/CITSM47753.2019.8965408>
- Iqbal, M. (2020). PENGARUH PELAKSANAAN E KATALOG DALAM PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH TERHADAP UMKM. *Jurnal USM Law Review*, 3.
- Kenny Roz. (2020). *Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0*. www.similarweb.com
- Ririh, K. R., Laili, N., Wicaksono, A., & Tsurayya, S. (2020). Studi Komparasi dan Analisis Swot Pada Implementasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence) di Indonesia. *Jurnal Teknik Industri*, 15(2), 122–133. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/29183>
- Suharto, Y., Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta, B., & Hariadi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0 Website Quality Analysis of Human Resources Development Agency Using Webqual 4.0 Method. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 12(2), 109–121. <https://www.bpsdm.jakarta.go.id>
- Surentu, Y. Z., Warouw, D. M. D., & Rembang, M. (2020). Pentingnya Website Sebagai Media Informasi Destinasi Wisata Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Minahasa. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(4), 1–17. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/31117/29843>
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: A Literatur Review. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(3), 26–40. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74>