

## Analisis Pengukuran Kualitas Website dengan Metode Webqual 4.0

**Rayna Kartika<sup>1)</sup> Ares Albirru Amsal<sup>2)</sup> Muthia Sang Putri<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup>Jurusan Akuntansi, Universitas Andalas)

<sup>2)</sup>Jurusan Manajemen, Universitas Andalas)

<sup>3)</sup>Jurusan Akuntansi, Universitas Andalas)

email: [raynakartika@eb.unand.ac.id](mailto:raynakartika@eb.unand.ac.id)

### **Abstrak**

*Sebagai salah satu aplikasi pencari kerja yang diminati dan populer, Jobstreet hadir membawa keterbaruan dalam memberikan kemudahan dan informasi dalam mencari kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara beberapa factor dari user satisfaction yaitu usability quality, information quality dan service interaction quality terhadap user satisfaction pada aplikasi Jobstreet. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan beberapa kriteria. Responden penelitian adalah 100 orang yang merupakan pengguna aplikasi Jobstreet. Data dianalisis dengan model regresi dengan alat menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan semakin baik usability quality, information quality dan service interaction quality yang dimiliki oleh website atau aplikasi maka semakin tinggikepercayaan user dan semakin baik pula user satisfaction. Variabel usability quality, information quality, dan service interaction quality memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap user satisfaction. Sehingga dapat disimpulkan semakin tinggi usability quality, information quality, dan service interaction, maka semakin baik pula user satisfaction pada aplikasi Jobstreet tersebut.*

**Keywords:** *User quality, Information quality, Service interaction, User satisfaction*

## PENDAHULUAN

Penggunaan *website* atau aplikasi oleh masyarakat pada saat ini dalam melakukan berbagai aktivitas baik dalam pengolahan data dan menghasilkan informasi telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Salah satu *website* yang memiliki rating tertinggi adalah *website* pencari kerja yang dapat membantu pencari kerja dalam memberikan informasi mengenai lapangan pekerjaan dari berbagai instansi. Sebagai contohnya adalah Jobstreet sebagai satu *website* pencari kerja. Nama Jobstreet telah dikenal dengan cukup baik oleh pencari kerja di berbagai negara. Namun demikian, untuk negara berkembang sendiri seperti Brazil, Afrika, dan Indonesia, pencarian kerja menggunakan *website* belum maksimal dilakukan. Suatu lembaga pencari kerja Solution for Youth Employment (S4YE) yang juga bekerja sama dengan LinkedIn sebagai platform digital menyatakan bahwa 78 juta profil LinkedIn tidak begitu aktif menggunakan platform digital dalam mencari pekerjaan (Barbarasa, Barret & Goldin, 2017). Padahal, pencarian lowongan kerja melalui *platform online* di Indonesia mencerminkan besarnya niat untuk mencari kerja. Hal ini karena pencarian kerja melalui *online* memiliki persepsi yang mudah untuk digunakan, memiliki manfaat yang besar, dan mempengaruhi keputusan untuk melamar kerja di posisi tertentu. Kemudahan dalam penggunaan dan tingkat manfaat dari sebuah sistem rekrutmen kerja *online* menjadi faktor yang mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakannya (Alsultanny & Alotaibi, 2015).

Namun, seringkali ditemui informasi yang diberikan oleh *website* pencarian kerja tidak *update*. Selain itu, pengguna juga sering disajikan informasi yang tidak tepat di dalam *website* tersebut sehingga kebutuhan pengguna dalam mencari informasi yang diinginkan tidak terpenuhi. Padahal dalam beberapa penelitian menunjukkan bahwa para pencari kerja aktif mencari informasi terkait organisasi dan pekerjaan (Cober dkk, 2003). Selain itu, penyediaan informasi telah diindikasikan sebagai faktor penting dalam konteks terkait ketenagakerjaan karena merupakan bagian dari nilai dan harapan pencari kerja (Derous dkk 2004). Oleh karena itu, kemungkinan jumlah informasi yang diberikan kepada pencari kerja oleh sistem *online* berkontribusi terhadap pengalaman pengguna. Banyak penelitian bisnis yang melakukan riset terkait *website*. *Website* rekrutmen *online* diukur pada variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, persepsi kenyamanan, dan perilaku yang ditunjukkan saat menggunakan, menghasilkan bahwa perilaku positif yang ditunjukkan pada saat menggunakan *website* rekrutmen *online* meningkatkan niat untuk menggunakan *website* rekrutmen *online* (Alsultanny & Alotaibi, 2015). Hal ini juga didukung oleh penelitian lainnya bahwa keberhasilan *website* rekrutmen *online* juga tergantung pada pengaruh baik individu pengguna (Venkatesh & Davis, 2000).

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. WebQual berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “voice of customer” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, Webqual disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu *website* (Barnes & Vidgen, 2000). Berdasarkan teori Barnes dan Vidgen (2002), tiga kategori pengukuran dalam metode WebQual 4.0 yang mewakili kualitas suatu *website* adalah kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2002), user satisfaction dalam aplikasi *website*, penggunaannya dapat diukur dengan variabel *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Penelitian yang dilakukan oleh Hadi (2016) menjelaskan mengenai *usability* berkaitan dengan pragmatic tentang bagaimana pengguna atau user memiliki pandangan dan berinteraksi dengan situs web; seperti tampilan, disain,

kejelasan interaksi pengguna dengan website, kemudahan penggunaan, kemudahan navigasi, kompetensi dan pengalaman positif.



Figure 1. Rating Pengguna pada Aplikasi Jobstreet  
Sumber: Playstore

Berdasarkan gambar tersebut, salah seorang user memberikan rating senilai 4.7 yang berarti, aplikasi tersebut memiliki poin yang tinggi yang dapat membantu pengguna dalam mencari pekerjaan.

Menurut Barnes (2003), kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date*/terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai. Berikut ini contoh dari kualitas informasi yang ditampilkan oleh aplikasi Jobstreet tersebut.

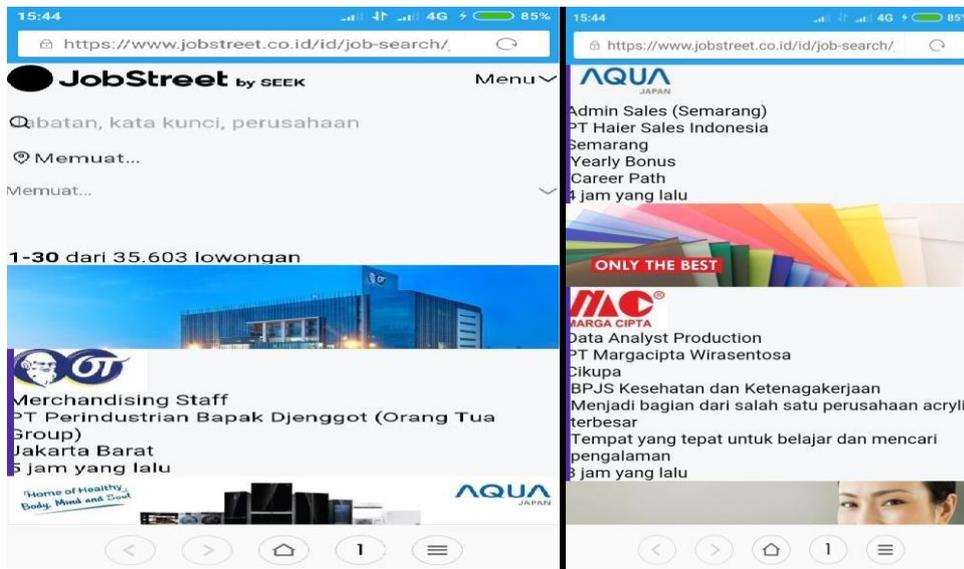


Figure 2. Rating Pengguna pada Aplikasi Jobstreet  
Sumber: Jobstreet

Informasi lowongan pekerjaan yang dibagikan pada aplikasi tersebut memberikan gambaran bahwa informasi yang diberikan akurat dan terpercaya. Untuk mengukur keandalan dari informasi yang diberikan setiap postingan yang dibagikan dapat diujuk ke sumber aslinya.

Kualitas interaksi layanan yang dirasakan oleh pemakai saat mereka mempelajari lebih dalam sebuah *website*, diwujudkan oleh keyakinan dan empati, contohnya reputasi, keamanan transaksi dan keterjaminan informasi pribadi, ruang komunitas, ruang personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik *website*

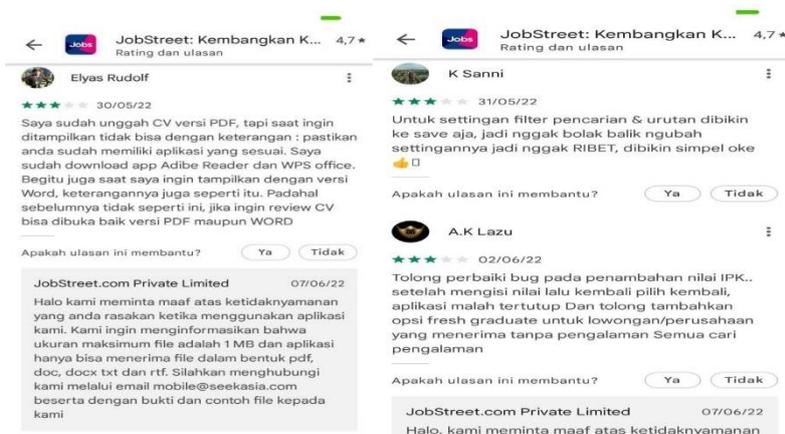


Figure 3. Interaksi Pengguna pada Aplikasi Jobstreet  
Sumber: Jobstreet

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa setiap ada permasalahan atau komplain dari pengguna selalu dibalas oleh admin aplikasi tersebut. Hal ini bertujuan agar pengguna merasa dihargai dan diperhatikan dan permasalahan yang terjadi dapat dicarikan jalan keluarnya. Untuk itu berdasarkan paparan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan pada penelitian ini adalah untuk melihat signifikansi dari usability quality, information quality, dan service quality terhadap user satisfaction pada aplikasi Jobstreet.

Penelitian yang dilakukan oleh Albaiti et al (2017) menemukan bahwa ada beberapa atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan website dan peningkatan kualitas layanan. Hal ini disebabkan oleh atribut tersebut belum sesuai dengan harapan dari pengguna. Temuan lain yang diteliti oleh Huang dan Pan (2012) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dan risiko merupakan 2 faktor yang berkontribusi terhadap kelanjutan kegiatan operasional perusahaan, loyalitas pelanggan dan ekspansi bisnis atau pelanggan.

Beberapa peneliti yang melakukan penelitian terkait dengan melihat keterkaitan antara usability quality, quality information, dan service quality terhadap user satisfaction menyatakan bahwa kualitas penggunaan sistem sangat penting dalam mencapai tujuan dan memperoleh informasi yang ingin dicari dalam penggunaan informasi. Menurut Ong et al (2009) kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem. Kualitas informasi merupakan suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem serta nilai dari keluaran bagi pengguna. Sedangkan kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hipotesis untuk penelitian ini adalah:

*H<sub>1</sub>: Usability quality berpengaruh positif signifikan terhadap user satisfaction*

*H<sub>2</sub>: Information quality berpengaruh positif signifikan terhadap user satisfaction*

*H<sub>3</sub>: Service interaction quality berpengaruh positif signifikan terhadap user satisfaction*

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan melalui google form. Teknik pengambilan sample adalah dengan

menggunakan purposive sampling dengan kriteria (1). Responden merupakan pengguna dari aplikasi Jobstreet, (2). Responden berusia 18-40 tahun, (3) Responden adalah orang Indonesia. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan multiple regression menggunakan SPSS. Untuk itu sebelum dilakukan pengujian, maka terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan validitas data.

Adapun variable dan indicator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

*Table 1*  
*Variabel dan indikator penelitian*

| Variabel                    | Indikator  |
|-----------------------------|--|
| User satisfaction           | Tingkat akurasi<br>Reliabilitas output<br>Kepercayaan pemakai terhadap sistem<br>Timeliness dari output  |
| Usability Quality           | Tampilan website<br>Kemudahan navigasi<br>Kemudahan pengguna<br>Kompetensi dan pengalaman positif  |
| Information Quality         | Relevansi output<br>Keandalan output<br>Timeliness atau ketepatan waktu output   |
| Service Interaction Quality | Reputasi website<br>Keamanan interaksi<br>Ketersediaan ruang personalisasi pada website<br>Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi<br>Kesesuaian layanan yang dijanjikan |

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel dapat diketahui dari 100 orang responden, 57,00% atau sebanyak 57 orang responden adalah laki-laki dan 43,00% atau 43 orang responden merupakan perempuan. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini didominasi oleh laki-laki. Responden berdasarkan usia dapat dilihat pada histogram berikut:

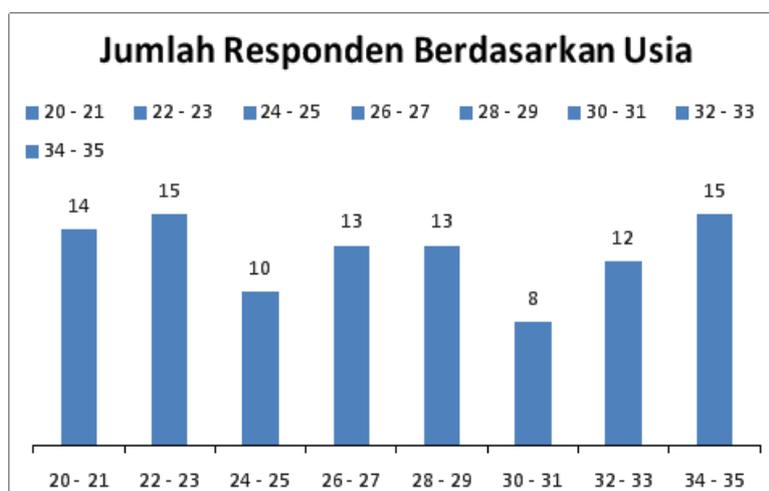


Figure 4. Histogram responden berdasarkan usia

Table 2  
Tingkat Capaian Responden (TCR)

| No. | Variabel                    | Jumlah Item | Rata-rata | TCR   | Ket. |
|-----|-----------------------------|-------------|-----------|-------|------|
| 1.  | User Satisfaction           | 15          | 4,23      | 76,95 | Baik |
| 2.  | Usability Quality           | 12          | 3,93      | 78,60 | Baik |
| 3.  | Information Quality         | 9           | 3,83      | 76,62 | Baik |
| 4.  | Service Interaction Quality | 12          | 3,89      | 77,82 | Baik |

Sumber: Olahan Data Primer

Berdasarkan tabel diatas diperoleh informasi bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel *user satisfacion* adalah 4,23 dengan tingkat capaian responden sebesar 76,95%. dan termasuk kategori baik. Dapat dikatakan bahwa kepuasan penggunaan website jobstreet sudah baik. Variabel *usability quality* dengan rata-rata sebesar 3,93 dan tingkat capaianresponden sebesar 78,60, untuk variabel *information quality* dengan nilai rata-rata sebesar 3,83 dengan tingkat capaian responden sebesar 76,62, dan variabel *service interaction quality* dengan nilai rata-rata sebesar 3,89 dengan tingkat capaian responden sebesar 77,82.

#### Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas data yang akan digunakan analisis *One Sample Kolmogorov- Smirnov Test* dengan tarif signifikansi 5%. Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas ini adalah dengan melihat *asymp sig (2-tailed) > 5%*, maka data dapat dikatakan terdistribusi normal, dan sebaliknya jika *asymp sig (2-tailed) < 5%*, maka data terdistribusi tidak normal.

Table 3  
One Sample Kolmogorov Smirnov Test

|                                |                | Unstandardized Residual |
|--------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                              |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                | Std. Deviation | 2.59580240              |
| Most Extreme Differences       | Absolute       | .069                    |
|                                | Positive       | .041                    |
|                                | Negative       | -.069                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z           |                | .693                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)         |                | .723                    |

Sumber: Hasil Olahan Data Primer dan Sekunder

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi  $0.723 > 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi secara normal. Hasil analisa ini menunjukkan bahwa data-data tersebut memenuhi persyaratan untuk melakukan uji regresi linear berganda.

### Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikoleniaritas mempunyai tujuan untuk menguji apakah di dalam satu model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen atau tidak. Uji multikolenieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance value* (nilai toleransi). Multikolenieritas terjadi jika nilai toleransi  $< 0.10$  atau nilai VIF  $> 10$ .

Table 4  
Hasil Pengujian Multikolinearitas  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|-------------------------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) | 3.137                       | 3.551      |                         |       |
|       | X1         | .361                        | .085       | .600                    | 1.667 |
|       | X2         | .311                        | .081       | .733                    | 1.364 |
|       | X3         | .594                        | .091       | .577                    | 1.733 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Olahan Data Primer

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil uji multikoloniaritas yang dilakukan di dalam penelitian ini, yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* terlihat bahwa tidak ada yang lebih kecil dari 0.10 hal tersebut berarti bahwa tidak terdapat korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Sedangkan nilai VIF yang tertera pada tabel menunjukkan nilai yang lebih kecil dari 10. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai yang sama dengan nilai *tolerance* yaitu tidak terdapat korelasi antar variabel independen yang menunjukkan lebih dari 95%. Jadi berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

### Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dilakukan dengan metode Glejser. Gejala heteroskedastisitas ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolute residualnya. Pengambilan keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi, jika nilai signifikan  $\geq \alpha$  (0,05) maka dapat dipastikan model tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Hasil analisa heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 5  
Hasil Uji Heterokedastisitas  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | -.140                       | 1.989      |                           | -.070 | .944 |
|       | X1         | .043                        | .048       | .119                      | .911  | .364 |

|    |       |      |       |       |      |
|----|-------|------|-------|-------|------|
| X2 | .019  | .045 | .050  | .425  | .672 |
| X3 | -.009 | .051 | -.023 | -.175 | .861 |

a. Dependent Variable: ABS

Sumber: hasil olahan data primer

Berdasarkan analisis di atas gejala heteroskedastisitas ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut residual. Jika nilai signifikan lebih besar dari nilai alpha 0,05 maka dipastikan hasil uji di atas tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai signifikan variabel *usability quality* (X1) adalah  $0,363 > 0,05$  maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, variabel *informaton quality* (X2) dengan nilai signifikan  $0,672 > 0,05$  tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, variabel *service interaction quality* (X3) dengan nilai signifikan  $0,861 > 0,05$  tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

#### Hasil Uji Autokorelasi

Autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji Statistik *Durbin Watson*. Langkah awal pendekteksian ini adalah mencari nilai dl dan du pada tabel dengan kriteria tertentu. Berikut ini adalah tabel hasil pengujian autokorelasi *Durbin Watson*.

Table 6  
Hasil Uji Autokorelasi  
Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .845 <sup>a</sup> | .714     | .705              | 2.636                      | 1.943         |

a. Predictors: X<sub>3</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji di atas terdapat nilai *Durbin-Watson* (DW) sebesar 1,943. Pengambilan keputusan pada asumsi ini memerlukan nilai bantu yang diperoleh dari tabel *Durbin-Watson* (DW), yaitu nilai dL dan dU. Dengan K = 3 dan n = 100 maka:

$$dU = 1,7368$$

$$dL = 1,6131$$

$$4 - dU = 2,2636$$

$$4 - dL = 2,3869$$

Berdasarkan hasil analisa di atas dapat diketahui nilai DW 1,943 lebih besar dari batas atas (dU) 1,7368 dan kurang dari 4-1,7368 ( $4 - dU = 2,2639$ ), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif.

Untuk hasil uji analisis regresi linear berganda dapat diambil kesimpulan

- Nilai konstanta sebesar 3.137 berarti adanya pengaruh dari variable independent terhadap variable dependen.
- X<sub>1</sub> sebesar 0.361 dan bertanda positif. Hal ini berarti bahwa adanya pengaruh positif signifikan dari *usability quality* terhadap user satisfaction.
- X<sub>2</sub> sebesar 0.311 dan bertanda positif, artinya ada pengaruh positif antara *information quality* terhadap user satisfaction

- d.  $X_3$  sebesar 0.594 dan bertanda positif. Hal ini menandakan bahwa adanya pengaruh positif antara service interaction quality terhadap user satisfaction.

Berdasarkan uji koefisien determinasi

Table 7  
Hasil Uji Analisis Linear Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | 3.137                       | 3.551      |                           | .883  | .379 |
|       | X1         | .361                        | .085       | .299                      | 4.234 | .000 |
|       | X2         | .311                        | .081       | .247                      | 3.867 | .000 |
|       | X3         | .594                        | .091       | .467                      | 6.501 | .000 |

Sumber: Olahan data primer

Untuk hasil uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) nilainya adalah sebesar 0.714 atau 71,4% yang artinya pengaruh dari usability quality, information quality, dan service interaction quality terhadap user satisfaction. Sedangkan sisanya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh variable lain. Berikut table dari hasil uji koefisien determinasi.

Table 8  
Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .845 <sup>a</sup> | .714     | .705              | 2.636                      |

Sumber: Olahan data primer

Untuk uji hipotesis didapatkan hasil bahwa pengambilan keputusan untuk menyatakan signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan dengan membandingkan Sig dengan Alpha ( $\alpha = 0,05$ ) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , artinya terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari  $\alpha = 0,05$  dan  $(n-k-1) = 100-3-1=96$ , berdasarkan kriteria tersebut diketahui besarnya  $t_{tabel}$  yaitu 1,66088 Hasil analisa untuk  $t_{hitung}$  dapat dilihat dalam tabel berikut

Table 9  
Hasil Uji t (Parsial)  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T    | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |      |      |
| 1     | (Constant) | 3.137                       | 3.551      |                           | .883 | .379 |

|    |      |      |      |       |      |
|----|------|------|------|-------|------|
| X1 | .361 | .085 | .299 | 4.234 | .00C |
| X2 | .311 | .081 | .247 | 3.867 | .00C |
| X3 | .594 | .091 | .467 | 6.501 | .00C |

Sumber: Olahan data primer

### Hasil Uji F (Simultan)

Dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$  atau Sig dengan Alpha ( $\alpha = 0,05$ ). Dimana nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,09, yang diperoleh dari (k-1), (n-k) atau (3-1), (100-3) dan untuk  $F_{hitung}$  adalah sebagai berikut:

Table 10  
Hasil Uji F  
ANOVA<sup>b</sup>

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 1663.509       | 3  | 554.503     | 79.799 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 667.081        | 96 | 6.949       |        |                   |
|       | Total      | 2330.590       | 99 |             |        |                   |

a. Predictors: Constant X<sub>3</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olahan Data Primer dan Sekunder

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 16, dapat dilihat pada tabel di atas yang menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  79,799 >  $F_{tabel}$  3,09 dan nilai signifikan  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*, artinya semakin baik *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality*, maka *user satisfaction* akan semakin baik pula.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hadi (2016) yang menyatakan bahwa *usability* berkaitan dengan pragmatic tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan web; seperti tampilan, desain, kejelasan interaksi pengguna dengan web, kemudahan penggunaan, kemudahan navigasi, dan kompetensi. Dengan semakin baiknya *usability* pada website maka akan semakin mempengaruhi *user satisfaction* (Rekiani et al, 2018).

Aplikasi jobsreet memberikan informasi yang akurat mengenai lowongan pekerjaan yang dibutuhkan pencari kerja, dengan adanya informasi yang akurat dan terpercaya maka dari itu pengguna merasa sangat puas akan kinerja aplikasi jobstreet. Selain akurat mengenai informasi, ketepatan waktu juga sangat ditonjolkan ketika postingan lowongan pekerjaan masuk. Menurut Barnes (2003), *information quality* meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date*/terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan yang telah dilakukan oleh Rezkiani et al (2018). Ditambahkan lagi, aplikasi Jobstreet sejauh ini juga memiliki reputasi yang baik karena belum pernah mengecewakan pengguna serta bermanfaat bagi pengguna. Sedangkan untuk *service*

*interaction quality* yang melibatkan website user sebagai user experience dengan website sendiri dapat menimbulkan rasa percaya dan empati. Yang termasuk dalam *service quality interaction* juga membuat pengguna atau user merasa nyaman dan aman.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan ini dapat dilihat dari variable *usability quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*, dengan asumsi yang menyatakan bahwa semakin baik *usability quality* maka akan semakin baik pula *user satisfaction*. Untuk variable *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas yang dihasilkan oleh informasi tersebut, seperti tingkat relevansi, reliabilitas, tepat waktu dan lengkap maka hal tersebut berpengaruh dengan *user satisfaction*. Variable *service interaction quality* juga berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction*. Semakin baik pelayanan yang diberikan dengan mengakomodir kepentingan *user* maka akan semakin tinggi pula tingkat *user satisfaction*.

## SARAN

Penelitian mengenai kualitas website merupakan penelitian yang sangat dinamis dan cepat berkembang. Untuk itu disarankan bagi peneliti yang tertarik meneliti terkait topik ini dapat menggunakan metode lain sebagai perbandingan dengan metode Webqual ini agar hasilnya lebih maksimal. Karena banyaknya metode pengukuran kualitas website yang berkembang pada saat ini diharapkan website yang bersifat informasi komersial dapat menyelaraskan aplikasinya dengan kebutuhan dan kepentingan pengguna. Pada kasus Jobstreet, aplikasi ini telah melakukan banyak inovasi agar sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Baiti, Amirah. Suprpto dan Rachmadi, Aditya. 2017. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 1, No. 9, Juni 2017
- Alsultanny, Y. A., dan Alotaiby, M.F. 2015. *Evaluating The Factors Affecting on Intension to Use of E-Recruitment*. *American Journal of Information Science and Computer Engineering*, 1(5), 324-331
- Arifin, Suci Ramadhani. Nugroho, Eko dan Hantono, Bimo Sunarfri. 2015. *Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi*. Jurnal Teknomatika Vol. 8, No. 1, Juli 2015. ISSN: 1979-7656. Universitas Hasanuddin: Makassar
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). WebQual: An Exploration of Website Quality. *ECIS 2000 Proceedings*.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2001). Assessing the Quality of Auction Web Sites. *Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 1-10). IEEE.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring Website Quality Improvements: A Case Study of The Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. *Industrial Management & Data System*, 103(5), 297-309
- Hafiz, Aliy. 2017. *Mengukur Kualitas Website Dengan Pendekatan Webqual 4.0 Modifikasi*. Jurnal SEMNAS IIB Darmajaya Lembaga Penelitian, Pengembangan Pembelajaran & Pengabdian Kepada Masyarakat
- Huang, Hen-Yi dan Pan, Chan. *Factors Influencing the User Behaviour Intention of Online Recruitment Websites*. *International Journal of Business and Commerce*

*Vol. 1, No. 9: May 2012[107-126] (ISSN: 2225-2436*

- Rezkiani, Ananty. Yunanda., Suprpto, dan Rachmadi, Aditya. 2018. *Pengukuran Kualitas Website Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 2, No. 2,
- Santoso, Budi Setiawan dan Anwar, Muhammad Fauzi. 2017. *Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance - Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus*. Jurnal Jurusan Sistem Informasi Bisnis
- Waloyo, Lorensius Anang Setiyo. 2018. *Mengukur Kualitas Website Universitas Dengan Pendekatan Webqual (Studi Kasus: Unika Widya Mandala Madiun)*. Jurnal Prosiding SNST ke-9