

## Analisis Kualitas Website e-RKAM Menggunakan Metode WebQual 4.0

Risa Febriyani<sup>1</sup>, Syafrianto<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi / Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri, [risafebriyani.99@gmail.com](mailto:risafebriyani.99@gmail.com)

<sup>2</sup> Sistem Informasi / Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri, [syafrianto.yfr@nusamandiri.ac.id](mailto:syafrianto.yfr@nusamandiri.ac.id)

---

### Keywords :

*e-RKAM,*  
*User satisfaction,*  
*WebQual*

### ABSTRACT

Technological developments in the field of education have encouraged the implementation of the e-RKAM application to facilitate the preparation and reporting of School Operational Assistance funds digitally in madrasahs. However, there are still some technical obstacles such as servers that often go down, errors in some menus, and delays in producing the latest report output (update), which has a significant impact on the quality of application services. This study aims to analyze the quality of the e-RKAM website using the WebQual 4.0 method, which includes three variables: usability quality, information quality, and service interaction quality, as well as its influence on user satisfaction. The results of the analysis showed that these variables together contributed 44.7% to user satisfaction, while the remaining 55.3% was influenced by other factors outside this study. The T-test showed that only the quality of information had a significant influence on user satisfaction (sig. value 0.000), while the quality of usability and the quality-of-service interaction had no significant effect (sig. values of 0.066 and 0.844, respectively). These findings highlight that the model used has not been fully comprehensive in explaining the variation in user satisfaction, so more research is needed to explore additional factors that may have an effect.

---

### Kata Kunci :

*e-RKAM,*  
*Kepuasan Pengguna,*  
*WebQual*

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi dalam bidang pendidikan telah mendorong penerapan aplikasi e-RKAM untuk mempermudah penyusunan dan pelaporan dana Bantuan Operasional Sekolah secara *digital* di madrasah. Namun, masih terdapat beberapa kendala teknis seperti *server* yang sering *down*, *error* pada beberapa menu, dan keterlambatan dalam menghasilkan output laporan yang terbaru (*update*), dimana berdampak signifikan terhadap kualitas layanan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website e-RKAM dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang mencakup tiga variabel: kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut secara bersama-sama berkontribusi sebesar 44,7% terhadap kepuasan pengguna, sementara 55,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Uji t menunjukkan bahwa hanya kualitas informasi yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (nilai sig. 0,000), sedangkan kualitas kegunaan dan kualitas interaksi layanan tidak berpengaruh signifikan (nilai sig. masing-masing 0,066 dan 0,844). Temuan ini menyoroti bahwa model yang digunakan belum sepenuhnya komprehensif dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna, sehingga penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor tambahan yang mungkin berpengaruh.

---

### Korespondensi Penulis:

Syafrianto,  
Universitas Nusa Mandiri  
Jl. Kramat Raya No.18, Kwitang, Senen, Jakarta Pusat  
Telepon : +6281219278233  
Email: [syafrianto.yfr@nusamandiri.ac.id](mailto:syafrianto.yfr@nusamandiri.ac.id)

Submitted: 13-10-2024; Accepted: 04-11-2024;

Published: 06-11-2024

*Copyright* (c) 2024 The Author (s) This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah menjadikan komputer sebagai sumber informasi utama yang memudahkan akses dan pencarian informasi. Dalam konteks pendidikan, pengelolaan keuangan dan pendanaan menjadi aspek krusial, terutama untuk memastikan penyediaan infrastruktur dan fasilitas pembelajaran yang memadai [1]. Banyak madrasah mengalami kendala dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar secara optimal akibat keterbatasan dana, seperti pembayaran gaji tenaga pengajar dan penyediaan sarana.

Untuk mendukung pengelolaan keuangan yang lebih efektif, pemerintah melalui Kementerian Agama telah mengembangkan aplikasi e-RKAM (Rencana Kegiatan Anggaran Madrasah Berbasis Elektronik). Aplikasi ini bertujuan mempermudah madrasah dalam menyusun dan melaporkan anggaran operasional secara *online*. Namun, meskipun aplikasi e-RKAM dirancang untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan anggaran, masih terdapat berbagai kendala seperti seringnya *server down*, *error* pada beberapa menu, serta keterlambatan dalam pengolahan *output* laporan. Kendala-kendala tersebut berpotensi menghambat madrasah dalam menyampaikan laporan tepat waktu, sehingga berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan anggaran secara keseluruhan.

Sebuah *website* sangat penting untuk menyampaikan informasi, tetapi *website* juga dapat menjadi cara untuk mengukur seberapa bagus kualitasnya menurut penggunaannya [2]. Sebuah *website* dianggap bagus jika *website* tersebut menawarkan layanan yang berkualitas [2]. Meskipun demikian, belum ada penelitian yang secara sistematis mengukur kualitas aplikasi e-RKAM, khususnya dari perspektif pengguna. Evaluasi kualitas aplikasi ini menjadi penting karena hasil evaluasi dapat memberikan gambaran tentang efektivitas dan pengalaman pengguna, serta dapat menjadi masukan berharga bagi pengembang dan pengambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan e-RKAM.

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan *method WebQual 4.0* untuk mengevaluasi kualitas aplikasi e-RKAM. Menurut Barnes & Vidgen (2000), Metode *webQual* menggunakan pandangan pengguna akhir untuk menilai kualitas *website*. Metode ini menggunakan empat faktor utama untuk menilai kualitas *website* yaitu, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dengan layanan, dan kepuasan pengguna [3].

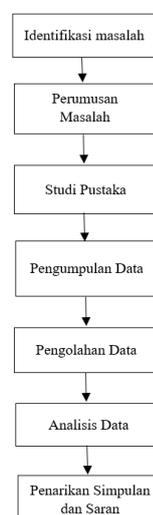
Beberapa peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian tentang pengukuran kualitas *website* dengan *WebQual*. Contohnya, Nur Isaeni Khoerida dan Samini (2023) telah menganalisis *website* SMK Negeri 2 Purwokerto menggunakan *WebQual*, dimana dari hasil penelitiannya didapatkan nilai R-square yaitu 54% menyatakan bahwa kualitas *website* SMK Negeri 2 Purwokerto dipengaruhi oleh variabel dari *WebQual 4.0* yang menggambarkan bagaimana kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas *website* [4].

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ayu Novitasari dan Tata Sutabri (2023) bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web BKPSDM Kota Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan bahwa situs web tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Data dikumpulkan melalui observasi, penyebaran kuesioner melalui Google Form, dan penelitian literatur yang mencakup teori yang relevan. Hasil analisis mengungkapkan jika *website* BKPSDM berada dalam kategori baik dari segi kemudahan penggunaan, informasi, dan interaksi layanan [5].

Dengan demikian berdasarkan pada latar diatas maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas aplikasi *web* e-RKAM menggunakan metode *WebQual 4.0*, yang mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini meliputi variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kepuasan pengguna. Dengan analisis ini, diharapkan dapat diketahui tingkat kualitas e-RKAM dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan layanan.

## 2. METODE PENELITIAN

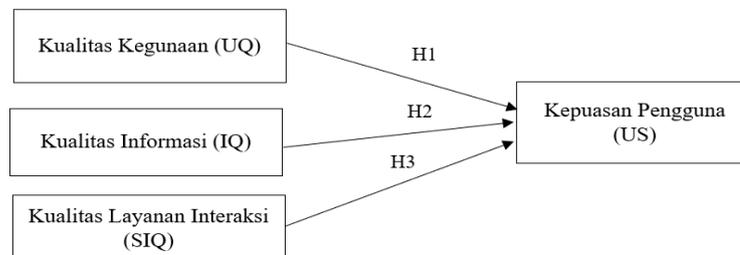
Penelitian ini mengikuti tahapan standar penelitian, meliputi identifikasi masalah, perumusan masalah, studi pustaka, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, penarikan kesimpulan dan saran.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

## 2.1 Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka konsep penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara variabel kualitas aplikasi e-RKAM dan kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang mencakup tiga variabel utama yaitu, kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Ketiga variabel ini diteliti sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi e-RKAM di madrasah.



Gambar 2 Kerangka Konseptual

## 2.2 Pengumpulan Data Populasi dan Sampel

### 2.2.1 Populasi

Populasi merupakan kumpulan objek atau subjek yang memiliki sifat dan karakteristik spesifik yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti. Dari hasil penelitian tersebut, peneliti akan menarik kesimpulan [6], adapun populasi penelitian adalah seluruh pengguna aplikasi e-RKAM (Definisi e-RKAM) di madrasah tingkat MI, MTs, dan MA di Kota Bekasi dengan jumlah populasi 510.

### 2.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik serupa dengan populasi secara keseluruhan [7]. Sampel merupakan bagian dari populasi, dipilih berdasarkan metode seleksi tertentu. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan pada penelitian ini yaitu *random sampling*, yang memberikan setiap anggota populasi kesempatan yang sama untuk terpilih sampel sebanyak 84 responden diambil menggunakan teknik *simple random sampling* dari total populasi 510. Adapun untuk menentukan sample yang akan digunakan pada penelitian menggunakan rumus slovin, berikut rumusnya:

$$n = N / (1 + (N * (e^2)))$$

$$n = 510 / (1 + (510 * (0,10)^2))$$

$$n = 83,60 \rightarrow 84$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang didapat peneliti (10%)

## 2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dikembangkan berdasarkan kerangka kerja *WebQUAL* 4.0. Kuesioner terdiri dari 17 item menggunakan skala Likert 5-point untuk mengukur kualitas kegunaan, informasi, interaksi layanan, dan kepuasan pengguna. Kuesioner telah melalui uji coba pendahuluan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas. Prosedur pengumpulan data yaitu kuesioner disebar secara online melalui Google Forms. Responden diundang melalui email dan pesan singkat.

## 2.4 Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Analisis meliputi:

### 2.4.1 Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dilakukan dengan mengukur hubungan korelasi antara variabel dengan total skor dari variabel tersebut. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan validitas konstruk. Validitas konstruk diukur dengan menghitung korelasi antara setiap pertanyaan dan total skor. Setelah korelasi tersebut diperoleh, hasilnya kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ . Jika koefisien korelasi Pearson untuk sebuah pertanyaan melebihi nilai  $r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dianggap relevan.

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai seberapa baik sebuah

kuesioner menggambarkan suatu konstruk atau variabel. Kuesioner dianggap reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu [8]. Standar yang digunakan dalam menentukan reliabel pada penelitian ini adalah jika  $\alpha > 0,70$  (*sufficient reability*).

#### 2.4.2 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian.

#### 2.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna. Model regresi linier yang melibatkan lebih dari satu variabel independen dikenal sebagai regresi linier berganda [9]. Fungsi pengujian regresi adalah untuk memperkirakan besarnya nilai variabel dependen jika nilai variabel independen ditambah berkali lipat. Adapun dibawah ini rumus regresi linier berganda:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (*User satisfaction*)

$\beta_1$  = Koefisien regresi *usability quality*

$\beta_2$  = Koefisien regresi *information quality*

$\beta_3$  = Koefisien regresi *service interaction quality*

$x_1$  = Variabel independen *usability quality*

$x_2$  = Variabel independen *information quality*

$x_3$  = Variabel independen *service interaction quality*

e = *Error* merupakan tingkat kesalahan penduga pada peneliti

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda dan memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi-asumsi dasar, beberapa uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu :

##### 1. Uji Normalitas

Seperti telah dijelaskan Ghazali (2018: 161) bahwa uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual mengganggu pada model regresi linier terdistribusi normal. Rumus Kolmogorov-Smirnov dipakai untuk menguji normalitas data. Apabila nilai sig. > 0,05, maka data dianggap terdistribusi normal. Apabila nilai sig. < 0,05, maka bisa disimpulkan bahwa data terdistribusi tidak normal [10].

##### 2. Uji Multikolinieritas

Seperti yang telah dijelaskan oleh Ghazali (2018:71), uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk memastikan bahwa pada model regresi linier tidak terdapat hubungan tinggi antara variabel bebas. Jika terdapat hubungan yang tinggi antara variabel bebas pada model regresi linier, maka bisa disimpulkan bahwa model regresi linier memiliki gejala multikolinieritas. Jadi, jika tidak ada hubungan antara variabel bebas, model regresi linier dianggap baik [10].

##### 3. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2017:85) uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengevaluasi model regresi linier menunjukkan variasi varian residual yang berbeda antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Heteroskedastisitas terjadi ketika terdapat variasi yang tidak konsisten dalam variabel model regresi. Sebaliknya, homoskedastisitas muncul jika model regresi memiliki varians residual yang seragam di seluruh pengamatan. Idealnya, model regresi diharapkan menunjukkan residual yang konsisten antar pengamatan, yang berarti tidak ada heteroskedastisitas [10].

### 3. HASIL DAN ANALISIS

Pada bagian ini, kami akan membahas temuan dari analisis kualitas website e-RKAM menggunakan metode WebQual. Empat variabel utama yang dianalisis adalah *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *User Satisfaction*. Data diperoleh melalui survei kemudian dilakukan pengujian kuesioner, uji asumsi klasik serta analisis regresi linier berganda.

#### 3.1 Hasil

##### 3.1.1 Uji Kuesioner Validitas dan Reabilitas

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari kuesioner diuji menggunakan dua jenis uji, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, dengan bantuan aplikasi SPSS.

Uji validitas pada penelitian ini, menggunakan batasan r tabel dengan signifikan 5% serta uji 2 sisi. Berdasarkan pada [9] pernyataan kuesioner dikatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel, dengan jumlah responden sebanyak 84 maka untuk r tabelnya adalah sebesar 0.213.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	sig (2-tiles)	Keterangan
Usability Quality	UQ01	0,527	0,213	0,000	Valid
	UQ02	0,63	0,213	0,000	Valid
	UQ03	0,809	0,213	0,000	Valid
	UQ04	0,745	0,213	0,000	Valid
	UQ05	0,654	0,213	0,000	Valid
	UQ06	0,524	0,213	0,000	Valid
Information Quality	IQ01	0,565	0,213	0,000	Valid
	IQ02	0,745	0,213	0,000	Valid
	IQ03	0,832	0,213	0,000	Valid
	IQ04	0,84	0,213	0,000	Valid
	IQ05	0,71	0,213	0,000	Valid
Service Interaction Quality	SIQ01	0,672	0,213	0,000	Valid
	SIQ02	0,813	0,213	0,000	Valid
	SIQ03	0,884	0,213	0,000	Valid
	SIQ04	0,809	0,213	0,000	Valid
	SIQ05	0,708	0,213	0,000	Valid
User Satisfaction	US01	1,000	0,213	0,000	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 1, terlihat bahwa r hitung > dari r tabel yang artinya semua item atau pertanyaan pada kuesioner dinyatakan *valid*.

Uji reliabilitas memakai teori dasar dengan cara membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan r tabel yang berasal dari data kuisioner. Kesimpulan uji reliabilitas dibuat dengan menghitung data berdasarkan rumus *Cronbach's Alpha*, yang dilakukan dengan aplikasi SPSS. Standar yang digunakan dalam menentukan realiable suatu kuesioner adalah jika *alpha* > 0,70 (*sufficient reability*).

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	17

Selanjutnya pada tabel 2 diketahui bahwa jumlah item kuesioner atau butir pertanyaan terdapat 17 item dengan nilai *cronbach's alpha* 0,897 lebih beasr dari 0,70, maka dapat kita simpulkan bahwa ke 17 item pertanyaan pada kuesioner realiable atu konsisten.

**3.1.2 Uji Asusmsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linear berganda. Adapun tujuan dari uji asumsi klasik ini adalah untuk memastikan jika persamaan regresi yang diperoleh memiliki tingkat ketepatan estimasi, ketiadaan bias, dan konsistensi yang optimal.

**A. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Data dianggap normal bila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 [10]. Hasil uji normalitas dapat kita lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,41841907
Most Extreme Differences	Absolute	,135
	Positive	,135
	Negative	-,135
Test Statistic		,135
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001 <sup>c</sup>

Tabel 4. Uji Normalitas Monte Carlo

		Unstandardized Residual	
N		84	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	,41841907	
Most Extreme Differences	Absolute	,135	
	Positive	,135	
	Negative	-,135	
Test Statistic		,135	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,083 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,076
		Upper Bound	,090

Hasil uji normalitas awal menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal. Namun, setelah uji Monte Carlo, data dinyatakan terdistribusi normal dengan nilai signifikansi 0.083 (lebih besar dari 0.05).

**B. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat hubungan antar variabel indepen apakah memiliki gejala multikolinearitas, suatu variabel dikatakan memiliki gejala multikolinearitas apabila nilai *tolerance* < 0,10 dan VIF > 10 [9]. Berikut hasil dari uji multikolinearitas:

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,455	,924		4,823	,000		
Usablity Quality	-,015	,047	-,046	-,327	,745	,646	1,548
Information Quality	,023	,051	,079	,453	,652	,417	2,398
Service Interaction Quality	-,031	,047	-,110	-,657	,513	,446	2,241

Berdasarkan tabel diatas, tidak terdapat gejala multikolinearitas di antara variabel independen, dengan nilai *tolerance* > 0.1 dan VIF < 10.

**C. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah varians residual suatu model regresi linier konstan atau tidak. Jika varians residual berubah-ubah (heteroskedastisitas), hal ini dapat mempengaruhi validitas hasil regresi. Adapun syarat uji heteroskedastisitas yaitu nilai signifikan harus lebih dari 0,05[10]. Berikut dibawah ini hasil uji heteroskedastisitas memggunakan *glejser*.

Tabel 6. Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,321	,465		,689	,493
	Usability Quality	-,009	,023	-,052	-,380	,705
	Information Quality	-,034	,026	-,223	-1,315	,192
	Service Interaction Quality	,041	,024	,285	1,735	,087
a. Dependent Variable: Abs_RES						

Berdasarkan pada tabel diatas, tidak terdapat gejala heteroskedastisitas karena semua variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.05.

**3.1.3 Analisis Data**

Setelah uji asumsi klasik dilakukan dan data memenuhi kriteria tersebut, analisis regresi linier berganda dilanjutkan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

**A. Uji Koefisien Determinasi**

Dalam regresi linier, koefisien determinasi digunakan untuk menentukan seberapa besar kemampuan setiap variabel bebas untuk menjelaskan varians dari variabel terikat.

Tabel 7. Uji Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,683 <sup>a</sup>	,467	,447	,426

Berdasarkan tabel *output model summary* dapat kita ketahui kontribusi variabel independent secara simultan terhadap dependen yaitu *user interfaction*, Dimana bisa kita lihat bahwa nilai dari *Adjusted R Square* adalah 0,447. Jadi kontribusi dari variabel independen yaitu sebesar 44,7% dan sisanya sebesar 55,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti.

**B. Uji F**

Uji F pada analisis regresi linier berganda digunakan untuk menentukan signifikan keseluruhan model regresi linier berganda yaitu untuk melihat signifikan pengaruh keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk menilai pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat, dapat kita gunakan dengan 2 acuan sebagai dasar untuk membuat keputusan [9], yaitu:

1. Apabila berdasar pada nilai signifikan
  - Jika nilai signifikansi < 0,05 berarti hipotesis diterima atau berpengaruh.
  - Jika nilai signifikansi > 0,05 berarti hipotesis ditolak atau tidak berpengaruh.
2. Apabila berdasar pada perbandingan nilai dari f hitung dengan f tabel
  - Jika nilai f hitung > f<sub>tabel</sub> berarti hipotesis diterima atau berpengaruh.
  - Jika nilai f hitung < f<sub>tabel</sub> berarti hipotesis ditolak atau tidak berpengaruh.

Tabel 8. Regression ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	12,707	3	4,236	23,319	,000 <sup>b</sup>
	Residual	14,531	80	,182		
	Total	27,238	83			
a. Dependent Variable: User Satisfaction						
b. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability Quality, Informatios Quality						

Berdasarkan hasil *output regression ANOVA* , bisa kita ketahui bahwa nilai F<sub>hitung</sub> sebesar 23,319 dengan nilai sig. 0,000. Selanjutnya pengambilan Keputusan dengan menggunakan F<sub>tabel</sub> sebagai perbandingan yaitu untuk F<sub>tabel</sub> sebesar 2,72 dengan f<sub>hitung</sub> sebesar 23,319 maka berdasarkan 2 acuan pengambilan tersebut dapat kita simpulkan bahwa variable bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.

**C. Uji T**

Uji t adalah metode untuk menguji parameter secara sendiri, dengan tujuan untuk menilai apakah setiap koefisien regresi memberikan pengaruh yang signifikan pada variabel terikat [11].Uji t bertujuan untuk mengetahui

apakah variabel independen secara parsial dari tiap-tiap variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Ada dua acuan yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan, diantaranya:

1. Berdasar pada nilai signifikan
  - Jika nilai signifikan  $< 0,05$  hipotesis diterima dianggap berpengaruh.
  - Jika nilai signifikan  $> 0,05$  hipotesis ditolak dianggap tidak berpengaruh.
2. Berdasar perbandingan dari nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ 
  - Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  hipotesis diterima dianggap berpengaruh.
  - Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  hipotesis ditolak dianggap tidak berpengaruh.

Tabel 9. *Regression Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,814	,673		-1,209	,230
Usability Quality	,063	,034	,189	1,865	,066
Informatios Quality	,159	,037	,539	4,261	,000
Service Interaction Quality	,007	,034	,024	,198	,844

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa:

a. *Usability Quality*

Pada variabel *usability quality* diketahui nilai signifikan sebesar 0,066 yaitu, nilai sig.  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak atau variabel *usability* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

b. *Information Quality*

Pada variabel *information quality* diketahui nilai signifikan sebesar 0,000 yaitu, nilai sig.  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau variabel *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

c. *Service Interaction Quality*

Pada variabel *service interaction quality* diketahui nilai signifikan sebesar 0,844 yaitu, nilai sig.  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak atau variabel *service interaction quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

### 3.2 Pembahasan

Berdasarkan survei yang melibatkan 84 partisipan, ditemukan kecenderungan responden untuk memberikan penilaian positif terhadap kualitas kegunaan, informasi, interaksi layanan, dan kepuasan pengguna. Analisis regresi lebih lanjut mengungkap temuan menarik. Kualitas informasi terbukti menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, kualitas kegunaan dan interaksi layanan, meskipun dianggap penting oleh responden, tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan. Hasil ini mengindikasikan bahwa penyediaan informasi yang akurat, relevan, dan mudah diakses merupakan prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna. Ketidakkonsistenan dalam pengisian kuesioner mungkin menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi hasil uji untuk variabel kegunaan dan interaksi layanan.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kualitas website e-RKAM menggunakan metode WebQual 4.0, dapat disimpulkan bahwa dari tiga variabel yang diuji, hanya kualitas informasi yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikansi 0,000 (lebih kecil dari 0,05) dan nilai  $t_{hitung}$  4,261 (lebih besar dari  $t_{tabel}$ ). Sebaliknya, kualitas kegunaan dan kualitas layanan interaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas kegunaan memiliki nilai signifikansi 0,066 (lebih besar dari 0,05) dan nilai  $t_{hitung}$  1,865 (lebih kecil dari  $t_{tabel}$ ), sementara kualitas layanan interaksi memiliki nilai signifikansi 0,844 (lebih besar dari 0,05) dan nilai  $t_{hitung}$  0,198 (lebih kecil dari  $t_{tabel}$ ). Berdasarkan hasil ini, disarankan agar pengelola website e-RKAM meningkatkan kualitas informasi agar lebih akurat, relevan, dan mudah dipahami. Meskipun tidak signifikan, perbaikan antarmuka dan navigasi pada kualitas kegunaan serta peningkatan kualitas layanan interaksi juga dapat membantu memperbaiki pengalaman pengguna secara keseluruhan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, mengingat variabel independen dalam penelitian ini hanya berkontribusi sebesar 44,7%.

**REFERENSI**

- [1] M. Muhtasar, F. Fahrurrozi, and L. Hakim, "Manajemen Evaluasi Diri dalam Menyusun Anggaran Menggunakan Aplikasi EDM e-RKAM pada Madrasah Sasaran Proyek (REP-MEQR)," *MANAZHIM*, vol. 5, no. 1, pp. 400–416, Feb. 2023, doi: 10.36088/manazhim.v5i1.2967.
- [2] G. Mandias, Y. Septiawan, and M. J. Bojoh, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And Ipa Methods Of Sla Tompaso," *Cogito Smart Journal /*, vol. 7, no. 2, p. 2021, 2021.
- [3] M. Kartika, A. Utomo, and J. J. C. Tambotoh, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Registrasi Pendakian Taman Nasional Gunung Merbabu dengan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Riset Komputer*, vol. 10, no. 1, pp. 2407–389, 2023, doi: 10.30865/jurikom.v10i1.5814.
- [4] N. Isnaeni Khoerida, "Penggunaan Metode Webqual 4.0 Pada Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Purwokerto Implementation of The WebQual 4.0 Method in Website Quality Analysis at SMK Negeri 2 Purwokerto," *IJCCS*, vol. x, No.x, no. 2, pp. 324–334, 2023, [Online]. Available: <https://smkn2purwokerto.sch.id/>,
- [5] A. N. AYU and T. Sutabri, "Analisis Kualitas Layanan Website Bkpsdm Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual," *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 2, pp. 88–94, Jun. 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.129.
- [6] P. ProfDr Abdul Rahmat *et al.*, *METODOLOGI PENELITIAN Pendekatan Multidisipliner*. [Online]. Available: [www.ideaspublishing.co.id](http://www.ideaspublishing.co.id)
- [7] Z. Fadilla, M. Ketut Ngurah Ardiawan, M. Eka Sari Karimuddin Abdullah, M. Jannah Ummul Aiman, and S. Hasda, *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. [Online]. Available: <http://penerbitzaini.com>
- [8] F. D. P. Angraini, A. Aprianti, V. A. V. Setyawati, and A. A. Hartanto, "Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas," *Jurnal Basicedu*, vol. 6, no. 4, pp. 6491–6504, May 2022, doi: 10.31004/basicedu.v6i4.3206.
- [9] Hantono, *Metodologi Penelitian Skripsi dengan Aplikasi SPSS*. Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020.
- [10] J. Akuntansi *et al.*, "KONSEP UJI ASUMSI KLASIK PADA REGRESI LINIER BERGANDA," vol. 2, pp. 102–110, Dec. 2023.
- [11] A. Isgiarahmah, R. Goejantoro, and Y. N. Nasution, "Estimasi Parameter Model Regresi Linier Berganda dengan Pendekatan Bayes Menggunakan Prior Pseudo (Studi Kasus Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di Kalimantan Timur) Parameter Estimation of the Multiple Linear Regression Model with the Bayes Approach Using Prior Pseudo (Case Study of the Human Development Index (HDI) in East Kalimantan)," *Jurnal EKSPONENSIAL*, vol. 12, no. 1, 2021.