



## Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kawasan Agrowisata Cicantayan Menggunakan Webqual 4.0

Rizka Namira Nur Az-zahra<sup>#1</sup>, Masari Pras Tyo<sup>#2</sup>, Fauzi Rahman<sup>#3</sup>, Muhammad Zulfikar Sidiq<sup>#4</sup>, Rangga Sanjaya<sup>#5</sup>

<sup>#</sup>Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya  
Jl.Sekolah Internasional no. 1-2, Antapani, Bandung, Indonesia

<sup>1</sup>uwurizkuy@gmail.com

<sup>2</sup>masariptyo@gmail.com

<sup>3</sup>fauzirahman338@gmail.com

<sup>4</sup>mzulfikarsidiq@gmail.com

<sup>5</sup>rangga@ars.ac.id

**Abstrak**— Kecamatan Cicantayan memiliki potensi agrowisata pedesaan yang ditunjang oleh banyaknya produk UMKM yang dihasilkan oleh masyarakat di kawasan wisata tersebut. Digitalisasi informasi dan pengelolaan transaksi digunakan untuk mengoptimalkan aktivitas bisnis kawasan agrowisata di Kecamatan Cicantayan. Sistem informasi kawasan agrowisata Cicantayan dirancang untuk mengeksploitasi informasi terkait potensi wisata dan produk UMKM di Kecamatan Cicantayan. Dengan adanya sistem informasi kawasan agrowisata Cicantayan menyediakan akses informasi terhadap daya tarik kawasan wisata pedesaan, pemesanan tiket wisata, dan transaksi produk UMKM yang dihasilkan oleh masyarakat di Kecamatan Cicantayan. Untuk mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi kawasan agrowisata Cicantayan, dilakukan analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan menggunakan Webqual 4.0. Indikator kualitas layanan yang diukur terdiri dari *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. Kuesioner disebar kepada pengguna aplikasi diantaranya BUMDes (Badan Usaha Milik Desa), UMKM, dan masyarakat. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan teknik analisis regresi linier berganda menggunakan software SPSS 26. Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna menggunakan model Webqual 4.0, diperoleh skor *usability* sebesar 464 dengan persentase 96.12%. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas kegunaan aplikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudian skor *information quality* diperoleh sebesar 489 dengan persentase 93.68%. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas informasi pada aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil skor *interaction quality* diperoleh sebesar 270 dengan persentase 93.10%. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas interaksi dalam aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata kunci**— Webqual 4.0, kepuasan pengguna, *usability*, *information quality*, *interaction quality*

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini, menuntut berbagai sektor industri untuk melakukan transformasi digital di berbagai layanan yang dimilikinya. Pemanfaatan internet saat ini menjadi trend dalam pengembangan teknologi informasi yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja secara *realtime*. Banyaknya pengguna internet memungkinkan berkembangnya berbagai jenis aplikasi penunjang aktivitas secara *online* [1]. Terdapat 202 juta pengguna internet di Indonesia pada tahun 2021, meningkat 15.5% dibanding Januari 2020 [2]. Minat masyarakat terhadap penggunaan internet untuk bertransaksi secara *online* mendorong pemerintah dan lembaga swasta untuk mengoptimalkan layanan mereka melalui layanan berbasis internet, begitupun pada sektor pariwisata dan perdagangan [3].

Kebutuhan akan teknologi untuk mempermudah dan mempercepat dalam mendapatkan informasi menjadi salah satu landasan bagi pengguna untuk menggunakan layanan suatu aplikasi [4]. Berdasarkan fungsinya, website digunakan dalam berbagai bidang sebagai portal informasi, transaksi, hingga manajemen bisnis [5][6]. Saat ini website penting bagi banyak orang untuk menunjang aktivitas, mulai dari karyawan yang bekerja di perusahaan, pelajar yang sedang belajar, ataupun pemilik bisnis dalam mengelola bisnisnya [7].

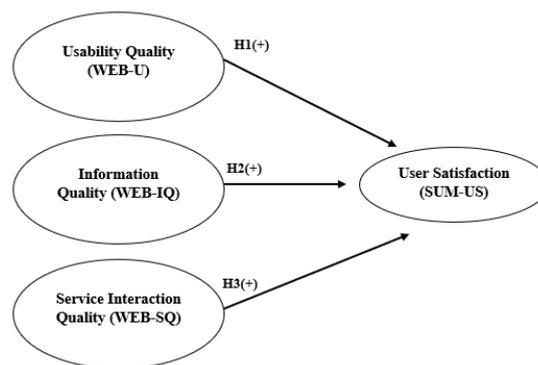
Salah satu aplikasi yang digunakan untuk menunjang akses informasi dan pengelolaan bisnis yaitu sistem informasi kawasan agrowisata di Kecamatan Cicantayan, Kabupaten Sukabumi. Aplikasi ini ditujukan untuk memberikan kemudahan akses informasi potensi wisata dan produk UMKM di Kecamatan Cicantayan, serta

layanan transaksi yang dapat dilakukan secara realtime sehingga dapat mempercepat keputusan pembelian oleh pelanggan. Implementasi teknologi tersebut perlu diukur untuk mengetahui ketercapaian tujuan yang direncanakan terhadap realisasinya. Untuk mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi kawasan agrowisata Cicantayan, dilakukan analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [8].

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yang nantinya akan melalui proses pengukuran pada data kuantitatif dan menyajikan objektif statistik yang bersumber dari tanggapan pengguna sistem informasi kawasan agrowisata di Kecamatan Cicantayan diantaranya BUMDes (Badan Usaha Milik Desa), pelaku UMKM, dan masyarakat melalui kuesioner. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang memiliki landasan filsafat positivisme yang digunakan sebagai penelitian pada sampel tertentu atau populasi [9]. Pada proses pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat kuantitatif statistik digunakan. Hal ini ditujukan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan [10]. Teknik kuesioner merupakan salah satu cara untuk mengumpulkan data dengan cara menyebarkan banyak pertanyaan pada banyak responden dengan *output* responden dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut [11]. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk melihat hubungan antara sebab akibat antara variabel terkait dan variabel bebas dari data yang diperoleh berdasarkan kerangka pemikiran yang selanjutnya dianalisa menggunakan metode statistik untuk diinterpretasikan [12].

Sistem informasi kawasan agrowisata Cicantayan merupakan aplikasi yang dibuat untuk membantu dalam meningkatkan keputusan pembelian oleh pelanggan, serta menyediakan kemudahan akses informasi dan transaksi secara *online*. Sistem informasi berbasis website merupakan semua halaman website yang ada pada sebuah domain yang didalamnya memiliki informasi dan pengelolaan transaksi yang dapat diakses dengan menggunakan aplikasi *browser* yang bersifat multi-platform [13]. Interaksi pada halaman website terdiri dari 3 langkah, yaitu permintaan, pemrosesan, dan jawaban atau respon [14]. Dimensi kualitas website sudah dibagi oleh para peneliti terdahulu menjadi 5 (lima). Pertama, informasi yang meliputi kelengkapan, kegunaan, kualitas konten, serta arisai dan relevansi. Kedua, keamanan yang terdiri dari privasi, jaminan keamanan dan kepercayaan. Ketiga, kemudahan yang meliputi kecepatan, kemudahan dimengerti, dan kemudahan untuk dioperasikan. Keempat, kenyamanan yang terdiri dari daya tarik visualisasi, daya tarik emotional, kenyamanan, dan kreatif desain interaktif. Kelima, kualitas pelayanan yang meliputi customer service dan kelengkapan layanan secara online [8].



Gambar 1. Model Webqual 4.0

Webqual 4.0 merupakan pengukuran yang berdasarkan pada *quality function deployment* (QFD) [6]. Webqual 4.0 (lihat Gambar 1) merupakan suatu pengukuran yang digunakan sebagai alat ukur atas kualitas dari aplikasi berbasis website berdasarkan pada beberapa instrumen penelitian yang sudah dikategorikan menjadi usability, information quality dan interaction quality. Tiga variabel tadi digunakan sebagai alat ukur kepuasan pengguna atau user terhadap kualitas website [14].

Metode statistik yang digunakan di pengolahan data penelitian antaralain uji validitas dan realibilitas, uji koefisien determinasi, uji F, dan uji T. Objek populasi pada penelitian ini ialah dari Badan Usaha Milik Desa (BUMDes), dan pelaku UMKM yang totalnya ada 58 responden. Karena banyak faktor seperti tenaga, waktu dan dana untuk penelitian ini maka akan digunakan sampel yang bisa mewakili populasi [15]. Pertanyaan diajukan dengan menggunakan skala Likert antara lain setuju dan tidak setuju seperti pada Tabel 1 [16]. Penggunaan skala Likert setuju dan tidak setuju digunakan agar responden bisa memilih dengan mudah, serta agar data dapat diproses dengan lebih mudah dikarenakan skala Likert yang digunakan hanya memiliki 2 (dua) pilihan secara tegas yaitu setuju dan tidak setuju. Instrumen validitas bisa dibuktikan menggunakan beberapa bukti seperti validitas secara konten atau validitas konstruk. Validitas konten ini memberikan bukti di elemen yang ada pada alat ukur juga diproses dengan cara analisis rasional. Sementara itu validitas konstruk yang berfokus pada hasil pengukuran sejauh mana hasilnya. Agar penilaian validitas konstruk mudah, maka definisi variabel haruslah jelas [17]. Sementara itu, uji reliabilitas adalah seakurat apa pengukuran dapat dipercaya jika dilakukan berulang kali pengukuran yang relatif sama, asalkan aspek yang sedang diukur dalam subyek tidak berubah [17]. Uji asumsi klasik regresi digunakan untuk mengukur model regresi sehingga memenuhi asumsi klasik. Pemenuhan asumsi klasik ini bertujuan agar tidak ditemukan masalah-masalah statistik pada pengerjaan model regresi [18].

TABEL I  
INSTRUMEN PENELITIAN

No	Pertanyaan			
	Kode	A. Kegunaan (usability)	S	TS
1	QTSA 1	Saya merasa mudah untuk mengoperasikan aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan		
2	QTSA 2	Saya merasa mudah dalam berinteraksi dengan aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan		
3	QTSA 3	Saya merasa mudah untuk melakukan navigasi dalam aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan		
4	QTSA 4	Saya merasa aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan mudah menemukan informasi yang dicari		
5	QTSA 5	Saya merasa aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan mudah menemukan informasi yang dicari		
6	QTSA 6	Saya merasa aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan menampilkan komponen yang sesuai dengan kebutuhan		
7	QTSA 7	Saya merasa aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan menampilkan komponen yang sesuai dengan kebutuhan		
8	ATSQ 8	Saya merasa menu-menu yang ada dalam aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan sesuai dengan kegunaan		
		<b>B. Kualitas Informasi (information quality)</b>		
9	QTS B1	Saya merasa aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan menyediakan informasi yang cukup jelas		
10	QTS B2	Saya merasa aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan menyediakan informasi yang dapat dipercaya		
11	QTS B3	Saya merasa aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan menyediakan informasi yang selalu <i>up to date</i>		
12	QTS B4	Saya merasa aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan menyediakan informasi yang relevan		
13	QTS B5	Saya merasa aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan menyediakan informasi yang mudah dipahami		
14	QTS B6	Saya merasa tulisan dalam aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan dapat dibaca dengan jelas		
15	QTS B7	Saya merasa gambar dalam aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan dapat dilihat dengan jelas		
16	QTS	Saya merasa aplikasi kawasan		

	B8	agrowisata Cicantayan menyediakan informasi yang cukup detail		
17	QTS B9	Saya merasa aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan menyediakan informasi dalam format yang sesuai dengan kebutuhan		
		<b>C. Kualitas Interaksi (interaction quality)</b>		
18	QTS C1	Secara keseluruhan komponen yang ada dalam aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan tidak ada yang <i>error</i>		
19	QTS C2	Aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan memberi kemudahan untuk berkomunikasi		
20	QTS C3	Aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan memberi akses mudah untuk memberikan masukan ( <i>feedback</i> )		
21	QTS C4	Aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan punya tingkat kepercayaan yang tinggi		
22	QTS C5	Aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan mempunyai kemudahan untuk menarik minat dan perhatian		
		<b>D. Kepuasan Pengguna (user satisfaction)</b>		
23	QTS D1	Saya merasa tidak menunggu lama untuk mengakses aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan		
24	QTS D2	Saya merasa informasi yang dimuat aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan sangat bermanfaat		
25	QTS D3	Saya merasa informasi yang dimuat aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan sangat bermanfaat		
26	QTS D4	Saya merasa puas dengan kualitas layanan aplikasi kawasan agrowisata Cicantayan		

### III. HASIL DAN ANALISA

Peneliti menggunakan Google Formulir untuk mengumpulkan data hasil penelitian yang menghasilkan sampel penelitian berjumlah 58 responden. Karakteristik responden dibedakan berdasarkan wilayah desa masing-masing dengan hasil prosentase yang dapat dilihat pada Tabel 2.

TABEL II  
TABEL PROFIL WILAYAH RESPONDEN

	Desa			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3.3	3.3	3.3
Desa Cicantayan	20	33.3	33.3	36.7
Desa Cimanggis	24	40.0	40.0	76.7

	Desa		Valid Percent	Cumulative Percent
	Frequency	Percent		
Desa Hegarmegah	14	23.3	23.3	100.03
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

A. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur bisakah instrumen penelitian digunakan untuk mengukur konstruk. Usaha terfokus di pencapaian validitas isi untuk memperoleh validitas kuesioner. Validitas tersebut akan menunjukkan sejauh apa perbedaan yang dihasilkan dari instrumen pengukuran untuk merefleksikan perbedaan yang sebenarnya pada data yang dilakukan penelitian. Pada penelitian ini kami menggunakan bantuan software SPSS 26 untuk meneliti Uji Validitas dengan hasil yang bisa membandingkan antara nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$  ( $r_{x-y}$ ) pada tingkat signifikansi 5%. Nilai  $r_{tabel}$  jumlah responden ialah 58 orang. Ada tiga variabel data pengujian yaitu variabel *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. Jika  $r_{hitung} >$  nilai  $r_{tabel}$ , jadi nilai tersebut bisa dikatakan valid.

Hasil analisis variabel skor *usability* adalah sebesar 446 dengan tingkat presentase 96.12% (lihat Tabel 3), ini sudah termasuk dalam kategori sangat baik. Selanjutnya hasil skor analisis bagi variabel skor *information quality* (lihat Tabel 4) ialah sebesar 446 dengan tingkat presentase 93.08%, skor ini termasuk pada kategori sangat baik. Yang terakhir yaitu hasil skor analisis variabel *interaction quality* (lihat Tabel 5) yaitu sebesar 270 dengan tingkat presentase 93.10% yang tergolong pada kategori sangat baik.

TABEL III  
REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KUALITAS KEGUNAAN (XI)

A. Kegunaan ( <i>usability</i> )				
No	Kode pertanyaan	Perolehan skor	Skor Ideal	%
1	QTSA1	58	58	100%
2	QTSA2	58	58	100%
3	QTSA3	56	58	96.55%
4	QTSA4	55	58	94.83%
5	QTSA5	57	58	98.28%
6	QTSA6	53	58	91.38%
7	QTSA7	55	58	94.83%
8	QTSA8	54	58	93.10%
<b>Jumlah</b>		<b>446</b>	<b>464</b>	<b>96.12%</b>

TABEL IV  
REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KUALITAS INFORMASI (X2)

B. Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )				
No	Kode Pertanyaan	Perolehan skor	Skor Ideal	%
1	QTSB1	55	58	94.83%
2	QTSB2	50	58	86.21%
3	QTSB3	54	58	93.10%
4	QTSB4	55	58	94.83%

B. Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )				
No	Kode Pertanyaan	Perolehan skor	Skor Ideal	%
5	QTSB5	56	58	96.55%
6	QTSB6	56	58	96.55%
7	QTSB7	53	58	91.38%
8	QTSB8	54	58	93.10%
9	QTSB9	56	57	96.55%
<b>Jumlah</b>		<b>489</b>	<b>522</b>	<b>93.68%</b>

TABEL V  
REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KUALITAS INTERAKSI (X3)

C. Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> )				
No	Kode Pertanyaan	Perolehan skor	Skor Ideal	%
1	QTSC1	52	58	89.66%
2	QTSC2	52	58	89.66%
3	QTSC3	55	58	94.83%
4	QTSC4	57	58	98.28%
5	QTSC5	54	58	93.10%
<b>Jumlah</b>		<b>270</b>	<b>290</b>	<b>93.10%</b>

TABEL VI  
REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEPUASAN PENGGUNA (Y)

D. Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )				
No	Kode Pertanyaan	Perolehan skor	Skor Ideal	%
1	QTSD1	54	58	93.10%
2	QTSD2	51	58	87.93%
3	QTSD3	58	58	100%
4	QTSD4	53	58	91.38%
<b>Jumlah</b>		<b>270</b>	<b>290</b>	<b>93.10%</b>

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur akurasi, presisi serta akurasi yang dihasilkan oleh alat ukur. Reabilitas adalah syarat atas tercapainya validitas pada suatu kuesioner yang memiliki tujuan tertentu. Dalam uji reliabilitas, kami menggunakan metode konsistensi internal, maka konsistensi internal ini dapat diukur menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Berikut adalah beberapa ketentuan untuk pengambilan keputusan yang digunakan:

1. If nilai Alpha > 0.06 maka variabel tersebut berstatus aktual
2. If nilai Alpha < 0.06 maka variabel tersebut berstatus tidak aktual

Setelah dilakukan uji reliabilitas untuk variabel skor pada data penelitian dengan 58 responden, diperoleh hasil nilai *reliability statistic (cronbach alpha)* pada masing-masing variabel di atas adalah 0.60.

TABEL VII RELIABILITY STATISTICS	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.985	26

Berdasarkan hasil pada Tabel 6 diketahui N of Items yang berarti banyaknya pertanyaan pada kuesioner yaitu

26 butir pertanyaan dengan nilai Cronbach's Alpha 0.985. Dikarenakan nilai Cronbach's Alpha 0.985 > 0.60, jadi bisa disimpulkan bahwa ke-26 pertanyaan pada kuesioner adalah reliabel atau konsisten.

TABEL VIII  
ITEM-TOTAL STATISTICS  
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	29.03	1814.240	.000	.987
Item_2	29.02	1803.189	.998	.986
Item_3	29.03	1791.757	.822	.986
Item_4	29.03	1780.551	.872	.986
Item_5	28.98	1769.982	.970	.985
Item_6	29.03	1757.585	.931	.985
Item_7	28.98	1747.120	.971	.985
Item_8	28.98	1735.879	.974	.985
Item_9	28.95	1725.463	.985	.985
Item_10	29.02	1713.638	.966	.984
Item_11	28.93	1703.650	.987	.984
Item_12	28.90	1693.403	.991	.984
Item_13	28.86	1682.878	.996	.984
Item_14	28.85	1672.166	.997	.984
Item_15	28.88	1661.037	.990	.984
Item_16	28.85	1650.407	.995	.984
Item_17	28.80	1640.510	.998	.984
Item_18	28.85	1628.925	.994	.984
Item_19	28.83	1618.695	.993	.984
Item_20	28.76	1609.391	.994	.984
Item_21	28.71	1599.312	.997	.984
Item_22	28.75	1588.158	.995	.984
Item_23	28.73	1577.856	.995	.984
Item_24	28.76	1566.805	.994	.984
Item_25	28.63	1558.376	.998	.984
Item_26	28.69	1546.526	.997	.984

Berdasarkan ringkasan dari hasil uji reabilitas pada Tabel 7, bisa diketahui jika nilai pada Cronbach Alpha pada masing-masing variabel nilainya lebih dari 0.6. Dari hasil diatas bisa disimpulkan jika seluruh instrumen pada penelitian bisa dikatakan reliabel atau konsisten

B. Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi: Koefisien determinasi memiliki tujuan untuk mencari tau besarnya kontribusi atau sumbangan pengaruh pada variabel Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi secara bersamaan terhadap variabel Kepuasan Pengguna. Hasil Uji koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 9.

TABEL IX  
UJI KOEFISIEN DETERMINASI  
MODEL SUMMARY

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.587 <sup>a</sup>	.345	.308	.435

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

2) Persamaan Regresi (Uji T): Pengujian ini dilakukan secara parsial yang bertujuan untuk memastikan variabel bebas atas variabel yang terkait dengan uji t. Dengan cara membandingkan antara ttabel sebesar 2.005,  $\alpha = 0.05$  dan jumlah responden 58, bisa digunakan untuk memahami baik menolak atau menerima hipotesis. Pengujian secara signifikasi mengenai pengaruh pada variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna dilakukan berdasarkan Tabel 10.

TABEL X  
HASIL UJI T  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.452	.606		2.397	.020
X1	.036	.088	.054	.414	.681
X2	.152	.052	.420	2.921	.005
X3	.152	.095	.208	1.602	.115

a. Dependent Variable: Y

3) Uji Signifikasi Simultam (Uji F): Pengujian signifikasi bertujuan untuk mencari tahu akankah variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi serentak mempengaruhi kualitas interaksi. Pada Tabel 11 diketahui bahwa variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara bersamaan berpengaruh atas variabel kepuasan kengguna.

TABEL XI  
HASIL UJI F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5.375	3	1.792	9.475	.000 <sup>b</sup>
Residual	10.211	54	.189		
Total	15.586	57			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

C. Interpretasi Hasil

1) Pengaruh Kegunaan (usability) pada Kepuasan Pengguna (user satisfaction): Berdasarkan tabel 10 bisa diketahui bahwa nilai Signifikasi (Sig) variabel Kegunaan (X1) adalah 0.681. Dikarenakan nilai Sig 0.681 > probabilitas 0.05 jadi dapat disimpulkan jika hipotesis pertama ini ditolak. Ini berarti variabel Kegunaan (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

t tabel = (a/2 ; n-k-1 atau df residual)

t tabel = (0.05/2 ; 58-3-1)

t tabel = (0.025 ; 54)

ket:

a = tingkat kepercayaan atas penelitian, jadi a = 0.05

n = banyaknya sampel yang dipakai, jadi n = 58

$k$  = jumlah variabel independen ada 3 yaitu variabel *usability*, *information quality* *interaction quality*  
 $df$  residual = derajat keeluasaan untuk nilai residual

Maka hasil dari  $t$  tabel = 0.025 ; 54 bisa kita cari di tabel distribusi nilai  $t$  tabel statistik yang akhirnya ditemukanlah nilai  $t$  tabel 2.005. Dikarenakan hasil  $t$  hitung  $0.681 < t$  tabel 2.005 jadi bisa kita ketahui bahwa hipotesis pertama ini ditolak. Ini berarti variabel Kegunaan (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

2) *Pengaruh Kualitas Informasi (information quality) pada Kepuasan Pengguna (user satisfaction)*: Berlandaskan Tabel 10 dapat diketahui nilai Signifikansi (Sig) pada variabel Kualitas Informasi (X2) ialah 0.005. Dikarenakan nilai Sig  $0.005 < \text{probabilitas } 0.05$  jadi bisa diketahui bahwa hipotesis yang kedua ini diterima. Ini berarti ada pengaruh pada variabel Kualitas Informasi (X2) atas variabel Kepuasan Pengguna (Y).

Jika melihat hasil dari tabel 10 bisa diketahui bahwa nilai  $t$  hitung pada variabel Kualitas Informasi ialah sebesar 2.921. Dikarenakan nilai  $t$  hitung  $2.921 > t$  tabel 2.005 jadi bisa disimpulkan bahwa hipotesis kedua bisa diterima. Ini berarti ada pengaruh antara variabel Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

3) *Pengaruh Kualitas Interaksi (interaction quality) pada Kepuasan Pengguna (user satisfaction)*: Berlandaskan Tabel 10 dapat dilihat bahwa nilai Signifikansi (Sig) pada variabel Kualitas Informasi (X3) ialah 0.115. Dikarenakan nilai Sig  $0.115 > \text{probabilitas } 0.05$  jadi bisa disimpulkan bahwa hipotesis yang ketiga ini ditolak. Ini berarti variabel Kualitas Interaksi (X3) tidak berpengaruh dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y).

Berdasarkan tabel 10, bisa diketahui bahwa nilai  $t$  hitung variabel Kualitas Interaksi sebesar 1.602. Dikarenakan nilai  $t$  hitung  $1.602 < t$  tabel 2.005 jadi bisa disimpulkan jika hipotesis ketiga ditolak. Ini bertanda bahwa variabel Kualitas Informasi (X3) tidak berpengaruh atas Kepuasan Pengguna (Y).

#### IV. KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian serta pembahasan mengenai analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi kawasan agrowisata Cicantayan dapat disimpulkan bahwa Hasil analisis variabel kualitas kegunaan (*usability*) mendapatkan total skor 446 dengan tingkat presentase 96.12% dalam kategori sangat baik. Kemudian untuk variabel kualitas informasi (*information quality*) mendapatkan total skor 489 dengan tingkat presentase 93.68% dalam kategori sangat baik. Dan yang terakhir hasil analisis variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) mendapatkan total skor 290 dengan tingkat presentase 93.10% dengan kategori sangat baik. Setelah dilakukan analisis regresi, didapatkanlah hasil yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh pada variabel kualitas kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Nilai  $t_{hitung} 0.681 > t_{tabel} 2.005$ . Terdapat pengaruh pada variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Nilai  $t_{hitung} 2.921 > t_{tabel} 2.005$ . Tidak terdapat pengaruh pada variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Nilai  $t_{hitung} 1.602 > t_{tabel} 2.005$ . Berdasarkan hasil uji regresi kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

#### UCAPAN TERIMA KASIH / ACKNOWLEDGMENT

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik berkat bantuan berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada Desa Cimanggis dan Kecamatan Cicantayan sehingga peneliti dapat memperoleh data-data yang diperlukan selama proses penelitian. Penelitian ini juga dapat terlaksana dengan adanya bantuan dana dalam bentuk kegiatan program wiradesa dari Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.

#### REFERENSI

- [1] A. Yulandari, W. W. Winarno, and A. Nasiri, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Alumni Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Creat. Inf. Technol. J.*, vol. 5, no. 2, pp. 105–113, 2019.
- [2] G. P. Riyanto, "Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta," *Kompas. Com*, 2021.
- [3] C. S. Ugwuanyi and C. I. Okeke, "Enhancing University Students' Achievement in Physics Using Computer-Assisted Instruction.," *Int. J. High. Educ.*, vol. 9, no. 5, pp. 115–124, 2020.
- [4] D. Setyorini, E. Nurhayaty, and R. Rosmita, "Pengaruh Transaksi Online (e-Commerce) terhadap Peningkatan Laba UMKM (Studi Kasus UMKM Pengolahan Besi Ciampea Bogor Jawa Barat)," *J. Mitra Manaj.*, vol. 3, no. 5, pp. 501–509, 2019.
- [5] R. Sanjaya, A. Herliana, F. Fitriyani, Y. S. Rahayu, and T. Suhartini, "Sistem Informasi Manajemen Bisnis dan Keuangan UMKM Menggunakan Model MVC Pada Framework Laravel," *J. Abdimas BSI J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 3, 2018.
- [6] D. Arey, R. Sanjaya, and others, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J-Icon J. Komput. Dan Inform.*, vol. 9, no. 2, pp. 214–222, 2021.
- [7] A. Rochman, M. I. Hanafri, and A. Wandira, "Implementasi Website Profil SMK Kartini Sebagai Media Promosi dan Informasi Berbasis Open Source," *Acad. J. Comput. Sci. Res.*, vol. 2, no. 1, 2020.
- [8] R. Y. A. Wibowo, S. H. Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)(Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput. E-ISSN*, vol. 2548, p. 964X, 2019.
- [9] M. Mulyadi, "Penelitian kuantitatif dan kualitatif serta pemikiran dasar menggabungkannya," *J. Studi Komun. Dan Media*, vol. 15, no. 1, pp. 128–137, 2011.
- [10] I. Imron, "Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang," *Indones. J. Softw. Eng. IJSE*, vol. 5, no. 1, pp. 19–28, 2019.
- [11] K. N. Cahyo, M. Martini, and E. Riana, "Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan Pada PT Brainmatics Cipta Informatika," *J. Inf. Syst. Res. JOSH*, vol. 1, no. 1, pp. 45–53, 2019.
- [12] R. Khairani, G. A. Pradipta, and T. Wati, "Perancangan dan Pembuatan Portal Informasi Unit Kearsipan I Kementerian

- Pertanian Berbasis Web,” *Senamika*, vol. 2, no. 1, pp. 363–373, 2021.
- [13] R. Rabani and R. Firmansyah, “Perancangan Aplikasi Sistem Informasi Sekolah Sepak Bola POR UNI BANDUNG Berbasis Website,” *EProsiding Tek. Inform. Prot.*, vol. 1, no. 1, pp. 199–126, 2021.
- [14] W. R. A. Ndangi, R. Resmawan, and I. Djakaria, “Perbandingan Analisis Diskriminan dan Regresi Logistik Multinomial,” *Jambura J. Math.*, vol. 1, no. 2, pp. 54–63, 2019.
- [15] W. KURNIAWAN, “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Teknologi Informasi Tata Usaha Secara Simultan Terhadap Pelayanan Administrasi di SMA NEGERI 10 Kerinci,” *J. Adm. Nusant. MAHA*, vol. 3, no. 8, pp. 17–28, 2021.
- [16] I. Gunawan *et al.*, “Validitas dan Reliabilitas Angket Keterampilan Manajerial Mahasiswa,” *JAMP J. Adm. Dan Manaj. Pendidik.*, vol. 2, no. 4, pp. 247–257, 2019.
- [17] N. N. M. I. Islam, “Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pengguna Elektronik Rekam Medis,” *J. Ilm. Permas J. Ilm. STIKES Kendal*, vol. 11, no. 3, pp. 579–586, 2021.
- [18] G. Mardiatmoko, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [*Canarium Indicum L.*]),” *BAREKENG J. Ilmu Mat. Dan Terap.*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, 2020.