



**EVALUASI *USER INTERFACE* BERDASARKAN ANALISIS PENGARUH
KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PT. SICEPAT EKSPRES TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQEM**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Program Studi

S1 Sistem Informasi

Oleh :

SAFIRA WULANDARI DEVIANARKO

18410100155

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA

UNIVERSITAS DINAMIKA

2022

**EVALUASI *USER INTERFACE* BERDASARKAN ANALISIS PENGARUH
KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PT. SICEPAT EKSPRES TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQEM**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Sarjana Komputer



UNIVERSITAS
Dinamika

Oleh

Nama : Safira Wulandari Devianarko
NIM : 18410100155
Program Studi : S1 Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA**

2022

Tugas Akhir

EVALUASI *USER INTERFACE* BERDASARKAN ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PT. SICEPAT EKSPRES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQEM

Dipersiapkan dan disusun oleh
Safira Wulandari Devianarko

NIM : 18410100155

Telah diperiksa, dibahas dan disetujui oleh Dewan Pembahas
Pada: Hari, 15 Agustus 2022

Susunan Dewan Pembahas

Pembimbing:

I. Sulistiowati, S.Si., M.M.

NIDN: 0719016801

II. Tony Soebijono, S.E., S.H., M.Ak.

NIDN: 0703127302

Pembahas:

Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.

NIDN: 0731017601



Digitally signed by Tony Soebijono
DN: cn=Tony Soebijono,
ou=Universitas Dinamika,
o=ST. Alamansi,
email=tonys@dinamika.a
+62708



Digitally signed by
Universitas Dinamika
Date: 2022.08.19
11:25:45 +07'00'

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar Sarjana



Digitally signed by
Universitas Dinamika
Date: 2022.08.19
11:26:06 +07'00'

Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.

NIDN. 0731017601

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

UNIVERSITAS DINAMIKA

*“Sebelum Kamu Menghakimi Seseorang, Cobalah Berjalan Jauh
Dengan Sepatu Orang Itu”*

- Billy Conolly -



UNIVERSITAS
Dinamika

SURAT PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, saya :

Nama : Safira Wulandari Devianarko
NIM : 18410100155
Program Studi : SI Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir
Judul Karya : **EVALUASI USER INTERFACE BERDASARKAN ANALISIS
PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE PT.SICEPAT
EKSPRES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN
METODE WEBQEM**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Juli 2022
Yang menyatakan



Safira Wulandari Devianarko
NIM: 18410100155

ABSTRAK

SiCepat Ekspres adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan jasa logistik, saat ini SiCepat EKspres memiliki 9 (sembilan) layanan yaitu siuntung, best, halu, gokil, h3lo, SiCepat syariah, SiCepat go!, cod dan SiCepat klik. SiCepat Ekspres ini memiliki situs web resmi di www.sicepat.com. Situs web sebagai bagian dari upaya perusahaan untuk memberikan informasi rinci tentang profil perusahaan, produk dan layanannya, serta untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna. Sehingga, perusahaan dapat meningkatkan daya saing mereka dan memperoleh kepuasan pengguna dengan mengoptimalkan situs web SiCepat Ekspres. Hal ini didukung dengan data grafik jumlah pengunjung situs web SiCepat Ekspres pada bulan Februari tahun 2021 naik tapi tidak terlalu signifikan. Oleh sebab itu pada penelitian ini dilakukan evaluasi terhadap situs web sicepat.com dengan model WebQEM (*Website Quality Evaluation Method*) dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 131 responden pengguna SiCepat Ekspres, kemudian dilakukan analisis deskriptif dari setiap variabel. Untuk variabel kegunaan diperoleh rata-rata 3,87 yang artinya cenderung setuju, untuk variabel fungsionalitas diperoleh rata-rata 4,02 yang artinya setuju, untuk variabel kehandalan diperoleh rata-rata 4,08 yang artinya setuju, dan untuk variabel efisiensi diperoleh rata-rata 4,13 yang artinya setuju. Dari total keseluruhan tiap variabel diperoleh rata-rata 4,02 yang artinya setuju. Adapun hasil analisis korelasi linear berganda menunjukkan bahwa pengaruh variabel kegunaan, fungsionalitas, kehandalan, dan efisiensi terhadap kepuasan pengguna situs web bernilai sebesar 0,314%. Hasil penelitian pada setiap item indikator menunjukkan bahwa hasil responden terbanyak yang tidak setuju dan kurang setuju pada variabel kegunaan item X13 diperoleh 15 responden serta item X14 diperoleh 13 responden, pada variabel fungsionalitas item X23 diperoleh 10 responden, dan pada variabel efisiensi item X32 diperoleh 11 responden dari hasil analisis tersebut dikembangkan menjadi rekomendasi perancangan desain *user interface*.

Kata Kunci : *SiCepat Ekspres, Kepuasan Pengguna, WebQEM.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer, Universitas Dinamika (Undika).

Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan bantuan, bimbingan serta masukan dari para pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd selaku Rektor Universitas Dinamika Surabaya.
2. Bapak Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Dinamika
3. Ibu Sulistiowati, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Tony Soebijono, S.E., S.H., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan senang hati meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, memberikan saran, dan petunjuk dalam membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Tri Sagirani, S.Kom., M.MT. selaku Dosen Pembahas yang telah bersedia menjadi dosen pembahas dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
5. Terpenting saya ucapkan terima kasih kepada keluarga tercinta Ayahanda Agus Sularko, Ibunda Chandra Kartika yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada henti, yang paling berjasa dalam hidup penulis yang telah banyak berkorban dan mendukung lahir dan batin, serta berjuang tanpa lelah dan putus asa. Demi kesuksesan dan masa depan yang cerah bagi anak-anaknya, semola Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepada mereka dan diberikan balasan atas perjuangan mereka dengan surga-Nya, serta kepada Kakak laki-laki Agrivaldi Andre, Adik perempuan Sandrina Azalea dan Sepupu laki-laki Iqbal Wisnu serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan dukungan tanpa henti sehingga terciptanya Tugas Akhir ini.
6. Para sahabat seperjuangan selama kuliah Salma Maghfira, Ferdiansyah Darmawan, Andika Alif, Poppy Chinthya, Ayub Rizky, Wahyu Agung, dan

Shella Adelia yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, terimakasih atas kenangan indah bersama kalian selama ini.

7. Teman-teman SMP tersayang saya Prasatsi Maharani, Khannifah Rahmadhani, Dito Id' Adante, Iqbal Alfarizi, Dindra Fai' Mundiarti, dan Fitri Aefi yang selalu siap mengantarkan dan menemani disaat saya suntuk, terima kasih telah memberikan bantuan doa dan dukungannya.
8. Teman-teman SMA tersayang saya Lutfi Afriyanti, Rizka Marcelina, Arinda Puspita, Gavril Zada, Vania Arizaky, Erika Puspita, dan teman-teman lainnya atas bantuan dan dukungannya yang tak ternilai harganya, serta juga gangguan berupa ajakan main malam dan nongkrong yang sulit ditolak oleh penulis, penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya.
9. Seseorang yang terkasih dan tersayang yang selalu mendukung melalui bantuan tenaga, waktu, doa dan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas doa, bantuan dan dukungan semangat dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

Berbagi tawa canda, senang, sedih, hitam, putih, baik, buruk, telah memberikan goresan warna dalam hidup yang tak akan pernah redup, berbagi pengalaman yang tak tergantikan dalam hidup penulis.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tentunya ada goresan khilaf dan kesalahan. Tentunya kita umat manusia sangat naif untuk sempurna, oleh karena itu mohon dimaafkan, dan kritik yang membangun dibutuhkan untuk membantu membuat skripsi ini lebih baik kedepannya.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya buat penulis dan semua yang telah membaca Tugas Akhir ini

Surabaya, 05 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Layanan SiCepat Ekspres	8
2.3 Interaksi Pengguna dengan <i>Website</i>	10
2.4 <i>User Interface</i>	10
2.5 Kepuasan Pelanggan	10
2.6 Kriteria Website yang baik	10
2.7 Konsep Metode WebQEM	12
2.7.1 Kriteria WebQEM	13
2.8 Skala Likert	14
2.9 SPSS	15
2.10 Uji Validitas	15
2.11 Uji Reliabilitas	15
2.12 Analisis Deskriptif	16

2.13 Regresi	16
2.14 Populasi.....	17
2.15 Sampel	17
2.16 Teknik Sampling	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Tahap Pendahuluan.....	18
3.1.1 Identifikasi Masalah	18
3.1.2 Studi Literatur	19
3.1.3 Model Konseptual	19
3.1.4 Penentuan Variabel	20
3.2 Tahap Pengumpulan Data.....	22
3.2.1 Perhitungan Sampel	23
3.2.2 Penyebaran Kuesioner.....	23
3.2.3 Tabulasi Data	23
3.3 Tahap Pelaksanaan	23
3.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	23
3.3.2 Analisis Deskriptif	24
3.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	24
3.3.4 Membuat Rekomendasi.....	24
3.4 Tahap Akhir	24
3.4.1 Membuat Kesimpulan dan Saran	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Tahap Pelaksanaan	25
4.2 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	25
4.3 Gambaran Umum Responden	25
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	25
4.4.1 Uji Validitas.....	25
4.4.2 Uji Reliabilitas	29
4.5 Analisis Deskriptif.....	29

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
4.7 Analisis dan Pembahasan.....	36
4.8 Rekomendasi	37
4.8.1 <i>Wireframe</i>	37
4.8.2 <i>User Interface</i>	39
4.8.2 Evaluasi Desain.....	40
BAB V PENUTUP	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	45



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Statshow situs SiCepat pada tanggal 18 Februari 2022.....	2
Gambar 1.2 Aliran Metode WebQEM.....	3
Gambar 2.1 Tampilan Situs SiCepat Ekspres pada tanggal 18 Februari 2022.....	9
Gambar 2.2 Aliran Metode WebQEM.....	13
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian.....	18
Gambar 3.2 Model Konseptual WebQEM.....	19
Gambar 4.1 Wireframe Tampilan Tracking Resi Pengiriman	38
Gambar 4.2 <i>Wireframe</i> Tampilan <i>Live Chat</i> (Obrolan Langsung).....	38
Gambar 4.3 Tampilan Desain Tracking Resi Pengiriman	39
Gambar 4.4 Tampilan Desain Live Chat (Obrolan Langsung)	39
Gambar L.1 1 Nama Responden	45
Gambar L.1 2 Usia Responden.....	45
Gambar L.1 3 Penggunaan Responden dalam Seminggu	46
Gambar L 2.1 Tampilan Utama Situs Web Sicepat Ekspres.....	46
Gambar L 2.2 Fitur Cek Resi SiCepat Ekspres	47
Gambar L 2.3 Situs Web SiCepat Ekspres menggunakan Google Chrome	47
Gambar L 2.4 Situs Web SiCepat Ekspres menggunakan Microsoft Edge	47
Gambar L 4 1. Hasil Turnitin	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Statshow situs SiCepat pada tanggal 18 Februari 2022	3
Tabel 1.2 Data Alexa Traffic Rank pada tanggal 18 Februari 2022.....	4
Tabel 3.1 Operational Variabel	20
Tabel 3.2 Bobot Jawaban Responden	21
Tabel 3.3 Karakteristik Kegunaan (Usability).....	21
Tabel 3.4 Karakteristik Fungsionalitas (Functionality)	21
Tabel 3.5 Karakteristik Keandalan (Reliability).....	22
Tabel 3.6 Karakteristik Efisiensi (Efficiency).....	22
Tabel 3.7 Karakteristik Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	22
Tabel 4.1 Output Uji Validitas Kegunaan (X1).....	26
Tabel 4.2 Output Uji Validitas Fungsionalitas (X2).....	26
Tabel 4.3 Output Uji Validitas Keandalan (X3).....	27
Tabel 4.4 Output Uji Validitas Efisiensi (X4).....	28
Tabel 4.5 Output Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y).....	28
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	29
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kegunaan (X1).....	29
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Fungsionalitas (X2)	30
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (X3).....	31
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Efisiensi (X4).....	31
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	32
Tabel 4.12 Output Regression Variables Entered/Removed.....	33
Tabel 4.13 Output Regression Model Summary	33
Tabel 4.14 Output Regression ANOVA	33
Tabel 4.15 Output Regression Coefficients	34
Tabel 4.16 Output Hasil Uji T.....	34
Tabel 4.17 Mean Variabel Terendah	37
Tabel 4.18 Masalah dan Solusi.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, kebutuhan akan jasa pengiriman barang meningkat cukup pesat. Jasa pengiriman barang merupakan bagian dari kebutuhan, pelanggan cenderung menginginkan sesuatu cepat, mudah, aman dan praktis dalam hal pengiriman barang. Meningkatnya permintaan pelanggan, ditambah dengan pertumbuhan toko *online* atau bisnis *e-commerce*, merupakan bukti kegemaran pelanggan yang kuat untuk layanan jasa pengiriman barang.

Semakin banyak orang yang menggunakan jasa pengiriman, maka kualitas layanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan serta apa yang diharapkan dari kualitas layanan yang diberikan, maka akan didapatkan nilai tambah tersendiri bagi perusahaan. Kualitas layanan harus mendapat perhatian yang besar oleh perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan daya saing serta profitabilitas perusahaan.

Tanpa disadari bahwa kualitas layanan serta kepuasan pelanggan adalah aspek penting untuk bertahan dalam bisnis serta memenangkan persaingan. Kelangsungan hidup suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata penting untuk memenangkan persaingan, namun bisa juga sebaliknya, dimana bisa menjadi boomerang yang bisa menghancurkan posisi perusahaan di dunia bisnis saat ini yang semakin kompleks.

Saat ini, jasa pengiriman sudah menjadi sebuah kebutuhan penting bagi masyarakat. Permasalahannya adalah memiliki layanan pengiriman yang baik, layanan dalam hal ini bukan hanya layanan tetapi bagaimana perusahaan dapat peduli terhadap pelanggan, sehingga pelanggan puas dengan layanan yang diberikan. Jika pelanggan puas, maka pasti pelanggan akan loyal terhadap kepuasan tersebut. Layanan yang baik tidak hanya diberikan oleh perusahaan kargo, tetapi juga pada industri jasa, salah satunya adalah industri jasa yang menangani pengangkutan barang, contohnya SiCepat Ekspres.

SiCepat Ekspres memiliki visi dan misi yaitu “menjadi penyedia jasa pengiriman barang *modern* pertama di Indonesia dengan mengedepankan solusi praktis bagi toko *online* shop atau *e-commerce*”. SiCepat mewujudkan visi dan misi melalui penerapan nilai-nilai

perusahaan yaitu *FAST (Focus, Active, and Creative, Service Excellence, dan Teamwork)* (SiCepat, 2020). Sebagai pelaku industri jasa, SiCepat Ekspres berkomitmen untuk menjadi partner terpercaya atau dapat diandalkan untuk para pelanggannya, terutama toko *online shop* atau *e-commerce* serta SiCepat Ekspres berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Pelanggan adalah orang yang akan menyampaikan nilai-nilai mengenai kepuasan atas pelayanan yang diterima berdasarkan layanan SiCepat Ekspres. Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting sebagai perbandingan bagi perusahaan, agar dapat bersaing di pasar yang kompetitif, perusahaan menyadari bahwa kekuatan bisnis jasa terletak pada penawaran jasa dan pelayanan kepada pelanggan.

Supaya visi dan misi dari PT. SiCepat Ekspres dapat terwujud maka langkah yang dapat diambil adalah dengan meningkatkan penggunaan teknologi dalam kemajuan SiCepat Ekspres dengan mempunyai situs www.sicepat.com. Situs merupakan hal yang penting lantaran salah satu bisnis PT. SiCepat Ekspres akan menampilkan produk dan layanan yang bisa dipakai pelanggan sejalan menggunakan visi perusahaan yang modern dan memberikan solusi praktis bagi *e-commerce*, maka layanan situs menjadi hal yang efisien.

Layanan situs SiCepat Ekspres berisi profil perusahaan, produk dan jasa, menampilkan lokasi SiCepat Ekspres terdekat, berita terbaru SiCepat Ekspres, donasi, tawaran pekerjaan, *tracking* kiriman dan tarif pengiriman (Indonesia, 2020). Informasi tentang produk dan layanan dapat disajikan secara menarik di situs web bisa jauh lebih cepat dikenal dengan pengguna internet. Untuk bisnis jasa, situs juga berperan sebagai alat pemasaran *online*. Melalui sarana pemasaran *online*, SiCepat Ekspres berpeluang memenangkan persaingan bisnis dan meluaskan kapasitas layanan yang semakin bermanfaat.

Gambar 1.1 Data Statshow situs SiCepat Ekspres pada tanggal 18 Februari 2022

Worth & Traffic Estimate of sicepat.com				Worth & Traffic Estimate of sicepat.com				Worth & Traffic Estimate of sicepat.com			
Estimated numbers for sicepat.com - Niche: General - Ave				Estimated numbers for sicepat.com - Niche: General - Ave				Estimated numbers for sicepat.com - Niche: General - Ave			
Daily	Monthly	Yearly		Daily	Monthly	Yearly		Daily	Monthly	Yearly	
Website Worth: \$7,376.65				Website Worth: \$7,376.65				Website Worth: \$7,376.65			
Daily Pageviews: 6,970				Monthly Pageviews: 209,100				Yearly Pageviews: 2,544,050			
Daily Visitors: 3,168				Monthly Visitors: 95,040				Yearly Visitors: 1,156,320			
Daily Ads Revenue: \$20.21				Monthly Ads Revenue: \$606.30				Yearly Ads Revenue: \$7,376.65			

Sumber: Statshow.com

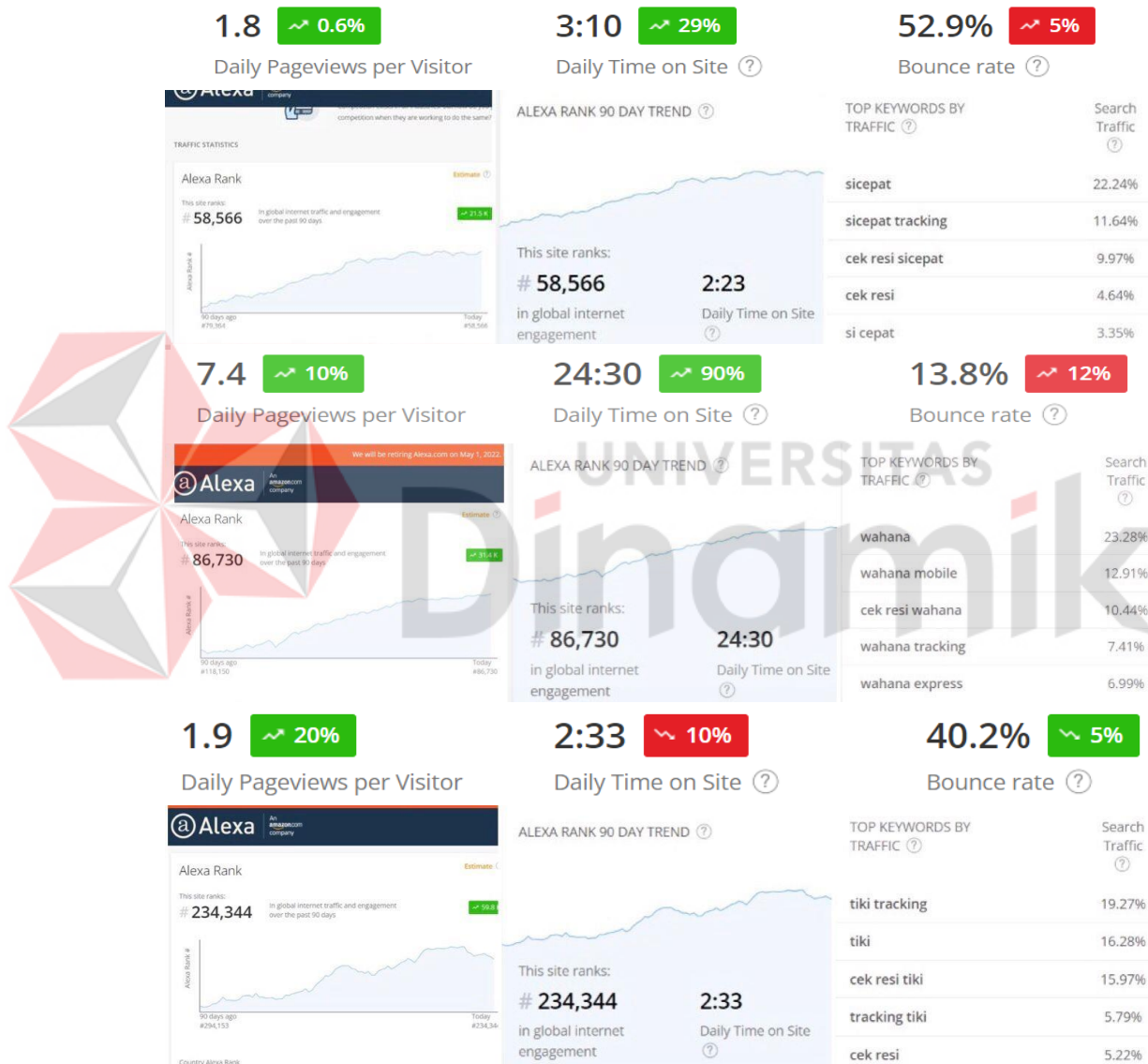
Berdasarkan data yang diperoleh dari situs www.statshow.com, pengunjung layanan situs SiCepat Ekspres sebesar 209,100 *page views* dengan 95,040 *visitor*.

Tabel 1.1 Data Statshow situs SiCepat Ekspres pada tanggal 18 Februari 2022

	Day	Month	Year
Page Views	6,970	209,100	2,544,050
Visitor	3,168	95,040	1,156,320

Sumber: Statshow data diolah

Berikut adalah data *Ranking Situs Global* menurut www.alexacom pada tanggal 18 Februari 2022.



Gambar 1.2 Data Alexa Ranking situs web global

Sumber: Alexa.com

Dengan adanya hal ini, perlu dilakukan evaluasi mengenai *user interface* terhadap situs web SiCepat Ekspres serta pada penelitian ini berdasarkan data yangtelah dikumpulkan menurut www.alexacom situs SiCepat Ekspres hanya meningkat 21.500 dibandingkan dengan perusahaan kompetitor yaitu TIKI memperoleh peningkatan yang jauh lebih signifikan, yaitu

59.800. Oleh karena itu, untuk mempertahankan serta meningkatkan, perlu mengetahui kualitas situs dapat dilihat dari aspek berikut, yaitu definisi serta spesifikasi persyaratan kualitas, penilaiandasar, evaluasi *global* serta kesimpulan evaluasi sehingga kualitas situs SiCepat Ekspres dapat dilihat (Kartiko & Hertantyo, 2018). Dalam hal ini faktor pengguna memegang peran penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi.

Tabel 1.2 Data *Alexa Traffic Rank* pada tanggal 18 Februari 2022

No	Jasa Ekspedisi	<i>Global Traffic Rank</i>	<i>Last 3 Month</i>
1.	Tiki	234,344	+58,800
2.	Wahana	86,730	+31,400
3.	SiCepat Ekspres	58,730	+21,500

Sumber: Alexa data diolah

Disisi lain, dengan berkembangnya situs web, *user interface* menjadi salah satu faktor penting (Muhammad, 2017), *ser interface* telah menjadi faktor penentu utama dalam dunia masa kini, dimana *user interface* dapat mendukung keberhasilan dalam membangun suatu situs web, karena masih berkaitan dengan satu hal, yaitu bagaimana pengguna merasakannya, tak terkecuali situs web SiCepat Ekspres seperti www.sicepat.com situs web SiCepat Ekspres hingga kini belum begitu dikenal oleh masyarakat. Maka dari itu, perlu dilakukan peninjauan apakah situsweb dengan layanan yang sangat baik dan lengkap tersebut telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya di Kota Surabaya. Apakah situs web layanan publik tersebut dapat memberikan kenyamanan saat digunakan serta memberikan pengalaman yang menarik saat situs web diakses oleh pengguna. Serta penesberharap dengan dilakukan nya evaluasi *user interface* dapat lebih mensosialisasikan layanan yang ada pada situs wes SiCepat Ekspres kepada masyarakat.

Solusi yang dapat diberikan adalah dengan melakukan penelitian untuk mengevaluasi *user interface* berdasarkan analisis pengaruh kepuasan SiCepat Ekspres. Metode yang digunakan adalah metode WebQEM karena metode tersebut merupakan salah satu metode untuk mengevaluasi kualitas situs yang memiliki empat faktor meliputi kegunaan (*usability*), fungsionalitas (*functionality*), keandalan (*reliability*), dan efisiensi (*efficiency*). Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang masalah yang diteliti. Penulis memperoleh data dengan menggunakan kuesioner yang telah diberi skor, dimana data akan diolah secara statistik. Dari metode tersebut didapatkan evaluasi yang menjadi prioritas utama perbaikan pada situs SiCepat Ekspres. Hal itu dapat berguna bagi pengembang untuk mengembangkan situs SiCepat Ekspres menjadi lebih baik dari segi layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh definisi serta spesifikasi persyaratan kualitas situs terhadap kepuasan pengguna pada situs web SiCepat Ekspres.
2. Bagaimana pengaruh penilaian dasar situs terhadap kepuasan pengguna pada situs web SiCepat Ekspres.
3. Bagaimana pengaruh evaluasi *global* situs terhadap kepuasan pengguna pada situs SiCepat Ekspres.
4. Bagaimana pengaruh kesimpulan evaluasi terhadap kepuasan pengguna pada situs SiCepat Ekspres.
5. Bagaimana penerapan metode WebQEM terhadap evaluasi *user interface* pada situs web SiCepat Ekspres.
6. Bagaimana membangun rekomendasi *user interface* pada situs web SiCepat Ekspres.

1.3 Batasan Masalah

Dalam pembuatan penelitian Tugas Akhir ini diperlukan batasan masalah, yaitu:

1. Data yang diolah berasal dari tanggapan terhadap kuesioner responden, dimana responden adalah pengguna situs SiCepat Ekspres pada bulan Januari-April 2022.
2. Dalam observasi ini, penyebaran kuesioner menggunakan kuesioner *softcopy* atau kuesioner *google form*.
3. Responden yang berpartisipasi adalah pengguna dari wilayah SiCepat Ekspres.
4. Pengambilan sampel menggunakan teori Ferdinand.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh definisi serta spesifikasi persyaratan kualitas situs terhadap kepuasan pengguna situs SiCepat Ekspres.
2. Mengetahui pengaruh penilaian dasar situs terhadap kepuasan pengguna situs SiCepat Ekspres.
3. Mengetahui pengaruh evaluasi *global* situs terhadap kepuasan pengguna situs SiCepat Ekspres.
4. Mengetahui pengaruh kesimpulan evaluasi situs terhadap kepuasan pengguna pada situs

SiCepat Ekspres.

5. Memberikan rekomendasi kepada pengelola tentang desain/rancangan UI yang mendorong pengguna menggunakan situs web SiCepat Ekspres.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Dengan evaluasi *user interface* pada situs web SiCepat Ekspres dapat mengetahui bagaimana kesan dan pengalaman pengguna pada saat mengakses situs web.
2. Mengetahui apakah situs web SiCepat Ekspres telah memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan kualitas situs web yang berkaitan dengan implementasi situs web perusahaan, agar kualitas situs web dapat selaludi pertahankan serta ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pengguna dan daya saing perusahaan.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sebelumnya dijadikan sebagai acuan dasar dalam menambah wawasan penulis. Penulis akan mencari penelitian-penelitian sebelumnya dengan jenis penelitian yang sama kemudian mencari perbedaan dari penelitian-penelitian tersebut.

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Analisis Kualitas <i>Website</i> SiCepat Ekspres di Indonesia dengan menggunakan Metode WebQual 4.0 (Abdurahman, 2019)	Hasil dari penelitian ini adalah penelitian ini akan dilakukan analisis kualitas <i>website</i> SiCepat Ekspres di Indonesia menggunakan metode WebQual 4.0. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna <i>website</i> SiCepat Ekspres. Dari kuesioner yang disebar, diperoleh 100 kuesioner yang valid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja <i>website</i> SiCepat Ekspres masih belum memenuhi harapan penggunaannya dan dimensi <i>service interaction</i> mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan dimensi <i>usability</i> dan <i>information quality</i> .
Perbedaan	Di dalam penelitian ini dilakukan penelitian dengan skala yang lebih luas yaitu dengan pengambilan sampel dan data dari masyarakat yang berbeda di Kota Surabaya. Penulis melakukan analisis pengaruh kualitas situs web SiCepat Ekspres terhadap kepuasan pengguna menggunakan variabel <i>Usability</i> , <i>Functionality</i> , <i>Reliability</i> , dan <i>Efficiency</i> .
Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen SiCepat Ekspres Kota Bima (Ridwan et al., 2021)	Hasil dari penelitian ini adalah hasil penelitian berdasarkan uji t (parsial) menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
Perbedaan	Di dalam penelitian ini dilakukan penelitian dengan skala yang lebih luas yaitu dengan pengambilan sampel dan data dari masyarakat yang berbeda di Kota Surabaya. Penulis melakukan analisis pengaruh kualitas situs web SiCepat Ekspres terhadap kepuasan pengguna menggunakan variabel <i>Usability</i> , <i>Functionality</i> , <i>Reliability</i> , dan <i>Efficiency</i> .
Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQEM (Fajriyan Nurli, 2018)	Hasil dari penelitian ini adalah hasil olah data responden sejumlah 100 responden, maka diperoleh kesimpulan bahwa indikator-indikator WebQEM yaitu <i>Usability</i> , <i>Functionality</i> , <i>Reliability</i> , dan <i>Efficiency</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 63,2%. Hal tersebut berarti, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Perbedaan	dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas <i>website</i> nya, perlu berpedoman pada indikator-indikator WebQEM , agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan. Di dalam penelitian ini dilakukan penelitian dengan skala yang lebih luas yaitu dengan pengambilan sampel dan data dari masyarakat dan studi kasus yang berbeda di Kota Surabaya. Penulis melakukan analisis pengaruh kualitas situs web SiCepat Ekspres terhadap kepuasan pengguna menggunakan variabel <i>Usability</i>, <i>Functionality</i>, <i>Reliability</i>, dan <i>Efficiency</i>.

2.2 Layanan SiCepat Ekspres

Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Laksana, 2018). Layanan yang ditawarkan oleh SiCepat Ekspres kepada pelanggannya berbeda dengan perusahaan jasa ekspedisi lainnya yaitu:

1. SIUNTUNG

Layanan pengiriman ini berlaku khusus bagi yang menggunakan service reguler. Layanan pengiriman paket ke seluruh Indonesia dengan cepat dan harganya lebih murah. Khusus wilayah Jabodetabek dan Bandung pengiriman hanya selama 15 jam. Adapun simulasi perhitungan berat barang kiriman:

- Kiriman 0,1 sampai dengan 1,30 kg bayar 1 kg dengan tarif SIUNTUNG
- Kiriman 1,31 sampai dengan 2,30 kg bayar 1 kg dengan tarif SIUNTUNG
- Kiriman 2,31 sampai dengan 3,30 kg bayar 2 kg dengan tarif SIUNTUNG
- Kiriman 3,31 sampai dengan 4,30 kg bayar 3 kg dengan tarif SIUNTUNG

2. BEST (Besok Sampai Tujuan)

Layanan ini merupakan layanan pengiriman barang cepat sampai tujuan hanya dengan estimasi 1 hari sampai di kota-kota besar Indonesia.

3. GOKIL (Cargo Kilat)

Gokil adalah layanan pengiriman barang minimum charge 10kg dengan harga yang lebih ekonomis dengan estimasi pengirimannya 1-3 hari.

4. HALU (Harga Mulai Lima Ribu)

Halu adalah layanan pengiriman SiCepat Ekspres dengan tarif ongkir (ongkos kirim) mulai dari 5 ribu rupiah yang tersedia di *e-commerce* : shopee, bukalapak, dan tokopedia.

5. COD (Cash On Delivery)

Setiap belanja online di market place, salah satu transaksi pembayaran dapat melalui

cash pada saat barang diterima oleh customer. Estimasi 8 jam pengantaran, sayangnya layanan ini hanya tersedia untuk wilayah Jabodetabek, Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang dan Surabaya.

6. H3LO (Heboh 3 Kilo)

H3LO merupakan layanan dengan ongkos kirim barang yang lebih irit dan terjangkau, karena kirim barang seberat 3,3kg cukup bayar 2kg dan hanya berlaku di Social Commerce, drop off paket di gerai atau PUDO. Layanan ini berlaku untuk seluruh Pulau Jawa dan Bali.

7. SICEPAT EKSPRES GO!

SICEPAT EKSPRES GO! merupakan layanan paket internasional keseluruhan mancanegara. Saat ini layanan tersedia untuk pengiriman ke benua Asia, Australia, Eropa, Afrika dan Amerika.

8. SICEPAT EKSPRES SYARI'AH

SICEPAT EKSPRES SYARI'AH merupakan program berbagi rezeki untuk sesama, dimana setiap diskon ongkos kirim yang diterima oleh Sahabat SiCepat Ekspres dapat didonasikan sebesar 2,5% untuk sekolah literasi dan pesantren di wilayah Cilacap dan Lombok melalui kerjasama dengan Dompet Dhuafa.

9. SICEPAT EKSPRES KLIK

Merupakan layanan pendukung aktifitas SiCepat Ekspres dengan teknologi WhatsApp Bot. Pada layanan ini pelanggan dapat mengakses informasi SiCepat Ekspres seperti cek biaya pengiriman, tracking pengiriman, dan informasi lainnya. Layanan dapat digunakan hanya dengan aplikasi WhatsApp tanpa mengunduh aplikasi lainnya. Layanan ini dapat diakses 24 jam. Cara mengaksesnya cukup dengan ketik "SICEPAT EKSPRES" dan kirim ke WhatsApp 081319200030 atau dengan masuk ke halaman web bit.ly/SiCepatEkspresklik. Berikut tampilan situs web SiCepat Ekspres dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2.1 Tampilan Situs SiCepat Ekspres pada tanggal 18 Februari 2022

2.3 Interaksi Pengguna dengan Website

Kualitas situs web merupakan faktor yang penting terhadap penjualan secara *online* serta memiliki nilai sendiri bagi konsumen. Menunjukkan bahwa situsweb yang baik memiliki kualitas operasional yang mebolehkan pembeli melakukan aktivitas *e-shopping* mereka dengan mudah serta efisiensi (Bavarsad, et al., 2013).

2.4 User Interface

User Interface (UI) adalah media penghubung antar pengguna dalam berinteraksi dengan sistem sesuai kebutuhan dan keinginan pengguna dengan beberapa pertimbangan agar sistem dapat digunakan dengan baik (Ramadan, 2019). UI yang baik mampu memberikan pengalaman interaksi yang mudah dengan pengguna (*user friendly*), karena memiliki peran penting dalam sebuah aplikasi, yaitu sebagai penghubung antara pengguna dengan sistem aplikasi itu sendiri serta menjadi faktor keberhasilan sebuah aplikasi (Railean et al., 2017).

2.5 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi setelah pembelian, jika kepuasan pelanggan tercapai maka loyalitas pelanggan akan terjadi, sehingga kepuasan pelanggan memiliki implikasi penting bagi perusahaan. Salah satu cara untuk mencapai kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan tujuan perusahaan (Ismail, 2006).

2.6 Kriteria Website yang baik

Segala sesuatu yang dibuat memiliki kriteria, dalam hal ini juga situs web memiliki kriteria. Situs web yang baik tidak hanya soal desain dan seni, tetapi juga harus menganut metodologi dan standar pemrograman yang sudah ada. Hal ini penting karena begitu banyak hal yang dapat mempengaruhi kualitas dari sebuah situs web. Adapun kriteria-kriteria *website* yang baik (CNET, 2022). Dapat dilihat dari:

1. Usability

Usability adalah pengalaman seorang dalam berinteraksi dengan suatu aplikasi atau situs web hingga pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat. Untuk mencapai tingkat kegunaan yang ideal, sebuah situs web harus memenuhi 5 (lima) persyaratan berikut:

a. Mudah dipelajari

- b. Efisiensi dalam penggunaan
- c. Mudah untuk dihafal
- d. Tingkat frekuensi kesalahan
- e. Kepuasan pengguna subyektif

2. Sistem Navigasi

Aspek navigasi baik dengan cara atau berpindah dari satu situs ke situs web yang lain (sistem menu) di dalam sistem situs web. Navigasi dapat ditampilkan pada berbagai media seperti teks, gambar atau animasi.

3. Desain Visual (*Graphic Design*).

Sebuah desain yang baik setidaknya harus memiliki tata letak warna yang baik dan konsisten, tata letak grafik yang konsisten, teks yang mudah dibaca, penggunaan grafik yang memperkuat konten teks, penggunaan animasi pada tempatnya, konten dinamis memperkuat isi teks dan keseluruhan membentuk pola yang harmonis.

4. Isi (*Contents*)

Konten atau isi adalah roh utama sebuah situs web, karena itu harus menarik, relevan, dan sesuai dengan target audien yang dituju dari situs tersebut. Situs web harus memiliki arsip konten data lama. Untuk objektivitas dan keakuratan, informasi yang terkandung dalam konten merupakan hasil komplotasi data dan konten dengan pendapat pihak-pihak tertentu. Memiliki data atau penjelasan pendukung. Sertakan daftar referensi dari sumber yang ada. Jika kontennya berupa multimedia, coba hubungi konten situs web tersebut. Tayangkan dengan konten situs web. Sinkronisasi antara audio dan video. Jika perlu, klik dikelompokkan pada halaman tertentu dan diinformasikan tentang ukuran file dan total waktu pemutaran.

5. Kompatibilitas (*Compatibility*)

Situs web harus kompatibel dengan berbagai perangkat tampilan (*browser*), harus memberikan alternatif bagi *browser* yang tidak dapat melihat situs web.

6. *Loading Time*

Jika sebuah situs web bisa muncul lebih cepat, kemungkinan besar pengguna akan kembali lagi ke halaman tersebut, apalagi jika didukung dengan konten dan tampilan yang menarik.

7. *Functionality*

Fungsionalitas ini berkaitan dengan berbagai fasilitas dan fasilitas yang tersedia di situs web. Seberapa baik kinerja situs web dari sudut pandang teknologi dapat melibatkan pemrogram dengan *script*, misalnya HTML, (DHTML), PHP, ASP, COLDFUSION, CGI, dan SSI.

8. *Accesibility*

Setiap orang dapat menggunakan Situs web, tanpa memandang usia dan kondisifisik. Hambatan infrastruktur juga harus dipertimbangkan, seperti akses internet lambat, spesifikasi komputer, penggunaan *browser*, dan lain-lain yang mempengaruhi akses internet, termasuk berbagai teknologi baru seperti PDA dan telepon seluler. Situs web juga harus dapat diakses melalui teknologi ini.

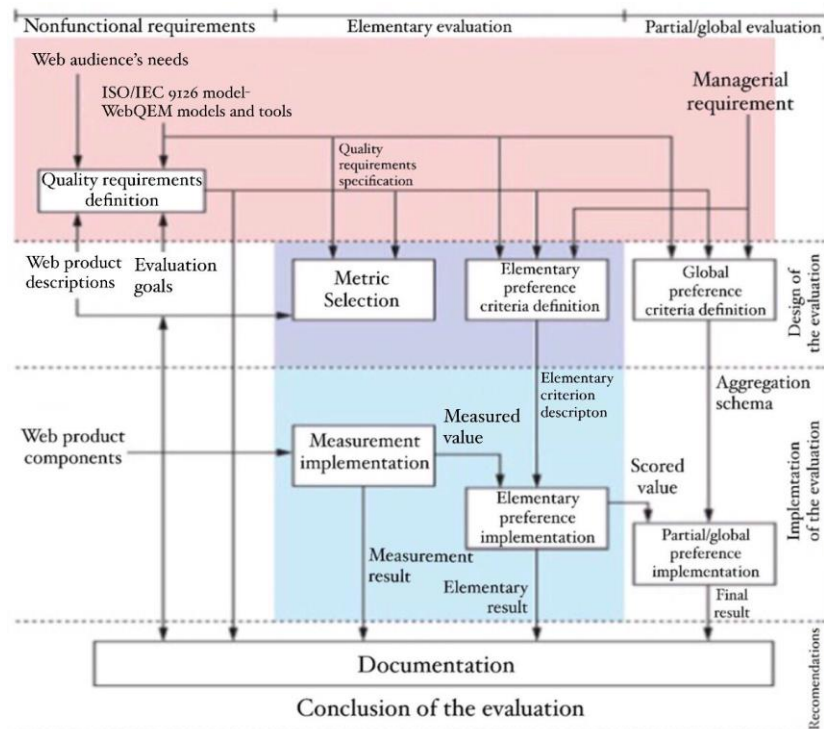
9. *Interactivity*

Interaktivitas adalah hal-hal yang melibatkan pengguna situs web sebagai pengalaman pengguna dengan situs web itu sendiri. Dasar interaktivitas adalah *hyperlink* dan mekanisme umpan balik. *Hyperlink* digunakan untuk mengarahkan pengunjung ke sumber berita, topik lanjutan, topik terkait atau lainnya. Seperti tautan yang mengatakan info lebih lanjut tentang ini, *glossarium*, tautan terkait. Untuk mekanisme umpan balik, misalnya seperti kritik, komentar, pertanyaan, polling atau survey. Keuntungan dari mekanisme umpan balik adalah pengguna dapat memberi tahu pengelola jika ada kesalahan di situs web seperti tautan yang hilang, tautan mati, atau kesalahan lainnya. Pengguna juga dapat memberikan kritik dan saran untuk pengembangan situs web.

2.7 Konsep Metode WebQEM

WebQEM memiliki alur proses yang dikelompokkan menjadi 4 (empat) tahapan teknis, yaitu:

1. Definisi dan spesifikasi persyaratan kualitas situs
2. Penilaian Dasar
3. Evaluasi Global
4. Kesimpulan Evaluasi



Gambar 2.2 Aliran Metode WebQEM

Sumber: (Joshua et al., 2021)

Dalam *Web Quality Evaluation Method* (WebQEM) mengajukan beberapa karakteristik untuk pengujian aplikasi web, mengidentifikasi empat karakteristik, yaitu kegunaan, fungsionalitas, kehandalan, dan efisiensi. Karakteristik penelitian yang digunakan dalam WebQEM mengacu pada gambar berikut yang diambil dari jurnal Mengukur Kualitas Aplikasi Web dengan WebQEM (Olsina et al., 2002).

Tabel 2.2 Karakteristik Penelitian Metode WebQEM

1. Usability	2. Functionality
1.1 Global site understandability	2.1 Searching and retrieving
1.2 Feedback and help features	2.2 Navigation and browsing issues
1.3 Interface and aesthetic features	2.3 Domain specific functionality
3. Reliability	4. Efficiency
3.1 Nondeficiency (or maturity)	4.1 Performance
	4.2 Accessibility

2.7.1 Kriteria WebQEM

1. Kegunaan (*Usability*)

Aspek *Usability* dievaluasi dengan mengukur kemudahan pengguna mempelajari antarmuka pengguna. Dalam hal ini faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah familiar, konsisten, umum, dapat diprediksi, dan sederhana. Pengguna juga dapat mengingat konteks

kegunaan dari setiap komponen antarmuka pengguna saat kembali ke sistem. Selanjutnya, sistem mampu menghindari kesalahan antarmuka pengguna dan dapat segera diperbaiki ketika terjadi kesalahan. Terakhir, ini berkaitan dengan kepuasan pengguna dengan antarmuka pengguna. Konsep dasar kepuasan terletak pada program dapat bekerja sesuai dengan cara berpikir pengguna (Nielsen, 2003).

2. Fungsionalitas (*Functionality*)

Aspek fungsionalitas adalah kemampuan perangkat lunak untuk memusatkan perhatian pada kesesuaian sekumpulan fungsi untuk dapat melakukan tugas atau fungsi utama tertentu. Fungsionalitas adalah keakuratan keluaran sesuai dengan yang direncanakan (Zrymiak, 2001).

3. Keandalan (*Reliability*)

Menurut (McCall, J. A., Richards, P. K., & Walters, 1977) keandalan adalah sejauh mana program dapat melakukan fungsi yang dimaksud. Secara informal, keandalan perangkat lunak adalah seberapa baik perangkat lunak memberikan hasil yang akurat, tanpa kegagalan. Selain berapa lama perangkat lunak dapat dioperasikan sebelum terjadi kegagalan, keandalan juga tentang memberikan hasil yang benar, menangani deteksi kesalahan, dan pemulihan untuk menghindari kegagalan (*Microsoft Developer Network*).

4. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisien adalah perilaku waktu perangkat lunak, yang terkait dengan respons, waktu pemrosesan, dan pemanfaatan sumber daya, yang mengacu pada sumber daya material (memori, CPU, koneksi jaringan) yang digunakan oleh perangkat lunak (Spinellis, 2006).

2.8 Skala Likert

Skala Likert atau skala penilaian terjumlah adalah teknik pengukuran sikap yang paling banyak digunakan dalam riset pemasaran. Skala ini memberikan kemungkinan kepada responden untuk mengungkapkan intensitas perasaan responden. Pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan tertutup. Pilihan dilakukan secara bertahap, mulai dari intensitas terendah hingga intensitas tertinggi. Pilihan jawaban bisa sebanyak tiga, lima, tujuh, dan sembilan. Yang pasti jumlah pilihan jawaban adalah bilangan ganjil. Semakin banyak pilihan jawaban yang diberikan, maka jawaban responden akan semakin representatif. Namun seringkali kesulitan yang dialami adalah kata-kata yang mewakili pilihan sangat terbatas jumlahnya. Dalam bahasa Indonesia sendiri, hanya 5 pilihan yang bisa dibuat, yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, kurang setuju, tidak setuju. Karena pilihan jawaban berjenjang maka bobot

masing-masing jawaban yang paling rendah diberi bobot 1 dan paling tinggi diberi bobot 5. Namun bisa juga sebaliknya asalkan konsisten intensitasnya paling tinggi 1 serta yang terendah adalah 5 (Simamora, 2000).

2.9 SPSS

SPSS adalah sebuah software untuk mengolah data statistik yang cukup mudah digunakan bahkan bagi orang yang tidak familiar dengan teori statistik. Aplikasi SPSS sering digunakan untuk memecahkan masalah penelitian atau bisnis dalam hal statistik.

Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang anda input oleh SPSS akan dianalisis oleh paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan pengelolaan data, analisis data, dan pelaporan. SPSS merupakan *software* yang paling banyak digunakan karena tampilannya yang *user friendly* dan merupakan terobosan baru terkait perkembangan teknologi informasi khususnya di bidang *e-business*. SPSS didukung oleh OLAP (*Online Analytical Processing*) yang akan memudahkan dalam menyelesaikan pengolahan dan pengaksesan data dari berbagai *software* lain, seperti Microsoft Excel atau Notepad.

2.10 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang berarti sejauh mana ketelitian dan kecermatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurannya. Selain itu, validitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur adalah benar-benar variabel yang ingin diteliti oleh peneliti (Arsi, 2021). Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dikatakan valid jika taraf signifikansinya di bawah 0,05. Ada 2 (dua) kriteria uji yaitu H_0 diterima jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, (alat ukur yang digunakan valid) H_0 ditolak jika $r \text{ statistik} \leq r \text{ tabel}$ (alat ukur yang digunakan tidak valid). Cara menentukan nilai $R \text{ tabel} = df (N-2)$, uji tingkat signifikansi dua arah. Misalnya $R \text{ tabel} = df (13-2, 0,05)$ validitas Janna (2021). Untuk mendapatkan tabel nilai R kita harus melihat huruf R yang ditebalkan (Mukaroh dan Nani, 2021).

2.11 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Hasil pengujian dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* dengan kriteria sebagai berikut: $< 0,5$ = tidak reliabel, $0,5 - 0,6$ = dapat diterima, dan $> 0,7$ =

reliabel (baik) (Mukaroh, 2021). Jenis-jenis uji reliabilitas data ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas data, yaitu: *Retest*, rumus flanagan, *Cronbach Alpha*, rumus KR (*Kuder-Richardson*), Anova Hoyt. Meskipun ada beberapa metode uji reliabilitas, metode *Cronbach's Alpha* biasanya digunakan untuk data penelitian dan kuesioner Janna (2021). Dalam metode *Cronbach's Alpha*, rumus berikut digunakan:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right) \dots\dots\dots(2.1)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

n = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum s_i^2$ = Jumlah varian skor tiap item

s_t^2 = Variabel total

2.12 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan apa adanya, tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang berlaku pada pokok bahasan atau konsep (Sugiyono, 2014)

2.13 Regresi

Analisis regresi digunakan untuk menebak seberapa jauh nilai variabel *dependent*, jika nilai variabel *independent* dimanipulasi atau diubah atau ditambah atau dikurangi. Manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk mengambil keputusan apakah kenaikan dan penurunan variabel *dependent* dapat dilakukan melalui kenaikan variabel *independent* atau tidak.

Regresi mengambil banyak bentuk yang berbeda. Regresi linear sederhana atau regresi linear berganda digunakan untuk mencari hubungan linear antar variabel *independent* dan variabel *dependent* selama tipe datanya berupa *interval* atau *rasio*. Regresi *dummy* mudah dilakukan jika ada salah satu atau lebih variabel *independent* bertipe nominal atau ordinal. Regresi data panel memudahkan peneliti jika data yang diregresi adalah *cross-section* atau data runtun waktu. Sementara regresi logistik membantu peneliti regresi variabel *dependent* yang bertipe nominal (biner) maupun nominal atau ordinal non biner (Sugiyono, 2012).

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n \quad \dots\dots\dots(2.2)$$

dengan:

- Y : Variabel dependent
 β_0 : Koefisien *intercept* regresi
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien *slope* regresi
 $X_1 X_2 X_3$: Variabel independent
 ε : *Error* persamaan regresi.

2.14 Populasi

Populasi ialah seluruh subyek penelitian. Jika seseorang ingin meneliti semua unsur yang ada di daerah penelitian, maka penelitian tersebut adalah studi populasi atau studi sensus (Rutoto, 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna situs SiCepat Ekspres.

2.15 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah serta sifat-sifat yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2011). Dengan demikian sampel adalah bagian dari populasi yang ciri-cirinya akan diteliti, serta dapat mewakili seluruh populasi sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi.

2.16 Teknik Sampling

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna situs web SiCepat Ekspres di Kota Surabaya yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti (Ferdinand, 2000). Jika melihat populasi sampel yang besar tidak diketahui jumlahnya, maka untuk menentukan sampel dapat menggunakan parameter berikut:

1. Populasi Penelitian

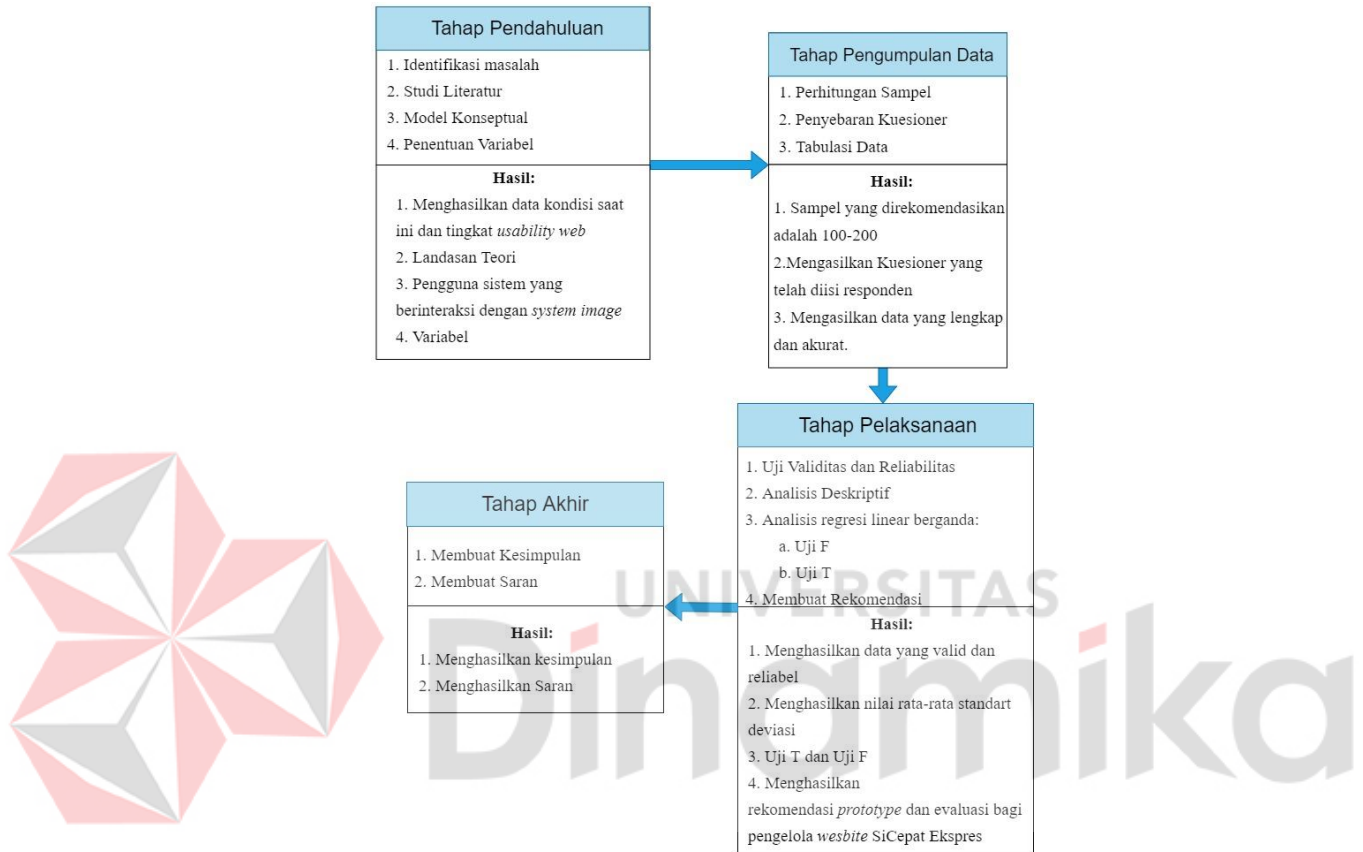
Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna situs web SiCepat Ekspres yang berada di Surabaya dengan kriteria usia 15-60 tahun

2. Besarnya sampel tergantung dari metode estimasi parameter yang digunakan, estimasi parameter menggunakan metode *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel yang direkomendasikan adalah 100-200.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan proses dalam metodologi penelitian meliputi tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Tahap ini dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

3.1 Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini peneliti melakukan identifikasi masalah kemudiandilakukan studi literatur dan menentukan variabel penelitian:

3.1.1 Identifikasi Masalah

Pada proses identifikasi masalah merupakan langkah awal mengevaluasi *User Interface* berdasarkan pengaruh kualitas layanan situs SiCepat Ekspres terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian ini identifikasi dan evaluasi masalah dilakukan dengan cara pendekatan melalui penyebaran kuesioner untuk mengetahui masalah dan kebutuhan terkait dengan pengalaman pengguna dalam menggunakansitus web SiCepat Ekspres.

3.1.2 Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi literatur untuk mengetahui konsep *WebsiteQuality Evaluation Method* (WebQEM) ada beberapa karakteristik atau variabel yang digunakan untuk penelitian, apakah situs tersebut dapat dikatakan layak atau tidak. Sesuai dengan kepuasan pengguna atau tidak dan karakteristik tersebut terbagi menjadi Kegunaan, Fungsionalitas, Kehandalan, Efisiensi (Olsina et al., 2002).

Penelitian ini menggunakan metode WebQEM dikarenakan metode WebQEM bisa mengevaluasi secara dasar dan evaluasi secara *global*. Hal ini bisa dimanfaatkan pengembang untuk perbaikan situs dan perbaikan *User Interface* yang menjadi prioritas atau pun yang tidak jadi prioritas.

3.1.3 Model Konseptual

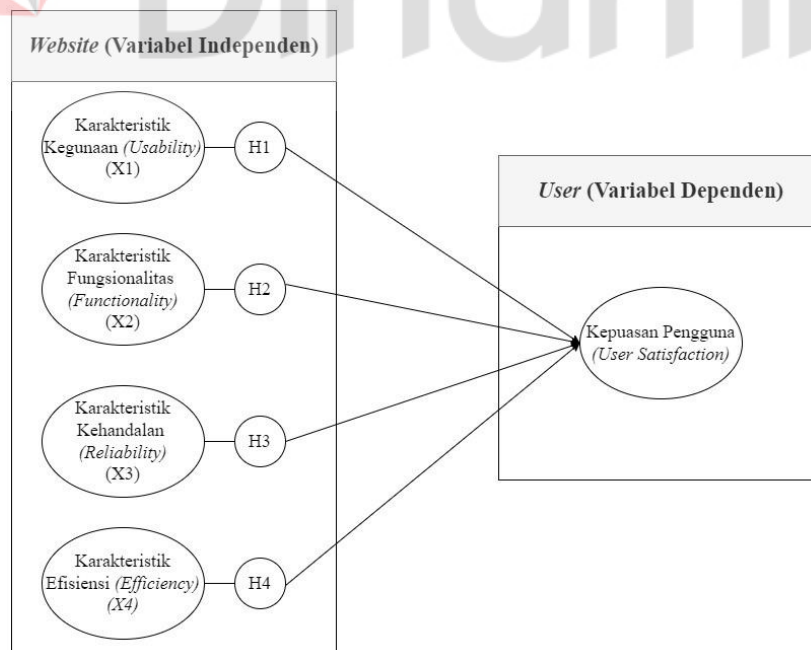
Model konseptual yang digunakan dalam penelitian ini dilihat pada Gambar 3.2

H1: Pengaruh karakteristik Kegunaan terhadap kepuasan pengguna

H2: Pengaruh karakteristik Fungsionalitas terhadap kepuasan pengguna

H3: Pengaruh karakteristik Kehandalan terhadap kepuasan pengguna

H4: Pengaruh karakteristik Efisiensi terhadap kepuasan pengguna



Gambar 3.2 Model Konseptual WebQEM

3.1.4 Penentuan Variabel

Pada tahap ini akan dideskripsikan tahapan tentang variabel penelitian yang terdiri dari 2 (dua) variabel, diantaranya yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dengan indikator sebagai berikut:

a) Membuat Variabel

1. Variabel Bebas : Karakteristik Kegunaan (X1)

Karakteristik Fungsionalitas (X2)

Karakteristik Keandalan (X3)

Karakteristik Efisiensi (X4)

2. Variabel Terikat : Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel bebas adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat (Y) disini adalah Kepuasan Pengguna.

b) Operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat lebih jelas pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator
Karakteristik Kegunaan (Usability) (X1)	1. Mudah dipahami secara umum (X11) 2. Mudah mendapatkan bantuan serta feedback (X12) 3. Tampilan indah serta mudah digunakan (X13) 4. Dapat lebih banyak fitur yang beragam (X14)
Karakteristik Fungsionalitas (Functionality) (X2)	1. Mekanisme pencarian situs yang mudah (X21) 2. Navigasi yang lancar untuk mengakses setiap halaman (X22) 3. Fungsi serta konten yang spesifik (X23)
Karakteristik Keandalan (Reliability) (X3)	1. Ada tautan link yang valid (X31) 2. Ada ejaan yang tepat tentang konten situs web (X32) 3. Mendukung berbagai browser (X33)
Karakteristik Efisiensi (Efficiency) (X4)	1. Durasi memuat halaman yang akurat (X41) 2. Menjumpai konten situs web yang diperlukan (X42)
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) (Y)	1. Minat dengan kualitas layanan situs web (Y11) 2. Transaksi menarik di situs (Y12) 3. Rileks menggunakan situs web (Y13) 4. Menyarankan situs web untuk orang lain guna mengakses kebutuhan informasi SiCepat Ekspres (Y14)

c) Pengukuran Variabel menggunakan *Skala Likert*. Tahapan-tahapan pengukuran variabel adalah:

1. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan umum yang akan menjadi dasar penentuan apakah responden termasuk dalam kriteria.
2. Responden diminta untuk mengungkapkan tanggapannya, yaitu setuju atau tidak setuju dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Jawaban yang diberikan meliputi 5 (lima) pilihan, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS).
3. Nilai untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5, Setuju (S) diberikan nilai 4, Cukup Setuju (CS) diberikan nilai 3, Kurang Setuju (KS) diberikan nilai 2, Tidak Setuju (TS) diberikan nilai 1.

Tabel 3.2 Bobot Jawaban Responden

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

d) Membuat Pertanyaan

1. Karakteristik Kegunaan dipakai untuk mengukur tingkat kegunaan dari situs web SiCepat Ekspres.

Tabel 3.3 Karakteristik Kegunaan (*Usability*)

Kode	Pertanyaan	Keterangan				
		SS	S	CS	KS	TS
X11	Saya mudah menggunakan situs web SiCepat Ekspres (www.sicepat.com)					
X12	Situs web SiCepat Ekspres menyediakan fitur bantuan					
X13	Tampilan antarmuka (<i>interface</i>) situs web SiCepat Ekspres menarik					
X14	Tampilan situs web SiCepat Ekspres menampilkan tampilan yang <i>responsive</i>					

2. Karakteristik Fungsionalitas dipakai untuk mengukur tingkat fungsionalitas dari situs web SiCepat Ekspres.

Tabel 3.4 Karakteristik Fungsionalitas (*Functionality*)

Kode	Pertanyaan	Keterangan				
		SS	S	CS	KS	TS
X21	Saya dapat dengan mudah mencari dan menelusuri informasi di					

	situs web SiCepat Ekspres
X22	Saya dapat membuka setiap halaman disitus web SiCepat Ekspres
X23	Saya mendapat informasi yang jelas tentang situs web SiCepat Ekspres

3. Karakteristik Keandalan dipakai untuk mengukur tingkat keandalan dari situs web SiCepat Ekspres.

Tabel 3.5 Karakteristik Keandalan (*Reliability*)

Kode	Pertanyaan	Keterangan				
		SS	S	CS	KS	TS
X31	Saya dapat menggunakan semua menu yang ada di situs web SiCepat Ekspres					
X32	Saya menjumpai penulisan informasi di situs web SiCepat Ekspres dengan jelas dan akurat					
X33	Saya dapat menggunakan situs web SiCepat Ekspres pada browser yang berbeda (Misalnya: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, dan lain-lain).					

4. Karakteristik Efisiensi dipakai untuk mengukur tingkat efisiensi dari situs web SiCepat Ekspres.

Tabel 3.6 Karakteristik Efisiensi (*Efficiency*)

Kode	Pertanyaan	Keterangan				
		SS	S	CS	KS	TS
X41	Saya dapat mengakses situs web SiCepat Ekspres untuk waktu yang cepat					
X42	Informasi dihasilkan dari situs web SiCepat Ekspres tepat sesuai keperluan					

5. Kepuasan Pengguna dipakai untuk mengukur kepuasan pengguna atas layanan situs web SiCepat Ekspres.

Tabel 3.7 Karakteristik Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kode	Pertanyaan	Keterangan				
		SS	S	CS	KS	TS
Y51	Saya menyukai layanan situs web SiCepat Ekspres					
Y52	Saya senang bertransaksi di situs web SiCepat Ekspres					
Y53	Saya merasa nyaman menggunakan situs SiCepat Ekspres					
Y54	Saya mengajak, saudara atau kerabat untuk mengunjungi situs web SiCepat Ekspres					

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini, pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survei menggunakan kuesioner. Kuesioner disebar secara *online* menggunakan *google form*. Setelah responden mengisi kuesioner, kuesioner dikumpulkan dan siap untuk diproses.

3.2.1 Perhitungan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna situs web SiCepat Ekspres yang berada di Surabaya dengan kriteria usia 15-60 tahun

2. Besarnya sampel tergantung dari metode estimasi parameter yang digunakan, estimasi parameter menggunakan metode *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel yang direkomendasikan adalah 100-200.

3.2.2 Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner yang telah dibuat berdasarkan dimensi WebQEM diajukan serta diisi secara khususnya oleh warga Surabaya dan sekitarnya yang menggunakan situs web SiCepat Ekspres.

3.2.3 Tabulasi Data

Kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden diseleksi untuk kelengkapan pengisiannya, yang digunakan hanya kuesioner yang terisi lengkap, data yang telah diberi kode dipilih sesuai variabel dan klasifikasi variabel, kemudian ditabulasi menggunakan *software Microsoft Excel*.

3.3 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan ada beberapa proses, termasuk analisis layanan situs web dengan metode WebQEM dan analisis dampak kualitas layanan situs.

3.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Untuk menguji validitas instrumen pada penelitian ini, menggunakan program *Microsoft Excel* dalam daftar data serta memasukkan data pada program *SPSS* dengan menggunakan metode *corrected item total correlation*. Selesai menguji validitas dari pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini. Selanjutnya akan menguji reliabilitas.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas ini untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketelitian, keakuratan, kestabilan serta konsistensi alat dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, meskipun dilakukan dengan

waktu yang berbeda. Uji reabilitas dilakukan terhadap soal yang belum valid atau soal yang sudah valid. Reabilitas mengikat keakuratan alat ukur. Teknik perhitungan reabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

3.3.2 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil nilai kuesioner untuk responden pada masing-masing variabel dengan menggunakan median, standar deviasi dan analisis ini menggunakan SPSS.

3.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yaitu Uji F dan Uji T akan dilakukan pengujian. Proses pengujian pada analisis regresi prosedur sebagai berikut:

- a. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.
- b. Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas dan variabel terikat.

3.3.4 Membuat Rekomendasi

Tahapan rekomendasi desain adalah tahapan yang berisi hasil rekomendasi dari rancangan desain antarmuka pengguna berupa *prototype*. Dimana hasilnya akan digunakan sebagai acuan dalam perbaikan *user interface* pada situs web SiCepat Ekspres.

3.4 Tahap Akhir

Setelah dilakukan pengujian pengaruh kualitas situs berdasarkan metode WebQEM menggunakan analisis regresi linear, hasil pengujian tersebut akan dijadikan rekomendasi bagi pengelola situs SiCepat Ekspres.

3.4.1 Membuat Kesimpulan dan Saran

Pada tahap kesimpulan kali ini akan memberikan informasi hasil dari analisis layanan SiCepat Ekspres berdasarkan dari karakteristik yang terbagi menjadi Kegunaan, Fungsionalitas, Keandalan, Efisiensi. Sehingga dapat membantu perkembangan layanan SiCepat Ekspres.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tahap Pelaksanaan

Tahap pertama adalah memahami dan menentukan konteks pengguna. Yang dilakukan pada tahap ini adalah identifikasi masalah, menentukan responden, dan menyebarkan kuesioner.

4.2 Gambaran Umum Objek Penelitian

Situs web SiCepat Ekspres adalah situs web yang dibuat dengan tujuan untuk mendapatkan informasi pengiriman, *tracking* dan informasi layanan. Pengguna SiCepat Ekspres dapat dengan mudah mengakses informasi kapanpun dan dimanapun melalui situs web SiCepat Ekspres. SiCepat Ekspres menyajikan fitur-fitur yang dibutuhkan dalam pengiriman barang, informasi layanan, dan berbagai fitur pendukung lainnya.

4.3 Gambaran Umum Responden

Responden yang didapat berjumlah 131 responden. Responden ini berasal dari pengguna aktif SiCepat Ekspres khususnya warga Surabaya. Menurut data yang didapat pengguna SiCepat Ekspres tidak diketahui jumlah pastinya, maka perhitungan sampel menggunakan teori (Ferdinand, 2005). Namun sampel yang digunakan hanya sejumlah 131 responden.

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah ditabulasi dengan *Microsoft Excel* serta memasukkan data ke dalam SPSS versi 25, maka akan dilakukan pengujian. Pengujian ini dilaksanakan untuk melihat butir-butir pertanyaan apa yang tepat digunakan untuk mewakili variabel bebas serta variabel terikat.

4.4.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori pada setiap variabel laten yaitu kegunaan (X1), fungsionalitas (X2), kehandalan, (X3) efisiensi (X4), dan kepuasan pengguna (Y) dengan SPSS.

Uji validitas ini memakai batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 serta uji dua arah. Pada batasan r tabel sebanyak sampel (n) $n = 131$, maka nilai derajat kebebasan (df) dari

kalkulasi $df=n-2=131-2=129$, maka nilai r tabel adalah 0,1716. Itu berarti jika nilai korelasi lebih besar dari batas yang ditentukan, item tersebut dianggap valid, sedangkan jika lebih kecil dari batas yang ditentukan, item tersebut dianggap tidak valid.

1. Kegunaan (*Usability*) (X1)

Tabel 4.1 *Output Uji Validitas Kegunaan (X1)*

		X11	X12	X13	X14	TX1
X11	Pearson Correlation	1	.642	.560**	.659	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	131	131	131	131	131
X12	Pearson Correlation	.642**	1	.545**	.461	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	131	131	131	131	131
X13	Pearson Correlation	.560**	.545**	1	.721	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	131	131	131	131	131
X14	Pearson Correlation	.659**	.461**	.721**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	131	131	131	131	131
TX1	Pearson Correlation	.847**	.772**	.858**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	131	131	131	131	131

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Deskripsi dari *output* SPSS adalah:

Hasil korelasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.1 dengan mengamati korelasi X11 sebesar 0,642 poin. Pada X12, X13 dan X14 dengan poin yang membuktikan nilai korelasi pada nilai r tabel 0,1716 maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan X1 valid.

2. Fungsionalitas (*Functionality*) (X2)

Tabel 4.2 *Output Uji Validitas Fungsionalitas (X2)*

		X21	X22	X23	TX2
X21	Pearson Correlation	1	.489**	.589**	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	131	131	131	131
X22	Pearson Correlation	.489**	1	.503**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	131	131	131	131

X23	Pearson Correlation	.589**	.503**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
		X21	X22	X23	TX2
	N	131	131	131	131
TX2	Pearson Correlation	.830**	.800**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	131	131	131	100

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Deskripsi dari *output* SPSS adalah:

Hasil korelasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.2 dengan mengamati korelasi X21 sebesar 0,489 poin. Pada X22 serta X23 dengan poin yang membuktikan nilai korelasi pada nilai r tabel 0,1716 maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan X2 valid.

3. Kehadalan (*Reliability*) (X3)

Tabel 4.3 *Output* Uji Validitas Keandalan (X3)

		X31	X32	X33	TX3
X31	Pearson Correlation	1	.644**	.404**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	131	131	131	131
X32	Pearson Correlation	.644**	1	.465**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	131	131	131	131
X33	Pearson Correlation	.404**	.465**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	131	131	131	131
TX3	Pearson Correlation	.842**	.875**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	131	131	131	131

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Deskripsi dari *output* SPSS adalah:

Hasil korelasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.3 dengan mengamati korelasi X31 sebesar 0,644 poin. Pada X32 serta X33 dengan poin yang membuktikan nilai korelasi pada nilai r tabel 0,1716 maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan X3 valid.

4. Efisiensi (*Efficiency*) (X4)

Tabel 4.4 Output Uji Validitas Efisiensi (X4)

		X41	X42	TX4
X41	Pearson Correlation	1	.641**	.900**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	131	131	131
X42	Pearson Correlation	.641**	1	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	131	131	131
TX4	Pearson Correlation	.900**	.911**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	131	131	131

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Deskripsi dari output SPSS adalah :

Hasil korelasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.4 dengan mengamati korelasi X41 sebesar 0,641 poin. Pada X42 dengan poin yang membuktikan nilai korelasi pada nilai r tabel 0,1716 maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan X4 valid.

5. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) (Y)

Tabel 4.5 Output Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

		Y11	Y12	Y13	Y14	TY1
Y11	Pearson Correlation	1	.531**	.612**	.650**	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	131	131	131	131	131
Y12	Pearson Correlation	.531**	1	.530**	.542**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	131	131	131	131	131
Y13	Pearson Correlation	.612**	.530**	1	.505**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	131	131	131	131	131
Y14	Pearson Correlation	.650**	.542**	.505**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	131	131	131	131	131
TY1	Pearson Correlation	.852**	.781**	.805**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	131	131	131	131	131

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Deskripsi dari output SPSS adalah:

Hasil korelasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.5 dengan mengamati korelasi Y11

sebesar 0,531 poin. Pada Y12, Y13 serta Y14 dengan poin yang membuktikan nilai korelasi pada nilai r tabel 0,1716 maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan Y1 valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk melihat konsistensi dari kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach's lebih besar dari nilai r_{tabel} . Jika sebaliknya, atau nilai dari Alpha Cronbach's lebih kecil dari r_{tabel} maka data dikatakan tidak reliabel.

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	r_{tabel}	Keterangan
X1	0,855	0,1716	Valid
X2	0,769	0,1716	Valid
X3	0,756	0,1716	Valid
X4	0,780	0,1716	Valid
Y	0,835	0,1716	Valid

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Dari hasil yang ditunjukkan pada Table 4.6 diperoleh bahwa nilai Alpha Cronbach's yang lebih besar dari r_{tabel} dari kelima variabel. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kelima variabel tersebut reliabel dan kuesioner yang digunakan dapat lulus uji reliabilitas.

4.5 Analisis Deskriptif

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 4 (empat) karakteristik yaitu: karakteristik kegunaan (*Usability*) (X1), karakteristik fungsionalitas (*Fuctionality*) (X2), karakteristik kehandalan (*Reliability*) (X3), karakteristik efisiensi (*Efficiency*) (X4).

1. Kegunaan (*Usability*) (X1)

Ada 4 (empat) indikator variabel Kegunaan dalam penelitian ini yaitu: saya mudah menggunakan situs web SiCepat Ekspres www.sicepat.com (X11), situs web SiCepat Ekspres menyediakan fitur bantuan (X12), tampilan antarmuka (*interface*) situs web SiCepat Ekspres menarik (X13), dan tampilan situs web SiCepat Ekspres menampilkan tampilan yang responsive (X14).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator kegunaan (*usability*) dapat dilihat pada Tabel 4.7

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kegunaan (X1)

No	Indikator	Persentase	Mean
----	-----------	------------	------

		1 (TS)	2 (KS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
1	Saya mudah menggunakan situs web SiCepat Ekspres www.sicepat.com (X11)	3 2,3%	5 3,8%	25 19,1%	65 49,6%	33 25,2%	3.916
2	Situs web SiCepat Ekspres menyediakan fitur bantuan (X12)	2 1,5%	4 3,1%	23 17,6%	67 51,1%	35 26,7%	3.985
3	Tampilan antarmuka (interface) situs web SiCepat Ekspres menarik (X13)	4 3,1%	11 8,4%	32 24,4%	53 40,5%	31 23,4%	3.733
4	Tampilan situs web SiCepat Ekspres menampilkan tampilan yang responsive (X14)	5 3,8%	8 6,1%	24 18,3%	56 42,7%	38 29%	3.870
Kegunaan (Usability) (X1)							3.876

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa rata-rata Kegunaan adalah “3.876” atau “Mendekati Setuju”. Ini mungkin menunjukkan bahwa pengunjung cenderung setuju dengan variabel Kegunaan. Artinya situs web SiCepat Ekspres memiliki kegunaan yang cukup baik.

2. Fungsionalitas (Functionality) (X2)

Ada 3 (tiga) indikator variabel Fungsionalitas dalam penelitian ini yaitu: saya dapat dengan mudah mencari dan menelusuri informasi di situs web SiCepat Ekspres (X21), saya dapat membuka setiap halaman di situs web SiCepat Ekspres (X22), dan saya mendapat informasi yang jelas tentang situs web SiCepat Ekspres (X23).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator fungsionalitas (*functionality*) dapat dilihat pada Tabel 4.8

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Fungsionalitas (X2)

No	Indikator	Persentase					Mean
		1 (TS)	2 (KS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
1	Saya dapat dengan mudah mencari dan menelusuri informasi di situs web SiCepat Ekspres (X21)	1 0,8%	4 3,1%	23 17,6%	58 44,3%	45 34,4%	4.084
2	Saya dapat membuka setiap halaman di situs web SiCepat Ekspres (X22)	1 0,8%	6 4,6%	21 16%	59 45%	44 33,6%	4.061
3	Saya mendapat informasi yang jelas tentang situs web SiCepat Ekspres (X23)	2 1,5%	8 6,1%	24 18,3%	59 45%	38 29%	3.939
Fungsionalitas (Functionality) (X2)							4.028

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa rata-rata Fungsionalitas adalah “4.028” atau “Setuju”. Ini mungkin menunjukkan bahwa pengunjung setuju dengan variabel Fungsionalitas. Artinya situs web SiCepat Ekspres memiliki fungsionalitas yang cukup baik.

3. Keandalan (Reliability) (X3)

Ada 3 (tiga) indikator variabel Kehandalan dalam penelitian ini yaitu: saya dapat menggunakan semua menu yang ada di situs web SiCepat Exspres (X31), saya menjumpai penulisan informasi di situs web SiCepat Exspres dengan jelas dan akurat (X32), dan saya dapat menggunakan situs web SiCepat Exspres pada browser yang berbeda (Misalnya: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, dan lain-lain (X33).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator kehandalan (*reliability*) dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan (X3)

No	Indikator	Persentase					Mean
		1 (TS)	2 (KS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
1	Saya dapat menggunakan semua menu yang ada di situs web SiCepat Exspres (X31)	1 0,8%	7 5,3%	23 17,6%	57 43,5%	43 32,8%	4.023
2	Saya menjumpai penulisan informasi di situs web SiCepat Exspres dengan jelas dan akurat (X32)	1 0,8%	10 7,6%	27 20,6%	50 38,2%	43 32,8%	3.947
3	Saya dapat menggunakan situs web SiCepat Exspres pada browser yang berbeda (Misalnya: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, dan lain-lain (X33)	1 0,8%	2 1,5%	16 12,2%	53 40,5%	59 45%	4.275
Kehandalan (Reliability) (X3)							4.081

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa rata-rata Kehandalan adalah “4.081” atau “Setuju”. Ini mungkin menunjukkan bahwa pengunjung setuju dengan variabel Kehandalan. Artinya situs web SiCepat Exspres memiliki Kehandalan yang cukup baik.

4. Efisiensi (*Efficiency*) (X4)

Ada 2 (dua) indikator variabel Efisiensi dalam penelitian ini yaitu: saya dapat mengakses situs web SiCepat Exspres untuk waktu yang cepat (X41) dan informasi dihasilkan dari situs web SiCepat Exspres tepat sesuai keperluan (X42).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator Efisiensi (*Efficiency*) dapat dilihat pada Tabel 4.10

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Efisiensi (X4)

No	Indikator	Persentase					Mean
		1 (TS)	2 (KS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
1	Saya dapat mengakses situs web SiCepat Exspres untuk waktu yang cepat (X41)	0 0%	2 1,5%	28 21,4%	58 44,3%	43 32,8%	4.084
2	Informasi dihasilkan dari situs web SiCepat Exspres tepat sesuai keperluan	0 0%	5 3,8%	19 14,5%	54 41,2%	53 40,5%	4.183

No	Indikator	Persentase					Mean
		1 (TS)	2 (KS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
(X42)							
	Efisiensi (<i>Efficiency</i>) (X4)						4.134

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa rata-rata Kegunaan adalah “4.134” atau “Setuju”. Ini mungkin menunjukkan bahwa pengunjung setuju dengan variabel Efisiensi. Artinya situs web SiCepat Ekspres memiliki Efisiensi yang cukup baik.

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y)

Ada 4 (empat) indikator variabel Kepuasan Pengguna dalam penelitian ini yaitu: saya menyukai layanan situs web SiCepat Ekspres (Y11), Saya senang bertransaksi di situs web SiCepat Ekspres (Y12), Saya merasa nyaman menggunakan situs SiCepat Ekspres (Y13), Saya mengajak, saudara atau kerabat untuk mengunjungi situs web SiCepat Ekspres (Y14).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

No	Indikator	Jumlah dan Persentase Jawaban					Mean
		1 (TS)	2 (KS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
1	Saya menyukai layanan situs web SiCepat Ekspres (Y11)	0 0%	2 1,5%	28 21,4%	58 44,3%	43 32,8%	4.008
2	Saya senang bertransaksi di situs web SiCepat Ekspres (Y12)	0 0%	5 3,8%	19 14,5%	54 41,2%	53 40,5%	4.000
3	Saya merasa nyaman menggunakan situs SiCepat Ekspres (Y13)	1 0,8%	6 4,6%	24 18,3%	53 40,5%	47 35,9%	4.061
4	Saya mengajak, saudara atau kerabat untuk mengunjungi situs web SiCepat Ekspres (Y14)	4 3,1%	10 7,6%	34 26%	54 41,2%	29 22,1%	3.718
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) (Y)							3.947

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa rata-rata Kepuasan Pengguna adalah “3.947” atau “Mendekati Setuju”. Ini mungkin menunjukkan bahwa pengunjung cenderung setuju dengan variabel Kepuasan Pengguna. Artinya situs web SiCepat Ekspres memiliki Kepuasan Pengguna yang cukup baik.

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Proses perhitungan regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS, dan *output* dari perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 4.12 *Output Regression Variables Entered/Removed*

Variables Entered/Removed^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	RATAX4 RATAX1 RATAX3 RATAX2		. Enter
a. Dependent Variable: RATAY1			
b. All requested variables entered.			

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Output dalam Tabel 4.12 menunjukkan variabel yang dimasukkan ke dalam model dan variabel yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini, semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *Enter*. Dapat dilihat pada kolom Variabel Entered.

Tabel 4.13 *Output Regression Model Summary*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 ^a	.556	.542	561
a. Predictors: (Constant), RATAX4, RATAX1, RATAX3, RATAX2				

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Output pada Tabel 4.14 mendeskripsikan nilai korelasi ganda (*R*), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std. Error of the estimate*).

a. Uji-F

Tabel 4.14 *Output Regression ANOVA*

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.683	4	12.421	39.414	.000 ^b
	Residual	39.707	126	.315		
	Total	89.389	130			

a. Dependent Variable: RATAY1

b. Predictors: (Constant), RATAX4, RATAX1, RATAX3, RATAX2

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Pengujian ini dirancang apakah ada atau tidak pengaruh simultan antara variabel bebas dan variabel terikat. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau nilai *F* hitung lebih

besar dari F tabel maka terdapat pengaruh bersama-sama antar variabel. Langkah pertama adalah hipotesis:

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Cara menentukan F tabel adalah = $F(k; n-k) = F(4; 131) = 2,68$. Dimana (n = jumlah data; k = jumlah variabel bebas). Dari hasil perhitungan terlihat bahwa F hitung sebesar 1,958 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2,68. Artinya ketiga variabel secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

b. Uji-T

Tabel 4.15 *Output Regression Coefficients*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.314	.278		1.129	.261
	RATAX1	.126	.091	.130	1.383	.169
	RATAX2	.183	.113	.176	1.618	.108
	RATAX3	.326	.104	.314	3.119	.002
	RATAX4	.255	.078	.248	3.276	.001

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Untuk mencari t tabel, digunakan rumus $t(a/2; n-k-1) = t(0,025; 129) = 1,97852$. Dibawah ini adalah pengujian untuk setiap variabel X:

Tabel 4.16 *Output Hasil Uji T*

Variabel	Nilai $t_{hitung} \geq \leq t_{tabel}$	Keterangan
X ₁	$1,383 \leq 1,97852$	X ₁ tidak berpengaruh terhadap Y
X ₂	$1,618 \leq 1,97852$	X ₂ tidak berpengaruh terhadap Y
X ₃	$3,119 \geq 1,97852$	X ₃ berpengaruh terhadap Y
X ₄	$3,276 \geq 1,97852$	X ₄ berpengaruh terhadap Y

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Persamaan regresi linier berganda 4 (empat) variabel bebas adalah $b_1 = 0,126$, $b_2 = 0,183$, $b_3 = 0,326$, $b_4 = 0,255$. Nilai *output* yang dimasukkan dalam persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y' = 0,314 + 0,126 X_1 + 0,183 X_2 + 0,326 X_3 + 0,255 X_4$$

Keterangan :

- a. Nilai (konstanta) bernilai 0,314 yang memiliki arti jika nilai variabel bebas adalah nol, maka variabel terikat memiliki nilai 0,314. Sehingga pada penelitian ini jika pengaruh variabel kegunaan, fungsionalitas, kehandalan, dan efisiensi bernilai nol, maka kepuasan pengguna situs web bernilai sebesar 0,314%
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel kegunaan (b_1) = 0,126. Artinya, jika nilai variabel kegunaan ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat variabel kegunaan meningkat 0,126 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap konstan. Berdasarkan tabel uji-T variabel Kegunaan dengan nilai koefisien = 0,693 dan nilai sig. = 0,169. Artinya variabel kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Demikian pula dengan nilai T hitung = 0,169 yang lebih kecil dari T tabel = 1,978 atau nilai sig = 0,169 yang lebih kecil dari α = 0,05. Dari sini dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh variabel kegunaan terhadap kepuasan pengguna. Di mana jika variabel kegunaan meningkat, kepuasan pengguna tidak ikut mengalami peningkatan.
- c. Nilai koefisien regresi untuk variabel fungsionalitas (b_2) = 0,183. Artinya, jika nilai variabel fungsionalitas ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat variabel fungsionalitas meningkat 0,183 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap konstan. Berdasarkan tabel uji T variabel fungsionalitas dengan nilai koefisien = 0,183 dan nilai sig. = 0,108 yang artinya variabel fungsionalitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Begitu juga dengan nilai T hitung = 1,618 yang lebih kecil dari T tabel = 1,985 atau nilai sig = 0,108 yang lebih besar dari α = 0,05. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel fungsionalitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Di mana jika variabel fungsionalitas meningkat, kepuasan pengguna tidak ikut mengalami peningkatan.
- d. Nilai koefisien regresi untuk variabel kehandalan (b_3) = 0,326. Artinya, jika nilai variabel kehandalan ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat variabel kehandalan meningkat 0,326 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap konstan. Berdasarkan tabel uji T variabel kehandalan dengan nilai koefisien = 0,326 dan nilai sig. = 0,002 yang artinya variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Begitu juga dengan nilai T hitung = 3,119 yang lebih besar dari T tabel = 1,978 atau nilai sig = 0,002 yang lebih kecil dari α = 0,05. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan pengguna. Di mana jika kualitas pengguna meningkat, kepuasan pengguna juga meningkat.

Nilai koefisien regresi untuk variabel efisiensi (b_4) = 0,255. Artinya, jika nilai

variabel efisiensi ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat variabel efisiensi meningkat 0,255 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap konstan. Berdasarkan tabel uji T variabel efisiensi dengan nilai koefisien = 0,255 dan nilai sig. = 0,001 yang artinya variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Begitu juga dengan nilai T hitung = 3,276 yang lebih besar dari T tabel = 1,978 atau nilai sig = 0,001 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel efisiensi terhadap kepuasan pengguna. Di mana jika kualitas pengguna meningkat, kepuasan pengguna juga meningkat.

4.7 Analisis dan Pembahasan

a. Pengaruh Variabel Kegunaan

Berdasarkan tabel uji T variabel kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam deskripsi pertanyaan mengarah pada tampilan dan kemudahan dalam penggunaan dari situs web SiCepat Ekspres yang memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini dapat dilihat dari nilai *mean* yang berada pada angka yang lebih besar dari 3, namun variabel ini tidak memiliki korelasi yang berpengaruh pada kepuasan pengguna.

b. Pengaruh Variabel Fungsionalitas

Berdasarkan tabel uji T variabel fungsionalitas tidak berpengaruh signifikan dalam deskripsi pertanyaan mengarah pada informasi dalam penggunaan dari situs web SiCepat Ekspres. Hal ini dapat dilihat dari nilai *mean* yang berada pada angka yang lebih besar dari 3, namun variabel ini tidak memiliki korelasi yang berpengaruh pada kepuasan pengguna.

c. Pengaruh Variabel Kehandalan

Berdasarkan tabel uji T variabel kehandalan berpengaruh signifikan dalam deskripsi pertanyaan mengarah pada informasi dan fitur dalam penggunaan dari situs web SiCepat Ekspres. Salah satu kelemahan dari situs ini adalah informasi yang kurang akurat, dimana dapat dilihat dari nilai *mean* terendah dan pengguna yang tidak setuju dan kurang setuju berjumlah 11 responden, ada pada item pertanyaan tersebut sebesar 3,94.

d. Pengaruh Variabel Efisiensi

Berdasarkan tabel uji T variabel efisiensi berpengaruh signifikan dalam deskripsi pertanyaan mengarah pada akses situs web dari pelayanan yang dialami pengguna. Pengguna merasa bahwa variabel efisiensi pada situs web SiCepat Ekspres sudah cukup memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini dapat dilihat dari nilai *mean* yang berada pada angka yang lebih besar dari 4.

4.8 Rekomendasi

Dari perhitungan menggunakan regresi linear berganda, didapatkan hasil bahwa variabel kehandalan memiliki nilai mean terendah dan berpengaruh signifikan. Dimana jika kualitas pengguna ditingkatkan, maka kepuasan pengguna juga meningkat. Hasil yang ditunjukkan pada mean variabel kehandalan berada dibawah angka 4, yang artinya pengguna masih belum puas terhadap variabel kepuasan pengguna.

Tabel 4.17 *Mean* Variabel Terendah

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Saya menjumpai penulisan informasi di situs web SiCepat Ekspres dengan jelas dan akurat	131	1	5	3.94	.955

Sumber: SPSS versi 25 data diolah

Dari hasil tabel *mean* variabel kehandalan, maka peneliti mengambil beberapa poin yang dapat diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna adalah:

Tabel 4.18 Masalah dan Solusi

Variabel	Item	Masalah	Solusi
Kehandalan (X3)	Saya menjumpai penulisan informasi di situs web SiCepat Ekspres dengan jelas dan akurat	Tampilan cek resi	Pada fitur cek resi ditambahkan status posisi barang dan ditambahkan live chat.

4.8.1 Wireframe

1. Wireframe Tampilan *Tracking* Resi Pengiriman

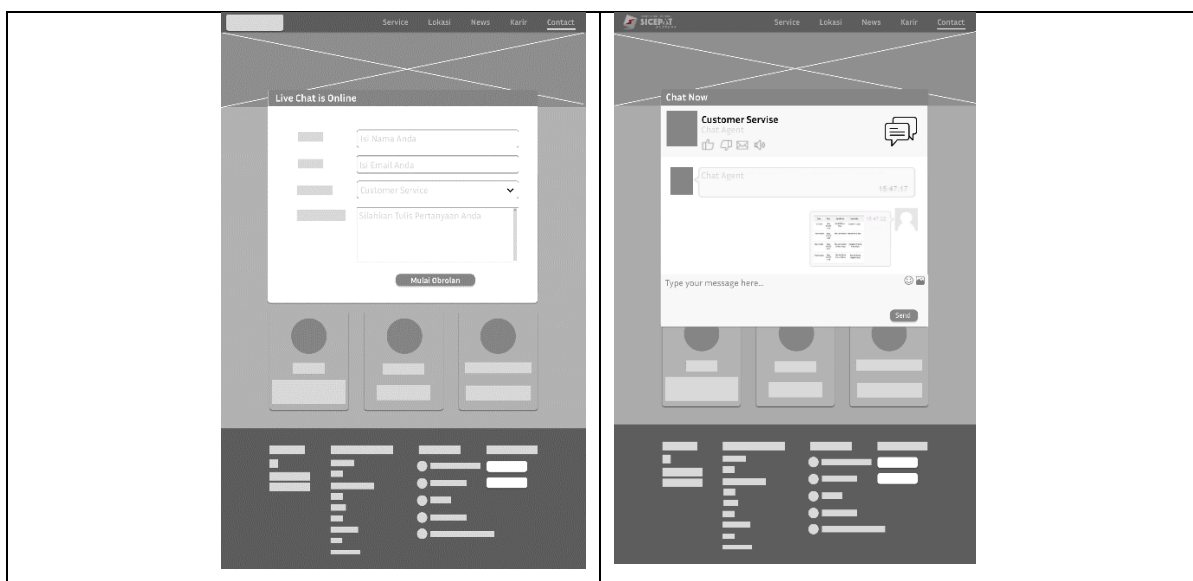
Pada Gambar 4.1 didapatkan hasil sketsa dari hasil analisis regresi linier berganda yang dilakukan, hasil yang didapat adalah variabel kegunaan dimana item pertanyaan saya menjumpai penulisan informasi di situs web SiCepat Ekspres dengan jelas dan akurat. Situs web yang mudah dipelajari harus meletakkan bagian penting di bagian atas halaman agar pengguna dapat menemukan apa yang diinginkan dengan cepat. Maka dari itu, peneliti mengusulkan untuk membuat desain halaman cek resi dengan menambahkan status posisi barang dengan demikian pengguna dapat mengerti posisi barang yang dikirim.



Gambar 4.1 Wireframe Tampilan *Tracking Resi Pengiriman*

2. Wireframe Tampilan *Live Chat* (Obrolan Langsung)

Pada Gambar 4.2 didapatkan hasil sketsa dari hasil analisis regresi linier berganda yang dilakukan, hasil yang didapat adalah variabel kegunaan dimana item pertanyaan saya menjumpai penulisan informasi di situs web SiCepat Ekspres dengan jelas dan akurat. Situs web yang mudah dipelajari harus meletakkan bagian penting di bagian atas halaman agar pengguna dapat menemukan apa yang diinginkan dengan cepat. Maka dari itu, peneliti mengusulkan untuk membuat desain halaman live chat dengan demikian pengguna dengan mudah dan cepat mendapatkan informasi yang akurat.

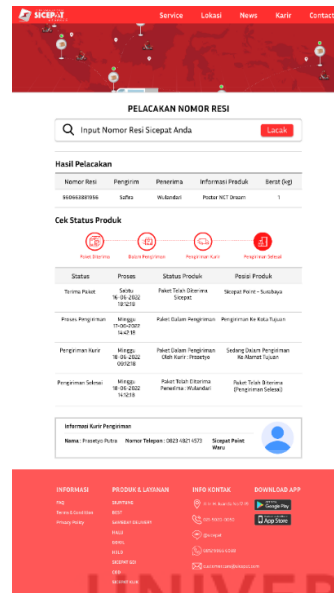


Gambar 4.2 Wireframe Tampilan *Live Chat* (Obrolan Langsung)

4.8.2 User Interface

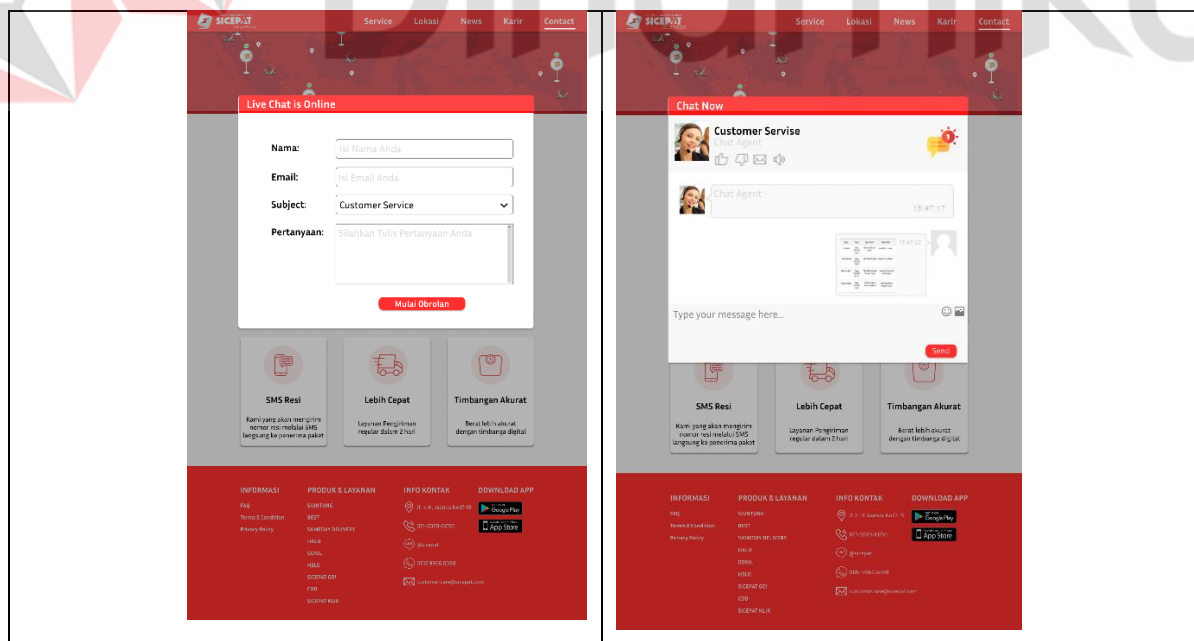
1. Tampilan Desain *Tracking* Resi Pengiriman

Pada Gambar 4.3 merupakan desain *prototype* halaman *tracking* resi pengiriman, di mana peneliti memilih untuk membuat detail dari *tracking* resi pengiriman, agar pengguna dengan mudah dan jelas melihat status, posisi, dan proses pengiriman barang.



Gambar 4.3 Tampilan Desain *Tracking* Resi Pengiriman

2. Tampilan Desain *Live Chat* (Obrolan Langsung)



Gambar 4.4 Tampilan Desain *Live Chat* (Obrolan Langsung)

Pada Gambar 4.4 merupakan desain *prototype* halaman *live chat*, agar pengguna dengan mudah dan cepat mendapatkan informasi yang akurat.

4.8.2 Evaluasi Desain

Pada tahap evaluasi desain merupakan tahap akhir untuk pengujian dan mengevaluasi desain sebelum membuat sistem yang sesuai dengan tampilan *prototype* yang telah dibuat. Pengujian dilakukan dengan mengimplementasikan *System Usability Scale* yang merupakan salah satu metode *usability testing*.

Berdasarkan hasil *System Usability Scale* didapatkan skor rata-rata sebesar 72 yang artinya rekomendasi desain masuk ke dalam kategori *Good* dengan *grade C*. artinya secara *usability* rekomendasi desain dapat diterima atau layak digunakan.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menemukan fakta bahwa variabel kegunaan, fungsionalitas, kehandalan, dan efisiensi yang digunakan sebagai variabel X dalam penelitian ini memberikan pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Dari keempat variabel X, hanya variabel kehandalan dan efisiensi yang berpengaruh parsial secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, hasil regresi R^2 menunjukkan pengaruh secara simultan keempat variabel X terhadap Y sebesar 55,6%. Hal ini ditunjukkan dari nilai R^2 sebesar 0,556.

Hasil penelitian dengan menggunakan metode WebQEM menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas sebuah situs web, semakin tinggi kepuasan dan intensitas pengguna yang menggunakan kembali layanan situs web tersebut. Sedangkan semakin besar tingkat kepuasan dan intensitas penggunaan seseorang atas layanan yang diberikan situs web PT. SiCepat Ekspres ini dapat diketahui masing-masing indikator yang mengukur dimensi kualitas situs web tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi UI berdasarkan analisis pengaruh kualitas layanan situs web SiCepat Ekspres terhadap kepuasan pengguna, penulis ingin memberikan saran bagi PT. SiCepat Ekspres untuk menjadi bahan masukan dan pertimbangan:

1. Penelitian lebih lanjut diharapkan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sudut yang berbeda, bukan hanya pelanggan PT. SiCepat Ekspres. Variabel dan indikator baru harus ditambahkan untuk memperkaya model yang digunakan dan membuat penelitian lebih lengkap.
2. Peneliti berikutnya dianjurkan untuk menganalisis kualitas situs web SiCepat Ekspres tidak hanya dari sisi user, tetapi dari sisi admin dan driver, serta menggunakan teori-teori statistik lainnya untuk mengetahui kekurangan dari situs web SiCepat Ekspres.
3. Dalam penelitian lebih lanjut, metode WebQEM dapat menggunakan teori statistik selain analisis regresi linear berganda dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna agar didapat perbandingan hasil.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsi, A. (2021). Langkah-Langkah Uji Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss. 1-8.
- Bavarsad, Belghis, Rahimi, Farajollah, Menanntyan, & Mohammad, A. (2013). A Study of the Effects of Website's Perceived Features on the Intention to Use E-shopping. *World Applied Programming*.
- CNET, B. d. (2022, Mei 10). *Profesi Web*. From Kriteria situs yang baik: <https://sarerea.tripod.com/profesiweb.html>
- Ferdinand, A. (2000). *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. d. (2006). *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Indonesia, P. S. (2020). *SiCepat Ekspres*. From SiCepat Ekspres: <https://www.sicepat.com/>
- Ismail, I. H. (2006). Service Quality Client Satisfaction and Loyalty Toward Audit Firm: Perseptionis of Malaysia Public Listen Companys. *Manajerial Auditing Journal*, 738-756.
- Kartiko, C., & Hertantyo, G. B. (2018). JNTETI. *Peningkatan Kualitas Aplikasi Pemantau Media Sosial dan Media Daring Menggunakan Metode WebQEM*, Vol. 7, No. 2.
- Labaso, S. (2018). Penerapan Marketing Mix sebagai Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan di MAN 1 Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 289-301.
- Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji asumsi klasik Pada Analisis Regresi Linier berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [Canarium Indicum.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, 333-342.
- Mona, M. G., Kekenusa, J. S., & Prang, J. D. (2015). JdC. *Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa*, Vol.4, No. 2.
- Muhammad, W. (2017). *Perancangan User Experience Mahasiswa pada Repositori Insitusi IPB Berbasis Mobile menggunakan Metode Lean UX*, 1-51.
- Mukaroh, E. N. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*,

27-46.

Ndruru, R. E. (2014). *Saintia Matematika. Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi hasil produksi padi di deli serdang.*

Priyatno, D. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran.* Yogyakarta: Gaya Media.

Ramadan, R. M.-Z. (2019). Perancangan User Interface Aplikasi EzyPay menggunakan Metode Design Sprint (Studi Kasus PT. Arta Elektronik Indonesia). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8831-8840.

Rutoto. (2007). *Pengantar Metodologi Penelitian.* Kudus: FKIP Universitas Muria.
Simamora, B. (2000). *Panduan Riset Perilaku Konsumen.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Bandung : Alfabeta.

Zulkarnaen, W. A. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Terhadap Rema Laundry Dan Simply Fresh Laundry Di Jalan Cikutra Bandung). *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 106-126.

Abdurahman, A. H. (2019). *Analisis Kualitas Website Sicepat di Indonesia dengan menggunakan Metode Webqual 4.0.*

Fajriyan Nurli. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Website PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqem.*

Joshua, S. R., Palilingan, K. Y. R., Lengkong, S. P., Akay, Y. V., Mapaly, H. A., & Kaide, H. V. F. (2021). Web Performance Analytics: WebQEM In Academic Portal. *Jurnal Teknik Elektro Dan Komputer*, 10(1), 17–26.

McCall, J. A., Richards, P. K., & Walters, G. F. (1977). *Factors in Software Quality.* US Rome Air Development Center Reports.

Nielsen, J. (2003). *Designing Web Usability: The Practice of Simplicity.* Macmillan Computer Pub.

Olsina, Luis, & Gustavo, R. (2002). *Measuring Web Application Quality with WebQEM.* <https://dl.acm.org/citation.cfm?id=615136>

Ridwan, A., Ilmuekonomibima, S. T., Quality, S., Satisfaction, C., & Ridwan, A.

(2021). Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sicepat Expres Kota Bima. *Satyagraha*, 04(02), 73–89.

SiCepat, S. (2020). *Mengenal Lebih Dekat Divisi Operasional (Quality Assurance) SiCepat Ekspres*. From Sahabat SiCepat. <https://sahabatsicepat.com/mengenal-lebih-dekat-divisi-operasional-quality-assurance-sicepat-ekspres/>

Spinellis, D. (2006). *Code Quality: The Open Source Perspective*.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Zrymiak. (2001). *Software Quality Function Deployment*. [http://www.isixsigma.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=1384:software-quality-function-deployment&Itemid=213,](http://www.isixsigma.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=1384:software-quality-function-deployment&Itemid=213)



UNIVERSITAS
Dinamika