

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* SICEPAT EKSPRES DENGAN METODE WEBQEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Safira Wulandari Devianarko¹, Sulistiowati², Tony Soebijono³

Fakultas Teknologi dan Informatika, Universitas Dinamika

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dinamika

Koresponden Penulis: Email: sulist@dinamika.ac.id

ABSTRACT

PT. SiCepat Ekspres is a freight forwarding and logistics service company. SiCepat Ekspres has an official website at www.sicepat.com. The problem is that the increase in the number of visitors to SiCepat Ekspres is much lower than that of competing companies. To maintain and increase website users or visitors, it is necessary to know the relationship between website service quality and user satisfaction. Therefore, a research was conducted on the effect of website service quality with the WebQEM method on user satisfaction. The quality of website services with the WebQEM method has four variables, namely usability, functionality, reliability, and efficiency. With the distribution of questionnaires as many as 131 user respondents or visitors to the SiCepat Ekspres website, after being processed and analyzed by the multiple linear regression analysis method, it was obtained that 1) the reliability variable affected the user satisfaction variable by 32%, meaning that every increase in the reliability variable would increase user satisfaction by 32%. , 2) the efficiency variable affects the user satisfaction variable by 26%, meaning that every increase in the efficiency variable will increase user satisfaction by 26%, 3) the usability variable and the functionality variable have no effect on user satisfaction.

Keywords: delivery service; user satisfaction; WebQEM

ABSTRAK

PT. SiCepat Ekspres merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang dan jasa logistik. SiCepat Ekspres mempunyai situs web beralamat www.sicepat.com. Permasalahannya adalah peningkatan jumlah pengunjung SiCepat Ekspres jauh lebih rendah dibandingkan dengan perusahaan pesaing. Untuk mempertahankan serta meningkatkan pengguna atau pengunjung *website*, maka perlu diketahui hubungan kualitas layanan website dengan kepuasan pengguna. Oleh karena itu dilakukan penelitian pengaruh kualitas layanan website dengan metode WebQEM terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan website dengan metode WebQEM memiliki empat variabel yaitu kegunaan, fungsionalitas, kehandalan, dan efisiensi. Dengan penyebaran kuesioner sebanyak 131 responden pengguna atau pengunjung website SiCepat Ekspres, setelah diolah dan dianalisis dengan metode analisis regresi linier berganda diperoleh bahwa 1) variabel kehandalan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 32% artinya setiap peningkatan dari variabel kehandalan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 32%, 2) variabel efisiensi berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 26% artinya setiap peningkatan dari variabel efisiensi akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 26%, 3) variabel kegunaan dan variabel fungsionalitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : jasa pengiriman; kepuasan pengguna; WebQEM

PENDAHULUAN

Jasa pengiriman telah menjadi sebuah kebutuhan penting untuk masyarakat saat ini, sehingga banyak bermunculan perusahaan jasa pengiriman. Hal ini menyebabkan persaingan yang ketat pada perusahaan jasa pengiriman, sehingga setiap perusahaan jasa pengiriman akan memberikan layanan yang baik kepada pelanggannya. Dengan layanan pengiriman yang baik, menyebabkan pelanggan puas. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi secara umum terhadap pemakaian suatu produk atau jasa yang telah dibeli (Sulistiowati, Muhamad Basyrul Muvid, Tony Soebijono, Mohammad Al Hafidz, 2020). Pelanggan akan loyal pada suatu perusahaan, apabila pelanggan puas (Sulistiowati, 2014). Salah satu perusahaan jasa pengiriman adalah SiCepat Ekspres. Perusahaan ini mempunyai visi serta misi yaitu “menjadi penyedia jasa pengiriman barang modern pertama di Indonesia dengan mengedepankan solusi praktis bagi toko *online shop* atau *e-commerce*”. SiCepat Ekspres mewujudkan visi serta misi dengan implementasi *value* perusahaan yakni FAST (*Focus, Active, and Creative, Service Excellence, dan Teamwork*) (SiCepat, 2020). SiCepat Ekspres saat ini berkomitmen sebagai mitra yang handal untuk para pelanggan SiCepat Ekspres, khususnya toko *online shop* atau *e-commerce*. Pelanggan adalah seseorang yang biasa membeli atau menggunakan jasa dari Anda (Arfifahani, 2018). Supaya visi dan misi PT. SiCepat Ekspres bisa tercapai yaitu dengan peningkatan penggunaan teknologi dalam bentuk *website* yang beralamat di www.sicepat.com. *Website* adalah komponen

yang penting karena untuk mengenalkan bisnis PT. SiCepat Ekspres. *Website* SiCepat Ekspres berisi cek resi, cek ongkir, *service*, lokasi, *news*, donasi karir, dan *contact*. Informasi tentang layanan jasa pengiriman yang dikemas secara menarik melalui situs web lebih mudah dikenali oleh pengguna internet. Bagi penyedia jasa, situs web ini berfungsi sebagai sarana pemasaran *online*. Internet Marketing (*E-Marketing*) atau pemasaran *online* merupakan kegiatan pemasaran yang dilakukan baik oleh perorangan/kelompok/maupun perusahaan dengan menggunakan media internet, yang memanfaatkan *website, email, mobile marketing, media sosial, dan lain-lain* (Maulidasaria & Damrus, 2020).

Berdasarkan data pada www.statshow.com, didapatkan pengguna atau pengunjung layanan situs SiCepat sejumlah 209,100 page views dengan 95,040 visitor, diperlihatkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Data SiCepat Ekspres tanggal 18 Februari 2022 (sumber: www.statshow.com)

Permasalahannya dari situs www.alexa.com, SiCepat hanya meningkat 21.500 dibandingkan dengan perusahaan kompetitor yaitu TIKI memperoleh peningkatan yang jauh lebih signifikan, yaitu 59.800.

Tabel 1. Data *Global Traffic Rank* SiCepat Ekspres tanggal 18 Februari 2022 (sumber : www.alexa.com)

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	58,730	+21,500
----	---------	--------	---------

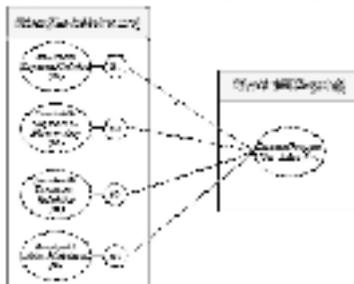
Agar *website* dapat dipertahankan serta ditingkatkan, maka perlu diketahui kualitas *website* dari sisi spesifikasi kualitas, penilaian dasar, serta evaluasi sehingga kualitas situs SiCepat Ekspres dapat ditingkatkan. (Condro Kartiko, 2018). Namun, belum diketahui seberapa besar hubungan kualitas layanan *website* SiCepat Ekspres dengan kepuasan pengguna.

Oleh sebab itu pada penelitian ini diberikan solusi analisis hubungan (pengaruh) kualitas layanan *website* SiCepat Ekspres dengan kepuasan pengguna dengan metode WebQEM. Metode WebQEM digunakan sebab metode ini adalah salah satu metode untuk menilai kualitas *website*. Metode WebQEM mempunyai empat variabel yaitu kegunaan (*usability*), fungsionalitas (*functionality*), keandalan (*reliability*), dan efisiensi (*efficiency*) (Joshua et al., 2021).

METODE PENELITIAN

Model Konseptual

Model konseptual pengaruh kualitas layanan *website* dengan metode WebQEM terhadap kepuasan pengguna jasa pengiriman SiCepat Ekspres ditunjukkan pada Gambar 2. Kualitas layanan *website* menggunakan metode WebQEM memiliki empat variabel yaitu: kegunaan (*usability*), fungsionalitas (*functionality*), kehandalan (*reliability*), dan efisiensi (*efficiency*) yang menjadi variabel bebas (independen). Sedangkan variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan pengguna.



Gambar 2.

Model konseptual pengaruh kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna jasa pengiriman SiCepat Ekspres (Fajriyan Nurli, Sulistiowati, 2018)

Uji Hipotesis

Berdasarkan model konseptual pada Gambar 2, selanjutnya dilakukan uji hipotesis sebagai berikut:

- H1: Pengaruh variabel Kegunaan terhadap kepuasan pengguna
- H2: Pengaruh variabel Fungsionalitas terhadap kepuasan pengguna
- H3: Pengaruh variabel Kehandalan terhadap kepuasan pengguna
- H4: Pengaruh variabel Efisiensi terhadap kepuasan pengguna

Penentuan Indikator Variabel Kualitas Layanan Website

Indikator dari variabel bebas dengan metode WebQEM dan indikator dari variabel terikat kepuasan pengguna, ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Indikator dari Variabel Bebas dan Variabel Terikat (Fajriyan Nurli, Sulistiowati, 2018)

Variabel bebas (X)	Indikator
Karakteristik Kegunaan (<i>Usability</i>) (X1)	Mudah dipahami (X11) Mudah mendapatkan feedback (X12) Mudah digunakan (X13) Banyak fitur yang beragam (X14)
Karakteristik Fungsionalitas (<i>Functionality</i>) (X2)	Pencarian situs yang mudah (X21) Navigasi yang lancar dalam mengakses setiap halaman (X22) Fungsi serta konten yang spesifik (X23)
Karakteristik Kehandalan (<i>Reliability</i>) (X3)	Terdapat tautan link yang valid (X31) Terdapat ejaan yang tepat tentang konten situs web (X32) Mendukung berbagai <i>browser</i> (X33)
Karakteristik Efisiensi (<i>Efficiency</i>) (X4)	Durasi memuat halaman yang akurat (X41) Menjumpai konten situs web yang diperlukan (X42)
Variabel tidak bebas (Y)	Indikator

Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) (Y)	Berminat menggunakan website ini (Y11) Tertarik berstransaksi di situs ini (Y12) Nyaman menggunakan situs website ini (Y13) Mengajak orang lain untuk mengakses situs web SiCepat Ekspres (Y14)
--	--

Berdasarkan variabel dan indikator tersebut, selanjutnya dibuat kuesioner dengan menyertakan jawaban responden dengan skala likert. Skala Likert adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat (Taluke & Sembel, 2019). Pada penelitian ini dibuat 5 pilihan, yaitu sangat setuju (nilai 5), setuju (nilai 4), cukup setuju (nilai 3), kurang setuju (nilai 2), dan tidak setuju (nilai 1).

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Mahir Pradana, 2016). Penelitian ini menggunakan populasi pengguna dan pengunjung situs *website* SiCepat Ekspres di kota Surabaya yang banyaknya tidak diketahui. Untuk populasi yang jumlahnya tidak diketahui, maka besarnya sampel dihitung berdasarkan metode estimasi parameter dengan metode *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel disarankan sebesar 100-200 (Ferdinand, 2014).

Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 131 pengguna atau pengunjung situs www.sicepat.com.

Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 131 responden pengguna atau pengunjung

website SiCepat Ekspres. Data hasil dari penyebaran kuesioner selanjutnya dimasukkan ke dalam aplikasi SPSS dan dilakukan pengolahan data.

Metode Analisis Data

Setelah dilakukan pengolahan data, selanjutnya dilakukan analisis data. Pada penelitian ini menggunakan analisis data dengan metode analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, setelah pengumpulan data dilanjutkan dengan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS. Pengolahan data dilakukan untuk pengujian validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, pengujian asumsi, serta analisis regresi linier berganda.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah indikator atau pertanyaan/pernyataan pada kuesioner sudah valid atau tidak. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah jawaban responden sudah reliabel (dapat dipercaya) atau tidak (Sulistiowati, Tutut Wuriyanto, 2018). Dari hasil pengolahan data dengan aplikasi SPSS, diperoleh bahwa semua indikator dari variabel bebas dan variabel terikat memiliki Sig. (2-tailed) < α (0.05). Sebagai contoh hasil pengolahan data untuk uji validitas untuk indikator pada variabel Kegunaan (X1), diperlihatkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Validitas Indikator Variabel Kegunaan (X1) (sumber: hasil pengolahan penulis)

		TX1
X11	Pearson Correlation	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	131
X12	Pearson Correlation	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	131
X13	Pearson Correlation	.858**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	131
X14	Pearson Correlation	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	131

Sedangkan dari hasil uji reliabilitas pada Tabel 4, diperoleh bahwa semua variabel bebas dan variabel terikat sudah reliabel (dapat dipercaya).

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas dan Variabel Terikat (sumber: hasil pengolahan penulis)

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

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik dari data. Statistik deskriptif pada penelitian ini dalam bentuk persentase dan rata-rata untuk setiap variabel bebas dan variabel terikat.

Tabel 5. Statistik Deskriptif Variabel Kegunaan (X1) (Sumber: hasil pengolahan penulis)

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%	5 4%	25 19%	65 50%	33 25%	3.91
2	Situs web SiCepat Ekspres menyediakan fitur bantuan (X12)	2 1%	4 3%	23 18%	67 51%	35 27%	3.98
3	Tampilan antar muka (interface) situs web SiCepat	4 3%	11 8%	32 24%	53 41%	31 24%	3.73

No	Indikator	Persentase					Mean
		1 (TS)	2 (KS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
4	Ekspres menarik (X13)						
	Tampilan situs web SiCepat Ekspres menampilkan tampilan yang responsive (X14)	5 4%	8 6%	24 18%	56 42%	38 30%	3.87
Rata-rata Variabel Kegunaan (Usability) (X1)							3.87

Tabel 6. Statistik Deskriptif Variabel Fungsionalitas (X2) (Sumber: hasil pengolahan penulis)

No	Indikator	Persentase					Mean
		1 (TS)	2 (KS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
1	Saya dapat dengan mudah mencari dan menelusuri informasi di website SiCepat Ekspres (X21)	1 1%	4 3%	23 17%	58 44%	45 35%	4.08
2	Saya dapat membuka setiap halaman di situs web SiCepat Ekspres (X22)	1 0,8%	6 4,6%	21 16%	59 45%	44 34%	4.06
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%	3.94
Rata-rata Variabel Fungsionalitas (X2)							4.03

Tabel 7. Statistik Deskriptif Variabel Kehandalan (X3) (Sumber: hasil pengolahan penulis)

N	Indikator	Persentase	Mean
---	-----------	------------	------

o		1	2	3	4	5	n
		(TS)	(KS)	(CS)	(S)	(SS)	
1	Saya dapat menggunakan semua menu yang ada di situs web SiCepat Exspres (X31)	1 0,8 %	7 5,2 %	23 17,6 %	57 44 %	43 33 %	4.02
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 %	43 33 %	3.95
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% %	53 41 %	59 45 %	4.28
Rata-rata Variabel Kehandalan (X3)							4.08

Tabel 8. Statistik Deskriptif Variabel Efisiensi (X4)
 (Sumber: hasil pengolahan penulis)

No	Indikator	Persentase					Mean
		1 (TS)	2 (KS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
1	Saya dapat mengakses situs web SiCepat	0 0%	2 1,5 %	28 21,4 %	58 44 %	43 33 %	4.08

No	Indikator	Persentase					Mean
		1 (TS)	2 (KS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
	Ekspres untuk waktu yang cepat (X41)						
2	Informasi dihasilkan dari situs web SiCepat Exspres tepat sesuai keperluan (X42)	0 0%	5 3,8 %	19 14,5 %	54 41 %	53 41 %	4.18
Rata-rata Variabel Efisiensi (X4)							4.14.08

Tabel 9. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (Y) (Sumber: hasil pengolahan penulis)

No	Indikator	Persentase					Mean
		1 (TS)	2 (KS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
1	Saya menyukai layanan situs web SiCepat Exspres (Y11)	0 0%	2 1,5 %	28 21,4 %	58 44 %	43 33 %	4.01
2	Saya senang bertransaksi di situs web SiCepat Exspres (Y12)	0 0%	5 3,8 %	19 14,5 %	54 41 %	53 41 %	4.00
3	Saya merasa nyaman menggunakan situs SiCepat Exspres (Y13)	1 0,8 %	6 4,6 %	24 18,3 %	53 41 %	47 36 %	4.06
4	Saya mengajak, saudara atau kerabat untuk menguji situs web SiCepat	4 3,1 %	10 7,6 %	34 26% %	54 41 %	29 22 %	3.72

No	Indikator	Persentase					Mean
		1 (TS)	2 (KS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
	Ekspres (Y14)						
Rata-rata Variabel Kepuasan Pengguna (Y)							3.95

Berdasarkan hasil analisis deskriptif semua variabel memiliki rata-rata 4 atau mendekati 4, artinya sudah baik.

Analisis Regresi

Uji Asumsi

Sebelum dilakukan analisis regresi dilakukan uji asumsi terlebih dahulu. Uji asumsi meliputi: uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji linieritas.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Jika nilai signifikansi > 0,05, maka nilai residual berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikansi < 0,05, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas Data (Sumber: hasil pengolahan penulis)

		Unstandardized Residual
N		131
Normalitas Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92773060
Most Statistic	Absolute	.097
	Positive	.070
	Negative	-.097
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.004 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.162
Point Probability		.000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

		Unstandardized Residual
c. Lilliefors Significance Correction.		

Tabel 10 menunjukkan nilai *Exact Sig.* 0,162 > 0,05, artinya data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah diantara variabel bebas ada korelasi atau tidak. Dikatakan tidak ada multikolinieritas jika tidak ada korelasi diantara variabel bebas.

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinieritas (Sumber: hasil pengolahan penulis)

Variabel	Tolerance	(Variant Inflation Factor)	Keterangan
Kegunaan	0,317 > 0,10	3,15 < 10	Tidak terjadi Multikolinieritas
Fungsionalitas	0,215 > 0,10	3,98 < 10	Tidak terjadi Multikolinieritas
Kehandalan	0,286 > 0,10	3,49 < 10	Tidak terjadi Multikolinieritas
Efisiensi	0,557 > 0,10	1,79 < 10	Tidak terjadi Multikolinieritas

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada Tabel 11, diperoleh bahwa tidak ada korelasi antara variabel bebas (tidak ada masalah multikolinieritas).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda disebut heteroskedastisitas (Setiawati, 2021). Dari hasil pengujian heteroskedastisitas Tabel 12,

didapatkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas.

Tabel 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Sumber: hasil pengolahan penulis)

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
Kegunaan	0,605 < 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Fungsionalitas	0,383 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Kehandalan	0,677 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Efisiensi	159 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk pengujian apakah pada model regresi linear terdapat hubungan antara kesalahan pengganggu (*error*) pada periode t dengan kesalahan pada periode $t - 1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dikatakan terdapat permasalahan autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain (Nugroho, 2016). Pengujian autokorelasi dengan uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel.

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada Tabel 13 diperoleh bahwa tidak terjadi autokorelasi karena hasil perhitungan Durbin Watson adalah 1,906 berada pada lokasi $2 - d < DW < 2 + d$ ($1,778 < 1,906 < 2,222$).

Tabel 13. Hasil Uji Autokorelasi (Sumber: hasil pengolahan penulis)

Model Summary					
Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.753 ^a	.567	.553	1.958	1.906

Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas

dan variabel terikat bersifat linear atau tidak (Nabila, 2019).

Tabel 14. Hasil Uji Linieritas (Sumber: hasil pengolahan penulis)

Hubungan Variabel	Perbandingan Nilai Sig. Dengan α	Berdasarkan Nilai F	Keterangan
Y*X1	0,756 > 0,05	0,556 < 2,20	Linear
Y*X2	0,154 > 0,05	1,720 < 2,11	Linear
Y*X3	0,134 > 0,05	1,710 < 2,11	Linear
Y*X4	0,078 > 0,05	2,137 < 2,47	Linear

Berdasarkan hasil uji linieritas pada Tabel 14, didapatkan bahwa nilai signifikan lebih besar dari $\alpha = 0,05$, artinya hubungan setiap variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah linier.

Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah dilakukan uji asumsi, maka dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda.

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Pengaruh Situs Web Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	B	T hitung	Sig	Pengaruh
Kegunaan (X1)	0,12	1,38	0,17	Tidak Berpengaruh
Fungsionalitas (X2)	0,18	1,62	0,11	Tidak Berpengaruh
Kehandalan (X3)	0,32	3,12	0,00	Berpengaruh
Efisiensi (X4)	0,26	3,28	0,00	Berpengaruh
Koefisien: Determinasi (R ²) = 54,2 % Fhitung = 1,958	Nilai Kritis: ttabel= 1,97852 Ftabel= 2,68			

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 15, didapatkan bahwa variabel kehandalan dan variabel efisiensi berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya jika satuan nilai pada variabel kehandalan dan variabel efisiensi

ditingkatkan akan meningkatkan nilai pada variabel kepuasan pengguna. Sedangkan variabel kegunaan dan variabel fungsionalitas tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna. Pengaruh variabel kehandalan terhadap variabel kepuasan sebesar 32%, artinya setiap peningkatan pada variabel kehandalan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 32%. Sedangkan pengaruh variabel efisiensi terhadap variabel kepuasan sebesar 26% artinya setiap peningkatan pada variabel efisiensi akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 26%.

KESIMPULAN / CONCLUSION

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 131 pengguna atau pengunjung website SiCepat Ekspres di Surabaya dapat diambil kesimpulan :

1. Variabel bebas yaitu kualitas layanan dengan WebQEM, memiliki rata-rata :
 - a. Variabel kegunaan memiliki rata-rata sebesar 3,87 artinya mendekati baik.
 - b. Variabel fungsionalitas memiliki rata-rata sebesar 4,03 artinya sudah baik.
 - c. Variabel kehandalan memiliki rata-rata sebesar 4,08 artinya sudah baik.
 - d. Variabel efisiensi memiliki rata-rata sebesar 4,18 artinya sudah baik.
 2. Variabel terikat yaitu kepuasan pengguna memiliki rata-rata sebesar 3,95 artinya mendekati baik
 3. Pengaruh variabel kualitas layanan dengan WebQEM terhadap kepuasan pengguna :
 - a. Variabel kehandalan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 32% artinya setiap peningkatan dari variabel kehandalan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 32%
 - b. Variabel efisiensi berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 26% artinya setiap peningkatan dari variabel efisiensi akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 26%
 - c. Variabel kegunaan dan variabel fungsionalitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
4. Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menambahkan variabel lainnya seperti loyalitas dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfifahani, D. (2018). PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN. *Ekobis Dewantara*, 1 no. 3, 42–47.
- Condro Kartiko, G. B. H. (2018). Peningkatan Kualitas Aplikasi Pemantau Media Sosial dan Media Daring Menggunakan Metode WebQEM. *JNTETI*, Vol. 7, No, 144–149.
- Fajriyan Nurli, Sulistiowati, T. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqem. *JSIKA*, Vol. 7, No, 1–9.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Edisi 5*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Joshua, S. R., Palilingan, K. Y. R., Lengkong, S. P., Akay, Y. V., Mapaly, H. A., & Kainde, H. V. F. (2021). Web Performance Analytics: WebQEM In Academic Portal. *Jurnal Teknik Elektro Dan Komputer*, 10 no, 17–26.
- Mahir Pradana, A. R. (2016). PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU MEREK CUSTOMADE (STUDI di MEREK DAGANG CUSTOMADE INDONESIA). *JURNAL MANAJEMEN*, VOL. 6 NO., 1–10.
- Maulidasaria, C. D., & Damrus. (2020).

- DAMPAK PEMASARAN ONLINE DI ERA COVID-19. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen, Volume 4 N*, 233–245.
- Nabila, Z. D. (2019). PENGARUH KEWAJIBAN MORAL DAN LINGKUNGAN SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PENGUSAHA. *JURNAL NOMINAL, VOLUME VII*, 48–58.
- Nugroho, R. E. (2016). ANALISIS FAKTOR –FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGANGGURAN DI INDONESIA PERIODE 1998 – 2014. *Jurnal PASTI, Volume XN*, 177–191.
- Setiawati. (2021). ANALISIS PENGARUH KEBIJAKAN DEVIDEN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN PADA PERUSAHAAN FARMASI DI BEI. *Jurnal Inovasi Pendidikan, Vol.1 No.8*, 1581–1590.
- Sulistiowati, Muhamad Basyrul Muvid, Tony Soebijono, Mohammad Al Hafidz, F. L. P. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ONLINE BAGIAN KEMAHASISWAAN BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA PADA UNIVERSITAS DINAMIKA. *Majalah Ekonomi, Vol. 25 No*, 44–50.
- Sulistiowati, Tutut Wuriyanto, H. B. S. (2018). THE ANALYSIS OF STUDENT’S SATISFACTION TOWARDS SERVICE QUALITY AT INSTITUTE BUSINESS AND INFORMATICS STIKOM SURABAYA. *Ekonomika’45 Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi, Vol. 6 No*.
- Sulistiowati. (2014). PENGARUH SERVICE QUALITY, TRUST, CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA PADA STIKOM SURABAYA. *JURNAL KOMUNIKA, 3 No. 1*, 67–81.
- Taluke, D., & Sembel, R. S. M. L. & A. (2019). ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN EKOSISTEM MANGROVE DI PESISIR PANTAI KECAMATAN LOLODA KABUPATEN HALMAHERA BARAT. *Jurnal Spasial, Vol 6. No.*, 531–540.