Analisis Kualitas *Website* Kecamatan Samarinda Ilir terhadap Kepuasan Masyarakat menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Analyzing the Quality of the Samarinda Ilir District Website and Its Effect on Public Satisfaction using WebQual 4.0 and End-User Computing Satisfaction (EUCS)

[1]Alyaa Salsabilla*, [2]Ita Afryanti, [3]Ahmad Fahrijal Pukeng
[1,2]Program Studi Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia
[3]Program Studi Teknik Informatika, STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia
[1,2,3]Jl. M. Yamin No. 25, Kelurahan Gunung Kelua, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123, Indonesia
*e-mail: 2341023@wicida.ac.id

(***received:*** 22 September 2026, ***revised:*** 27 October 2026, ***accepted:*** 28 October 2026)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas Website Kecamatan Samarinda Ilir terhadap kepuasan masyarakat menggunakan metode WebQual 4.0 dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 99 responden yang terdiri atas masyarakat dan pegawai yang pernah mengakses website tersebut. Kualitas website diukur melalui tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, sedangkan kepuasan pengguna diukur menggunakan lima dimensi EUCS, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh 26 indikator dinyatakan valid dan seluruh variabel reliabel. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa *Usability Quality* memiliki koefisien positif sebesar 0,161 dengan nilai signifikansi 0,050 yang berada pada batas signifikansi 5%. Sementara itu, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* menunjukkan koefisien negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, masing-masing sebesar -0,321 dan -0,615 dengan nilai signifikansi $p < 0,001$. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa model regresi signifikan dengan nilai F sebesar 285,990 dan $p < 0,001$. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,897 menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0 mampu menjelaskan 89,7% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 10,3% sisanya tidak dijelaskan oleh model. Temuan ini menunjukkan bahwa *Service Interaction Quality* memiliki koefisien terstandar terbesar secara absolut, sehingga diperlukan evaluasi lebih lanjut terhadap kualitas interaksi layanan dan kualitas informasi guna memahami hubungan negatif yang ditemukan serta mendukung pengembangan website yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata kunci: community satisfaction, digital public service, End User Computing Satisfaction, WebQual 4.0, website quality.

Abstract

This study aims to analyze the effect of the Samarinda Ilir District website quality on public satisfaction using WebQual 4.0 and the End-User Computing Satisfaction (EUCS) framework. A quantitative approach was employed through a survey involving 99 respondents, comprising community members and employees who had previously accessed the website. Website quality was measured using three WebQual 4.0 dimensions: Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction Quality. Meanwhile, user satisfaction was assessed using five EUCS dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS. The instrument testing results indicated that all 26 indicators were valid and all variables were reliable. The partial test results showed that Usability Quality had a positive coefficient of 0.161, with a significance value of 0.050, which lies at the 5% significance threshold. In contrast, Information Quality and Service Interaction Quality had negative and

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

statistically significant coefficients of -0.321 and -0.615, respectively ($p < 0.001$). The simultaneous test indicated that the regression model was statistically significant ($F = 285.990$, $p < 0.001$). The Adjusted R-squared value of 0.897 indicates that the three WebQual 4.0 dimensions explain 89.7% of the variation in user satisfaction, while the remaining 10.3% is unexplained by the model. These findings indicate that Service Interaction Quality has the largest absolute standardized coefficient. Therefore, further evaluation of service interaction quality and information quality is necessary to understand the negative relationships identified and support website development that better meets user needs.
Keywords: community satisfaction, digital public service, End User Computing Satisfaction, WebQual 4.0, website quality.

1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik [1],[2]. Salah satu bentuk penerapannya adalah pemanfaatan website pemerintah sebagai media penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat [2],[3]. Website pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi informasi, tetapi juga menjadi salah satu bentuk interaksi digital antara pemerintah dengan pengguna layanan [1], [4] . Oleh karena itu, kualitas website perlu diperhatikan agar informasi yang disediakan dapat diakses dengan mudah, dipahami dengan baik, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna [3],[5] .

Kecamatan Samarinda Ilir merupakan salah satu perangkat pemerintahan yang memanfaatkan website sebagai media penyampaian informasi mengenai profil kecamatan, berita, pengumuman, serta informasi pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan website tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh informasi tanpa harus datang secara langsung ke kantor kecamatan [2],[4]. Namun, berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, khususnya dari sisi kemudahan penggunaan dan tampilan website. Selain itu, belum terdapat pengukuran secara objektif mengenai kualitas website dan kepuasan pengguna pada Website Kecamatan Samarinda Ilir. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi berdasarkan persepsi pengguna [5], [6] .

WebQual 4.0 merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas website melalui dimensi Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Sementara itu, End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna melalui Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness [7]. Kombinasi kedua pendekatan tersebut memungkinkan kualitas website dianalisis berdasarkan pengalaman pengguna sekaligus melihat keterkaitannya dengan kepuasan masyarakat [8],[9].

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan WebQual 4.0 dan EUCS memiliki perbedaan dalam pengukuran kepuasan pengguna serta hasil pengujian antarvariabel. Wijaya dkk. [10] menemukan bahwa *Usability* dan *Format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Website KPU Kabupaten Malang. Sari dkk. [11] menggunakan tiga dimensi WebQual 4.0 dan dimensi *Timeliness* dari EUCS pada Website Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir. Sementara itu, Prasetya dan Efrilianda [12] menemukan bahwa dimensi WebQual 4.0 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SITEDI, sedangkan *Format* dan *Timeliness* tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Perbedaan tersebut memperlihatkan adanya variasi hasil penelitian serta perbedaan kedudukan dimensi EUCS dalam model pengukuran kepuasan pengguna.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menggunakan tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu *Usability Quality, Information Quality,* dan *Service Interaction Quality*, sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan masyarakat diukur melalui skor komposit dari lima dimensi EUCS, yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*. Berbeda dari penelitian terdahulu yang menggunakan dimensi EUCS tertentu sebagai variabel independen, penelitian ini menggabungkan seluruh dimensi EUCS sebagai satu ukuran kepuasan masyarakat. Kontribusi penelitian terletak pada pengujian kualitas website dengan kepuasan masyarakat secara multidimensi serta identifikasi dimensi kualitas website yang memiliki hubungan relatif paling kuat dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga dimensi WebQual 4.0 terhadap kepuasan masyarakat pada Website Kecamatan Samarinda Ilir, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar evaluasi dan peningkatan kualitas layanan informasi website sesuai kebutuhan masyarakat.

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

2 Tinjauan Literatur

Penelitian pertama dilakukan oleh Wijaya dkk. [10] mengenai kualitas Website KPU Kabupaten Malang menggunakan metode WebQual 4.0 dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Usability* dan *Format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan tersebut menunjukkan pentingnya kemudahan penggunaan dan penyajian tampilan dalam membentuk kepuasan pengguna website.

Penelitian kedua dilakukan oleh Sari dkk. [11] pada Website Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir menggunakan kombinasi WebQual 4.0 dan EUCS. Penelitian tersebut menggunakan tiga dimensi WebQual 4.0 dan dimensi *Timeliness* dari EUCS dalam model evaluasinya. Pendekatan tersebut memberikan gambaran mengenai hubungan kualitas website dengan kepuasan pengguna, tetapi berbeda dari pengukuran kepuasan dalam penelitian ini yang mencakup seluruh lima dimensi EUCS sebagai satu variabel dependen.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Prasetya dan Efrilianda [12] pada Sistem Informasi Terpadu Desa (SITEDI) menggunakan WebQual 4.0 dan EUCS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi WebQual 4.0 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *Format* dan *Timeliness* tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Penelitian tersebut menggunakan beberapa dimensi EUCS sebagai variabel independen, sehingga kedudukannya dalam model berbeda dari penelitian ini yang menggunakan EUCS untuk membentuk satu skor kepuasan secara keseluruhan.

Penelitian keempat dilakukan oleh Firmansyah dkk. [13] pada Website Desa Krandegan menggunakan kombinasi WebQual 4.0 dan EUCS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Usability* dan *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini memperlihatkan bahwa dimensi kualitas website yang berkaitan dengan kepuasan pengguna dapat berbeda, sehingga hubungan tersebut masih relevan untuk diuji menggunakan operasionalisasi kepuasan yang berbeda.

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat perbedaan dalam penggunaan dimensi EUCS serta variasi hasil pengujian kualitas website dengan kepuasan pengguna. Beberapa penelitian menempatkan dimensi EUCS tertentu sebagai variabel independen [14] , sedangkan pengukuran kepuasan melalui penggabungan seluruh lima dimensi EUCS belum ditunjukkan dalam studi-studi pembanding tersebut. Selain itu, hasil penelitian sebelumnya belum menunjukkan pola signifikansi yang konsisten pada setiap dimensi WebQual 4.0. Kondisi ini menjadi kesenjangan penelitian yang mendasari perlunya pengujian hubungan kualitas website dengan kepuasan pengguna secara multidimensi.

Penelitian ini menggunakan tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan masyarakat diukur melalui skor komposit 12 indikator dari lima dimensi EUCS, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, kontribusi penelitian terletak pada pengujian hubungan ketiga dimensi kualitas website terhadap satu ukuran kepuasan masyarakat secara keseluruhan, serta penyediaan bukti empiris mengenai kekuatan hubungan masing-masing dimensi WebQual 4.0 pada Website Kecamatan Samarinda Ilir.

3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas Website Kecamatan Samarinda Ilir terhadap kepuasan masyarakat. Variabel independen menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri atas Usability Quality (X_1), Information Quality (X_2), dan Service Interaction Quality (X_3), sedangkan variabel dependen berupa kepuasan masyarakat (Y) diukur menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).[15]

3.1 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi penelitian mencakup masyarakat dan pegawai yang pernah mengakses Website Kecamatan Samarinda Ilir. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria responden yang pernah mengakses website tersebut. Kuesioner disebarkan secara daring dan langsung pada 22 Juli 2026. Teknik ini memiliki keterbatasan karena pemilihan responden tidak dilakukan secara acak, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan secara statistik kepada seluruh masyarakat Kecamatan Samarinda Ilir.

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

3.2 Penentuan Jumlah Sampel

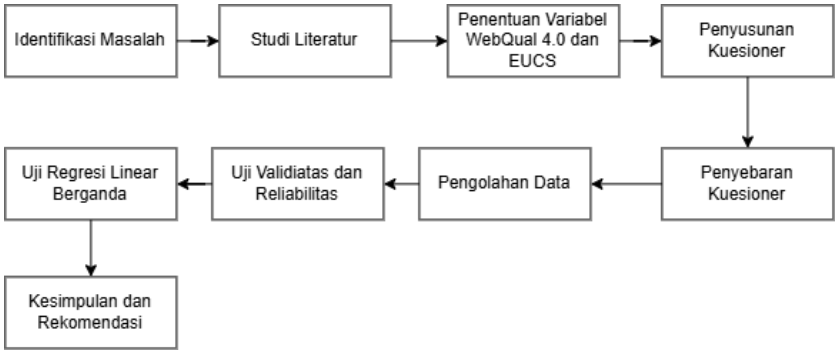
Jumlah populasi pengguna Website Kecamatan Samarinda Ilir tidak diketahui secara pasti, sehingga jumlah sampel minimum ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95%, nilai Z sebesar 1,96, proporsi populasi sebesar 0,5, dan tingkat kesalahan sebesar 10%. Menurut [16] untuk menentukan ukuran sampel dari populasi tersebut, digunakan rumus Lemeshow yang ditunjukkan pada persamaan (1). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.1)^2} = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.01} = \frac{0.9604}{0.01} \quad (1)$$

$$= 96.04 \approx 97 \text{ responden}$$

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi pengguna Website Kecamatan Samarinda Ilir tidak diketahui secara pasti. Dengan tingkat kepercayaan 95% (Z = 1,96), proporsi populasi sebesar 0,5, dan tingkat kesalahan sebesar 10% (d = 0,1), diperoleh hasil perhitungan sebesar 96,04. Jumlah tersebut dibulatkan ke atas menjadi 97 responden sebagai jumlah sampel minimum penelitian.

Tahapan penelitian yang dilakukan secara sistematis untuk menganalisis kualitas Website Kecamatan Samarinda Ilir dengan mengkombinasikan metode WebQual 4.0 dan End User Computing Satisfaction dalam pengalaman masyarakat dan dilakukan sesuai dengan alur metodologi penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 1



Gambar 1 Metodologi penelitian

Penelitian diawali dengan identifikasi masalah mengenai belum adanya evaluasi kualitas Website Kecamatan Samarinda Ilir berdasarkan persepsi pengguna. Selanjutnya dilakukan studi literatur sebagai dasar penyusunan kerangka penelitian, penentuan variabel, dan penyusunan instrumen penelitian berdasarkan indikator WebQual 4.0 dan EUCS [17]. Kuesioner kemudian disebarkan kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian untuk memperoleh data persepsi pengguna terhadap kualitas website dan kepuasan masyarakat. Hasil analisis digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dan menjadi dasar dalam penyusunan kesimpulan serta rekomendasi bagi pengelola Website Kecamatan Samarinda Ilir guna meningkatkan kualitas layanan website. [18]
Instrumen penelitian dapat dijabarkan dalam Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1 Instrumen penelitian

Variabel	Dimensi	Jumlah Item
X1	Usability Quality	5
X2	Information Quality	5
X3	Service Interaction Quality	4
Y	Content	3

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

Variabel	Dimensi	Jumlah Item
Y	Accuracy	2
Y	Format	2
Y	Ease of Use	2
Y	Timeliness	3
Total		26

3.3 Pengukuran Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel kepuasan masyarakat (Y) diukur menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, dengan total 12 indikator menggunakan skala Likert 1–5. Skor masing-masing dimensi dihitung melalui penjumlahan indikator penyusunnya, yaitu *Content* (C1+C2+C3), *Accuracy* (A1+A2), *Format* (F1+F2), *Ease of Use* (E1+E2), dan *Timeliness* (T1+T2+T3) [19]. Selanjutnya, kelima skor dimensi dijumlahkan untuk membentuk skor komposit kepuasan masyarakat (Y) menggunakan persamaan (2):

$$Y = C + A + F + E + T \quad (2)$$

Keterangan :
Y : Kepuasan Masyarakat
C : Skor Content
A : Skor Accuracy
F : Skor Format
E : Skor Ease of use
T : Skor Timeliness

Pembentukan skor komposit kepuasan masyarakat (Y) dilakukan dengan menjumlahkan seluruh 12 indikator EUCS yang diukur menggunakan skala Likert 1–5, dengan bobot yang sama pada setiap indikator. Berdasarkan jumlah indikator dan skala pengukuran tersebut, skor minimum teoretis sebesar 12 diperoleh apabila seluruh indikator bernilai 1, sedangkan skor maksimum teoretis sebesar 60 diperoleh apabila seluruh indikator bernilai 5. Semakin tinggi skor gabungan yang diperoleh, semakin tinggi tingkat kepuasan responden terhadap Website Kecamatan Samarinda Ilir. Skor komposit tersebut digunakan sebagai variabel dependen (Y) dalam analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh tiga dimensi WebQual 4.0 terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

4 Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan pendekatan *Corrected Item-Total Correlation.* Pengujian dilakukan dengan mengorelasikan skor masing-masing indikator terhadap skor total dimensi setelah indikator yang sedang diuji dikeluarkan dari perhitungan skor total. Pendekatan ini digunakan untuk menghindari korelasi item dengan dirinya sendiri yang dapat meningkatkan nilai korelasi secara artifisial. Indikator dinyatakan memenuhi kriteria apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,30. Pengujian dilakukan terhadap 26 indikator yang terdiri atas 14 indikator WebQual 4.0 dan 12 indikator EUCS dengan melibatkan 99 responden.

Tabel 2 Hasil uji validitas

No	Item	Corrected ItemTotal Correlation	Keterangan
1	U1	0.830	Valid
2	U2	0.841	Valid
3	U3	0.830	Valid
4	U4	0.783	Valid
5	U5	0.847	Valid
6	IQ1	0.826	Valid
7	IQ2	0.783	Valid
8	IQ3	0.800	Valid
9	IQ4	0.803	Valid

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

10	IQ5	0.875	Valid
11	SIQ1	0.834	Valid
12	SIQ2	0.831	Valid
13	SIQ3	0.763	Valid
14	SIQ4	0.820	Valid
15	C1	0.776	Valid
16	C2	0.817	Valid
17	C3	0.840	Valid
18	A1	0.790	Valid
19	A2	0.790	Valid
20	F1	0.864	Valid
21	F2	0.864	Valid
22	E1	0.773	Valid
23	E2	0.773	Valid
24	T1	0.789	Valid
25	T2	0.832	Valid
26	T3	0.773	Valid

Berdasarkan Tabel 2, seluruh 26 indikator memperoleh nilai *Corrected Item-Total Correlation* berkisar antara 0,763 hingga 0,875. Seluruh nilai tersebut melebihi kriteria evaluasi sebesar 0,30. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki korelasi item-total terkoreksi yang memadai terhadap dimensi yang diukurnya, seluruh indikator memenuhi kriteria evaluasi item yang digunakan dalam penelitian dan dapat dipertahankan untuk analisis selanjutnya.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengevaluasi konsistensi internal indikator pada masing-masing dimensi WebQual 4.0 dan EUCS. Instrumen dinyatakan memiliki reliabilitas memadai apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 [20]. Pengujian dilakukan terhadap delapan dimensi penelitian dengan jumlah indikator yang berbeda, yaitu antara dua hingga lima indikator pada setiap dimensi.

Tabel 3 Hasil uji reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Usability Quality	5	0.934	Reliabel
2	Information Quality	5	0.931	Reliabel
3	Service Interaction Quality	4	0.916	Reliabel
4	Content	3	0.902	Reliabel
5	Accuracy	2	0.881	Reliabel
6	Format	2	0.926	Reliabel
7	Ease of Use	2	0.872	Reliabel
8	Timeliness	3	0.897	Reliabel
9	Kepuasan Masyarakat (Y) -*EUCS*	12	0.969	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 3, nilai *Cronbach's Alpha* pada delapan dimensi penelitian berkisar antara 0,872 hingga 0,934. Seluruh nilai tersebut melebihi batas minimum 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik hingga sangat tinggi. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi *Usability Quality* sebesar 0,934 dengan lima indikator, sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi *Ease of Use* sebesar 0,872 dengan dua indikator, Pengujian reliabilitas pada gabungan 12 indikator EUCS menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,969, yang menunjukkan konsistensi internal sangat tinggi pada pengukuran kepuasan masyarakat. Namun, nilai tersebut juga perlu diperhatikan karena dapat menunjukkan adanya kemiripan antarindikator yang cukup kuat. Perbedaan nilai reliabilitas tersebut perlu dipertimbangkan berdasarkan karakteristik dan jumlah indikator pada setiap dimensi, mengingat nilai *Cronbach's Alpha* dipengaruhi oleh jumlah item serta tingkat korelasi antaritem. Khususnya pada dimensi *Accuracy*, *Format*, dan *Ease of Use* yang masing-masing terdiri atas dua indikator, nilai reliabilitas yang tinggi menunjukkan keterkaitan antaritem yang kuat, tetapi belum sepenuhnya menggambarkan

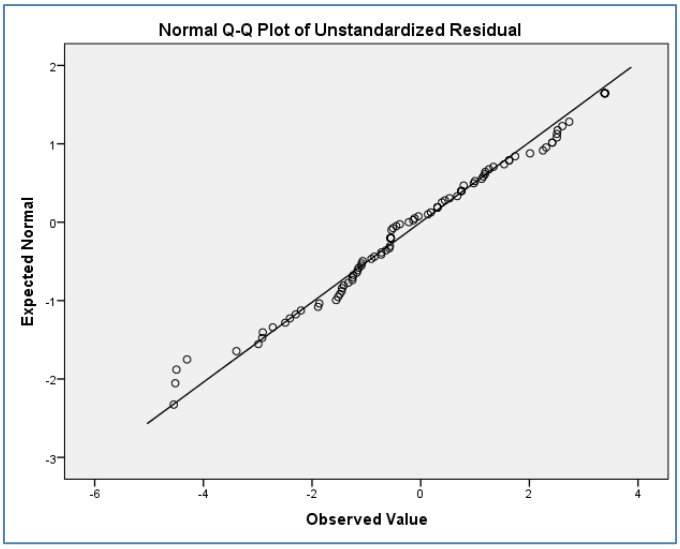
 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

keluasan aspek yang diukur. Dengan demikian, seluruh dimensi menunjukkan konsistensi internal yang memadai untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

4.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual pada model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan dengan mengamati grafik *Normal Q-Q Plot* serta nilai signifikansi uji normalitas.



Gambar 2 Hasil uji normalitas normal Q-Q plot

Berdasarkan grafik pada Gambar 2, titik-titik residual terlihat menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Selain itu, hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,151, lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat bukti yang cukup untuk menolak asumsi normalitas residual, sehingga residual model regresi dinyatakan memenuhi asumsi normalitas berdasarkan pengujian yang dilakukan.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.95913182
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.062
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.151[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 3 Uji Normalisasi unstandardized residual

4.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang kuat antarvariabel independen dalam model regresi. Pengujian ini dilihat dari nilai Tolerance dan VIF, dengan kriteria Tolerance > 0,10 dan VIF < 10.

Tabel 4 Hasil uji multikolinearitas

Model	Unstandarized Coefficients	Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistic

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Constant	9.520	.127	-	74.937	.000	-	-
X1 Usability Quality	.161	.081	.195	1.985	.050	.108	9.239
X2 Information Quality	-.321	.085	-.382	-3.756	.000	.101	9.856
X3 Service Interaction Quality	-.615	.057	-.774	-10.855	.000	.206	4.848

Berdasarkan tabel 4 hasil uji multikolinearitas, seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance di atas 0,10 dan VIF di bawah 10. Dengan demikian, model regresi tidak menunjukkan gejala multikolinearitas berdasarkan kriteria yang digunakan. Namun, nilai VIF pada variabel Usability Quality (X1) sebesar 9,239 dan Information Quality (X2) sebesar 9,856 mendekati batas 10, sehingga terdapat indikasi hubungan yang cukup kuat antara variabel independen yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil regresi.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan metode Glejser dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel independen terhadap nilai absolut residual (ABS.RES)[15].

Tabel 5 Hasil uji heteroskedastisitas

Model	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	.012	.006	-	1.976	.051
X1 Usability Quality	.003	.004	.275	.893	.374
X2 Information Quality	.000	.004	.016	.049	.961
X3 Service Interaction Quality	-.004	.003	-.346	-1.552	.124

Berdasarkan Tabel 5 hasil uji heteroskedastitas, variabel *Usability Quality* (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,374, *Information Quality* (X2) sebesar 0,961, dan *Service Interaction Quality* (X3) sebesar 0,124. Seluruh variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi tidak terindikasi mengalami heteroskedastisitas berdasarkan uji Glejser, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi.

4.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Usability Quality (X1), Information Quality (X2), dan Service Interaction Quality (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) [21]. Persamaan regresi yang diperoleh adalah (3):

$$Y = 9{,}520 + 0{,}161X_1 \ -0{,}321X_2 \ -0{,}615X_3 \quad (3)$$

Persamaan regresi menunjukkan bahwa Usability Quality memiliki koefisien positif sebesar 0,161, sedangkan Information Quality dan Service Interaction Quality memiliki koefisien negatif masing-masing sebesar −0,321 dan −0,615. Hasil tersebut menunjukkan adanya perbedaan arah hubungan masing-masing dimensi WebQual 4.0 terhadap kepuasan pengguna setelah memperhitungkan variabel independen lainnya.

Tabel 6 Hasil regresi linear berganda

Model	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

Constant	9.520	.127	-	74.937	.000
X1 Usability Quality	.161	.081	.195	1.985	.050
X2 Information Quality	-.321	.085	-.382	-3.756	.000
X3 Service Interaction Quality	-.615	.057	-.774	-10.855	.000

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh konstanta sebesar 9,520 yang menunjukkan nilai prediksi kepuasan pengguna ketika seluruh variabel independen bernilai nol.

1. Koefisien regresi *Usability Quality* (X1) sebesar 0,161 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada X1 diprediksi meningkatkan skor kepuasan pengguna sebesar 0,161 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Nilai signifikansi sebesar 0,050 berada pada batas signifikansi 5%, sehingga perlu diperiksa berdasarkan nilai signifikansi sebelum pembulatan.
2. Koefisien regresi *Information Quality* (X2) sebesar −0,321 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada X2 diprediksi menurunkan skor kepuasan pengguna sebesar 0,321 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,001$), sehingga koefisien tersebut signifikan secara statistik.
3. Koefisien regresi *Service Interaction Quality* (X3) sebesar −0,615 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada X3 diprediksi menurunkan skor kepuasan pengguna sebesar 0,615 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,001$), sehingga koefisien tersebut signifikan secara statistik.

4.5 Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen dalam model regresi. Pada analisis regresi linear berganda, nilai yang digunakan sebagai acuan adalah *Adjusted R Square* karena telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan ukuran sampel, sehingga memberikan estimasi yang lebih akurat dibandingkan nilai *R Square*. Semakin besar nilai *Adjusted R Square*, semakin besar pula kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 7 Hasil koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0.949	0.900	0.897	.158

Berdasarkan tabel 7, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,897. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 89,7% variasi pada variabel Y dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel *Usability Quality,Information Quality, dan Service Interaction Quality*. Sementara itu, 10,3% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak dimasukkan dalam analisis. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun memiliki kemampuan yang sangat kuat dalam menjelaskan variasi variabel Y berdasarkan ketiga variabel independen yang digunakan dalam penelitian.

4.6 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan nilai signifikansi (Sig.). Apabila nilai Sig. < 0,05, maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.[21]

Tabel 8 Hasil uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	21.370	3	7.123	285.990	.000
Residual	2.366	95	.025	—	—
Total	23.736	98	—	—	—

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 8, diperoleh nilai F hitung sebesar 285,990 dengan tingkat signifikansi $p < 0,001$. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa model

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

regresi signifikan secara statistik. Dengan demikian, Usability Quality (X1), Information Quality (X2), dan Service Interaction Quality (X3) secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat pada Website Kecamatan Samarinda Ilir.

4.7 Uji T

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) untuk menentukan signifikansi statistik pengaruh setiap variabel independen.

Tabel 9 Hasil uji T

Model	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	9.520	.127	-	74.937	.000
X1 Usability Quality	.161	.081	.195	1.985	.050
X2 Information Quality	-.321	.085	-.382	-3.756	.000
X3 Service Interaction Quality	-.615	.057	-.774	-10.855	.000

Berdasarkan Tabel 9 hasil uji t, variabel Usability Quality (X1) memperoleh nilai t sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi 0,050, sehingga H_0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Usability Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel Information Quality (X2) memperoleh nilai t sebesar -3,756 dengan nilai signifikansi 0,000, sehingga H_0 ditolak dan Ha diterima, yang berarti Information Quality berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel Service Interaction Quality (X3) memperoleh nilai t sebesar -10,855 dengan nilai signifikansi 0,000, sehingga H_0 ditolak dan Ha diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa Service Interaction Quality berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Website Kecamatan Samarinda Ilir.

4.8 Pembahasan

Berdasarkan hasil regresi linear berganda terhadap 99 responden, *Usability Quality* menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan pengguna ($\beta = 0,195$; $p = 0,050$), meskipun berada pada batas signifikansi 5%. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wijaya dkk. [10] yang menunjukkan bahwa *Usability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, *Information Quality* menunjukkan hubungan negatif dan signifikan ($\beta = -0,382$; $p < 0,001$). Hasil ini memiliki kesamaan arah dengan penelitian Andayani [22] pada Website Tokopedia yang menemukan koefisien regresi negatif sebesar −0,016, tetapi tidak signifikan ($p = 0,482$). Penelitian Rasman [23] pada Website Moodle juga menemukan hubungan negatif dan tidak signifikan pada *Information Quality*. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna dapat bervariasi berdasarkan karakteristik website dan model penelitian.

Service Interaction Quality memiliki koefisien beta terstandar terbesar secara absolut ($\beta = -0,774$; $p < 0,001$), dibandingkan *Information Quality* ($\beta = -0,382$) dan *Usability Quality* ($\beta = 0,195$). Hasil ini menunjukkan bahwa *Service Interaction Quality* memiliki hubungan parsial terkuat secara absolut terhadap kepuasan pengguna, meskipun arahnya negatif. Temuan tersebut berbeda dengan penelitian Adieb dkk. [8] yang menunjukkan pengaruh positif kualitas interaksi layanan. Secara statistik, hubungan negatif pada X2 dan X3 dapat berkaitan dengan hubungan yang kuat antarvariabel independen dalam model regresi. Namun, hasil tersebut tidak langsung berarti bahwa peningkatan kualitas informasi dan interaksi layanan menyebabkan penurunan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut untuk memahami hubungan antarvariabel dan pengalaman pengguna dalam mengakses website.

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan kualitas website dengan kepuasan pengguna tidak selalu memiliki arah yang sama pada setiap dimensi. Perbedaan hasil dengan penelitian terdahulu memberikan gambaran tambahan mengenai penerapan WebQual 4.0 dan EUCS, khususnya dalam evaluasi website pemerintahan tingkat kecamatan. Penelitian ini juga menggunakan skor gabungan lima dimensi EUCS sebagai ukuran kepuasan masyarakat, sehingga memberikan pendekatan pengukuran yang berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya. Secara praktis, pengelola Website Kecamatan Samarinda Ilir perlu mempertahankan kemudahan navigasi, meningkatkan keakuratan dan keterbaruan informasi, serta mengevaluasi akses layanan, fungsi tautan, dan keamanan

informasi pengguna. Khususnya pada *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*, diperlukan evaluasi lebih lanjut terhadap indikator dan pengalaman pengguna agar perbaikan website lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Website Kecamatan Samarinda Ilir secara parsial maupun simultan. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa *Usability Quality* memiliki koefisien beta terstandar sebesar 0,195, sedangkan *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* masing-masing sebesar -0,382 dan -0,774. Nilai beta tersebut menunjukkan bahwa *Service Interaction Quality* memiliki nilai koefisien terbesar secara absolut dibandingkan kedua variabel lainnya. Hasil uji simultan memperoleh nilai F sebesar 285,990 dengan signifikansi $p < 0,001$, yang menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0 secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas website merupakan aspek penting dalam mendukung pengalaman masyarakat ketika mengakses informasi dan layanan pemerintahan. Secara praktis, pengelola Website Kecamatan Samarinda Ilir perlu mempertahankan kemudahan penggunaan website, meningkatkan keakuratan dan keterbaruan informasi, serta mengevaluasi kualitas interaksi layanan, termasuk fungsi tautan, kemudahan akses layanan, dan keamanan data pribadi. Upaya tersebut diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan website agar semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara digital. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna, serta memperluas jumlah dan karakteristik responden agar hasil penelitian lebih beragam.

Referensi

[1] A. Nurhadi and E. Indrayuni, "*WebQual 4.0 Analysis of Indonesian Election and Government Websites*," Vol. 12, No. 1, pp. 23–30, 2026.

[2] H. R. Renmaur, D. Patangke, M. M. Taebenu, and A. Info, "*Analysis of the Public Satisfaction Index Toward the Website of the Teluk Wondama Regency Government, West Papua , Indonesia*," Vol. 6, No. 2, pp. 78–89, 2025.

[3] A. Al Hafid, S. R. Natasia, and V. F. Insanittaqwa, "*SPECTA Journal of Technology*," Vol. 7, No. 3, pp. 658–669, 2023, DOI: 10.35718/specta.v7i3.1025.

[4] A. Information, "*National Gallery of Indonesia's Website Evaluation using WebQual 4.0*," Vol. 25, No. 2, pp. 71–80, 2023.

[5] R. L. Hasanah and P. Semestanti, "Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Pengguna *Website OSS* Kementerian Investasi menggunakan Metode *Webqual* 4.0," Vol. 3, No. 1, pp. 28–37, 2024, DOI: 10.33379/jusifor.v3i1.3925.

[6] A. Q. Amrullah *et al.*, "Analisis Kepuasan Pengguna *Website* Dinas Komunikasi dan Informatika Bantul menggunakan Metode," Vol. 5, No. 2, pp. 75–84.

[7] S. Yolandani, P. P. Widagdo, and V. Z. Kamila, "Pengukuran Kualitas Layanan *Website* terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode *Webqual 4.0* (Studi Kasus : SMA Negeri 2 Kota Bangun)," *Adopsi Teknol. dan Sist. Inf.*, Vol. 3, No. 2, pp. 48–55, 2024.

[8] M. R. A. Adieb, A. Sugiharto, and S. Adhy, "Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Shopee terhadap Kepuasan Pengguna berdasarkan Metode *WebQual* 4.0 (Studi Kasus : Mahasiswa Pengguna Shopee di Universitas Diponegoro)," Vol. 15, No. May, 2024, DOI: 10.14710/jmasif.15.1.59737.

[9] S. J. Putra, A. F. Nurazza, Z. Arham, Y. Durachman, and I. Khalil, "*Evaluating User Satisfaction in Institutional Repositories through a Combined WebQual 4.0 , EUCS , and Importance – Performance Analysis Approach*," Vol. 9, No. 1, pp. 183–192, 2026, DOI: 10.15408/aism.v9i1.46727.

[10] M. Y. P. Wijaya, F. Wahyudi, Z. N. Rahmawati, M. N. Fatma, and N. Ratnasari, "Pengaruh Kualitas *Website* KPU Kabupaten Malang terhadap *User Satisfaction* menggunakan Metode *WebQual 4.0* dan *EUCS*," *J. Sist. Inf. dan Inform.*, Vol. 2, No. 2, pp. 67–74, 2023, DOI:

10.33379/jusifor.v2i2.3581.

[11] A. F. Ayu Sari, N. R. Damayanti, F. Fatmasari, and M. Farozi, "Analisis Kualitas *Website* terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode *WebQual 4.0* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*," *J. Ilm. Matrik*, Vol. 25, No. 3, pp. 265–272, 2024, DOI: 10.33557/jurnalmatrik.v25i3.2972.

[12] A. Prasetya and D. A. Efrilianda, "*Analysis and Quality Measurement of SITEDI Sub-System Against User Satisfaction using WebQual 4.0 and End-User Computing Satisfaction (EUCS) Methods*," *J. Adv. Inf. Syst. Technol.*, Vol. 5, No. 2, pp. 153–167, 2024, DOI: 10.15294/jaist.v5i2.72747.

[13] R. N. Firmansyah, D. Chirzah, and U. M. Purworejo, "Analisis Kualitas *Website* Desa Krandegan terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode *Webqual 4.0* dan *End-User Computing Satisfaction*," 2025.

[14] E. D. Utari, F. S. Atmadja, R. R. Nida, and L. Rabbaniyah, "*Journal of Computer Networks , Architecture and High Performance Computing Evaluation of the Quality of Academic Information Services on the FEB UNJ Website based on the WebQual and EUCS Models Journal of Computer Networks , Architecture and High Performance Computing*," Vol. 7, No. 3, pp. 959–969, 2025.

[15] R. N. Rahmawati, I. S. E. Maghfiroh, and R. I. Rokhmawati, "Analisis Pengaruh Kualitas Situs *Web* Kampus Merdeka terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode *WebQual 4.0* (Studi Kasus: Mahasiswa SVI)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, Vol. 6, No. 8, pp. 3716–3725, 2022.

[16] A. Hartoyo, N. Mutiah, and I. Rusi, "ISSN Print : 2085-1588 ISSN Online : 2355-4614 LINK : https://jsi.ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index Analisis Kualitas Layanan Aplikasi M-Paspor menggunakan Metode *Mobile Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* ISSN Print : 2085-1588 ISSN Online : 2355-4614 LINK : https://jsi.ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index" Vol. 16, No. 2, pp. 325–339, 2024.

[17] F. A. Damaya and H. Pratiwi, "*Evaluation of the New Student Admission Website of STMIK Widya Cipta Dharma using the End - User Computing Satisfaction Method*," Vol. 8, No. 158, pp. 333–337, 2025.

[18] K. Roz, "Analisis Pengaruh *Website Quality* terhadap Kepuasan Pengguna dengan menggunakan Metode *WebQual 4.0*," *J. Manaj. Dan Kewirausahaan*, Vol. 8, No. 1, pp. 41–49, 2020, DOI: 10.26905/jmdk.v8i1.3782.

[19] E. Tingkat *et al.*, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Layanan Pengguna Sistem Opac Umri menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*," 2019.

[20] I. Rusi, "Implementasi *Webqual* dan *End-User Computing Satisfactio*n untuk menganalisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna *Website*," *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, Vol. 11, No. 2, pp. 154–161, 2022, DOI: 10.32736/sisfokom.v11i2.1244.

[21] G. Prasongko and S. R. Nurdin, "Analisis Kualitas Sistem Informasi MELISA terhadap Kepuasan Pengguna dengan menggunakan Metode *WebQual 4.0* dan *EUCS (End-User Computing Satisfaction)*," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, Vol. 4, No. 2, pp. 70–76, 2023, DOI: 10.26740/jeisbi.v4i2.53243.

[22] S. Andayani, U. Katolik, and M. Charitas, "Pengaruh Layanan *Website* Tokopedia terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan Metode," 2015.

[23] M. M. Webqual and E. D. Rasman, "Analisa *Website Moodle PT XYZ* dengan *Moodle Website Analysis using Webqual 4.0 Method*".