

Available online at: <http://inventory.poltekatiptdg.ac.id/>

## INVENTORY

### Industrial Vocational E-Journal on Agroindustry

| ISSN Online 2723-1895 |



# Pengukuran Kepuasan Pengguna *Website* Politeknik ATI Padang Berdasarkan Persepsi Pengguna Internal

*Rizaldi Sardani*<sup>1</sup>, *Demi Ramadian*<sup>2</sup>, *Wahyu Fitrianda Mufti*<sup>1</sup>, *Suci Oktri Viarani M*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Manajemen Logistik Industri Agro, Politeknik ATI Padang, Bungo Pasang-Tabing, Padang 25171 Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Teknik Industri Agro, Politeknik ATI Padang, Bungo Pasang-Tabing, Padang 25171 Indonesia

#### ARTICLE INFORMATION

Received: November 30, 2021

Revised: December 21, 2021

Available online: December 31, 2021

#### KEYWORDS

User Satisfaction, Website Quality  
Measurement, Webqual 4.0

#### CORRESPONDENCE

Name: Rizaldi Sardani

E-mail: [rizaldi.sardani@poltekatiptdg.ac.id](mailto:rizaldi.sardani@poltekatiptdg.ac.id)

#### A B S T R A C T

Website is an important part of any organization namely in the government, business, health and education sectors. In the world of higher education, website can be used to disseminate information related to campus life as well as a medium for promoting the existence of the campus to the outside world. As a higher education institution, Polytechnic ATI Padang own a website which is used to display various information about campus academic activities. In its management, the level of user satisfaction of the website of Polytechnic ATI Padang has never been measured. The Webqual 4.0 method used in this study aims to measure the satisfaction of internal website users by looking at the dimensions of Usability, Information Quality, Interaction Quality and Customer Satisfaction. Measurements performed by using a questionnaire instrument with Likert scale then calculated with the help of SPSS software. The results obtained that the independent variables, namely Usability, Information Quality, Interaction Quality have an influence on the dependent variable Customer Satisfaction of 70.1% and there are still 29.9% of other independent variables that can affect the dependent variable Customer Satisfaction. Furthermore, based on the results of the calculation of the satisfaction level with Likert scale, it was found that the variables of Usability, Information Quality, Interaction Quality and Customer Satisfaction received a satisfied interpretation, so it can be concluded that the Polytechnic ATI Padang website provides good service to its users.

## PENDAHULUAN

*Website* merupakan suatu bagian yang penting dalam organisasi baik itu sektor pemerintahan, bisnis, kesehatan dan pendidikan. Dengan menggunakan *website*, organisasi memiliki kemudahan untuk menyampaikan informasi secara luas dan dapat memberikan pengaruh pada citra organisasi. *Website* merupakan gabungan dari halaman-halaman situs, yang berada dalam jaringan internet, dimana *website* biasanya berupa alamat domain ataupun subdomain [1].

Dalam dunia pendidikan tinggi, *website* dapat difungsikan untuk menyebarkan informasi terkait kehidupan kampus sekaligus sebagai media promosi keberadaan kampus ke dunia luar. Politeknik ATI Padang adalah perguruan tinggi vokasi industri di

bawah Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. Sebagai sebuah perguruan tinggi, Politeknik ATI Padang memiliki *website* dalam operasionalnya yang digunakan untuk menayangkan berbagai informasi tentang kegiatan akademik kampus, informasi penerimaan mahasiswa baru dan informasi penunjang lainnya. Pengguna layanan *website* Politeknik ATI Padang dapat dikatakan meningkat di masa Pandemi Covid-19 dimana semua kegiatan dan layanan dilakukan secara online. Namun dalam pengelolaannya, *website* Politeknik ATI Padang ini belum pernah diukur tingkat kepuasan penggunaannya. Hal ini tentu berdampak pada kinerja dan citra lembaga perguruan tinggi, karena *website* yang sesuai dengan harapan pengguna akan membuat pengguna tersebut puas. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Kotler dan Kevin [2] bahwa kepuasan merupakan cerminan penilaian konsumen terhadap

kinerja layanan atau produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan. Berdasarkan fakta tersebut, penelitian ini bermaksud mengukur kualitas layanan *website* Politeknik ATI Padang berdasarkan persepsi kepuasan pengguna internal agar dapat menjadi pertimbangan bagi kampus dalam meningkatkan layanan operasionalnya.

Penelitian sebelumnya tentang pengukuran kepuasan pengguna layanan *website* yang dilakukan oleh Nurhadi, dkk [3] dan Kabanga, dkk [4] menggunakan metode *webqual 4.0*. Adapun metode *Webqual 4.0* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna terakhir [5]. *Webqual* terdiri dari tiga indikator, yaitu *usability*, *information quality* dan *interaction quality* [6]. Sementara itu Sudradjat, dkk [7] melakukan penelitian menggunakan *webqual 4.0* dengan empat indikator, yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan *user satisfaction*. Di sisi lain, Suyatno dan Rochana [8] mengukur kepuasan pengguna *website* dengan menggunakan *usability testing* dimana metode ini mengutamakan pada proses pengambilan data kepada responden melalui kuesioner yang berdasarkan kepada empat indikator utama yaitu *ease of use / ease of navigation*, *customization*, *download delay* dan *content*.

Penelitian yang dilaksanakan saat ini adalah menggunakan metode *webqual 4.0* dengan empat indikator penilaian. Dimana data yang digunakan didapatkan dari kuesioner yang diberikan kepada pengguna internal *website* dalam hal ini adalah mahasiswa.

## METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan secara terstruktur untuk memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhan melalui teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan dan dianalisis menggunakan metoda *Webqual 4.0* dengan empat indikator, yaitu indikator *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan *user satisfaction* [7].

Tahapan penelitian dibagi menjadi empat, dimulai dari persiapan penelitian, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis.

### *Persiapan Penelitian*

Pada tahap ini yang dilakukan adalah menelusuri literatur yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Kajian literatur yang dilakukan berupa mencari buku referensi dan jurnal-jurnal terkait sehingga dapat membantu proses penelitian.

### *Pengumpulan Data*

Pada tahap ini, dilaksanakan pengumpulan data langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang terpilih. Responden yang terpilih adalah sampel mahasiswa Politeknik ATI Padang yang merupakan pengguna *website* kampus Politeknik ATI Padang. Populasi mahasiswa Politeknik ATI Padang saat ini berjumlah 1500 mahasiswa, dengan menggunakan *teknik sampling incidental* dengan metode slovin dapat ditentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus (1) [7];

$$n = \frac{N}{(1+N\alpha^2)} \quad (1)$$

Ket :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

**Error! Reference source not found.** = tingkat kesalahan

### *Instrumen Penelitian*

Penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner yang akan diberikan kepada responden, dengan pengukuran skala Likert. Instrumen penelitian ini berdasarkan dimensi dari *Webqual 4.0* [7] dan disesuaikan dengan topik penelitian ini. Instrumen penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator
<i>Usability</i> (X <sub>1</sub> )	Kemudahan Interaksi Tampilan Kompeten
<i>Information Quality</i> (X <sub>2</sub> )	Keandalan Informasi Ketepatan Waktu Informasi Keakuratan Informasi Informasi Terperinci Informasi yang sesuai
<i>Interaction Quality</i> (X <sub>3</sub> )	Reputasi Keamanan Personalisasi Layanan
<i>Customer Satisfaction</i> (Y)	Kepuasan Pengguna

### *Pengolahan Data*

Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari uji validasi, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, perhitungan tingkat kualitas dengan Skala Likert.

### *Uji Validasi*

Uji validasi dilakukan untuk melihat setiap variabel yang terdiri atas beberapa pertanyaan sudah valid, dengan analisis korelasi *Bivariate Pearson* (produk Momen Pearson) dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut [9];

- 1) Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel maka instrumen pertanyaan dinyatakan valid, sebaliknya jika  $r$  hitung  $< r$  tabel maka instrumen pertanyaan dinyatakan tidak valid.
- 2) Jika probabilitas (*sig.2 tailed*)  $< 0.05$  maka instrumen pertanyaan dinyatakan valid, sebaliknya jika probabilitas (*sig.2. tailed*)  $> 0.05$  maka instrumen pertanyaan dinyatakan tidak valid.

### Uji Reliabilitas

Untuk menguji tingkat kepercayaan suatu instrumen untuk dijadikan alat pengumpulan data maka dilakukan Uji Reliabilitas. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *Alpha Cronbach*, variabel dikatakan dapat dipercaya jika memberikan nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,60$  [9].

### Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan untuk mengetahui bahwa apakah dalam uji regresi linier berganda terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang dilakukan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas [7].

### Uji Regresi Linier Berganda

Uji Regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, dan memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan [7].

Persamaan regresi untuk tugas variabel independen;

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \quad (2)$$

Ket :

Y = Variabel dependen

**Error! Reference source not found.** = Variabel konstan

**Error! Reference source not found.** = Koefisien

$X_1, X_2, X_3$  = Variabel Independen

### Perhitungan Pengukuran Sikap Responden dengan Skala Likert

Perhitungan pengukuran sikap responden dengan skala Likert menggunakan *Likert's Summated Rating (LSR)*. Manfaat *Likert's Summated Rating (LSR)* adalah untuk membandingkan distribusi skala dengan skor sikap seseorang.

Rumus yang digunakan adalah [7]:

**Error! Reference source not found.**

(3)

Ket :

RS = Rentang Skala

m = Angka tertinggi dalam pengukuran

n = Angka terendah dalam pengukuran

b = Banyaknya kelas atau kategori yang dibentuk

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik ATI Padang dengan jumlah data sampel yang digunakan sebanyak 94 responden. Perolehan banyak responden dihitung menggunakan persamaan rumus (1) dengan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 10% atau **Error! Reference source not found.** = 0,1;

$$n = \frac{1500}{(1+1500((0,1)^2))} = \frac{1500}{(1+1500(0,01))} = \frac{1500}{(1+15)} = \frac{1500}{16} = 93,75 \text{ dibulatkan menjadi } 94 \text{ responden}$$

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan memasukan data pada aplikasi SPSS. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) pada masing-masing variabel yaitu Usability ( $X_1$ ), Information Quality ( $X_2$ ), Interaction Quality ( $X_3$ ) dan Customer Satisfaction (Y). Untuk jumlah sample 94 responden, nilai  $r$  tabel dengan tingkat kepercayaan 0,01 adalah 0,264. Hasil perhitungan korelasi untuk setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	sig.	Keputusan
Usability ( $X_1$ )	P1	0,727	0,264	0,000	Valid
	P2	0,809	0,264	0,000	
	P3	0,826	0,264	0,000	
	P4	0,779	0,264	0,000	
	P5	0,730	0,264	0,000	
	P6	0,751	0,264	0,000	
	P7	0,802	0,264	0,000	
Information Quality ( $X_2$ )	P8	0,745	0,264	0,000	Valid
	P9	0,803	0,264	0,000	
	P10	0,851	0,264	0,000	
	P11	0,868	0,264	0,000	
	P12	0,892	0,264	0,000	
	P13	0,817	0,264	0,000	
Interaction Quality ( $Q_3$ )	P14	0,870	0,264	0,000	Valid
	P15	0,789	0,264	0,000	
	P16	0,876	0,264	0,000	
	P17	0,834	0,264	0,000	
Customer	P18	0,769	0,264	0,000	Valid

<i>Satisfaction</i> (Y)	P19	0,865	0,264	0,000
	P20	0,734	0,264	0,000
	P21	0,788	0,264	0,000
	P22	0,713	0,264	0,000

Berdasarkan Tabel 2. dapat disimpulkan bahwa setiap instrumen pertanyaan memiliki nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel dan nilai sig  $< 0,05$ , artinya instrumen pertanyaan dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai		Keterangan
	Cronbach's Alpha	Kriteria	
<i>Usability</i> (X <sub>1</sub> )	0,888	0,60	Reliabel
<i>Information Quality</i> (X <sub>2</sub> )	0,910	0,60	Reliabel
<i>Interaction Quality</i> (X <sub>3</sub> )	0,862	0,60	Reliabel
<i>Customer Satisfaction</i> (Y)	0,833	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3. diperoleh bahwa nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,60 artinya setiap variabel bisa dikatakan reliabel sehingga instrumen penelitian ini dapat digunakan dan dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian terhadap model regresi apakah terdapat masalah-masalah asumsi klasik dalam model regresi linier.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui sebaran data pada kelompok variabel. Uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov pada aplikasi SPSS. Hasil uji Kolmogorov dapat dilihat pada Gambar 1.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25134985
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.067
	Negative	-.117
Kolmogorov-Smirnov Z		1.137
Asymp. Sig. (2-tailed)		.151

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Gambar 1. dapat disimpulkan bahwa sebaran data normal yang dilihat dari hasil  $p = 0,151$  ( $p > 0,05$ ).

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang dilakukan untuk menguji model regresi terdapat interkorelasi atau kolinearitas antar variabel independen. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) pada tiap-tiap variabel independen, yaitu bila variabel independen mempunyai nilai VIF  $> 10,00$  berarti telah terjadi multikolinearitas [7]. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Gambar 2.

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.375	2.664
X2	.297	3.365
X3	.242	4.127

Gambar 2. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan pada Gambar 2. dapat dilihat bahwa nilai VIF  $< 10,00$  artinya tidak terjadi multikolinearitas untuk setiap variabel independen.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk menguji model regresi apakah suatu keadaan yang menunjukkan bahwa variabel tidak sama (konstan) antara pengamatan satu dengan pengamatan lainnya [9]. Hasil Uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 3.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.278	.814		1.570	.120
X1	.002	.045	.008	.048	.962
X2	.057	.054	.200	1.047	.298
X3	-.112	.092	-.258	-1.218	.226

a. Dependent Variable: ABS\_RESIDUAL

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 3. dapat dilihat dari nilai Sig setiap variabel independen lebih besar dari 0,05 artinya data ini terbebas dari heteroskedastisitas.

### Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan perhitungan regresi linier berganda antara variabel Webqual 4.0 yaitu *Usability* (X<sub>1</sub>), *Information Quality* (X<sub>2</sub>), *Interaction Quality* (X<sub>3</sub>) dan *Customer*

*Satisfaction* (Y), dengan menggunakan program SPSS, diperoleh hasil pada Gambar 4.

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.345	1.189		2.814	.006		
	X1	.160	.066	.227	2.410	.018	.375	2.664
	X2	.268	.079	.357	3.375	.001	.297	3.365
	X3	.369	.135	.321	2.743	.007	.242	4.127

a. Dependent Variable: Y

Gambar 4. Hasil Uji Regresi

Berdasarkan Gambar 4. dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut;

$$Y = 3,345 + 0,160 X_1 + 0,268 X_2 + 0,369 X_3$$

Persamaan regresi ini dapat diartikan sebagai berikut;

1. Nilai **Error! Reference source not found.** = 3,345 artinya variabel konstan yang diperoleh sebesar 3,345 menyatakan bahwa jika nilai variabel independen nol maka nilai dari variabel dependen sebesar 3,345.
2. Nilai **Error! Reference source not found.**<sub>1</sub> = 0,160 artinya koefisien regresi *Usability* (X<sub>1</sub>) sebesar 0,160, menunjukkan jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Usability* mengalami kenaikan 1, maka nilai variabel dependen *Customer Satisfaction* (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,160.
3. Nilai **Error! Reference source not found.**<sub>2</sub> = 0,268 artinya koefisien regresi *Information Quality* (X<sub>2</sub>) sebesar 0,268, menunjukkan jika *Information Quality* (X<sub>3</sub>) mengalami kenaikan 1, dan variabel lainnya tetap, maka nilai variabel dependen *Customer Satisfaction* (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,268.
4. Nilai **Error! Reference source not found.**<sub>3</sub> = 0,369 artinya koefisien regresi *Interaction Quality* (X<sub>3</sub>) sebesar 0,369, hal ini menunjukkan jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Interaction Quality* mengalami kenaikan 1, maka *Customer Satisfaction* (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,369.

#### Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X)

terhadap variabel dependen (Y). Hasil Koefisien Determinasi dapat dilihat dari Gambar 5.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 <sup>a</sup>	.701	.691	1.27203

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

Gambar 5. Hasil Koefisien Determinasi

Berdasarkan Gambar 5. nilai R Square = 0,701 atau 70,1%, artinya bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh sebesar 70,1% terhadap variabel dependen (Y), dan masih terdapat 29,9% dari variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi variabel dependen (Y).

#### Perhitungan Pengukuran Sikap Responden dengan Skala Likert Berdasarkan Persepsi Kepuasan Pengguna Internal

Perhitungan pengukuran sikap responden dengan skala Likert berdasarkan persepsi kepuasan Pengguna Internal dengan menggunakan rumus (3) diperoleh hasil sebagai berikut;

$$RS = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Hasil rentang skala 0,8, maka berikut skala numeriknya [7];

Sangat Tidak Puas = 1 s/d 1,8

Tidak Puas = 1,8 s/d 2,6

Kurang Puas = 2,6 s/d 3,4

Puas = 3,4 s/d 4,2

Sangat Puas = > 4,2

Jml = Jumlah total dari masing-masing variabel dikalikan nilai pengukurannya

Avg = Jumlah dibagi dengan jumlah responden

Hasil pengukuran skala Likert's Summated Ratin (LSR) dapat dilihat pada Tabel 4. Berdasarkan Tabel 4. diketahui bahwa untuk variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* mendapatkan 100% interpretasi "Puas", sedangkan untuk variabel *Customer Satisfaction* mendapatkan 80% interpretasi "Puas" dan 20% "Sangat Puas".

Tabel 4. Hasil Pengukuran Sikap Responden dengan Skala Likert berdasarkan Persepsi Kepuasan Pengguna Internal

Variabel	Indikator Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Jml	Avg	Interpretasi
<i>Usability</i>	P1 Website (www.poltekatiptdg.ac.id) mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	105	240	39	0	0	384	4,09	Puas
	P2 Interaksi dengan website (www.poltekatiptdg.ac.id) jelas dan dimengerti	65	248	57	0	0	370	3,94	Puas
	P3 Saya merasa mudah menjalankan menu yang ada di website (www.poltekatiptdg.ac.id)	90	236	51	0	0	377	4,01	Puas
	P4 Saya merasa mudah menggunakan website (www.poltekatiptdg.ac.id)	75	264	39	0	0	378	4,02	Puas

Variabel	Indikator Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Jml	Avg	Interpretasi	
	P5 Website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) memiliki tampilan yang menarik	80	216	72	0	0	368	3,91	Puas	
Information Quality	P6 Website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) terlihat meyakinkan dan kompeten	75	232	63	0	0	370	3,94	Puas	
	P7 Website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) memberikan hal positif bagi saya	85	248	45	0	0	378	4,02	Puas	
	P8 Website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) memberikan informasi yang dapat diandalkan	95	256	33	0	0	384	4,09	Puas	
	P9 Website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) memberikan informasi tepat waktu	60	224	78	0	0	362	3,85	Puas	
	P10 Website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) memberikan informasi yang akurat	95	232	51	0	0	378	4,02	Puas	
	P11 Website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) memberikan informasi yang mudah dimengerti	100	236	45	0	0	381	4,05	Puas	
	P12 Website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) memberikan informasi tepat yang terperinci	90	216	66	0	0	372	3,96	Puas	
	P13 Website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) memberikan informasi dalam format yang sesuai	70	240	70	0	0	380	4,04	Puas	
	Interaction Quality	P14 Website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) memiliki reputasi yang baik	90	244	45	0	0	379	4,03	Puas
		P15 Saya merasa aman saat menginputkan data secara pribadi di website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id)	105	228	48	0	0	381	4,05	Puas
		P16 Website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) memberikan kesempatan untuk personalisasi	70	256	48	0	0	374	3,98	Puas
		P17 Website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) menyediakan layanan sesuai dengan aplikasi yang disajikan	70	252	51	0	0	373	3,97	Puas
	Customer Satisfaction	P18 Saya menyukai tampilan website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id)	70	228	69	0	0	367	3,90	Puas
P19 Saya menyukai layanan website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id)		70	240	60	0	0	370	3,94	Puas	
P20 Saya tidak membutuhkan waktu lama untuk mengakses website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id)		55	240	69	0	0	364	3,87	Puas	
P21 Informasi yang disediakan oleh website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) sangat bermanfaat bagi saya		105	248	33	0	0	386	4,11	Puas	
P22 Website Politeknik ATI Padang (www.poltekatipdg.ac.id) bisa diakses melalui gadget		165	224	15	0	0	404	4,30	Sangat Puas	

Customer Satisfaction website Politeknik ATI Padang; Variabel Usability, Information Quality, Interaction

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Variabel Usability, Information Quality, Interaction Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Quality berpengaruh sebesar 70,1% terhadap variabel Customer Satisfaction, sedangkan 29,9% dari variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi variabel

dependen (Y) dan Pengukuran kepuasan layanan dengan skala likert menunjukkan variabel independen dan dependen mendapatkan nilai Puas dan Sangat Puas, yang menandakan bahwa tingkat pelayanan *website* Politeknik ATI Padang sudah baik.

*Engineering Ampera*. Vol.1, No. 3, pp 144-159, 2020.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Trimarsiah and M. Arafat, "Analisis Dan Perancangan *Website* Sebagai Sarana Informasi Pada Lembaga Bahasa Kewirausahaan Dan Komputer Akmi Baturaja," *Jurnal Ilmiah Matrik*, vol. 19, no. 1, pp. 1–10, 2017.
- [2] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.2016, pp.33, 2016.
- [3] A. Nurhadi, N. Yunita, A. Mukhayaroh, and A. Sahirudin, "Implementation Of Webqual 4.0 For Measuring The Quality Of Baznas.Go.Id *Website* For User Satisfaction," *Journal Publications & Informatics Engineering Research*, vol. 3, no. 2, p. 260-264, 2019.
- [4] R. S. Kabanga, H. A. Nugroho, and W. W. Winarno, "Measuring User Satisfaction and *Website* Adoption of Government *Website* Quality on The Dissemination Food Security Information (Pengukuran Kualitas *Website* Pemerintah Terhadap Kepuasan Pengguna dan Adopsi *Website* dalam Diseminasi Informasi Ketahanan Pangan," *J. Pekommas*, vol. 1, no. 1, p. 45-56, 2016.
- [5] A. Hafiz, "Mengukur Kualitas *Website* dengan Pendekatan Webqual 4.0 Modifikasi," *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*, vol. 1, no. 1, pp. 443–457, 2017.
- [6] A. Andrian, S. R. Cakrawijaya, D. Riana, N. Palasara, A. Riyandi, and I. Rusdi, "User satisfaction of covid19 Kota Bogor *website* using webqual 4.0," *Journal of Physics Conference Series*, vol. 1641, no. 1, pp. 0–7, 2020.
- [7] A. Sudradjat, Selviana, and W. Widiati, "Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas *Website* Quick Online Booking PT. Pos Indonesia," *Information System For Educators and Professionals.*, vol. 5, no. 1, pp. 21–30, 2020.
- [8] D. F. Suyatno and IF Rochana, "Pengukuran Kepuasan Pengguna *Website* Dengan Usability Testing," *Journal of Information Engineering and Educational Technology* vol. 04 no. 02, pp. 67–74, 2020.
- [9] Adellia and L. A Abdillah, "Analisis Kualitas Analisis Kualitas Layanan *Website* E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Webqual 4.0", *Journal of Software*