



ANALISIS KUALITAS WEBSITE KEJAKSAAN NEGERI KOTA TANGERANG UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Muhammad Anton¹, Embun Fajarwati, M.Kom²

^{1,2} Fakultas Teknik dan Informatika, Program Studi Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

E-mail: 23083010099@student.upnjatim.ac.id*

ABSTRACT

The rapid advancement of information technology has encouraged government institutions to optimize digital-based public services, one of which is through official websites as a medium for disseminating information and facilitating service interaction.

The District Attorney's Office of Tangerang City is an institution that provides legal services online to the public. However, there has been no comprehensive evaluation regarding user satisfaction with the quality of its website. This study aims to analyze the website quality of the District Attorney's Office of Tangerang City based on three dimensions of the WebQual 4.0 model: usability, information quality, and service interaction quality, and to measure their influence on user satisfaction. A quantitative approach was applied, using online questionnaires distributed to 100 active users of the website. The results of multiple linear regression analysis indicate that all three website quality dimensions have a positive and significant effect on user satisfaction, both partially and simultaneously. Among them, the service interaction quality dimension was identified as the most dominant factor, having the highest beta coefficient. The coefficient of determination (R^2) value of 0.754 indicates that 75.4% of the variance in user satisfaction can be explained by these three dimensions. These findings are expected to serve as a strategic reference for improving the quality of digital public services at the District Attorney's Office of Tangerang City.

Keywords : *WebQual 4.0, Website Quality, Usability, Information Quality, User Satisfaction*

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk mengoptimalkan layanan publik berbasis digital, salah satunya melalui website resmi sebagai sarana penyebaran informasi dan interaksi layanan. Kejaksaan Negeri Kota Tangerang merupakan institusi yang menyediakan layanan hukum secara daring kepada masyarakat. Namun, belum terdapat evaluasi komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas website tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website Kejaksaan Negeri Kota Tangerang berdasarkan tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, serta mengukur pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Metode

Article History

Received: Oktober 2025

Reviewed: Oktober 2025

Published: Oktober 2025

Plagiarism Checker No 235

Prefix DOI :

[10.8734/Kohesi.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/Kohesi.v1i2.365)

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan secara daring kepada 100 responden aktif pengguna situs web tersebut. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa ketiga dimensi kualitas website berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Dimensi *service interaction quality* merupakan faktor dominan dengan kontribusi beta tertinggi. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,754 mengindikasikan bahwa 75,4% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga dimensi tersebut. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi strategis dalam peningkatan mutu layanan digital Kejaksaan Negeri Kota Tangerang.

Kata Kunci : WebQual 4.0, Kualitas Website, Usability, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi menuntut lembaga pemerintah untuk menyediakan layanan digital yang berkualitas melalui website resmi. Namun, kualitas website pemerintah seringkali belum optimal dan berdampak pada kepuasan pengguna. Berbagai penelitian sebelumnya menekankan pentingnya evaluasi berkala (Ilham & Cholil, 2023) serta mengonfirmasi bahwa aspek kemudahan penggunaan, mutu informasi, dan kualitas interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital (Darma Sebayang et al., 2023; Ade Irmayanti, Rahmat Hidayat, 2021). Meskipun rata-rata kepuasan pengguna website pemerintah cukup tinggi, masih terdapat celah dalam keamanan dan kebaruan data (Panjaitan et al., 2023). Penelitian ini berfokus pada website Kejaksaan Negeri Kota Tangerang, yang kualitasnya belum pernah dievaluasi secara mendalam dari perspektif pengguna. Permasalahan utama yang diidentifikasi adalah belum diketahuinya tingkat kepuasan pengguna serta faktor-faktor spesifik yang memengaruhinya, sehingga pemanfaatan website belum optimal.

Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode WebQual 4.0, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tiga dimensi utama—usability (kemudahan penggunaan), information quality (kualitas informasi), dan interaction quality (kualitas interaksi)—terhadap kepuasan pengguna. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi pustaka, dan kuesioner daring yang disebarakan kepada pengguna website selama tahun 2024. Hipotesis penelitian ini adalah bahwa setiap dimensi WebQual 4.0 secara parsial (H1, H2, H3) maupun secara simultan (H4) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk optimisasi fungsi website Kejaksaan Negeri Kota Tangerang sebagai media pelayanan publik digital yang transparan dan akuntabel.



2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif untuk mengevaluasi kualitas website Kejaksaan Negeri Kota Tangerang dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Kerangka konseptual yang digunakan adalah model WebQual 4.0, yang mengukur tiga variabel independen: *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3), serta satu variabel dependen, yaitu *User Satisfaction* (Y).

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna website Kejaksaan Negeri Kota Tangerang, yang berjumlah 58.405 pengunjung dari Januari hingga Juni 2025. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{58405}{1 + 58405 \cdot (0.1)^2}$$

$$n = \frac{58405}{1 + 584.05}$$

$$n = \frac{58405}{585.05}$$

$n : 99.85$ (dibulatkan menjadi 100 sampel)

2.2 Instrumen dan Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring yang disebarakan melalui berbagai platform digital. Instrumen penelitian terdiri dari serangkaian pernyataan yang mewakili setiap dimensi WebQual 4.0 dan kepuasan pengguna, dengan pengukuran menggunakan skala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Selain itu, dilakukan observasi awal terhadap fitur dan antarmuka website untuk mendukung pengembangan kuesioner.

2.3 Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 melalui serangkaian tahapan berikut:

1. Uji Instrumen: Meliputi uji validitas dengan korelasi Pearson Product Moment (dinyatakan valid jika $r\text{-hitung} \geq 0,195$) dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha (dinyatakan reliabel jika nilai $\alpha \geq 0,60$).
2. Analisis Statistik Deskriptif: Digunakan untuk memberikan gambaran umum data responden melalui nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi.
3. Uji Asumsi Klasik: Untuk memastikan kelayakan model regresi, dilakukan uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji multikolinearitas (Tolerance dan VIF), dan uji heteroskedastisitas (Glejser).

4. Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis: Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (Uji t) dan simultan (Uji F). Besarnya kontribusi pengaruh diukur melalui Koefisien Determinasi (R^2).

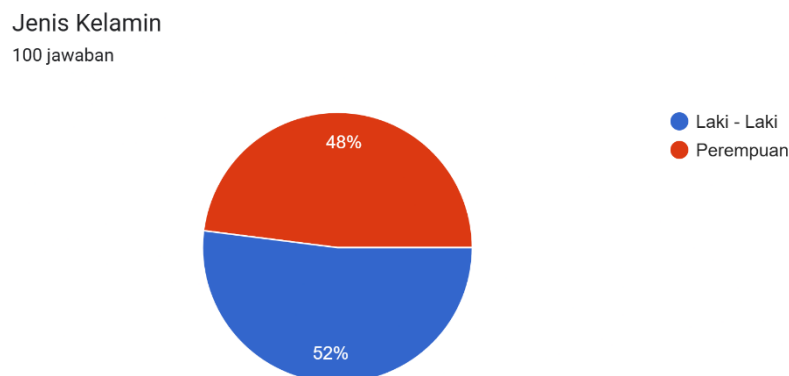
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Data demografis responden dianalisis untuk memperoleh gambaran umum mengenai profil pengguna yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Karakteristik yang diidentifikasi meliputi jenis kelamin dan rentang usia, yang esensial untuk memahami konteks persepsi pengguna terhadap kualitas website Kejaksaan Negeri Kota Tangerang.

3.1.1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari total 100 responden yang terlibat, partisipasi antara responden laki-laki dan perempuan menunjukkan komposisi yang relatif seimbang. Terdapat 52 responden (52%) berjenis kelamin laki-laki dan 48 responden (48%) berjenis kelamin perempuan. Keseimbangan ini mengindikasikan bahwa hasil penelitian tidak bias gender dan mampu merefleksikan pandangan dari kedua kelompok secara proporsional.

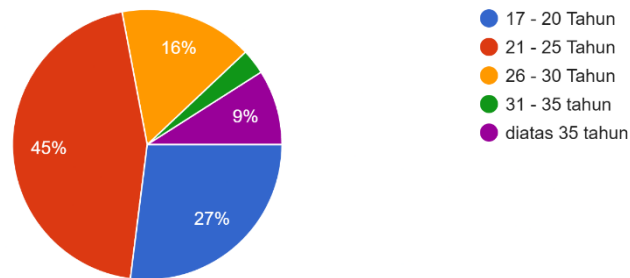


Gambar III.1
Diagram Jenis Kelamin Responden.
Sumber : Data Kuesioner

3.1.2 Sebaran Responden Berdasarkan Usia

Distribusi usia responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna website berasal dari kalangan generasi muda yang aktif secara digital. Kelompok usia 21-25 tahun menjadi segmen terbesar dengan persentase 45%, diikuti oleh kelompok usia 17-20 tahun sebesar 27%. Kelompok usia lainnya terdiri dari rentang 26-30 tahun (16%), di atas 35 tahun (9%), dan 31-35 tahun (3%). Dominasi responden pada rentang usia produktif ini menguatkan relevansi hasil penelitian, karena berasal dari segmen pengguna yang paling aktif mengakses layanan informasi digital.

Usia
100 jawaban



Gambar III.2
Diagram Usia Responden
Sumber : Data Kuesioner

3.2 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran ringkas mengenai persepsi responden terhadap setiap variabel penelitian, yaitu *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3), dan *User Satisfaction* (Y). Analisis ini mencakup nilai rata-rata (*mean*) yang menunjukkan tendensi sentral jawaban responden pada skala Likert 1-5.

3.2.1 Variabel Usability (X1)

Tabel III.1 menyajikan statistik deskriptif untuk variabel *Usability*. Secara keseluruhan, nilai rata-rata untuk setiap indikator berada di atas 3.44, yang mengindikasikan bahwa responden cenderung setuju jika website Kejaksaan Negeri Kota Tangerang mudah digunakan. Indikator dengan persepsi tertinggi adalah X1.5 (Warna dan ikon membantu memahami informasi) dengan *mean* 3.52, sementara skor terendah terdapat pada X1.2 (Informasi disajikan secara jelas dan terstruktur) dengan *mean* 3.44.

Tabel III.1
Statistik Deskriptif Usability

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	2	4	3.45	.609
X1.2	100	2	4	3.44	.556
X1.3	100	2	5	3.49	.611
X1.4	100	2	5	3.46	.593
X1.5	100	2	5	3.52	.559
X1.6	100	2	5	3.51	.611
X1.7	100	2	5	3.47	.627
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

3.2.2 Variabel Information Quality (X2)

Tabel III.2 menampilkan hasil analisis deskriptif untuk variabel *Information Quality*. Nilai rata-rata untuk seluruh indikator berada di atas 3.41, menandakan persepsi positif responden terhadap kualitas informasi yang disajikan. Penilaian tertinggi diberikan pada indikator X2.5 (Bahasa yang digunakan mudah dipahami) dengan *mean* 3.52. Sebaliknya, indikator X2.2 (Informasi diperbarui secara berkala) memperoleh skor terendah (*mean* 3.41), yang menjadi catatan penting untuk perbaikan.

Tabel III.2
Statistik Deskriptif Information Quality

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	100	2	5	3.47	.559
X2.2	100	2	5	3.41	.570
X2.3	100	2	5	3.45	.592
X2.4	100	2	5	3.44	.538
X2.5	100	2	5	3.52	.559
X2.6	100	2	5	3.42	.572
X2.7	100	2	5	3.51	.595
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

3.2.3 Variabel Service Interaction Quality (X3)

Tabel III.3 menyajikan statistik deskriptif untuk variabel *Service Interaction Quality*. Rata-rata skor pada dimensi ini berkisar antara 3.33 hingga 3.41, menunjukkan penilaian yang cenderung cukup baik. Skor tertinggi terdapat pada X3.2 (Terdapat fitur interaksi seperti kontak/formulir) dengan *mean* 3.41. Adapun skor terendah berada pada X3.1 (Website merespons permintaan/klik dengan cepat) dengan *mean* 3.33, mengindikasikan bahwa aspek performa teknis dan kecepatan respons menjadi area yang paling memerlukan optimalisasi.

Tabel III.3
Statistik Deskriptif Service Interaction

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1	100	2	4	3.33	.533
X3.2	100	2	5	3.41	.637
X3.3	100	2	4	3.35	.609
X3.4	100	2	4	3.40	.586
X3.5	100	2	4	3.40	.603
X3.6	100	2	4	3.35	.575
X3.7	100	2	4	3.36	.578
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

3.2.4 Variabel User Satisfaction (Y)

Tabel III.4 menunjukkan hasil analisis deskriptif untuk variabel *User Satisfaction*. Secara konsisten, seluruh indikator memperoleh nilai rata-rata di atas 4.38, yang merefleksikan tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi. Indikator Y1.5 (Pengalaman saya menggunakan website ini menyenangkan) mendapatkan skor tertinggi dengan *mean* 4.48. Temuan ini mengonfirmasi bahwa secara umum, website telah berhasil memenuhi ekspektasi penggunaannya.

Tabel III.4
Statistik Deskriptif User Satisfaction

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	100	4	5	4.38	.488
Y1.2	100	3	5	4.45	.520
Y1.3	100	3	5	4.38	.508
Y1.4	100	3	5	4.42	.516
Y1.5	100	3	5	4.48	.522
Y1.6	100	4	5	4.46	.501
Y1.7	100	3	5	4.38	.528
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

3.3 Uji Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi standar kelayakan, baik dari segi validitas maupun reliabilitas.

3.3.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur ketepatan butir-butir pernyataan dalam merepresentasikan variabel yang diukur. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi (*r*-hitung) lebih besar dari *r*-tabel. Dengan *N*=100 dan taraf signifikansi 5%, nilai *r*-tabel yang digunakan adalah 0.195. Hasil pengujian pada Tabel III.5 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan untuk semua variabel memiliki nilai *r*-hitung > 0.195, sehingga disimpulkan bahwa keseluruhan instrumen penelitian adalah valid.



Tabel 0.5
Uji Validitas Usability Quality

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Usability	X1.1 - X1.7	0.711 - 0.817	0.195	<i>Memenuhi syarat Validitas</i>
Information Quality	X2.1 - X2.7	0.649 - 0.796	0.195	<i>Memenuhi syarat Validitas</i>
Service Interaction	X3.1 - X3.7	0.649 - 0.796	0.195	<i>Memenuhi syarat Validitas</i>
User Satisfaction	Y1.1 - Y1.7	0.552 - 0.682	0.195	<i>Memenuhi syarat Validitas</i>

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

3.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0.60. Berdasarkan hasil pada Tabel III.6, semua variabel penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang jauh di atas 0.60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan bersifat reliabel dan konsisten.

Tabel III.6
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Usability (X1)	0.883	7	Reliabel
Information Quality (X2)	0.846	7	Reliabel
Service Interaction (X3)	0.870	7	Reliabel
User Satisfaction (Y)	0.735	7	Reliabel

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

3.4 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi untuk memastikan bahwa model yang dihasilkan tidak bias dan memenuhi kriteria Best Linear Unbiased Estimator (BLUE).

3.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Berdasarkan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov pada Tabel III.7, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.200. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

Tabel 0.7
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.10379678
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.043
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

3.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen. Tabel III.8 menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai Tolerance > 0.10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10. Hasil ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas dalam model regresi.

Tabel 0.8
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.939	1.434		4.838	.000		
	TOTAL_X1	.336	.036	.482	9.443	.000	.981	1.019
	TOTAL_X2	.283	.039	.365	7.183	.000	.992	1.008
	TOTAL_X3	.381	.037	.529	10.368	.000	.984	1.017

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

3.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memeriksa apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual pada model regresi. Menggunakan uji Glejser, hasil pada Tabel III.9 menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk semua variabel independen lebih besar dari 0.05. Dengan demikian, disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model.

Tabel 0.9
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.219	.850		.257	.798
	TOTAL_X1	-.002	.021	-.009	-.089	.929
	TOTAL_X2	.001	.023	.002	.024	.981
	TOTAL_X3	.029	.022	.138	1.351	.180

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

3.5 Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen (Usability, Information Quality, Service Interaction Quality) terhadap variabel dependen (User Satisfaction).

3.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil pada Tabel III.10 menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0.747. Ini berarti 74.7% variasi pada User Satisfaction dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, sementara sisanya 25.3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 0.10
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 ^a	.754	.747	1.121

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1
b. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

3.5.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Tabel III.11 menunjukkan nilai F-hitung sebesar 98.196 dengan tingkat signifikansi 0.000. Karena nilai signifikansi < 0.05 dan F-hitung (98.196) $>$ F-tabel (2.70), maka H_4 diterima. Artinya, Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality secara simultan berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction.

Tabel 0.11
Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	370.132	3	123.377	98.196	.000 ^b
	Residual	120.618	96	1.256		
	Total	490.750	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1
b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

3.5.3 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Berdasarkan Tabel III.12, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. H1: Pengaruh Usability (X1) terhadap User Satisfaction (Y) adalah signifikan (t-hitung = 9.443; Sig. = 0.000 < 0.05).
2. H2: Pengaruh Information Quality (X2) terhadap User Satisfaction (Y) adalah signifikan (t-hitung = 7.183; Sig. = 0.000 < 0.05).
3. H3: Pengaruh Service Interaction Quality (X3) terhadap User Satisfaction (Y) adalah signifikan (t-hitung = 10.368; Sig. = 0.000 < 0.05).

Dengan demikian, H1, H2, dan H3 diterima. Berdasarkan nilai Standardized Coefficients Beta, variabel Service Interaction Quality ($\beta = 0.529$) merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 0.12
Uji T (Parsial)

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	6.939	1.434		4.838	.000	
	TOTAL_X1	.336	.036	.482	9.443	.000	.981 1.019
	TOTAL_X2	.283	.039	.365	7.183	.000	.992 1.008
	TOTAL_X3	.381	.037	.529	10.368	.000	.984 1.017

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025



KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data kuantitatif terhadap 100 responden menggunakan model WebQual 4.0, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan utama.

1. Ketiga variabel independen—Usability (X1), Information Quality (X2), dan Service Interaction Quality (X3)—terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction) website Kejaksaan Negeri Kota Tangerang.
2. Di antara ketiga variabel tersebut, Service Interaction Quality ($\beta = 0.529$) teridentifikasi sebagai faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas interaksi layanan digital, seperti kecepatan respons dan ketersediaan fitur interaktif, menjadi aspek paling krusial bagi pengguna.
3. Secara simultan, variabel Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap User Satisfaction, dengan nilai F-hitung sebesar 98,196 (Sig. = 0.000). Model penelitian ini mampu menjelaskan 75,4% dari variasi kepuasan pengguna ($R^2 = 0.754$), yang menunjukkan relevansi tinggi dari kerangka WebQual 4.0 dalam konteks ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, S. R., Sayfulloh, A., Mandiri, U. N., Bina, U., & Informatika, S. (2024). *Metode WEBQUAL 4.0 untuk Analisis Evaluasi Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Institut Ilmu Al-Qur'an Jakarta*. 8, 810-817.
- Ade Irmayanti, Rahmat Hidayat, E. R. (2021). Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(1), 1-6. <https://lamandaukab.go.id>
- Ayu Sari, A. F., Damayanti, N. R., Fatmasari, F., & Farozzi, M. (2024). Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Matrik*, 25(3), 265-272. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v25i3.2972>
- D arma Sebayang, S., Maita, I., & Muttakin, F. (2023). Penggunaan Metode Webqual 4.0 Sebagai Alat Ukur Kualitas Layanan Website Pemerintah. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(6), 661-669. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.847>
- Hasanah, R. L., & Semestanti, P. (2024). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pengguna Website OSS Kementerian Investasi Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JUSIFOR: Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika*, 3(1), 28-37. <https://doi.org/10.33379/jusifor.v3i1.3925>
- Ilham, M., & Cholil, W. (2023). Evaluasi Kualitas Website Kedinasan di Lingkup Perangkat Daerah Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Standar Website Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(2), 1104-1117. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1626>
- Naibaho, A. B., Anggraini, D., & Wardijono, B. A. (2021). Pendahuluan Metode Penelitian Metode. *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 21(4), 319-330.
- Nugraha, I. I., Supendar, H., & Fahlaifi, R. (2024). Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *JITET (Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan)*, 12(1).
- Panjaitan, F., Saputra, R., Dian Purnamasari, S., Desi Kusmindari, C., & Puji Agustini, E. P. A. (2023). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode Web Qual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(2), 74-85. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i2.2539>



- Rerung, R. R., & Ramadhan, A. (2024). Website Quality Measurement of Educational Government Agency in Indonesia using Modified WebQual 4.0. *International Journal of Computing*, 23(1), 26-32. <https://doi.org/10.47839/ijc.23.1.3432>
- Subarkah, A. A., Rokhmawati, R. I., & Prakoso, B. S. (2023). Evaluasi Kualitas Website IKIP Budi Utomo Malang menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(2), 702-710. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/12290>
- Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(2), 109-121. <https://doi.org/10.29244/jmo.v12i2.33917>
- Teknologi, J., & Open, D. A. N. (2024). Measuring the Quality of the General Election Commission Website in Central Jakarta Using the WebQual 4 . 0 Method. *Measuring the Quality of the General Election Commission Website in Central Jakarta Using the WebQual 4.0 Method*, 7(2), 145-158. <https://doi.org/10.36378/jtos.v7i2.3876>