

**MENGUKUR KUALITAS APLIKASI BERBASIS WEB PADA E-TIKET
KABUPATEN SRAGEN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*****Nikolaus Triwindi Arvianto¹, Suprihadi²**^{1,2}Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi,

Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia

Email: nikolarvianto@gmail.com¹, suprihadi@uksw.edu²**Abstrak**

Penelitian dilakukan untuk menganalisa kualitas aplikasi web pada E-Tiket Kabupaten Sragen. Obyek penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen. Pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner dan diuji menggunakan metode *Webqual 4.0* dengan Sampel sebanyak 72. Variabel bebas yang digunakan kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan. Data penelitian diolah menggunakan SPSS dan metode *Blackbox Functional Testing*. Hasil penelitian menggunakan metode *Blackbox Functional Testing* menunjukkan jika terdapat beberapa fungsi dari aplikasi berbasis *website* E-Tiket Kabupaten Sragen masih belum bisa berjalan sebagaimana aplikasi berbasis *website* tersebut dirancang serta hasil pengolahan data menggunakan *Webqual 4.0* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tidak terlalu dipengaruhi oleh variabel kualitas informasi dan kegunaannya dari seluruh pengguna, sedangkan variabel kualitas interaksi pelayanan berpengaruh besar pada kepuasan umum pelanggan.

Kata kunci: Diskominfo Kabupaten Sragen , *Blackbox Functional Testing*, *Website Quality*, *Webqual 4.0*

Abstract

The research was conducted to analyze the quality of the web application on the Sragen Regency E-Ticket. The research object was conducted at the Communication and Informatics Office of Sragen Regency. Data was collected by distributing questionnaires and tested utilizing the Webqual 4.0 approach with a sample of 72. The independent variables used were usability, quality of information and quality of service interactions. The research data was processed using SPSS and the Blackbox Functional Testing method. The results of the research using the Blackbox Functional Testing method show that if there are several functions of the Sragen Regency E-Ticket website-based application it still cannot run as the website-based application is designed and the results of data processing utilizing the Webqual 4.0 approach show that the usability and information quality variables do not significantly affect satisfaction of all users, while the

How to cite:Nikolaus Triwindi Arvianto, Suprihadi (2023), Mengukur Kualitas Aplikasi Berbasis Web Pada E-Tiket Kabupaten Sragen Menggunakan Metode Webqual 4.0, (5) 8, <https://10.46799/syntax-idea.v5i12.2629>**E-ISSN:**

2684-883X

Published by:

Ridwan Institute

variable quality of service interaction has a significant effect on the satisfaction of all users.

Keywords: *Communication and Informatics Office of Sragen Regency, Blackbox Functional Testing, Website Quality, Webqual 4.0*

PENDAHULUAN

Pengembangan di bidang teknologi mencapai kemajuan yang sangat pesat, dalam hal penerapan komputersasi pengetahuan teknologi memiliki perubahan yang besar di berbagai bidang (Cholik, 2021). E-Tiket Kabupaten Sragen merupakan sebuah aplikasi berbasis web yang baru saja diluncurkan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sragen Tahun 2022 untuk menjawab kebutuhan di bidang teknologi. Di dalam web ini kita dapat memesan beberapa tiket dari tempat wisata yang berada di Kabupaten Sragen.

Perkembangan teknologi memberikan jawaban atas kebutuhan manusia dalam mengelola bisnis (Sulistiani & Setiawansyah, 2020). Fleksibilitas serta mobilitas yang sangat tinggi yang mengharuskan manusia untuk menerapkan teknologi internet dalam *E-ticketing*, dengan sistem terintegrasi dengan internet ini manusia dapat menangani data yang kompleks serta banyak dengan tingkat kesalahan yang sedikit dan akurat sehingga dapat memperlancar dalam pendataan terkait *E-ticketing* (Taufik Muthohar et al., 2019). *E-commerce* menjadi sebuah jawaban dimana sebuah proses bisnis dalam pemasaran jasa menggunakan sarana *website* pada internet (Monalisa & Rizky, 2021a).

Peneliti akan melakukan pengukuran kualitas aplikasi berbasis web “**E-TIKET KABUPATEN SRAGEN (tiketwisata.sragenkab.go.id)**”, dikarenakan aplikasi berbasis web ini merupakan aplikasi yang baru untuk kabupaten Sragen dimana aplikasi ini sedang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sragen sebagai aplikasi *ticketing* baru di Kabupaten Sragen yang sarasanya adalah masyarakat yang akan menuju destinasi wisata Kabupaten Sragen supaya lebih mudah dalam membeli tiket masuk ke destinasi wisata tersebut. Aplikasi yang telah selesai dibuat harus melewati proses pengujian untuk memastikan bahwa aplikasi dalam menerima *input* oleh pengguna dapat memberikan *output* yang sesuai harapan sebelum tersimpan di dalam *database*, pengujian dilakukan dengan harapan dapat mengukur kualitas dari sebuah *website*, dengan pengujian ini diharapkan *input* dari user sudah dapat berjalan dengan baik (Utomo et al., 2020).

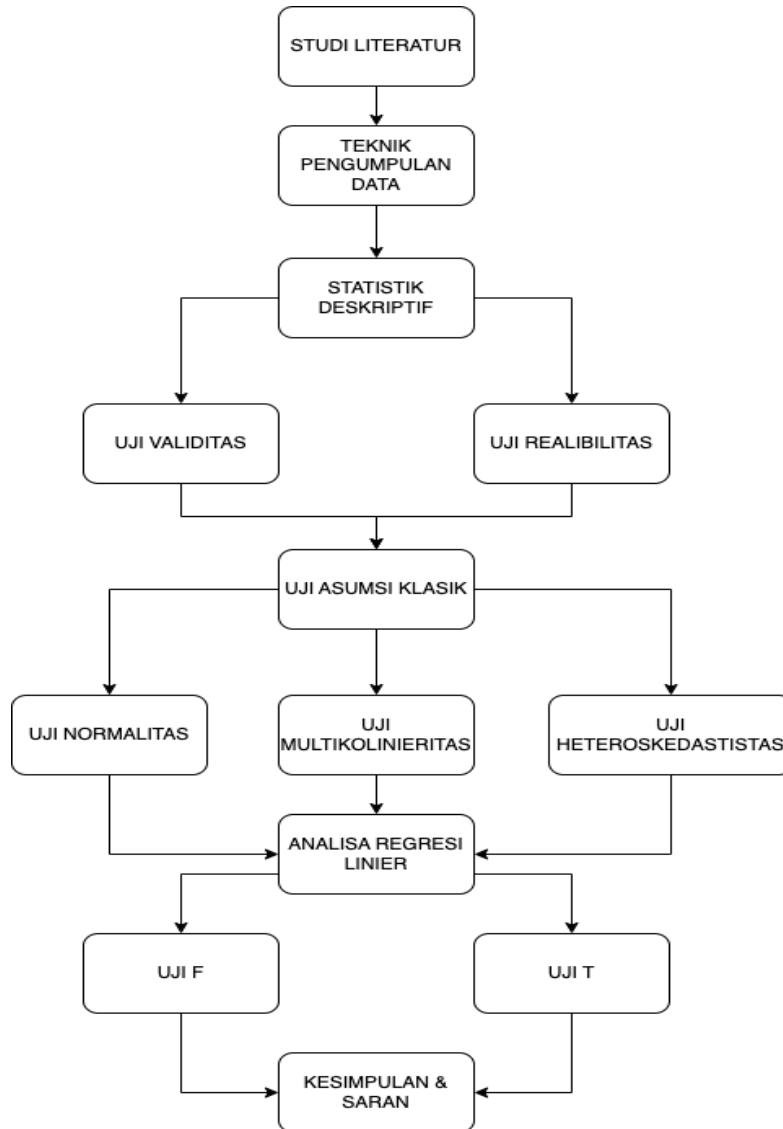
Dalam penelitian ini akan menggunakan metode *Webqual 4.0* sebagai analisa kualitas aplikasi berbasis *website* pada E-Tiket Kabupaten Sragen. Metode *Webqual 4.0* adalah salah satu metode pengukuran kualitas dari sebuah *website* dimana pengukuran dilakukan berdasarkan persepsi dari pengguna *website* tersebut. Sehingga dipilih metode *Webqual 4.0* dalam penelitian ini dikarenakan metode *Webqual 4.0* memiliki indikator yang tepat dalam mengukur kualitas *website* E-Tiket Kabupaten Sragen.(Monalisa & Rizky, 2021b).

Berikut merupakan beberapa penelitian yang memiliki kesamaan tentang analisis kualitas *website* dan beberapa hasil dari penelitian tersebut.

1. Analisis Kinerja *Website* Dinas Komunikasi dan Informatika Menggunakan Metode Pieces menghasilkan *page speed grade* 27% atau berada di *grade* F. yang menunjukkan bahwa indek yang dihasilkan oleh google terhadap *website* Diskominfo masih sangat rendah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah metode yang digunakan berbeda dengan yang digunakan dalam penelitian sebelumnya. Dimana peneliti menggunakan metode *Webqual 4.0* dan penelitian sebelumnya menggunakan metode pieces untuk menganalisa kinerja dari suatu *website* (Huda & Megawaty, 2021).
2. Analisis *Website* Program Kreativitas Mahasiswa (PKM *Center*) Universitas Ahmad Dalan Menggunakan *Webqual 4.0* menghasilkan variabel kegunaan, kualitas Informasi dan kualitas layanan interaksi di *website* menjadi konsentrasi utama dalam pengembangan aplikasi. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak dari objek penelitian yang dimana objek penelitian yang diuji adalah *Website* PKM Universitas Ahmad Dalan dan kesamaan dengan penelitian yang dilakukan sama-sama menggunakan metode *Webqual 4.0* (Yulianto & Ismail, 2021).
3. Analisis Kualitas *Website* Badan Pusat Statistik (BPS) dengan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) menghasilkan uji tingkat kesesuaian tingkat kerja dan kepentingan *website* menunjukkan hasil 87.1% hal ini menunjukkan *website* BPS belum mencapai titik kepuasan pengguna nya. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya dalam metode *Webqual* di tambahkan metode *importance Performance Analysis* (IPA) dimana metode ini cocok diujikan kepada identifikasi kinerja dari faktor-faktor penting dalam pengguna jasa (Adelya Putri & Gianina Tileng, 2021).
4. Penelitian Pengukuran Kualitas *Website* Rumah Batik Andalan Metode *Webqual 4.0* Dan *importance Performance Analysis* (Monalisa & Rizky, n.d.) menghasilkan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan dalam indikator dimensi *usability* membutuhkan perbaikan. Persamaan penelitian ini menggunakan metode pendekatan *Webqual 4.0* dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah tidak menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) (Monalisa & Rizky, 2021b).
5. Analisis Kualitas *website* ssat.ukdw.ac.id dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* menghasilkan kualitas *service interaction* adalah yang harus mendapatkan perhatian lebih berdasarkan uji T karena memiliki *service interaction* yang paling tinggi dari kedua variabel lainnya. Persamaan dengan penelitian sebelumnya adalah metode yang digunakan yaitu metode *Webqual 4.0* dengan uji kualitas dari *website* ssat.ukdw.ac.id (Oslan, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memiliki alur penelitian yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk melakukan penelitian. Alur ini juga berfungsi sebagai gambaran tentang proses penelitian.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Metode blackbox dengan pengujian fungsional berkonsentrasi pada kumpulan kondisi *input* dan *output* setiap modul pengujian serta spesifikasi fungsional program (Anardani & Putera, 2019a).

Data primer digunakan untuk menentukan kualitas *website*. Metode *Webqual 4.0* memiliki variabel bebas (*independent*) menggunakan 3 dimensi kualitas *website*). 3 variabel tersebut pada metode *Webqual 4.0* adalah sebagai berikut (Andiati & Oktaviana, 2021):

1. Kegunaan (*Usability*) (X1)
Usability memberikan pengguna kemudahan dalam mempelajari, memahami dan menelusuri tampilan yang menyenangkan, tata letak yang menarik serta memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pengalaman terhadap pengguna.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2)
Informasi yang diberikan *up to date* dan sesuai dengan kegunaan dari *website* tersebut, serta mudah untuk dipahami dalam penyampaian informasi yang ada.
3. Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*) (X3)
Memberikan interaksi yang baik serta nyaman saat bertransaksi, memiliki reputasi yang sangat baik, serta memberikan rasa aman dalam memberikan informasi pribadi, dan memberikan informasi yang tepat kepada pengguna. Serta variabel Y1 menjadi variabel dari nilai keseluruhan dari pengguna (*overall impression*).

Tabel 1. Variabel *Webqual 4.0*

VARIABEL	KETERANGAN
X1	Kegunaan (<i>Usability</i>)
X2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)
X3	Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)
Y1	Keseluruhan Kepuasan Dari Pengguna (<i>Overall Impression</i>)

Untuk menyusun pertanyaan yang akan diajukan kepada responden dalam bentuk kuesioner digunakan skala variabel *likert* yang dimana memiliki prosedur untuk responden diminta untuk menjawab pertanyaan sebagai dasar apakah responden yang diberikan memenuhi kriteria. Skala *likert* adalah sebagai berikut,

1. Sangat Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Tidak Setuju

Kuesioner yang diajukan juga akan memperhatikan aspek yang mendukung pengumpulan data dengan metode *Webqual 4.0* akan diajukan 22 pertanyaan sesuai dengan variabel *Webqual 4.0* (Andiati & Oktaviana, 2021).

Tabel 2. Pertanyaan Kuesioner

Dimensi	Variabel
Kegunaan (<i>Usability</i>)	1. Pengoperasian yang mudah
	2. Interaksi yang diberikan dapat dipahami dan disampaikan dengan jelas
	3. Kemudahan navigasi pada <i>website</i>
	4. Tampilan yang menarik dan interaktif
	5. Kesesuaian tampilan dengan jenis <i>website</i>

Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	<ul style="list-style-type: none"> 6. Terdapat pengetahuan dan informasi dalam <i>website</i>. 7. Tata letak serta susunan informasi yang tepat dalam <i>website</i>. 8. Alamat <i>website</i> yang digunakan mudah untuk ditemukan 9. Informasi yang dipresentasikan dapat dipercaya kebenarannya 10. Informasi dipresentasikan secara <i>up to date</i> 11. Informasi dipresentasikan dapat dipahami dan mudah dibaca 12. Informasi dipresentasikan dengan detail 13. Informasi dipresentasikan dengan relevan 14. Data yang disajikan akurat 15. Informasi dipresentasikan dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	<ul style="list-style-type: none"> 16. Kesuksesan dalam pelaksanaannya 17. Keamanan dalam melakukan transaksi 18. Keamanan yang dijamin dalam menyampaikan informasi data pribadi 19. Suasana yang dibangun seperti komunitas 20. Menarik minat dan perhatian dalam pelaksanaannya 21. Respon komunikasi yang mudah
Keseluruhan Kepuasan Dari Pengguna (<i>Overall Impression</i>)	<ul style="list-style-type: none"> 22. Tampilan <i>website</i> secara keseluruhan baik

Uji Validitas

Merupakan teknik mengukur validitas dari sebuah kuesioner dengan menerapkan sebuah metode korelasi *Corrected Item Total Correlation* yang menghubungkan skor item dengan skor total dan mengkorelasikannya dengan koefisien korelasi yang memiliki *over* estimasi. Uji ini akan mengetahui valid atau tidaknya sebuah pertanyaan dari peneliti dengan kriteria dimana jika r hitung terhadap r tabel memiliki nilai kurang dari $< 0,2287$ maka pertanyaan tersebut bisa dipastikan tidak valid dan jika r hitung lebih dari >0.2287 terhadap r tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Merupakan teknik uji dari sebuah objek yang memiliki kesamaan dalam pengulangan uji dan menghasilkan sebuah objek yang kembali sama dengan uji awal. Teknik uji ini digunakan untuk mengetahui sebuah ketepatan dari instrumen dalam menentukan nilai ukur dari sebuah gejala yang memiliki perbedaan atau kesamaan dalam kurun waktu tertentu. Dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS), peneliti dapat menguji reliabilitas data dengan menghitung nilai *cronbach's*

α atau nilai kritisnya. Jika nilai α lebih dari 0,6, data dianggap reliabel, tetapi jika nilai α kurang dari 0,6, data dianggap tidak reliabel..

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedasitas adalah tiga langkah dalam uji asumsi klasik. Uji normalitas dilakukan menggunakan SPSS dan metode *Kolmogorov Smirnov*. dimana perbedaan data akan dibandingkan dan akan diuji normalitasnya serta peredaran normal baku, hal ini dapat mengetahui sebuah data yang diolah berdistribusi normal atau tidak normal. Uji multikolinieritas dapat mengidentifikasi multikolinieritas, model regresi menentukan korelasi antar variabel bebas, *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) adalah ukuran toleransi yang paling umum digunakan. Jika nilai *tolerance* menunjukkan $< 0,10$ dapat diterima dan jika nilai menunjukkan $> 0,10$ maka toleransi ditolak atau memiliki nilai $VIF > 10$. Uji heteroskedasitas dapat menggunakan glejser dengan nilai signifikansi $> 0,05$ maka dipastikan terjadi heteroskedasitas.

Analisa Regresi Linier Berganda

Dengan determinasi *r square* dilakukan untuk mengetahui sebuah variabel independen memiliki lebih dari atau sama dengan 2 variabel independen dalam faktor indikasi dimanipulasi. Analisis regresi linear berganda memiliki banyak variabel, salah satunya mengetahui regresi linear sederhana dan berganda dalam jumlah variabel bebasnya. Untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara bersamaan, uji ini digunakan untuk menentukan apakah nilai variabel independen dan variabel dependen meningkat atau menurun terhadap nilai variabel independen dengan koefisien determinasi atau *R Square*.

Uji F

Digunakan untuk mendapatkan variabel – variabel independen dengan cara simultan yang memiliki pengaruh signifikan pada nilai variabel dependen , di dalam uji F ini digunakan 2 cara yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi (sig) dengan nilai probabilitas hasil *output* anova (Sig = 0,01 F Tabel =2,74).

Uji T

Diujikan untuk mengetahui variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, uji ini dijalankan dengan 2 cara sebagai dasar sebuah keputusan dengan membandingkan nilai signifikansi (sig) yang dibandingkan dengan nilai t hitung dan (T table = 1.994).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji *Black Box Functional Testing*

Tahap pengujian diawali dengan uji fungsional *input dan output* dimana terdapat 33 fungsional yang terbagi dalam 6 modul yang diuji menggunakan browser google chrome. Uji dimulai dengan mendefinisikan *input* sehingga menghasilkan *output* yang dapat di evaluasi. Pengujian meliputi *test fungsi, button, form input, form delete, form update* sehingga diperoleh hasil seperti berikut :

Tabel 3. Pengujian Komponen Homepage

NO	FUNGSIONAL PROGRAM	KETERANGAN
1	Menampilkan informasi terbaru	GAGAL
2	Menampilkan halaman menu utama	SUKSES
3	Menampilkan <i>header</i>	SUKSES
4	Menampilkan halaman cari tiket	SUKSES
5	Menampilkan halaman kategori	GAGAL
6	Menampilkan halaman keranjang	SUKSES
7	Menampilkan halaman <i>register/login</i>	SUKSES
8	Menampilkan informasi kontak	SUKSES

Tabel 4. Pengujian Komponen Register/Login

NO	FUNGSIONAL PROGRAM	KETERANGAN
1	Menampilkan halaman pendaftaran user baru	SUKSES
2	Proses dan pengumpulan formulir register	SUKSES
3	<i>Input username dan password</i>	SUKSES
4	<i>Redirect user</i> sesuai hak akses	SUKSES
5	Menampilkan konfirmasi <i>password</i>	GAGAL
6	<i>Logout user</i>	SUKSES

Tabel 5. Pengujian Komponen Katalog Tiket

NO	FUNGSIONAL PROGRAM	KETERANGAN
1	Menunjukkan informasi tiket	SUKSES
2	Menampilkan foto tiket	GAGAL
3	Menampilkan halaman yang berkaitan dengan keranjang belanja	GAGAL
4	Mengisi informasi tiket ke dalam keranjang belanja	SUKSES
5	Fitur mengisi jumlah tiket	SUKSES
6	Menampilkan biaya ongkos kirim	GAGAL
7	Menampilkan struk pembelian	SUKSES
8	Menggunduh struk pembelian	SUKSES
9	Menampilkan fitur kosongkan keranjang	GAGAL
10	Menampilkan fitur kembali	SUKSES

Tabel 6. Pengujian Komponen Profil *User*

NO	FUNGSIONAL PROGRAM	KETERANGAN
1	Menampilkan halaman profil <i>user</i>	GAGAL
2	Menampilkan biodata dari <i>user</i>	GAGAL

Tabel 7. Pengujian Komponen Pembayaran

NO	FUNGSIONAL PROGRAM	KETERANGAN
1	Menampilkan fitur konfirmasi pada halaman pembayaran	SUKSES
2	Menampilkan halaman yang berisi konfirmasi pembayaran	SUKSES

Tabel 8. Pengujian Komponen Data Pengguna

NO	FUNGSIONAL PROGRAM	KETERANGAN
1	Menampilkan halaman yang menguraikan riwayat transaksi	SUKSES
2	Menampilkan halaman untuk pengaduan aplikasi	GAGAL
3	memberikan pengaduan terhadap aplikasi	GAGAL
4	Menampilkan halaman profil detail <i>user</i>	GAGAL
5	Menampilkan halaman profil edit	GAGAL

Tabel 9. Pengujian Scenario

NO	Scenario Pengujian	Langkah Pengujian	Hasil Pengujian
1	Register dan Login Pada Aplikasi Website	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buka <i>website</i> http://tiketwisata.sragenkab.go.id 2. Klik <i>button login</i> untuk diarahkan ke tampilan web login 3. Klik registrasi untuk mendaftarkan akun ke aplikasi <i>website</i> 4. Mengisi <i>form username password</i> nama dan email 5. Klik simpan 6. Jika pendaftaran berhasil akan muncul notifikasi pendaftaran anda berhasil 7. Melakukan <i>login</i> dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang telah didaftarkan 	Berhasil <i>login</i> pada akun yang sudah terdaftar pada <i>website</i>

2	Pembelian Tiket dan Pembayaran pada Aplikasi Website	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buka Website http://tiketwisata.sragenkab.go.id 2. Klik beli tiket pada tampilan <i>dashboard website</i> 3. Pilih destinasi wisata yang akan dikunjungi 4. Klik Beli Tiket pada destinasi wisata yang sudah dipilih 5. Mengisi Form Nama Email Tanggal Jumlah Jenis pada Pembelian tiket 6. Klik beli sekarang 7. Selesaikan pembayaran 8. Tiket akan masuk pada menu Data Transaksi 	Berhasil Mencetak Tiket yang sudah terverifikasi pembayarannya pada <i>website</i>
---	--	--	--

Tabel 10. Pengujian Menggunakan Browser

No	Jenis Browser	Konsistensi Tampilan	Hasil Pengujian	
			Konsistensi Performance	Console Log (Error)
1	Google Chrome	KONSISTEN	KONSISTEN	Tidak Ada Error
2	Mozilla FireFox	KONSISTEN	KONSISTEN	Tidak Ada Error
3	Safari	KONSISTEN	KONSISTEN	Tidak Ada Error

Setelah melakukan uji Fungsional dilakukan penyebaran kuesioner dengan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS dengan jumlah responden yang terkumpul sebanyak 72 responden. Setelah hasil kuesioner terkumpul maka hasil pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS adalah sebagai berikut :

Uji Validitas

Tabel 11. Hasil Uji Validitas

VARIABEL	ITEM	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
US	US1	0.647	0,2319	VALID
	US2	0.700	0,2319	VALID
	US3	0.749	0,2319	VALID
	US4	0.608	0,2319	VALID
	US5	0.822	0,2319	VALID
	US6	0.692	0,2319	VALID
	US7	0.717	0,2319	VALID
	US8	0.528	0,2319	VALID
IQ	IQ9	0.288	0,2319	VALID
	IQ10	0.863	0,2319	VALID
	IQ11	0.667	0,2319	VALID
	IQ12	0.653	0,2319	VALID
	IQ13	0.771	0,2319	VALID
	IQ14	0.865	0,2319	VALID
	IQ15	0.69	0,2319	VALID
IntQ	IntQ16	0.818	0,2319	VALID
	IntQ17	0.828	0,2319	VALID
	IntQ18	0.647	0,2319	VALID
	IntQ19	0.782	0,2319	VALID
	IntQ20	0.771	0,2319	VALID
	IntQ21	0.645	0,2319	VALID
OI	OI	1	0,2319	VALID

Dilihat dari tabel diatas item pertanyaan masing setiap variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel dimana r tabel diperoleh melalui r tabel dengan cara responden (n) dikurang 2 dan α - 5% sehingga diperoleh r tabel sebesar 0.2319. Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang diberikan sudah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.927	22

Hasil Dari pengujian menggunakan SPSS terlihat bahwa nilai koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.6 dapat diartikan bahwa variabel penelitian reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 13. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		72	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000	
	Std. Deviation	0.40373321	
Most Extreme Differences	Absolute	0.102	
	Positive	0.065	
	Negative	-0.102	
Test Statistic		0.102	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		0.063	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig. 99% Confidence Interval	Lower Bound	0.055
		Upper Bound	0.067

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 484067124.

Terlihat dari tabel diatas bahwa hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai probabilitas sebesar $0,061 > 0,05$, dimana data dikatakan normal apabila nilai probabilitasnya $> 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data sudah terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 14. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.051	0.665	-1.580	0.120		

Mengukur Kualitas Aplikasi Berbasis Web Pada E-Tiket Kabupaten Sragen
Menggunakan Metode Webqual 4.0

US1	-0.012	0.111	-0.013	-0.111	0.912	0.490	2.040
US2	-0.223	0.186	-0.210	-1.201	0.235	0.224	4.469
US3	0.258	0.172	0.248	1.500	0.140	0.250	4.000
US4	0.125	0.110	0.132	1.142	0.259	0.512	1.954
US5	0.069	0.150	0.067	0.461	0.647	0.320	3.122
US6	-0.009	0.129	-0.010	-0.074	0.941	0.408	2.449
US7	0.081	0.122	0.081	0.660	0.512	0.449	2.230
US8	-0.080	0.106	-0.083	-0.757	0.452	0.570	1.756
IQ9	0.145	0.094	0.154	1.540	0.130	0.683	1.465
IQ10	-0.154	0.155	-0.181	-0.992	0.326	0.206	4.866
IQ11	0.272	0.166	0.249	1.643	0.107	0.297	3.369
IQ12	-0.124	0.121	-0.126	-1.025	0.310	0.452	2.211
IQ13	0.059	0.176	0.061	0.333	0.740	0.201	4.972
IQ14	0.096	0.167	0.114	0.578	0.566	0.177	5.651
IQ15	0.174	0.115	0.198	1.510	0.137	0.396	2.522
IntQ16	-0.078	0.147	-0.080	-0.531	0.598	0.301	3.323
IntQ17	0.216	0.174	0.206	1.238	0.221	0.247	4.050
IntQ18	0.228	0.141	0.232	1.620	0.111	0.334	2.995
IntQ19	-0.005	0.150	-0.005	-0.035	0.972	0.356	2.808
IntQ20	0.056	0.145	0.054	0.387	0.700	0.355	2.819
IntQ21	0.197	0.120	0.177	1.644	0.106	0.592	1.690

a. Dependent Variable: OI

Hasil dari uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF yang memiliki nilai kurang dari 10 atau nilai toleran kurang dari 0,1. nilai toleran dari setiap variabel lebih dari 0,1 atau nilai VIF kurang dari 10 yang ditunjukkan dalam tabel di atas, menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak ada multikolinieritas antar variabel.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 15. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	0.299	0.393		0.760	0.451
US1	-0.082	0.065	-0.221	-1.245	0.219
US2	0.090	0.110	0.214	0.816	0.419

US3	0.027	0.102	0.065	0.262	0.794
US4	0.043	0.065	0.116	0.668	0.507
US5	-0.029	0.089	-0.073	-0.330	0.742
US6	0.140	0.076	0.358	1.842	0.071
US7	-0.046	0.072	-0.117	-0.632	0.531
US8	0.081	0.063	0.213	1.291	0.203
IQ9	-0.009	0.056	-0.025	-0.169	0.867
IQ10	0.018	0.091	0.052	0.191	0.849
IQ11	-0.032	0.098	-0.074	-0.323	0.748
IQ12	-0.045	0.072	-0.116	-0.627	0.533
IQ13	-0.143	0.104	-0.381	-1.377	0.175
IQ14	0.015	0.099	0.046	0.155	0.877
IQ15	-0.089	0.068	-0.257	-1.303	0.198
IntQ16	-0.040	0.087	-0.105	-0.463	0.645
IntQ17	0.042	0.103	0.101	0.406	0.687
IntQ18	-0.046	0.083	-0.119	-0.553	0.583
IntQ19	0.026	0.088	0.061	0.294	0.770
IntQ20	-0.020	0.086	-0.050	-0.239	0.812
IntQ21	0.098	0.071	0.222	1.375	0.175

a. Dependent Variable: ABS_RES

Menurut hasil dari pengujian di atas terlihat bahwa nilai dari masing-masing variabel signifikan probabilitasnya di atas 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian tidak mengandung heteroskedastisitas.

Uji F

Tabel 16. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18.370	3	6.123	26.854	<.001 ^b
Residual	15.505	68	0.228		
Total	33.875	71			

a. Dependent Variable: OI

b. Predictors: (Constant), SUM_IntQ, SUM_US, SUM_IQ

Pada tabel diatas menghasilkan nilai probabilitas signifikan sebesar $0.01 < 0,05$, dimana syarat persamaan regresi untuk memenuhi *Goodness of Fit* adalah jika nilai probabilitasnya kurang dari 0,05. Sehingga regresi penelitian ini dianggap layak dan variabel IS, IQ dan IntQ secara bersama-sama berpengaruh terhadap OI.

Uji T

Tabel 17. Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	-0.555	0.542		-1.025	0.309
SUM_US	0.049	0.027	0.268	1.836	0.071
SUM_IQ	0.035	0.029	0.181	1.195	0.236
SUM_IntQ	0.089	0.025	0.387	3.637	0.001

a. Dependent Variable: OI

Menurut penelitian dari tabel diatas diperoleh hasil penelitian ini sebagai berikut dengan t-tabel 1,994:

- Variabel *Usability* (US) memiliki nilai sig. sebesar $0,071 > 0,05$, artinya tidak terdapat hubungan berpengaruh signifikan antara variabel US dengan OI atau H0 diterima H2 ditolak. Sedangkan t-hitung $< t$ -tabel dimana nilai t-hitung $1,836 < 1,994$.
- Variabel *Information Quality* (IQ) memiliki nilai sig. sebesar $0,236 > 0,05$, artinya tidak terdapat hubungan berpengaruh signifikan antara variabel IQ dengan OI atau H0 diterima H2 ditolak. Sedangkan t-hitung $< t$ -tabel dimana nilai t-hitung $1,195 < 1,994$.
- Variabel *Service Interaction Quality* (IntQ) memiliki nilai sig. sebesar $0,001 > 0,05$, artinya terdapat hubungan berpengaruh signifikan antara variabel IntQ dengan OI atau H0 ditolak H2 diterima. T-hitung $< t$ -tabel pada variabel IntQ $3,637 < 1,994$.

Fungsional Test

Pengujian Fungsional terhadap aplikasi berbasis *website* E-Tiket Kabupaten Sragen (tiketwisata.sragenkab.go.id) dilakukan berulang sebanyak 5 kali setiap modul tes fungsional dan ditemukan bahwa beberapa fungsional menunjukkan kegagalan. Oleh karena itu, disarankan agar sistem diperbaiki dengan memeriksa kembali ketepatan penggunaan fungsional pada bahasa pemrograman yang terkait dari test yang gagal. Pada setiap modul yang telah melakukan uji menunjukkan masih banyak fungsionalitas sistem yang harus diperbaiki. (Anardani & Putera, 2019b)

KESIMPULAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian dengan kualitatif deskriptif yang memiliki tujuan untuk menganalisis kualitas aplikasi berbasis *website* E-Tiket Kabupaten Sragen (tiketwisata.sragenkab.go.id) dengan metode *webqual 4.0* agar dalam pengembangan kedepannya *website* tersebut dapat menjadi acuan terhadap fungsional *website* yang perlu di pertahankan atau di kembangkan. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebar kuesioner kepada pengunjung aplikasi berbasis *website* E-tiket Kabupaten Sragen (tiketwisata.sragenkab.go.id).

Pengujian pada *website* E-Tiket Kabupaten Sragen (tiketwisata.sragenkab.go.id) menggunakan teknik pengujian *Blackbox Functional Testing* dapat menemukan kesalahan fungsional pada aplikasi berbasis *website* E-Tiket Kabupaten Sragen (tiketwisata.sragenkab.go.id). kesalahan fungsional yang ada semoga dapat menjadi rekomendasi bagi pengembangan sistem dan perbaikan dalam pengembangan E-Tiket Kabupaten Sragen (tiketwisata.sragenkab.go.id).

Berdasarkan data hasil dari kuesioner dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan kualitas aplikasi berbasis *website* E-tiket Kabupaten Sragen (tiketwisata.sragenkab.go.id) menunjukkan bahwa variabel *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau *Overall Impression (OI)*, sedangkan variabel *Usability (US)* dan variabel *information quality (IQ)* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau *Overall Impression (OI)* sehingga dalam pengembang aplikasi kedepannya dapat menjadi rekomendasi sehingga *usability* dan *information quality* dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau *Overall Impression (OI)*.

Daftar Pustaka

- Adelya Putri, M., & Gianina Tileng, K. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pusat Statistik (BPS) Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, 18(Februari), 69–87.
- Anardani, S., & Putera, A. R. (2019a). *Analisis Pengujian Sistem Informasi Website E-Commerce Manies Group Menggunakan Metode Blackbox Functional Testing*.
- Anardani, S., & Putera, A. R. (2019b). *Analisis Pengujian Sistem Informasi Website E-Commerce Manies Group Menggunakan Metode Blackbox Functional Testing*.
- Andiati, A., & Oktaviana, S. R. (2021). *Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Istyle.id Dengan Metode Webqual 4.0* (Vol. 16, Issue 2).
- Cholik, C. A. (2021). Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT dalam Berbagai Bidang. *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan*, 2(2), 39–46.
- Huda, N., & Megawaty, M. (2021). Analisis Kinerja Website Dinas Komunikasi dan Informatika Menggunakan Metode Pieces. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 10(2), 155–161. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v10i2.1018>

- Monalisa, S., & Rizky, K. (2021a). Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 27–35.
- Monalisa, S., & Rizky, K. (2021b). Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 Dan Impotence Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 27–35. www.batikbono.toko-andalan.com.
- Oslan, Y. , K. (2021). 2092-Article Text-4430-4-10-20210718. *JUI SI*, 07.
- Sulistiani, H., & Setiawansyah, V. H. S. (2020). Penerapan Codeigniter Dalam Pengembangan Sistem Pembelajaran Dalam Jaringan Di SMK 7 Bandar Lampung. *Jurnal CoreIT*, 6(2).
- Taufik Muthohar, M., Judi Bagiono, B., Ruswana, B., Muhammadiyah Jakarta, S., & Kelapa Dua Wetan Ciracas, J. (2019). *Aplikasi E-Ticketing Bus Po. Haryanto Pada Agen Bus Ayu* (Vol. 4, Issue 1).
- Utomo, A., Sutanto, Y., Erna, T., & Meiningsih Susilowati, E. (2020). *Pengujian Aplikasi Transaksi Perdagangan Menggunakan Black Box Testing Boundary Value Analysis*. 04, 133–140.
- Yulianto, D., & Ismail, T. (2021). Analisis Website Program Kreativitas Mahasiswa (PKM Center) Universitas Ahmad Dahlan Menggunakan WebQual 4.0. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 325–334. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1098>

Copyright Holder:

Nikolaus Triwindi Arvianto, Suprihadi (2023)

First publication right:

Syntax Idea

This article is licensed under:

