Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 5, Nomor 3, September 2025: halaman: 252-262

P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i3.1809

EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI SHOPEE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (study kasus CV. Primero Laser Indonesia)

[1]Dinda Nerissa Arviana, [2] Mohammad Badrul*, [3]Wida Prima Mustika, [4]Andi Sanjaya

[1]Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri
[2,3,4]Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika
Universitas Bina Sarana Informatika
[1]Jl. Jatiwaringin No.2, Cipinang Melayu, Jakarta Timur, 13620, Indonesia
[234]Jl. Kramat Raya No.98, Senen, Jakarta Pusat, 10450, Indonesia

*e-mail: dindanerissaarviana41524@gmail.com, *mohammad.mbl@bsi.ac.id, wida.wpm@bsi.ac.id, andi.aij@bsi.ac.id

Abstrak

Electronic Commerce (*E-Commerce*) merupakan kombinasi bisnis teknologi antara pelaku bisnis dan pelanggan yang melakukan transaksi elektronik secara online. Saat ini banyak orang berbelanja secara online atau bisa disebut e-commerce di Indonesia, seperti Shopee. Kualitas situs e-commerce dapat mempengaruhi jumlah dari pelanggan untuk melakukan transaksi, mengetahui bahwa tinggi dan kualitas situs web ditentukan oleh Webqual 4.0. Instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji hipotesis secara parsial (Uji T), uji secara simultan (Uji F) dan uji koefisien determinasi (R^2).Penelitian ini bertujuan buat memperoleh nilai dari pengguna serta buat memperoleh faktor-faktor yang pengaruhi mutu web Shopee, Buat menunjang riset, periset melaksanakan wawancara serta kuesioner selaku tata cara pengumpulan informasi. Populasi dalam riset ini merupakan pelanggan/ klien yang sudah memakai web Shopee sebagai media transaksi pembelian barang pada CV. Primero Laser Indonesia. 50 responden sudah dikumpulkan selaku ilustrasi dalam perihal ini membutuhkan waktu 2(dua) minggu pengumpulan. Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh baik dan signifikan pada variabel *Information Quality* ($X_{2)}$ terhadap kepuasan pengguna pada pelanggan CV. Primero Laser Indonesia (Y), namun tidak terdapat pengaruh baik/positif dan signifikan antara variabel *Usability Quality* ($X_{1)}$ dan *Service Interaction Quality* ($X_{3)}$kepada kepuasan pelanggan CV. Primero Laser Indonesia (Y).

Kata kunci: Evaluasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Webqual 4. 0, Sistem Informasi.

Abstract

Electronic Commerce (E-Commerce) is a combination of technology business between business people and customers who conduct electronic transactions online. Currently, many people shop online or it can be called e-commerce in Indonesia, such as Shopee. The quality of e-commerce sites can affect the number of customers to make transactions, knowing that the height and quality of the website is determined by Webqual 4.0. The instruments used are validity test and reliability test, partial hypothesis test (T test), simultaneous test (F test) and coefficient of determination test (R^2). This study aims to obtain value from users and to determine the factors that affect the quality of the Shopee website. To support research, researchers conduct interviews and questionnaires as a method of collecting information. The population in this research are customers/clients who have used the Shopee web as a medium for purchasing goods at CV. Primero Laser Indonesia. 50 respondents have been collected as an illustration in this case it takes 2 (two) weeks of collection. The results of this study have a good and significant effect on the Information Quality variable ($X_{2)}$ on user satisfaction at CV. Primero Laser Indonesia customers (Y), but there is no good/positive and significant effect

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 5, Nomor 3, September 2025: halaman: 252-262
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i3.1809

between the Usability Quality variable ($X_{1)}$ and Service Interaction Quality ($X_{3)}$ to customer satisfaction CV. Primero Laser Indonesia (Y).

Keywords: *Evaluation, Service Quality, User Satisfaction, Webqual 4.0, Information System.*

1 Pendahuluan (or Introduction)

Sistem informasi mempunyai mempunyai fungsi dalam sesuatu organisasi. Dengan laju gerakan pembangunan, perusahaan swasta semakin mampu memanfaatkan teknologi Informasi baru yang dapat mendukung efektivitas, produktivitas dan efisiensinya dalam penjualan barang mereka[1]. Dengan perkembangan teknologi di era yang semakin canggih, dalam hal ini transaksi pemasaran atau jual beli dapat dilakukan melalui website online. E-Commerce bias disebut sebagai alat bantu atau biasa dijelaskan proses jual dan beli pada *Word Wide Web* Internet, yang harus melalui jaringan koneksi yang dimaksud internet[2]. *Electronic commerce* bias diartikan juga sebagai proses jual dan beli yang biasa digunakan secara elektronik melalui jaringan internet, melalui saluran komunikasi digital[1]. Electronic commerce juga dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi elektronik untuk menghubungkan bisnis dari perusahaan, konsumen untuk transaksi elektronik dalam barang atau jasa[3]. Seiring berkembangnya *E-Commerce* dalam dunia bisnis, maka perlu mengutamakan kualitas kepuasan pelanggan (user). Salah satu kualitas website yang baik dapat dilihat dari *Usability Quality User Interface Design*-nya, antara lain kemudahan penggunaan, pemahaman, ketertelusuran, penampilan yang bagus dan juga kemampuan bagus, dan memberikan pengalaman baru yang baik, salah satunya adalah pengaruh desain Antarmuka pengguna di situs web *E-Commerce*[4]. Secara universal *User Interface* merupakan ikatan manusia serta pc dalam sesuatu fitur informasi yang digunakan untuk batu loncatan antara pengguna dengan teknologi itu sendiri[5]. Pastinya juga desain antarmuka disetiap situs berbeda-beda menyesuaikan fungsi dan kebutuhan dari penggunanya.

Mengutip Laporan Peta *E-commerce* di Indonesia oleh iPrice, Q2 2021, Tokopedia terhitung mendapatkan kunjungan web bulanan 16% lebih tinggi daripada Shopee. Tokopedia dengan 147.790 000 kunjungan sedangkan Shopee 126.996.700 kunjungan web bulanan. Sementara itu, seperti yang dapat dilihat dari laporan iPrice di atas, Shopee tetap menjadi juara di pasar Indonesia. Menurut peringkat aplikasi. Di Apple App Store, Shopee tetap di No 1, di depan Tokopedia di No 2. Persamaan berlaku juga untuk peringkat aplikasi di Google Play Store[6]. Sesuai dengan data yang didapatkan App Store bahwa dari awal hingga pertengahan 2021, Shopee menjadi platform belanja online nomor satu dalam hal pengguna aktif bulanan. Konon, selama tahun 2021, Shopee akan tetap menjadi market champion dengan jumlah unduhan dan pengguna terbanyak di pasar Indonesia. Dilihat dari laporan SimilarWeb untuk aplikasi situs jual beli di Indonesia, total kunjungan aktif harian Shopee jauh melebihi Tokopedia, terhitung melebihin dari tiga kali lipat. Terhitung dalam Agustus 2021, aplikasi Shopee memiliki 28,35 juta kunjungan aktif harian, dibandingkan dengan 8,43 juta untuk aplikasi Tokopedia[7]. Oleh karna itu, fokus yang diambil dalam penelitian ini yaitu Kualitas Layanan Sistem Informasi Shopee sebagai salah satu website E-Commerce dengan pengguna dan kunjungan terbanyak menyaingi situs Tokopedia pada toko online CV.Primero Laser Indonesia yang berlokasi di Pegadungan Kalideres Jakarta Barat, dengan method Webqual 4.0.

Berdasarkan pada uraian diatas dan untuk melanjuti penelitian sebelumnya, penilaian kepuasan pengguna layanan system informasi Shopee penting untuk dilakukan[8]. Shopee diharapkan selalu dapat meningkatkan kualitas layanan agar pengguna mendapatkan kepuasan yang dirasakan. Untuk Mengetahui apakah kegunaan situs web efektif dan efisien Diperlukan evaluasi dan penilaian[9]. Ada 4 langkah yang bias dilakukan jika ingin mengevaluasi suatu user interface. Cara Formal dengan teknik analisis, cara otomatis dengan prosedur sebuah program terkomputerisasi, cara empiris dengan percobaan dengan test user, dan melihat secara sekilas interfacenya, dan langsung dimintai pendapat tentang penilaiannya[10]. Oleh sebab itu, penulis akan menggunakan method Webqual 4.0 yang salah satunya karena method ini biasa dipakai untuk mengidentifikasi masalah usability yang akan penulis teliti yaitu layanan sistem informasi Shopee pada pelanggan CV.Primero Laser Indonesia. Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh baik dan signifikan pada variabel Information Quality (X_2) terhadap kepuasan pengguna pada pelanggan CV.Primero Laser Indonesia (Y), namun tidak terdapat pengaruh

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 5, Nomor 3, September 2025: halaman: 252-262
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930
DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i3.1809

baik/positif dan signifikan antara variabel Usability Quality X_1) dan Service Interaction Quality X_3) kepada kepuasan pelanggan CV.Primero Laser Indonesia (Y).

2 Tinjauan Literatur (or Literature Review)

Sistem informasi merupakan seperangkat komponen berkait yang menggabungkan, menyimpan, dan memproses data menjadi informasi yang dapat digunakan. Suatu organisasi yang memadukan keperluan pemprosesan jual dan beli dikehidupan sehari-hari dari fungsi manajemen yang mendukung operasi organisasi dengan kegiatan strategis, agar dapat memberikan pelayanan kepada pihak tertentu. dengan laporan yang diperlukan[11]. Sistem Informasi perlu dilakukan evaluasi terhadap layanannya, Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi merupakan proses penilaian terhadap seberapa baik layanan yang diberikan oleh suatu sistem informasi dalam mendukung kebutuhan, kepuasan, serta kinerja penggunanya[12]. Evaluasi ini biasanya mencakup pengukuran aspek teknis, fungsional, maupun non-teknis yang berkaitan dengan efektivitas, efisiensi, reliabilitas, dan kepuasan pengguna[11].

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi cukup berdampak pada kepuasan pengguna situs jual beli online. Salah satunya penelitian yang dilakukan [7] menunjukkan bahwa dimensi usability quality, information quality dan service interaction quality dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan Angga Hernawan, Rachman Komarudin dan Nurul Afni menjelaskan jika semua variabel layanan dapat memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna di Tokopedia, Lazada dan Bukalapak[13]. Penelitian Dinda Suci Irawati dan Desi Pibriana menunjukkan bahwa aplikasi yang sangat dekat dengan harapan pengguna adalah aplikasi PT.SHP karna memiliki GAP yang kecil dan mendekati harapan pengguna[10]. Selanjutnya hasil penelitian Siti Auliaddina, Adiva Arini Puteri dan Iedam Fardian Anshor menunjukkan bahwa website Shopee lebih Efektif dan Efisien serta nyaman dan mudah digunakan atau lebih User Friendly dibandingkan website Bukalapak[9]. Penelitian lain yang dilakukan Ubaydillah dkk membahas tentang analisis penilaian kualitas website shopee terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0, Dari data ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Usability atau Kegunaan lah yang menjadi faktor yang paling menonjol dari website shopee ini[14], sedangkan untuk Information Quality atau kualitas informasi yang diberikan masih kurang dan harus dilakukan peningkatan pelayanan, karena pada penelitian ini hanya memperoleh nilai sebesar 8% jauh dari Usability dan Service Quality. Sedangkan untuk keseluruhan dari kualitas website shopee memperoleh nilai 78%.

3 Metode Penelitian (or Research Method)

Untuk memperlancar proses pelaksanaan penelitian ini, dilakukan tahapan penelitian terencana dan sistematis sehingga tidak mengalami hambatan, tahapan dan jadwal pelaksanaan kegiatan penelitian meliputi langkah-langktah berikut[15]

A. Tahap Observasi dan Perumusan Masalah
   Dilakukan perumusan masalah yang ada di objek penelitian serta yang menjadi tujuan penelitian. Rumusan masalah diperoleh dari hasil penelitian selama studi lapangan atau observasi dari data yang diperoleh dari wawancara dengan kepala sumber daya manusia dan bagian admin penjualan. Hasil rumusan masalah ini dijadikan tujuan dalam penelitian yang dilakukan.
B. Tahap Pengumpulan Data dan Pemprosesan Data
   Pada langkah selanjutnya, data-data yang diperlukan dikumpulkan guna untuk bahan memecahkan masalah yang sudah dirumuskan pada tahap perumusan masalah. Setelah pengumpulan data, dilakukan pemprosesan data yang akan digunakan untuk tahap penyusunan data.

C. Tahap Penyusunan Data
   Pada langkah penyususan data ini, peneliti cukup merapihkan dan mengelompokkan data-data yang akan diolah yang akan dilanjtkan untuk tahap analisis data.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 5, Nomor 3, September 2025: halaman: 252-262
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i3.1809

D. Hasil Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahap ini, analisis dan pemeringkatan hasil pembahasan masalah dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 pada variabel Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Satisfaction. Secara umum pembahasan berisi langkah-langkah menghitung data yang ada dengan menggunakan metode yang valid. Setiap langkah akan dihitung dengan maksimal sesuai langkah-langkah pada metode Webqual 4.0. Dari hasil pengolahan data sebelumnya, akan digunakan sebagai bahan analisis lebih lanjut untuk mendapatkan pemecahan masalah.

E. Kesimpulan dan Saran Hasil Dari Penelitian

Pada tahap Kesimpulan ini peneliti menyimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan pengolahan data menggunakan metode Webqual 4.0. Kesimpulan ini merupakan pernyataan yang ditarik dari perhitungan yang dihasilkan oleh metode penelitian. Pada tahap Saran ini Sebagai perpanjangan dari hasil pernyataan kesimpulan, peneliti memberikan saran-saran terkait dengan proses saat ini objek penelitian sehingga dapat memberikan yang lebih baik di masa mendatang.

4 Hasil dan Pembahasan (or Results and Analysis)

Dalam subab ini, peneliti menyajikan hasil penelitian tentang evaluasi kualitas layanan sistem informasi Shopee, metode yang digunakan yaitu metode webqual 4.0. berikut tahapannya[16]

A. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data penelitian adalah dengan cara menyebarkan kuesioner secara tidak langsung kepada para responden. Penyebaran tidak langsung dilakukan oleh peneliti melalui pesan WhatsApp terkhusus untuk pelanggan CV.Primero Laser Indonesia yang melakukan transaksi penjualan di Shopee. Kuesioner online ini menggunakan bantuan Google Form yang diketahui umum digunakan dalam kuesioner online. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dalam waktu 1 minggu, dari 14 Juni hingga 21 Juni 2024 untuk mencapai target jumlah sampel yang peneliti inginkan. Kuesioner yang di terapkan pada penelitian ini berpatokan pada 3 dimensi Webquall 4.0 + 1 tambahan dimensi. Bisa terlihat pada tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 1 Dimensi Variabel Penelitian

Variabel	Keterangan
X1	*Usability Quality* (Kegunaan)
X2	*Information Quality* (Kualitas Informasi)
X3	*Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan)
Y	*User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna Keseluruhan)

Tabel 2. Daftar Kuisioner Webquall 4.0 Pertanyaan Untuk Responden

No	Variabel	Pertanyaan
Usability Quality (Kegunaan)		
1	X1.1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian aplikasi shopee?
2	X1.2	Interaksi antara pengguna dengan situs aplikasi pada shoppe jelas dan mudah dimengerti?
3	X1.3	Pengguna percaya bahwa informasi yang diberikan adalah yang terbaru?
4	X1.4	Pengguna merasa tampilan pada aplikasi beragam dan sangat atraktif?
5	X1.5	Setiap tombol yang disediakan bisa dimengerti fungsinya saat digunakan dan bisa berfungsi dengan baik?
6	X1.6	Saat melakukan transaksi, menciptakan pengalaman positif untuk pengguna aplikasi shopee?
7	X1.7	Pengguna merasa tampilan pada aplikasi shopee ini mudah untuk diingat?
Information Quality (Kualitas Informasi)		

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 5, Nomor 3, September 2025: halaman: 252-262
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930
DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i3.1809

8	X2.1	Pengguna aplikasi shopee percaya bahwa informasi yang diperoleh adalah akurat?
9	X2.2	Pengguna merasa bahwa informasi di aplikasi shopee dapat dipercaya?
10	X2.3	Pengguna percaya bahwa informasi yang diberikan adalah yang terbaru?
11	X2.4	Jika suatu bentuk/gambar digunakan sebagai isyarat visual, aplikasi shopee sesuai dengan konvensional yang ada?
12	X2.5	Menganggap informasi yang diberikan aplikasi Shoppe relevan?
13	X2.6	Menemukan bahwa informasi di aplikasi shopee mudah dipahami secara rinci sesuai dengan kebutuhan dalam format yang sesuai?
14	X2.7	Informasi tentang data pengguna sangat terjaga di aplikasi Shopee?
15	X2.8	Kejelasan simbol dan penggunaan bahasa sudah baik?
16	X2.9	Informasi yang ditampilkan di setiap halaman sudah memungkinkan pengguna mengambil keputusan?
17	X2.10	Informasi data yang ada mempercepat dan memudahkan pengguna?
Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan)		
18	X3.1	Aplikasi shopee mempunyai reputasi yang baik?
19	X3.2	Pengguna merasa aman bertransaksi di aplikasi shopee?
20	X3.3	Pengguna merasa aman memberi informasi pribadi mereka yang akan tersimpan di sistem shopee?
21	X3.4	Setelah melakukan transaksi di aplikasi shopee, membuat pelanggan tertarik untuk mengunjungi kembali?
22	X3.5	Pengguna merasa puas bahwa layanan yang diberikan sebaik yang dijanjikan aplikasi shopee?
23	X3.6	Aplikai shopee memberikan kemudahan untuk mengakses dan berkomunikasi terhadap (organisasi) penjual?
User Satisfaction (Kepuasan Pengguna Keseluruhan)		
24	Y.1	Menggunakan voucher gratis ongkos kirim saat melakukan pembayaran aplikasi shopee mudah digunakan?
25	Y.2	Produk yang ditawarkan berkualitas baik dan sesuai dengan deskripsi pada aplikasi shopee?

Setelah questioner disebar ke responden, tahap selanjutnya melakukan rekap data sesuai isian dari responden

Tabel 3. Rata-Rata Hasil Jumlah Kuisioner Responden

Pertanyaan	SS	S	TS	STS	Jumlah	Rata-Rata
X1.1	104	72	0	0	176	3.52
X1.2	112	63	2	0	177	3.54
X1.3	80	81	6	0	167	3.34
X1.4	68	93	4	0	165	3.3
X1.5	68	99	0	0	167	3.34
X1.6	72	93	2	0	167	3.34
X1.7	64	81	12	0	157	3.14
X2.1	64	75	18	0	157	3.14
X2.2	60	87	12	0	159	3.18

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 5, Nomor 3, September 2025: halaman: 252-262
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930
DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i3.1809

X2.3	52	75	24	0	151	3.02
X2.4	56	81	18	0	155	3.1
X2.5	52	99	8	0	159	3.18
X2.6	60	90	10	0	160	3.2
X2.7	64	84	10	1	159	3.18
X2.8	60	96	6	0	162	3.24
X2.9	56	99	4	1	160	3.2
X2.10	56	102	2	1	161	3.22
X3.1	80	75	10	0	165	3.3

B. Hasil Pengujian Instrument

Pengujian instrumen adalah bagian penting dari sebuah penelitian, Dengan instrumen pengumpulan yang valid dan reliabel diharapkan hasil penelitian nantinya akan dapat diandalkan. Pengujian instrumen penelitian bertujuan untuk menguji kualitas data yang diperoleh di lapangan. Sebelum menganalisis data, peneliti menggunakan instrumen yang terdiri dari dua tes, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Dengan demikian, instrumen yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya menjadi penentu syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian valid dan reliable. Instrumen penelitian berbasis pertanyaan diuji validitas dan reliabilitasnya. Tahap pertama yang dilakukan adalah Uji Validitas. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor variabel jawaban responden dengan jumlah masing-masing variable. Sujarweni menjelaskan bahwa uji validitas adalah untuk mengetahui kelayakan elemen pertanyaan dalam pendefinisian variable. Pedoman valid atau tidaknya setiap pertanyaan, jika nilai $R_{.Hitung} \geq R_{.Tabel}$ baru akan bisa dikatakan valid, dan sebaliknya. [14] juga menjelaskan bahwa jika korelasi antara variabel dan variabel total secara keseluruhan lebih kecil dari pada taraf signifikansi 0,05 maka variabel tersebut dinyatakan valid. Dan suatu item dikatakan tidak valid jika jika nilai signifikasi nya $\geq (\alpha)$= 0,05. Pengujian yang dilakukan inii menggunakan Pearson Corelation. Uji validitas yang dilakukan ini memakai program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 21.00 untuk Windows. Hasil perhitungan validitas pada setiap variable dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Usability Quality* (Kegunaan)
   Hasil uji validitas instrumen variabel Usability Quality yang terdiri dari 7 pertanyaan dapat dilihat tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Usability Quality (X1)

Item	$R_{.Hitung}$	$R_{.Tabel}$	**Keterangan**
X1.1	0,736**	0,2787	Valid
X1.2	0,790**	0,2787	Valid
X1.3	0,792**	0,2787	Valid
X1.4	0,828**	0,2787	Valid
X1.5	0,725**	0,2787	Valid
X1.6	0,799**	0,2787	Valid
X1.7	0,784**	0,2787	Valid

Dilihat dari tabel hasil uji validitas yang tertera di atas, dapat dilihat setiap pertanyaan pada variable. Variabel Usability Quality yang terdiri dari 7 pertanyaan, dimana jawaban setiap item pertanyaan memiliki korelasi yang lebih besar dari $R_{.Tabel}$ dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Dengan demikian, semua item pernyataan tentang Variabel Usability Quality dapat dinyatakan valid

2. Variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi)
   Hasil uji validitas instrumen variabel *Information Quality* yang terdiri dari 10 (sepuluh) pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality (X2)

Item	$R_{.Hitung}$	$R_{.Tabel}$	**Keterangan**
X2.1	0,510**	0,2787	Valid
X2.2	0,600**	0,2787	Valid
X2.3	0,509**	0,2787	Valid

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 5, Nomor 3, September 2025: halaman: 252-262
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930
DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i3.1809

X2.4	0,547**	0,2787	Valid
X2.5	0,296**	0,2787	Valid
X2.6	1	0,2787	Valid
X2.7	0,692**	0,2787	Valid
X2.8	0,582**	0,2787	Valid
X2.9	0,611**	0,2787	Valid
X2.10	0,625**	0,2787	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas yang tertera pada tabel di atas, dapat dilihat setiap butir pertanyaan pada variable. Variabel Information Quality yang terdiri dari 10 pertanyaan, dimana jawaban setiap item pertanyaan memiliki korelasi yang lebih besar dari $R._{Tabel}$ (0,2787) dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Dengan demikian, semua item pernyataan tentang Variabel *Information Quality* dapat dinyatakan valid.

3. Variabel *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan)
   Hasil uji validitas instrumen variabel *Service Interaction Quality* yang terdiri dari 6 pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality (X3)

Item	$R._{Hitung}$	$R._{Tabel}$	**Keterangan**
X3.1	0,774**	0,2787	Valid
X3.2	0,890**	0,2787	Valid
X3.3	0,804**	0,2787	Valid
X3.4	0,759**	0,2787	Valid
X3.5	0,849**	0,2787	Valid
X3.6	0,825**	0,2787	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas yang tertera pada tabel di atas, dapat dilihat setiap butir pertanyaan pada variable. Variabel Service Interaction Quality yang terdiri dari 6 pertanyaan, dimana jawaban setiap item pertanyaan memiliki korelasi yang lebih besar dari $R._{Tabel}$ (0,2787) dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Dengan demikian, semua item pernyataan tentang Variabel *Information Quality* dapat dinyatakan valid.

4. Variabel User Satisfaction (Kepuasan Pengguna Keseluruhan)
   Hasil uji validitas instrumen variabel *Usability Quality* yang terdiri dari 2 pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel User Satisfaction (Y)

Item	$R._{Hitung}$	$R._{Tabel}$	**Keterangan**
Y1	0,917**	0,2787	Valid
Y2	0,915**	0,2787	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas yang tertera pada tabel di atas, dapat dilihat setiap butir pertanyaan pada variable. Variabel User Satisfaction yang terdiri dari 2 pertanyaan, dimana jawaban setiap item pertanyaan memiliki korelasi yang lebih besar dari $R._{Tabel}$ (0,2787) dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Dengan demikian, semua item pernyataan tentang Variabel User Satisfaction dapat dinyatakan valid.

Setelah melakukan Uji Validitas, Tahap kedua yang dilakukan adalah Uji Realibilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsisten sisuatu instrument penelitian. Dalam penelitian ini, ukuran reliabilitas yaitu Cronbach's alpha. Cronbach's alpha adalah teknik pengujian reliabilitas antar item yang paling populer dan menunjukkan konsistensi reliabilitas yang cukup sempurna, semakin tinggi koefisien, maka semakin baik pula ukuran suatu instrumen. Suatu variabel penelitian dikatakan reliabel bila nilai Cronbach's Alpha >= 0,6. Uji reliabilitas dalam penelitian ini mengacu pada nilai Alpha berdasarkan interpretasi koefisien korelasi indikator reliabilitas menurut Uma dan Bougie (2017:312) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria seperti berikut ini.

Jika r *Cronbach's Alpha* atau $\boldsymbol{R._{Hitung}}$:

- ✓ < 0,6 = Kurang baik
- ✓ 0,6 – 0,799 = Diterima
- ✓ 0,8 – 1,0 = Baik

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 5, Nomor 3, September 2025: halaman: 252-262
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i3.1809

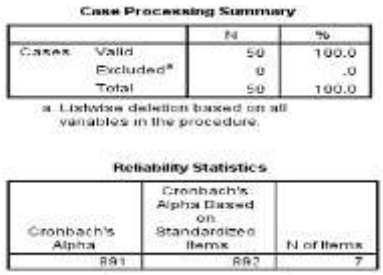
Tabel 8. Hasil Perhitungan Uji Realibitas 4 Variabel

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.809	.809	2

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
Usability Quality(X1)	0,891	Baik
Information Quality (X2)	0,908	Baik
Service Interaction Quality (X3)	0,895	Baik
User Satisfaction (Y)	0,809	Baik

1. Variabel *Usability Quality* (Kegunaan)
   Gambar 1. Variabel *Usability Quality* (Kegunaan
   Nilai koefisien reliabilitas pada gambar diatas menunjukkan r Alpha untuk variabel Usability



Case Processing Summary

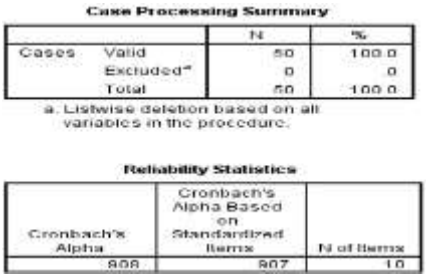
		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.891	.892	7

   Quality sebesar 0,891. Yang berarti termasuk kedalam kategori realibitas "Baik".
2. Variabel Information Quality (Kualitas Informasi)
   Gambar 2. Variabel Information Quality
   Nilai koefisien reliabilitas pada Gambar diatas menunjukkan r Alpha untuk variabel



Case Processing Summary

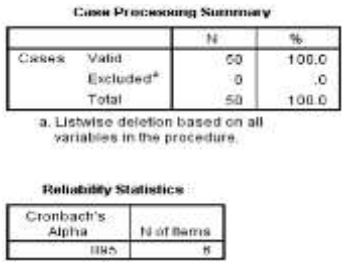
		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.908	.907	10

   Information Quality sebesar 0,908. Yang berarti termasuk kedalam kategori realibitas "Baik".
3. Variabel *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan)
   Gambar 3. Variabel *Service Interaction Quality*
   Nilai koefisien reliabilitas pada Gambar diatas menunjukkan r Alpha untuk variabel



Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	6

   Information Quality sebesar 0,895. Yang berarti termasuk kedalam kategori realibitas "Baik".
4. Variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna Keseluruhan)
   Gambar 4. Variabel *User Satisfaction*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 5, Nomor 3, September 2025: halaman: 252-262
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i3.1809

Nilai koefisien reliabilitas pada Gambar diatas menunjukkan r Alpha untuk variabel Service Interaction Quality sebesar 0,809. Yang berarti termasuk kedalam kategori realibitas "Baik". Berdasarkan hasil perhitungan setiap instrument yang sudah dijelaskan diatas, maka hasil uji reliabilitas pada variabel lulus uji reliabilitas yang sudah teruji kehandalannya. Sehingga ini menunjukkan bahwa instrumen pertanyaan tersebut dapat diandalkan, dapat dipercaya atau keandalannya dapat diterima.

C. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada di antara 0 dan 1. Klasifikasi dari koefisien korelasi adalah 0 , 0-0,49 , 0,50 , 0,51-0,99 , 1.00. Nilai R2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberi hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Gambar 5. Koefisien Determinasi

Dari model summary output diatas, terlihat koefisien determinasinya adalah 0,629. Besarnya angka 0,629 adalah sama dengan 62,9%. Angka ini berarti bahwa Usability Quality (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi) dan *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan) mempengaruhi pelanggan sebesar 62,9% Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini.

D. Uji T / Uji Parsial

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara variabel independen dan variable

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793[a]	.629	.605	.783

a. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan) , Usability Quality (Kegunaan), Information Quality (Kualitas Informasi)

dependen. Kriteria untuk pengujian didasarkan pada probabilitas. Apabila taraf signifikan yang digunakan adalah 5%/0,05. jika probabilitas > 0,05 maka dikatakan tidak signifikan, dan jika probabilitas < 0,05 dinyatakan signifikan.

Gambar 6. Uji T / Uji Parsial

$R._{Tabel}$ dapat dihitung dengan cara

DF = n - k

DF = 50 -4

DF = 46 mendapatkan distribusi persentase t dengan probabilitas (0,05) yaitu 1.67866

Dari hasil perhitungan yang disajikan pada Gambar 4.16, dapat diterangkan sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 (H_1) menunjukan bahwa *Usability Quality* mendapatkan nilai $T._{hitung}$ sebesar

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.717	.900		-.796	.430
	Usability Quality (Kegunaan)	.067	.071	.161	.949	.348
	Information Quality (Kualitas Informasi)	.097	.053	.356	1.838	.073
	Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan)	.129	.078	.319	1.654	.105

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

0,949 berarti $T._{hitung} \leq T._{tabel}$ yang artinya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna Shoppe pada pelanggan CV. Primero Laser Indonesia.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 5, Nomor 3, September 2025: halaman: 252-262
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i3.1809

2. Hipotesis 2 (H_2) menunjukan bahwa *Information Quality* mendapatkan nilai $T._{hitung}$ sebesar 1,838 berarti $T._{hitung} \geq T._{tabel}$ yang artinya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna Shoppe pada pelanggan CV. Primero Laser Indonesia.
3. Hipotesis 3 (H_3) menunjukan bahwa *Service Interaction Quality* mendapatkan nilai $T._{hitung}$ sebesar 1,654 berarti $T._{hitung} \leq T._{tabel}$ yang artinya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna Shoppe pada pelanggan CV. Primero Laser Indonesia.

E. Uji F / Uji Simultan

Uji F memiliki signifikansi sebesar 0,05. Jika nilai signifikan dari F < 0,05 maka regresi dapat digunakan untuk memprediksi variable, Uji F-statistik juga menunjukkan apakah semua independen yang dimasukkan dalam model bersama-sama mempengaruhi variable dependen.

Gambar 7. Uji F / Uji Simultan

Nilai sig 0,000 <= 0,05, yang menunjukkan bahwa Usability Quality, Information Quality dan Service Interaction Quality secara bersama mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pengguna Shoppe pada pelanggan CV. Primero Laser Indonesia.

5 Kesimpulan (or Conclusion)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.950	3	15.983	26.044	.000[b]
	Residual	28.230	46	.614		
	Total	76.180	49			

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

b. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan), Usability Quality (Kegunaan), Information Quality (Kualitas Informasi)

Berdasarkan hasil pengujian ketiga hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini, maka dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan, yang pertama tidak ditemukan pengaruh baik/positif dan signifikan antara variabel *Usability Quality* - Kegunaan ($X_{1)}$ terhadap kepuasan pengguna pada pelanggan CV. Primero Laser Indonesia (Y). Ditunjukkan dengan $T._{hitung} \leq T._{tabel}$ yaitu 0,949 ≤ 1.678. kesimpulan kedua, terdapat pengaruh baik/positif dan signifikan antara variabel *Information Quality* - Kualitas Informasi ($X_{2)}$ terhadap kepuasan pengguna pada pelanggan CV. Primero Laser Indonesia (Y). Ditunjukkan dengan $T._{hitung} \leq T._{tabel}$ yaitu 1,838 ≥ 1.678. dan Tidak ditemukan pengaruh baik/positif dan signifikan antara variabel *Service Interaction Quality* - Kualitas Interaksi Layanan ($X_{3)}$ terhadap kepuasan pengguna pada pelanggan CV. Primero Laser Indonesia (Y). Ditunjukkan dengan $T._{hitung} \leq T._{tabel}$ yaitu 1,654 ≤ 1.678.

Referensi (Reference)

[1] M. D. Firmansyah and Herman, "Analisa dan Perancangan Web E- Commerce Berbasis Website pada Toko Ida Shoes," *J. Inf. Syst. Technol.*, vol. 02, no. 03, pp. 62–76, 2021.

[2] S. Zinah, M. L. Hamzah, N. E. Rozanda, and F. N. Salisah, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano," *J. Tek. Inform. dan Sist. Informas*, vol. 10, no. 2, pp. 316–328, 2023, [Online]. Available: https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/4544.

[3] N. P. N. C. Dewi and Dito Aditia Darma Nasutio, "Pentingnya Penerapan E-Commerce Bagi Umkm Sebagai Salah Satu Bentuk Pemasaran Digital Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0," *J. Pijar*, vol. 1, no. 2, pp. 83–88, 2023, [Online]. Available: https://e-journal.naureendigition.com/index.php/pmb.

[4] F. F. Alawiyah and D. S. Canta, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 344–350, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1574.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i3.1809

[5] D. Satria, *buku ajar analisa dan perancangan sistem informasi*. Eureke Media Aksara, 2023.
[6] CNBC, "Tokopedia Juara e-Commerce di Indonesia," *CNBC Indonesia*, 2021. https://www.cnbcindonesia.com/news/20210922133413-8-278251/tokopedia-juara-e-commerce-di-indonesia.
[7] 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)," *J. Masy. Inform.*, vol. 15, no. 1, pp. 39–55, 2024, doi: 10.14710/jmasif.15.1.59737.
[8] D. K. Sawlani, *Keputusan Pembelian Online Kualitas Website, Keamanan dan Kepercayaan*. Scopindo Media Pustaka, 2021.
[9] R. A. Widitya, M. Rafi, and A. F. Yusha, "'Evaluasi Kualitas Layanan dalam E-Commerce : Studi Kasus pada Platform Shopee kualitas layanan dan kepuasan konsumen pada Shopee,'" *J. Manaj.*, vol. 2, no. 4, 2024.
[10] D. S. Irawati and D. Pibriana, "Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual Comparison of the Quality of Two E-Commerce to User Satisfaction Using Servqual Method," *Jtsi*, vol. 2, no. 2, pp. 251–264, 2021, [Online]. Available: https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jtsi/article/view/1382.
[11] Z. Fadli *et al.*, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Cendikia Mulia Mandiri, 2025.
[12] N. M. Septiyani *et al.*, *Manifestasi Public Relations Di Era Digital 4.0*. Nas Media Pustaka, 2024.
[13] Angga Hernawan, Rachman Komarudin, and Nurul Afni, "Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan Web E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan WebQual 4.0," *J. Ilm. Teknol. Inf. Asia*, vol. 15, no. 1, pp. 39–50, 2021.
[14] Ubaydillah, M. Sanglise, and A. De Kweldju, "Analisis Penilaian Kualitas Website Shopee terhadap Kepuasan pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.*, vol. 9, no. 3, pp. 1484–1493, 2024, [Online]. Available: https://doi.org/10.29100/jipi.v9i3.5735.
[15] S. Riyanto and A. A. Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish, 2020.
[16] N. F. Hasan *et al.*, *Dasar Analisa Perancangan Sistem Informasi*. Cendikia Mulia Mandiri, 2023.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.