



# Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Website Talipodo Golden Theatre Menggunakan Metode Webqual 4.0

Reka Ainul Khasanah, Sucipto, Arie Nugroho

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusantara PGRI Kediri, Kota Kediri, Indonesia

Email: [rekaajaaa@gmail.com](mailto:rekaajaaa@gmail.com), <sup>2,\*</sup> [sucipto@unpkediri.ac.id](mailto:sucipto@unpkediri.ac.id), <sup>3,\*</sup> [arieunp81@gmail.com](mailto:arieunp81@gmail.com)

(\* [sucipto@unpkediri.ac.id](mailto:sucipto@unpkediri.ac.id))

**Abstrak-** Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website Golden Theatre berdasarkan kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Terdapat tiga dimensi utama yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*service interaction quality*). Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan metode survei terhadap 100 responden pengguna aktif website Golden Theatre. Analisis data dilakukan melalui regresi Prais-Winsten serta pengujian asumsi klasik, diproses dengan bahasa pemrograman Python. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga variabel tersebut, hanya kualitas informasi yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, kegunaan dan kualitas interaksi tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Nilai Webqual Index (WQI) sebesar 57,19% menunjukkan bahwa kualitas website tergolong cukup, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Dengan demikian, pengelola website Golden Theatre disarankan untuk melakukan pengembangan lebih lanjut, khususnya pada aspek informasi, guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** WebQual 4.0, kualitas informasi, kegunaan, interaksi layanan, kepuasan pengguna, website bioskop

**Abstract-** This study aims to assess the quality of the Golden Theatre website based on user satisfaction using the WebQual 4.0 method. The research focuses on three main dimensions: *usability*, *information quality*, and *service interaction quality*. A quantitative descriptive approach was employed through a survey of 100 active users of the Golden Theatre website. Data were analyzed using Prais-Winsten regression and classical assumption tests, processed with Python programming language. The results indicate that among the three variables, only *information quality* has a significant influence on user satisfaction. Meanwhile, *usability* and *service interaction quality* do not have a significant partial effect. Simultaneously, the three variables have a significant impact on user satisfaction. The WebQual Index (WQI) score of 57.19% suggests that the website's overall quality is moderate but still falls short of user expectations. Therefore, it is recommended that the Golden Theatre website management enhance the quality of information provided, in order to improve service quality and overall user satisfaction.

**Keywords:** WebQual 4.0, information quality, usability, service interaction, user satisfaction, cinema website

## 1. PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam cara mereka mengakses informasi dan layanan. Salah satu sektor yang mengalami transformasi besar akibat digitalisasi adalah industri hiburan, khususnya bioskop. Dengan hadirnya teknologi digital, masyarakat kini tidak lagi bergantung pada metode konvensional untuk mengetahui jadwal film atau membeli tiket. Mereka dapat melakukannya secara daring melalui website resmi bioskop yang menyediakan layanan informasi dan transaksi. Fenomena ini turut mengubah ekspektasi pengguna, yang kini menuntut akses informasi yang cepat, akurat, dan mudah digunakan kapan saja dan di mana saja [1]

Untuk merespons perubahan perilaku konsumen tersebut, banyak bioskop di Indonesia mulai menyediakan platform digital dalam bentuk website sebagai sarana bagi calon penonton untuk memperoleh informasi seperti jadwal tayang, sinopsis film, harga tiket, dan ketersediaan kursi. Selain itu, website bioskop juga biasanya dilengkapi dengan fitur pemesanan tiket secara online, yang tentunya diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi pengguna [2]. Namun demikian, tidak semua website bioskop berhasil memenuhi harapan pengguna. Masalah seperti informasi yang tidak diperbarui secara *real-time*, tampilan antarmuka yang membingungkan, serta kegagalan layanan saat proses pemesanan menjadi keluhan umum yang dialami oleh pengguna [3].

Ketidaksesuaian antara kualitas layanan digital dengan harapan pengguna dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berujung pada penurunan kepercayaan serta merusak citra perusahaan di mata publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Mardiana (2020) yang menyatakan bahwa mutu website yang rendah dapat memberikan dampak negatif terhadap persepsi pengguna dan menyebabkan mereka beralih ke alternatif lain [4]. Dalam konteks industri hiburan, di mana persaingan sangat kompetitif dan loyalitas konsumen mudah berubah, penyedia layanan digital seperti website harus mampu memberikan pengalaman yang optimal.

Salah satu bioskop yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Golden Theatre, sebuah bioskop populer yang berlokasi di Kediri, Jawa Timur. Golden Theatre memiliki website resmi yang menyediakan berbagai informasi penting seperti jadwal penayangan film, harga tiket, serta deskripsi fasilitas yang tersedia. Tujuan utama dari penyediaan situs ini adalah untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan bioskop tanpa harus datang langsung ke lokasi. Namun, meskipun telah memiliki sarana digital ini, sejumlah pengguna mengeluhkan beberapa permasalahan, khususnya terkait dengan ketepatan dan keterbaruan informasi. Keluhan umum yang muncul adalah keterlambatan dalam pembaruan jadwal film dan adanya informasi yang tidak konsisten dengan kondisi nyata di lapangan .





Masalah-masalah tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan pengguna dengan apa yang sebenarnya disediakan oleh website Golden Theatre. Dalam hal ini, penyedia informasi digital tidak hanya dituntut untuk memberikan data, tetapi juga memastikan bahwa data tersebut akurat, relevan, dan diperbarui secara berkala. Ketidaksesuaian informasi semacam ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pengguna dan bahkan berpotensi mengurangi niat mereka untuk menggunakan layanan digital kembali di masa mendatang [5].

Untuk mengevaluasi kualitas website Golden Theatre secara sistematis, penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0. Metode ini telah banyak digunakan dalam mengukur mutu layanan website di berbagai sektor karena kemampuannya menilai tiga dimensi utama yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) [3], [6]. Dalam konteks studi ini, dimensi kualitas informasi menjadi sorotan utama karena berdasarkan keluhan pengguna, permasalahan yang paling dominan berasal dari dimensi tersebut. Namun demikian, agar penilaian lebih komprehensif, dimensi *usability* dan interaksi layanan tetap akan diikutsertakan untuk memberikan gambaran keseluruhan terhadap mutu website yang diteliti.

Sejumlah studi terdahulu juga menunjukkan bahwa rendahnya kualitas informasi merupakan isu yang sering ditemukan dalam layanan digital, termasuk di sektor hiburan [7]. Misalnya, penelitian oleh Andry (2023) terhadap berbagai bioskop di kota besar Indonesia menemukan bahwa banyak pengguna mengeluhkan ketidaktepatan dan keterlambatan pembaruan informasi di website, yang menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan pelanggan [8]. Hal serupa juga diungkapkan penelitian sebelumnya yang mencatat bahwa isu kualitas informasi masih menjadi tantangan utama dalam pengelolaan website di berbagai sektor layanan public [9], [10].

Penelitian ini menjadi penting karena hingga saat ini belum banyak studi yang secara khusus meneliti mutu website bioskop dengan menggunakan pendekatan WebQual 4.0, terutama di daerah luar kota besar seperti Kediri. Kebanyakan penelitian yang ada masih berfokus pada sektor *e-commerce*, perbankan, dan layanan pemerintahan [7], [11]. Oleh karena itu, studi ini berusaha mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan evaluasi mendalam terhadap website Golden Theatre sebagai studi kasus.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengevaluasi kualitas website di berbagai sektor. Dalam studinya, Hariselmi dan Sahara (2020) meneliti kualitas Sistem Informasi Akademik STMIK GICI dan menemukan bahwa kualitas informasi merupakan faktor dominan terhadap kepuasan pengguna [3]. Diana dan Veronika (2018) mengkaji website pemerintah Provinsi Bengkulu dan menyimpulkan bahwa dimensi *usability* dan kualitas informasi memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna [6]. Hasil studi yang dilakukan oleh Mustikarani dan Karyati (2024) terhadap Kompasiana.com menunjukkan bahwa kualitas informasi dan layanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pengguna [9]. Studi oleh Putra (2023) dalam evaluasi situs Cinapolis menemukan bahwa banyak pengguna mengeluhkan keterlambatan informasi dan fitur interaksi yang tidak optimal, sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna [8]. Sementara itu, Syams dan Kuswanto (2023) memfokuskan penelitiannya pada sektor *e-commerce*, dan menekankan pentingnya kualitas website dan layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna [7]. Adapun Sulistyowati dan Meisiana (2019) meneliti kualitas website Galeri Medika dan mengungkapkan bahwa hanya dimensi kualitas informasi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *usability* dan interaksi tidak memiliki dampak berarti. Temuan ini memperkuat pentingnya penyediaan informasi yang akurat dan relevan dalam upaya peningkatan mutu layanan digital [12].

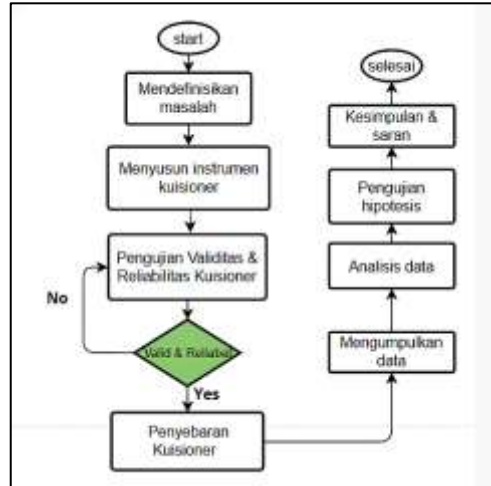
Selain memberikan kontribusi terhadap literatur ilmiah, penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola Golden Theatre dalam meningkatkan mutu website mereka, terutama pada aspek kualitas informasi [13]. Rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat membantu memperbaiki persepsi pengguna dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan [14]. Dengan demikian, studi ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga aplikatif dalam menjawab permasalahan nyata yang dihadapi oleh pengguna layanan digital di sektor hiburan.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Alur Penelitian

Penelitian ini dimulai dari tahap identifikasi masalah, perancangan kuesioner menggunakan metode WebQual 4.0, hingga analisis data. Ketiga dimensi WebQual yang digunakan meliputi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Gambar 1 menggambarkan alur tahapan penelitian secara menyeluruh.





**Gambar 1.** Alur Penelitian

**1. Identifikasi Masalah**

Permasalahan utama adalah ketidaktepatan dan keterlambatan pembaruan informasi pada website Golden Theatre serta kualitas informasi yang tidak lengkap.

**2. Penyusunan Instrumen**

Instrumen penelitian berupa kuisisioner dengan skala Likert 1–5 untuk menilai persepsi pengguna terhadap website seperti pada Tabel 1.

**Tabel 1. Skala Likert**

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

**3. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Pengolahan dilakukan menggunakan bahasa pemrograman Python. Kuisisioner dinyatakan valid jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dan reliabel jika  $Cronbach's\ Alpha \geq 0,7$ .

**4. Penyebaran Kuisisioner**

Kuisisioner disebar kepada 100 responden pengunjung bioskop Golden Theatre melalui Google Form secara langsung.

**5. Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Data yang sudah terkumpul di Google Form diekspor ke Excel dan dianalisis menggunakan Python.

**6. Metode Perhitungan dan Uji Hipotesis**

Menurut Barnes dan Vidgen dalam Muthmainnah, langkah-langkah yang digunakan untuk mengkalkulasikan *webqual index* (WQI) adalah sebagai berikut:

**7. Total Skor**

**Total skor dihitung dari penjumlahan seluruh jawaban responden pada masing-masing indikator dalam satu dimensi**

$$Total\ Skor = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k X_{ij} \tag{1}$$

Keterangan:

$X_{ij}$  = skor responden ke-i terhadap pernyataan ke-j

n = jumlah responden

k = jumlah indikator dalam satu dimensi

**Menghitung Maximum Score**

Dengan menggunakan rumus berikut, nilai tertinggi dari skala diperoleh dengan cara ini:

$$Maximum\ score = n \times k \times \max\ score \tag{2}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

k = jumlah pernyataan / item



max score= skala tertinggi

**Menghitung Weighted Score**

Langkah ini yaitu untuk mengkalkulasikan nilai rata-rata atas perhitungan antara penilaian aktual serta evaluasi yang diharapkan user tentang mutu layanan dengan rumusan sebagai berikut:

$$\text{Weighted Score} = \text{Mean} \sum I \times P \quad (3)$$

Keterangan:

I = Nilai skala yang diberikan responden terhadap pernyataan

P = Penilaian yang diberikan oleh responden untuk kualitas *website*

**Menghitung Webqual Index (WQI)**

Tahap ini dipergunakan guna mengamati hasil perhitungan atas hasil analisis kualitas layanan suatu *website*. Dengan menggunakan rumus berikut, nilai *Webqual Index* (WQI) dapat dikalkulasi melalui membagi total skor berat dengan total skor maksimum seperti berikut:

$$WQI = \frac{\text{Weighted Score}}{\text{Maximum Score}} \quad (4)$$

**Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda**

Setelah proses analisis indeks WebQual (WQI) dilakukan, tahap berikutnya dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan pendekatan regresi linier berganda, karena terdapat lebih dari satu variabel bebas yang diasumsikan berpengaruh terhadap satu variabel terikat, yaitu kepuasan pengguna. Pengujian regresi linier berganda dilakukan dalam dua tahap:

a. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ketiga variabel independen, yaitu kualitas informasi (X1), *usability* (X2), dan kualitas interaksi layanan (X3) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan pengguna* (Y). Uji dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Jika F hitung > F tabel dan nilai signifikansi < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

b. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Artinya, uji ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing dimensi WebQual terhadap *kepuasan pengguna* secara individual. Jika nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansi < 0,05, maka variabel independen tersebut dianggap berpengaruh secara signifikan terhadap *kepuasan pengguna*.

c. Uji Hipotesis

Penelitian ini menguji tiga hipotesis utama terkait pengaruh dimensi WebQual 4.0 terhadap *kepuasan pengguna website Golden Theatre*. Hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan pengguna*, sejalan dengan temuan awal bahwa banyak pengguna mengeluhkan informasi yang tidak akurat atau terlambat diperbarui [15]. Hipotesis kedua menguji pengaruh kegunaan (*usability*), mencakup kemudahan navigasi dan desain antarmuka, terhadap tingkat *kepuasan*. Hipotesis ketiga menyoroti peran kualitas interaksi layanan, seperti kecepatan respon dan keandalan fitur, dalam membentuk *kepuasan pengguna*. Ketiga hipotesis tersebut diuji menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel baik secara simultan maupun parsial [16].

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN****3.1 Validitas dan Reliabilitas Instrumen****Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap item pertanyaan dalam instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Metode yang digunakan dalam pengujian ini adalah korelasi *Pearson Product Moment*, dengan membandingkan nilai *r hitung* tiap item dengan *r tabel* pada taraf signifikansi 5% dan jumlah responden yang relevan. Nilai *r tabel* yang digunakan adalah 0,196551. Suatu item dinyatakan valid jika nilai *r hitung* > *r tabel*.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel / Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,581	0,196551	Valid
X1.2	0,834	0,196551	Valid



X1.3	0,607	0,196551	Valid
X1.4	0,6	0,196551	Valid
X1.5	0,834	0,196551	Valid
X2.1	0,833	0,196551	Valid
X2.2	0,924	0,196551	Valid
X2.3	0,709	0,196551	Valid
X2.4	0,823	0,196551	Valid
X2.5	0,918	0,196551	Valid
X3.1	0,817	0,196551	Valid
X3.2	0,530	0,196551	Valid
X3.3	0,822	0,196551	Valid
X3.4	0,496	0,196551	Valid
X3.5	0,819	0,196551	Valid
Y1.1	0,690	0,196551	Valid
Y1.2	0,406	0,196551	Valid
Y1.3	0,716	0,196551	Valid
Y1.4	0,728	0,196551	Valid
Y1.5	0,763	0,196551	Valid

Berdasarkan Tabel 2, seluruh item instrumen penelitian memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,196551), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item instrumen adalah valid

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen penelitian, yaitu sejauh mana instrumen menghasilkan hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran berulang. Uji ini dilakukan dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,6$ .

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kriteria	Keterangan
X1 (Kegunaan)	0,73	0,6	Reliabel
X2 (Kualitas Informasi)	0,89	0,6	Reliabel
X3 (Kualitas Interaksi)	0,739	0,6	Reliabel
Y1 (Kepuasan)	0,666	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditampilkan pada Tabel 3 seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dan layak digunakan untuk mengukur variabel yang dimaksud.

**3.2 Analisis Data**

**Menghitung Total Skor**

Total skor dihitung dari penjumlahan seluruh jawaban responden pada masing-masing indikator dalam satu dimensi

$$Total\ Skor = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k X_{ij} \tag{1}$$

Keterangan:

$X_{ij}$  = skor responden ke-i terhadap pernyataan ke-j

n = jumlah responden

k = jumlah indikator dalam satu dimensi

**Tabel 4.** Total Skor

No	Variabel	Total Skor
1	Kegunaan	1.497
2	Kualitas Informasi	1.430
3	Kualitas Interaksi	1.365
4	Kepuasan	1.082





Pada Tabel 4 rendahnya skor kepuasan dibandingkan dimensi lainnya mengindikasikan adanya celah antara ekspektasi dan pengalaman pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pada aspek kegunaan, informasi, dan interaksi belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, sehingga perlu evaluasi lebih lanjut terhadap elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan secara langsung.

**Menghitung Maximum Score**

Dengan menggunakan rumus berikut, nilai tertinggi dari skala diperoleh dengan cara ini:

$$Maximum\ score = n \times k \times 5 \tag{2}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

k = jumlah pernyataan / item

5 = skala tertinggi

**Tabel 5. Hasil Perhitungan Maximum Score**

No	Variabel	Skor Maksimum
1	Kegunaan	2.500
2	Kualitas Informasi	2.500
3	Kualitas Interaksi	2.500
4	Kepuasan	2.500

Berdasarkan Tabel 5, Hasil perhitungan menunjukkan bahwa skor maksimum yang dapat dicapai pada masing-masing dimensi adalah 2500. Dibandingkan dengan skor aktual yang diperoleh sebelumnya, terdapat kesenjangan yang cukup signifikan, terutama pada dimensi Kepuasan yang hanya memperoleh skor 1000 dari 2500. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun dimensi Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi telah berjalan, namun belum mampu memberikan pengalaman yang optimal bagi pengguna sehingga berdampak langsung terhadap rendahnya tingkat kepuasan.

**Menghitung Weighted Score**

*Weighted score* dihitung untuk mengetahui bobot dari penilaian pengguna terhadap masing-masing dimensi:

$$Weighted\ Score = \frac{Total\ skor}{Total\ Maksimum} \times 100 \tag{3}$$

**Tabel 6. Hasil Weighted Score**

No	Variabel	Weighted Score (%)
1	Kegunaan	59,88
2	Kualitas Informasi	57,2
3	Kualitas Interaksi	54,60
4	Kepuasan	43,28

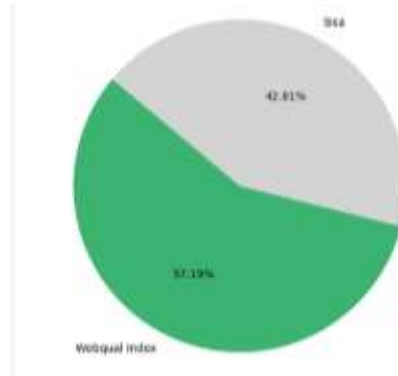
Berdasarkan Tabel 6 hasil perhitungan *Weighted Score*, dimensi Kegunaan memperoleh nilai tertinggi sebesar 59,88%, disusul oleh Kualitas Informasi (57,20%) dan Kualitas Interaksi (54,60%). Sementara itu, dimensi Kepuasan memperoleh skor paling rendah yaitu hanya 43,28%. Hal ini menandakan bahwa meskipun pengguna cukup merasakan manfaat dan kelayakan informasi serta interaksi dari website, hal tersebut belum sepenuhnya berdampak positif terhadap tingkat kepuasan mereka. Rendahnya skor kepuasan ini menunjukkan adanya celah yang perlu diperbaiki agar kualitas layanan website benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

**Webqual Index (WQI)**

*Webqual Index* (WQI) merupakan nilai rata-rata dari seluruh *weighted score* tiap dimensi:

$$WQI = \frac{Weighted\ Score\ setiap\ dimensi}{Jumlah\ dimensi} \tag{4}$$

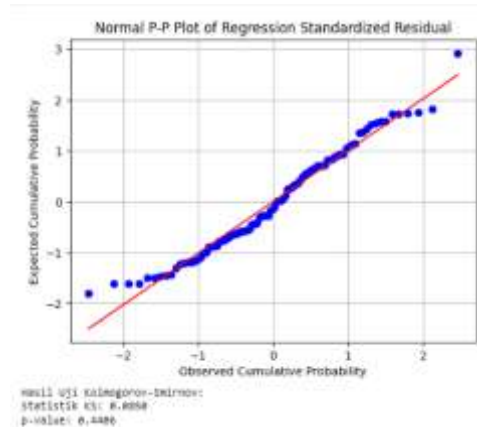




**Gambar 2.** Hasil Webqual Index

Berdasarkan hasil perhitungan pada Gambar 2, nilai WQI yang diperoleh adalah 57,19%, yang menunjukkan bahwa secara umum kualitas website berada pada tingkat cukup memadai, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Nilai ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna merasa terbantu dalam menggunakan website, ekspektasi mereka belum sepenuhnya terpenuhi, terutama dalam aspek kepuasan.

**Uji Normalitas**



**Gambar 3.** Hasil Uji Normalitas

Pada Gambar 3 Uji normalitas dilakukan menggunakan plot Normal P-P dan uji Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan plot, titik-titik residual mengikuti garis diagonal secara cukup baik, yang mengindikasikan pola distribusi normal. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai p sebesar **0.4406**, lebih besar dari 0.05, sehingga residual dapat dianggap berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi terpenuhi..

**Uji Multikolinearitas**

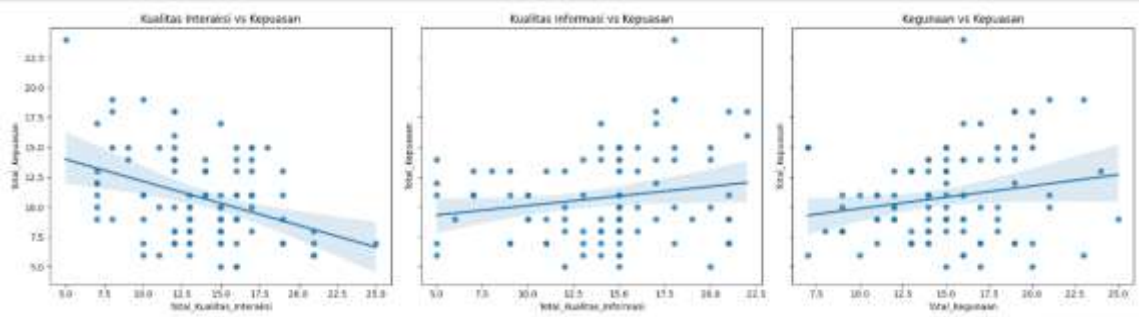
**Tabel 7.** Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF
Konstanta	55.341472
Total_Kualitas_Interaksi	1.134048
Total_Kualitas_Informasi	1.001180
Total_Kegunaan	1.135004

Hasil Uji pada Tabel 7 semua variabel prediktor memiliki nilai VIF < 5, bahkan < 2. Ini menunjukkan tidak ada masalah multikolinearitas di antara variabel X dalam model regresi.



**Uji Heteroskedastisitas**



**Gambar 4.** Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan visualisasi scatterplot pada Gambar 4, sebaran titik pada ketiga grafik tampak menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas (baik menyempit maupun melebar). Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

**Uji Autokorelasi**

**Tabel 8.** Hasil Uji Autokorelasi

Durbin-Watson	R-squared	Adjusted R-squared	F-statistik	Sig. F-statistik
2.128	0.131	0.104	4.777	0.00781

Uji autokorelasi dilakukan dengan metode *Prais-Winsten* (GLSAR), pada Tabel 8 dan hasil menunjukkan nilai *Durbin-Watson* sebesar 2.128, yang berada dalam kisaran 1.5 hingga 2.5. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi.

**Uji F**

**Tabel 9.** Hasil Uji F

F-Statistic	Sig. (p-Value)	R-Squared	Adjusted R-Squared
4.7768	0.0038	0.1311	0.1036

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 9 diperoleh nilai *F-Statistic* sebesar 4.7768 dengan nilai signifikansi 0.0038 (lebih kecil dari 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel Total Kualitas Interaksi, Total Kualitas Informasi, dan Total Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap Total Kepuasan. Selain itu, nilai *R-Squared* sebesar 0.1311 menunjukkan bahwa 13,1% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam model.

**Uji T (Parsial)**

**Tabel 10.** Hasil Uji T

	Koefisien	Std. Error	t-Statistik	Sig. (p-Value)
Konstanta	6.6199	3.0720	2.1550	0.0337
Total_Kualitas_Interaksi	-0.1521	0.1149	-1.3240	0.1887
Total_Kualitas_Informasi	0.3093	0.0909	3.4041	0.0010
Total_Kegunaan	0.1206	0.1229	0.9813	0.3290

Berdasarkan hasil uji T pada Tabel 10 Sig. < 0.05 menunjukkan variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Total Kualitas Informasi terbukti memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Total Kepuasan.

**Uji Hipotesis**

**Tabel 11.** Uji Hipotesis

No.	Hipotesis	Nilai Sig. (p)	Keputusan	Keterangan
H1	Total Kualitas Interaksi → Total Kepuasan	0.1887	Ditolak	Tidak berpengaruh signifikan
H2	Total Kualitas Informasi → Total Kepuasan	0.0010	Diterima	Berpengaruh signifikan
H3	Total Kegunaan → Total Kepuasan	0.3290	Ditolak	Tidak berpengaruh signifikan



#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan metode WebQual 4.0, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan satu-satunya dimensi yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna website Golden Theatre, dengan nilai signifikansi sebesar 0.001. Sementara itu, dimensi kegunaan (*usability*) dan kualitas interaksi tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik, meskipun secara umum tetap berkontribusi terhadap pengalaman pengguna. Secara simultan, ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dibuktikan melalui uji F dengan nilai p sebesar 0.0038 dan F-statistic sebesar 4.77. Model regresi dalam penelitian ini juga berhasil memenuhi seluruh asumsi klasik (uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi), menunjukkan bahwa proses pengujian telah berjalan secara valid dan dapat diandalkan. Nilai *WebQual Index* (WQI) sebesar 57,19% mengindikasikan bahwa kualitas website berada dalam kategori cukup, namun masih perlu perbaikan khususnya pada aspek informasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Sulistyowati dan Meisiana (2019), yang juga menemukan bahwa hanya dimensi kualitas informasi yang berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengelola Golden Theatre disarankan untuk melakukan perbaikan konten informasi yang lebih akurat dan terkini, serta meningkatkan navigasi dan fitur interaktif untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

#### REFERENCES

- [1] E. Saragih, V. Paramarta, G. I. Thungari, B. Kalangi, and K. M. Putri, "Era Disrupsi Digital pada Perkembangan Teknologi di Indonesia," *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, vol. 2, no. 4, pp. 141–149, Oct. 2023, doi: 10.56444/TRANSFORMASI.V2I4.1152.
- [2] M. P. Barus, H. Prastawa, and M. Mahachandra, "PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN BIOSKOP MENGGUNAKAN COMPETITIVE ZONE OF TOLERANCE BASED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus Pada Bioskop X dan Bioskop Y Kota Semarang)," *Industrial Engineering Online Journal*, 2019.
- [3] H. Hariselmi and S. Sahara, "PENGUKURAN KUALITAS PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIA) STMIK GICI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *Jursima*, vol. 8, no. 1, p. 1, Jun. 2020, doi: 10.47024/JS.V8I1.193.
- [4] M. Mardiana, "Implementasi User Satisfaction Model Dalam Mengukur Kualitas Website," *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, vol. 19, no. 2, pp. 266–272, May 2020, doi: 10.30812/MATRIK.V19I2.711.
- [5] A. Yunaningsih, D. Indah, and F. E. Septiawan, "Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi," *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, vol. 3, no. 1, pp. 9–16, Feb. 2021, doi: 10.37253/ALTASIA.V3I1.4336.
- [6] D. Diana and N. D. M. Veronika, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE PROVINSI BENGKULU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *Pseudocode*, vol. 5, no. 1, pp. 10–17, Mar. 2018, doi: 10.33369/PSEUDOCODE.5.1.10-17.
- [7] K. S. Syams and A. Kuswanto, "PENGARUH WEBSITE QUALITY TERHADAP USER SATISFACTION YANG DIMEDIASI OLEH SERVICE QUALITY PADA BLIBLI," *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, vol. 10, no. 1, pp. 462–480, Apr. 2023, doi: 10.35794/JMBI.V10I1.46418.
- [8] J. F. A. -, J. Putra, S. Kristianti, Yonatan, and K. Christianto, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE CINEPOLIS DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 & IPA," *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 6, no. 2, pp. 172–180, Jun. 2023, doi: 10.36595/MISI.V6I2.824.
- [9] K. Mustikarani and C. M. Karyati, "Analisis Kualitas Website Kompasiana.com dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Ilmiah Komputasi*, vol. 23, no. 1, pp. 83–92, Mar. 2024, doi: 10.32409/JIKSTIK.23.1.3506.
- [10] T. N. Wijaya, R. Indriati, and M. N. Muzaki, "ANALISIS SENTIMEN OPINI PUBLIK TENTANG UNDANG-UNDANG CIPTA KERJA PADA TWITTER," *Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering*, vol. 3, no. 2, pp. 78–83, Jul. 2021, doi: 10.37905/JJEEE.V3I2.10885.
- [11] R. M. Wibisono, S. Sucipto, and A. S. Wardani, "Rekomendasi Kepuasan E-Learning Menggunakan Metode Weighted Product," *JSITIK: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Komputer*, vol. 3, no. 1, pp. 29–38, Sep. 2024, doi: 10.53624/JSITIK.V3I1.440.
- [12] R. Sulistyowati, S. Com, D. Meisiana, and M. Com, "EVALUASI KUALITAS DAN PENGARUH WEBSITE GALERI MEDIKA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *Jurnal Algoritma, Logika dan Komputasi*, vol. 2, no. 2, Nov. 2019, doi: 10.30813/j-alu.v2i2.1846.





- [13] D. A. Saputra, S. Sucipto, and T. Andriyanto, “Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri,” *RESEARCH: Journal of Computer, Information System & Technology Management*, vol. 5, no. 1, pp. 17–22, Apr. 2022, doi: 10.25273/RESEARCH.V5I1.9350.
- [14] S. A. Arnomo, R. Harman, and N. Nopriadi, “MODEL IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN WEBQUAL UNTUK EVALUASI WEBSITE,” *Jurnal Desain Dan Analisis Teknologi*, vol. 1, no. 1, pp. 36–44, Jul. 2022, doi: 10.58520/JDDAT.V1I1.18.
- [15] F. Dhiannisa, R. Firliana, and A. S. Wardani, “Analisis Kualitas Website E-Perpus Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, vol. 8, no. 2, pp. 129–137, Oct. 2024, doi: 10.46880/JMIKA.VOL8NO2.PP129-137.
- [16] Z. Z. Alim, S. s Sucipto, and R. Firliana, “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Menggunakan Metode Service Quality,” *RESEARCH: Journal of Computer, Information System & Technology Management*, vol. 5, no. 2, pp. 85–93, Oct. 2022, doi: 10.25273/RESEARCH.V5I2.13605.

