

Pengukuran Tingkat Kepuasan Terhadap *Website Booking Bromo* Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi

Muhammad Ridwan^{1*}, Asif Faroqi², Anita Wulansari³

^{1,2,3} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Alamat: Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

*Korespondensi penulis: muhammmadridwan2@gmail.com

Abstract. *This study aims to measure user satisfaction with the Booking Bromo website using the Modified WebQual 4.0 method. The website is used by tourists to book entrance tickets to Bromo Tengger Semeru National Park (TNBTS); however, there have been complaints about service quality, such as frequent server inaccessibility, a monotonous website design, and a lack of community interaction features. Using a quantitative approach, the study involved 338 respondents who were users of the Booking Bromo website. Data were collected through a questionnaire measuring variables such as Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, Visual Quality, and User Satisfaction. The results show that Usability Quality and Information Quality significantly influence User Satisfaction, while Service Interaction Quality requires improvement, particularly in transaction security and user communication features. This study provides recommendations to enhance website service quality and features to improve user satisfaction, such as improving server stability, providing clearer information, and adding more interactive community communication features.*

Keywords: *WebQual 4.0, User Satisfaction, Booking Bromo, Visual Quality*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website Booking Bromo menggunakan metode WebQual 4.0 Modifikasi. Website ini digunakan oleh wisatawan untuk melakukan pemesanan tiket masuk Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (TNBTS), namun terdapat keluhan mengenai kualitas layanan seperti server yang sering tidak dapat diakses, tampilan website yang monoton, dan kurangnya fitur interaksi komunitas. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan 338 responden yang merupakan pengguna website Booking Bromo. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur variabel-variabel Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, Visual Quality, dan User Satisfaction. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Usability Quality dan Information Quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap User Satisfaction, sedangkan Service Interaction Quality memerlukan perbaikan, terutama dalam hal keamanan transaksi dan fitur komunikasi antar pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan fitur website guna meningkatkan kepuasan pengguna, seperti memperbaiki stabilitas server, menyajikan informasi yang lebih jelas, serta menambah fitur komunikasi komunitas yang lebih interaktif.

Kata kunci: WebQual 4.0, Kepuasan Pengguna, Booking Bromo, Visual Quality

1. LATAR BELAKANG

Dengan kemajuan teknologi saat ini banyak orang menggunakan teknologi dalam kegiatan sehari-hari mereka dan dalam berbagai sektor ekonomi juga. Teknologi telah menjadi bagian penting dari kehidupan manusia dan telah memengaruhi masyarakat. Oleh karena itu, teknologi memainkan peran yang signifikan dalam banyak aspek kehidupan manusia.

Beberapa faktor memengaruhi kemajuan teknologi; kemajuan dalam cara berpikir masyarakat adalah salah satunya. Untuk memenuhi kebutuhan informasi, teknologi, dan ilmu pengetahuan, perlu dikembangkan aplikasi web. Web adalah suatu jaringan yang

dapat diakses dengan mudah oleh siapa saja yang memiliki akses ke internet. Sistem Penjualan Tiket adalah salah satu aplikasi web yang digunakan dalam industri pariwisata. Sistem ini dibangun sebagai jaringan komputer yang mengumpulkan data transaksi untuk membuat laporan penjualan, yang kemudian akan digunakan oleh manajemen untuk membuat laporan kas dan mengelola operasi bisnis lainnya.

Menurut Sulviani (2018), Suatu sistem yang memberikan pelayanan informasi yang berupa data transaksi penjualan, transaksi pembelian, cek stok barang serta pengiriman barang. Sistem informasi penjualan memiliki kegunaan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan penjualan secara cepat dan efisien, meningkatkan efisiensi dalam manajemen stok barang dan pencatatan transaksi penjualan, meminimalisir kesalahan dalam pencatatan data pembelian dan data penjualan, memberikan kemudahan pada saat proses pengolahan data, mencatat transaksi, dan meningkatkan akurasi laporan pada penjualan dan pembelian

Penelitian ini mengambil studi kasus website Booking Bromo yang berfokus pemesanan tiket masuk wilayah Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (TNBTS). Responden pada penelitian ini mengambil pada *user* atau pengguna yang pernah menggunakan atau mengunjungi website booking bromo. Tidak dapat dipungkiri bahwa tidak ada suatu sistem yang sempurna, setiap sistem pasti terdapat kekurangan sehingga membuat pengguna merasakan ketidakpuasan pada sistem tersebut. Setelah pengamatan, beberapa masalah dengan layanan ditemukan salah satu masalah tersebut adalah pengguna mengeluhkan layanan yang diberikan seperti fitur informasi aktifitas kawasan wisata, kurangnya ruang untuk komunitas, dan website yang tidak merespon.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan pengguna didasarkan pada indikator kualitas web di website booking bromo. Kualitas web berdampak pada tingkat kepuasan pengguna, dan semakin baik kualitas web maka akan semakin banyak pengguna yang mengaksesnya. Pada dasarnya tercapainya kualitas website yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan (Muhammad, 2023), karena kualitas website merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna dalam akses website booking bromo. kualitas website tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan website yang sesuai dengan kriteria agar tercapainya kepuasan bagi pengguna (Ikhsawiyanthi 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kualitas website Booking Bromo mempengaruhi kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan

kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan Booking Bromo dan memberikan wawasan bagi pengelola website lainnya dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna mereka

Tujuan penelitian ini adalah untuk mempertimbangkan hal-hal yang perlu dipertimbangkan tentang layanan sistem informasi penjualan melalui website sehingga pelanggan dapat meningkatkan kualitasnya. Selain itu, belum ada penelitian terakhir yang membahas bagaimana mengukur kualitas situs web booking bromo dengan metode webqual. Penelitian ini harus menilai kepuasan pengguna, atau user satisfaction, pada situs web tersebut agar dapat memberikan pelayanan wisata yang baik kepada pelanggan dan memberi mereka informasi yang diberikan. Kepuasan pengguna merupakan ukuran umum yang banyak digunakan untuk menggambarkan keberhasilan implementasi suatu TIK (Natiara, 2023).

2. KAJIAN TEORITIS

Metode **WebQual 4.0** merupakan alat pengukuran yang dirancang untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen (2002), dan merupakan evolusi dari versi sebelumnya, dengan fokus utama pada tiga dimensi: *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan).

WebQual 4.0 dibangun di atas prinsip Quality Function Deployment (QFD), yang menekankan pada "voice of customer" untuk memahami kebutuhan pengguna terhadap kualitas sebuah website. Metode ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan cara mengumpulkan data melalui kuesioner yang dirancang khusus untuk menilai ketiga dimensi tersebut. *Usability* untuk Mengukur seberapa mudah pengguna dapat berinteraksi dengan website (Tanriady, 2023). *Information Quality* untuk Menilai kualitas informasi yang disediakan oleh website (Geasela, 2023). *Service Interaction Quality* untuk Mengukur interaksi antara pengguna dan layanan yang disediakan oleh *website* (Marliana, 2021).

Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 sebagai metodologi untuk mengevaluasi kualitas web yang telah dimodifikasi dengan menambahkan pengukuran kualitas visual (*visual quality*) dengan tiga variabel utama: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Tujuan dari pengujian

kualitas visual adalah untuk mengukur kualitas visualisasi pada website yang diidentifikasi dengan daya piksel.

Webqual 4.0 banyak diterapkan untuk mengukur kualitas website serta membantu untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir website (Fitrayana 2018). Evaluasi terhadap kualitas website dengan penambahan Kualitas Visual (*visual quality*) untuk menentukan apakah website memiliki daya tarik visual yang membuat pengguna merasa puas menggunakan website (Putra, 2019). Pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode WebQual dengan penambahan dimensi kualitas visual pada website.

Dalam penelitian webqual 4.0 dengan penambahan kualitas visual pernah digunakan mengukur kualitas website Pemerintah Desa Jagalempeni yang dilakukan Warjiyono, (2018) dengan kesimpulan bahwa website Desa Jagalempeni saat ini dari sisi Usability Quality, Information Quality, dan Visual Quality sudah mempunyai kualitas yang baik, sedangkan dari sisi Service Interaction Quality belum mempunyai kualitas yang baik, karena kepuasan pengguna (*user satisfaction*) belum terpenuhi.

Peneliti Warjiyono (2018) memberikan rekomendasi perbaikan atau pengembangan pada sektor kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) agar menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, ditambahkan, ditingkatkan seperti dalam hal keamanan website, tersedia jalur berkomunikasi baik pribadi maupun komunitas serta pertanyaan, keluhan dan masukan dari masyarakat untuk segera diterima, diproses dan diinformasikan seiring dengan kebutuhan masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan layanan.

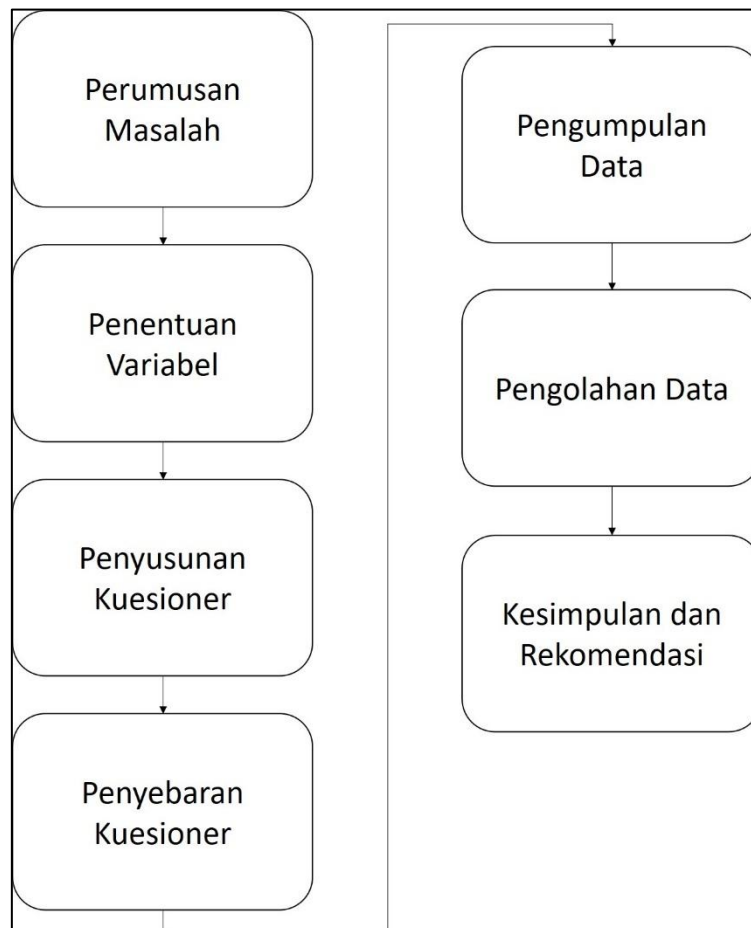
Pada penelitian lain berjudul Analisa Kepuasan Pengguna Kualitas Website Portal Berita Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus Batampos.co.id yang dilakukan oleh Firmansyah (2023) memiliki hasil Website batampos.co.id kurang dan belum memadati harapan konsumen. Dari hasil investigasi kuadran Importance Perfomance Analysis (IPA) diberikan jabaran karakter yang dibutuhkan untuk memperbaiki kualitas yaitu ciri yang terdapat pada kuadran A sedangkan kuadran C (Firmansyah, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Budiyantara (2023) melakukan penelitian pada website Laku6.com. peneliti memberikan kesimpulan suatu website e-commerce penting memerhatikan kemudan dalam menggunakan website dan merekomendasikan meningkatkan berbagai pendekatan agar para pengguna dapat lebih tertarik dan dapat lebih percaya terhadap website. Perusahaan e-commerce harus memberikan jaminan

keamanan data agar pengguna dapat merasa dengan aman jika berbelanja di website tersebut (Budiyantara, 2023).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang bisa digunakan untuk survey guna mendapatkan data yang telah terjadi pada masa lampau atau masa kini tentang pendapat, perilaku, keyakinan untuk menguji beberapa hipotesis (Sugiyono, 2014). Penelitian ini menggunakan teknik random sampling untuk mendapatkan data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner.

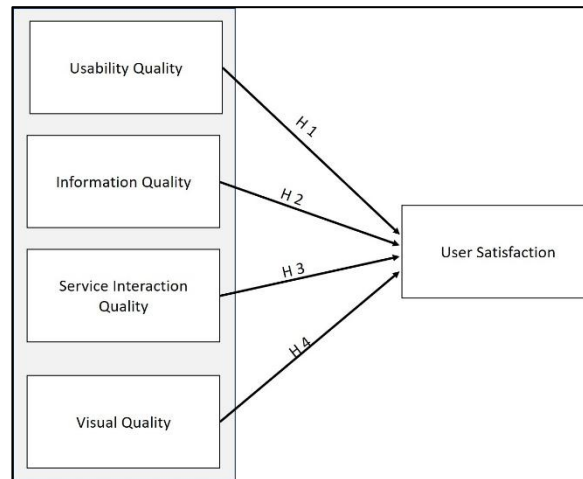


Gambar 1. Alur penelitian

Gambar 1 merupakan *flowchart* atau alur penelitian, yang diawali dengan perumusan masalah yaitu melakukan studi observasi pada website. Belum ada penelitian yang secara khusus membahas tentang pengukuran kualitas website pemesanan Bromo menggunakan metode WebQual, yang berfokus pada penilaian dari sudut pandang kepuasan pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor apa saja yang

mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna *website* Booking Bromo. Maka dilakukan penelitian ini untuk mengukur kualitas *website* agar pengelola dapat meningkatkan pelayanan pada *website*.

Model konseptual penelitian ini mengadopsi WebQual 4.0 Modifikasi dengan penambahan dimensi Visual Quality, dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Model Konseptual

Model ini menggambarkan hubungan antara variabel-variabel Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan Visual Quality terhadap User Satisfaction. Model ini membuahkan beberapa hipotesis untuk diuji, antara lain:

- H1: Usability memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H2: Information Quality memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H3: Service Interaction Quality memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H4: Visual Quality memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas pada website Booking bromo pada persepsi pengguna akhir website tersebut dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Webqual merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi dari pengguna website (Putri, 2021). Dalam pengukuran kualitas website, webqual menggunakan instrumen-instrumen penelitian dari tiga variabel yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan.

Penelitian ini menggunakan 4 variabel pertanyaan untuk mengukur kualitas Booking Bromo terdiri dari *usability quality* (kualitas kegunaan), *information quality*

(kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) (Barnes, & Vidgen, 2002) dan ditambahkan 1 instrumen yaitu *visual quality* (kualitas visual) (Warjiyono, 2018).

Tabel 1. Instrumen Pertanyaan

No.	Variabel	Item	Instrumen Pertanyaan
1	Kualitas Kegunaan (Usability quality) Barnes dan Vidgen	U Q1	Saya merasa mudah untuk belajar mengoperasikan <i>Website Booking Bromo</i>
		U Q2	Saya merasa mudah untuk memahami interaksi dengan <i>website Booking Bromo</i>
		U Q3	Saya merasa mudah memahami bernavigasi dalam <i>website Booking Bromo</i>
		U Q4	Saya merasa <i>website Booking Bromo</i> mudah untuk digunakan
		U Q5	Saya merasa <i>website Booking Bromo</i> memiliki tampilan yang menarik
		U Q6	Saya merasa desain <i>website Booking Bromo</i> sesuai
		U Q7	Saya merasa <i>website Booking Bromo</i> sudah sesuai dengan kegunaan
		U Q8	Saya merasa <i>website Booking Bromo</i> memberikan pengalaman positif bagi saya
2	Kualitas Informasi (Information quality) Barnes dan Vidgen	IQ 1	Saya merasa <i>website Booking Bromo</i> memberikan informasi yang akurat
		IQ 2	Saya merasa <i>website Booking Bromo</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya
		IQ 3	Saya merasa <i>website Booking Bromo</i> memberikan informasi yang tepat waktu
		IQ 4	Saya merasa <i>website Booking Bromo</i> memberikan informasi yang relevan
		IQ 5	Saya merasa <i>website Booking Bromo</i> memberikan informasi yang mudah dipahami
		IQ 6	Saya merasa <i>website Booking Bromo</i> memberikan informasi yang tepat dan rinci
		IQ 7	Saya merasa <i>website Booking Bromo</i> menyajikan informasi dalam format yang tepat
3	Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality) Barnes dan Vidgen	SI Q1	<i>Website Booking Bromo</i> memiliki reputasi yang baik
		SI Q2	<i>Website Booking Bromo</i> memberikan rasa aman untuk menyelesaikan transaksi
		SI Q3	<i>Website Booking Bromo</i> memberikan rasa aman terkait informasi pribadi saya
		SI Q4	<i>Website Booking Bromo</i> menciptakan ruang untuk personalisasi
		SI Q5	<i>Website Booking Bromo</i> memberikan fitur untuk berkomunikasi dengan komunitas (<i>open trip</i> , sewa jeep,

			dll)
		SI Q6	<i>Website</i> Booking Bromo memudahkan saya untuk berkomunikasi dengan pengelola
4	Kualitas Visual (Visual Quality)	V Q1	<i>Website</i> Booking Bromo menggunakan <i>font</i> / huruf yang sesuai
		V Q2	<i>Website</i> Booking Bromo menggunakan warna dan desain yang menarik
	Hasan	V Q3	penampilan gambar pada <i>Website</i> Booking Bromo seusai dengan tema <i>Website</i>

Untuk mengukur kualitas situs web Bromo terhadap kepuasan pengguna, atau user satisfaction, ada 24 indikator yang akan dimasukkan ke dalam kuesioner, yang dapat dilihat di tabel 1. Masing-masing pertanyaan dikelompokkan berdasarkan variabel penelitian. Responden diminta memberikan penilaian terhadap pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Populasi pada penelitian ini yaitu user atau pengguna yang pernah mengunjungi atau menggunakan *website* Booking Bromo. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat akurasi yang digunakan adalah 90% dengan batas toleransi kesalahan 10%, maka penelitian ini menggunakan 339 sampel responden dan dari data yang diterima tidak terdapat nilai yang hilang (*missing*) sehingga semua data dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Dalam penelitian ini, distribusi jenis kelamin responden terdiri dari 185 laki-laki dan 154 perempuan, hal tersebut menunjukkan keseimbangan antara keduanya. Mayoritas responden berusia 26-30 tahun (101 orang), diikuti oleh usia 31-35 tahun (83 orang), sementara usia 21-25 tahun berjumlah 71 orang, dengan mayoritas responden berada dalam rentang usia produktif. Dari segi pendidikan, mayoritas responden lulusan SMA/SMK/MA (171 orang), diikuti oleh S1/D3/D4 (133 orang), dan 17 orang memiliki gelar S2/S3. Distribusi ini menunjukkan latar belakang pendidikan yang sebagian besar di tingkat menengah hingga perguruan tinggi, yang dapat mempengaruhi pemahaman mereka terhadap kualitas layanan website booking Bromo. Data-data yang sudah diterima pada penelitian akan diolah menggunakan *software* SmartPLS 3.0

Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dengan *Convergent Validity* *Convergent validity* adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* dengan *construct score*, yang dapat dilihat dari loading factor yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstruksinya. Uji validitas *convergent* dengan Smart-PLS 3.0 dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk. Nilai *loading factor* untuk penelitian yang bersifat *explorative* lebih dari 0.7 serta nilai *average variance extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0.5 (Ghozali & Latan, 2015). Berikut merupakan hasil pengolahan data menggunakan *software* SmartPLS 3.0 dapat ditunjukkan seperti tabel berikut ini :

Tabel 2. Nilai Loading Factor

	<i>Information Quality</i>	<i>Service Interaction Quality</i>	<i>Usability Quality</i>	<i>User Satisfaction</i>	<i>Visual Quality</i>
IQ1	0.783				
IQ2	0.752				
IQ3	0.778				
IQ4	0.803				
IQ5	0.805				
IQ6	0.756				
IQ7	0.747				
SIQ 1		0.742			
SIQ 5		0.806			
SIQ 6		0.776			
UQ 1			0.766		
UQ 2			0.745		
UQ 3			0.805		
UQ 4			0.785		
UQ 5			0.823		
UQ 6			0.793		
UQ 7			0.743		
UQ 8			0.755		

US1				0.850	
US2				0.873	
VQ 1					0.814
VQ 2					0.825
VQ 3					0.847

Tabel 2 adalah nilai dari loading factor, pada penelitian ini batas *loading factor* yang digunakan sebesar 0,7. Pada indikator lemah atau yang kurang dari 0.7 akan langsung dihapus karena akan berakibat nilai AVE, jika tidak dihapus maka akan membuat nilai AVE pada variabel dibawah batas sehingga akan berdampak pada validitas variabel tersebut. Pada hasil tabel tidak ada indikator lain yang kurang dari 0.7 hal tersebut memberikan nilai AVE sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil AVE

Variabel	Nilai AVE
<i>Information Quality</i>	0.601
<i>Service Interaction Quality</i>	0.601
<i>Usability Quality</i>	0.604
<i>User Satisfaction</i>	0.742
<i>Visual Quality</i>	0.687

Nilai AVE yang dihasilkan pada masing-masing variabel yaitu diatas 0,5 yang dapat dikatakan bahwa sudah memenuhi syarat validitas konvergen.

Reliability

Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's alpha*. Menurut (Dahlan, 2014), skala dari *cronbach's alpha* dapat dikelompokkan menjadi 5, 0.81 hingga 1.00 Sangat Reliabel, 0.61 hingga 0.80 Reliabel, 0.41 hingga 0.60 Cukup Reliabel, 0.21 hingga 0.41 Tidak Reliabel dan 0.00 hingga 0.20 Sangat Tidak Reliabel. Berikut hasil pengujian *cronbach's alpha*.

Tabel 4. Cronbach's alpha

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Information Quality</i>	0.889	Valid
<i>Service Interaction Quality</i>	0.677	Valid
<i>Usability Quality</i>	0.907	Valid
<i>User Satisfaction</i>	0.654	Valid
<i>Visual Quality</i>	0.772	Valid

Pada tabel 4 menunjukkan hasil dari pengolahan *cronbach's alpha*, pada variabel *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* yang memiliki nilai *Cronbach's Alpha* paling rendah dengan nilai 0.61. maka di pastikan semua variabel memberikan hasil yang reliabel.

Path Coefficient

Path Coefficient adalah nilai yang menggambarkan kekuatan hubungan atau pengaruh antara dua variabel dalam model *structural equation modeling* (SEM) atau model jalur. *Path coefficient* menunjukkan seberapa besar perubahan pada variabel *dependent* (tergantung) yang diharapkan sebagai akibat dari perubahan satu unit pada variabel *independent* (bebas).

Tabel 5. Path Coefficient

	P Values	Keterangan
<i>Information Quality -> User Satisfaction</i>	0.000	Signifikan
<i>Service Interaction Quality -> User Satisfaction</i>	0.167	Tidak signifikan
<i>Usability Quality -> User Satisfaction</i>	0.206	Tidak signifikan
<i>Visual Quality -> User Satisfaction</i>	0.003	Signifikan

Tabel 5 adalah hasil pada pengolahan path coefficient, suatu variable akan dikatakan signifikan jika memiliki nilai lebih dari 0.05. Berdasarkan Hasil tabel diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- H1: Usability memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
Hasil perhitungan menggunakan software SmartPLS 3.0 menunjukkan bahwa *Usability* memang memiliki pengaruh tidak positif dan tidak signifikan terhadap *User Satisfaction*. *Usability* memiliki nilai p value sebesar 0.206. maka hipotesis 1 tolak. Faktor yang dapat menyebabkan *usability* tidak signifikan terhadap *user satisfaction*, khususnya dalam konteks wisata, pengguna sering kali lebih memprioritaskan aspek lain yang dianggap lebih penting, seperti kualitas informasi, transparansi harga, atau ulasan pengguna. Meskipun sebuah website sangat mudah digunakan, pengguna tetap dapat merasa tidak puas jika informasi mengenai harga, jadwal, atau detail paket wisata tidak lengkap atau tidak akurat.
- H2: *Information Quality* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pada hasil penelitian *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* memiliki nilai p value sebesar 0.000 yang berarti variabel *Information Quality*

signifikan pada *User Satisfaction* maka hipotesis 2 diterima. Responden dalam penelitian ini menilai bahwa informasi yang diberikan oleh website sangat akurat dan sesuai dengan kenyataan. *Pengguna* menginginkan informasi yang dapat dipercaya, terutama mengenai harga tiket, jadwal wisata, kapasitas tempat, dan peraturan yang berlaku di kawasan wisata. Ketika informasi yang disediakan oleh website akurat, pengguna merasa lebih yakin dan puas dengan layanan yang diberikan.

- H3: *Service Interaction Quality* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan Nilai p-value di atas 0.05 sedangkan nilai yang dimiliki oleh *Service Interaction Quality* 0.617, Maka hipotesis 3 ditolak. Meskipun website Booking Bromo menyediakan beberapa fitur interaksi, seperti komunikasi dengan pengelola, mungkin fitur tersebut belum cukup lengkap atau tidak mudah untuk diakses. Pengguna mungkin merasa tidak mendapatkan cukup dukungan atau informasi tambahan yang mereka butuhkan saat menggunakan situs, yang menyebabkan kualitas interaksi layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mereka.

- H4: *Visual Quality* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Visual Quality ditemukan memiliki nilai positif terhadap kepuasan pengguna, dengan menunjukkan p-value yang di bawah 0.05. Ini berarti desain visual yang menarik, konsistensi warna, dan tata letak yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara *signifikan*, Maka hipotesis 4 diterima. Responden dalam penelitian ini merasa bahwa tampilan website sesuai dengan tema yang dibawa oleh website dan dapat meningkatkan pengalaman pengguna. keseluruhan desain yang memperhatikan estetika, memungkinkan pengguna untuk menikmati pengalaman yang menyenangkan dan tanpa hambatan, yang secara langsung berhubungan dengan tingkat kepuasan mereka terhadap website Booking Bromo.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pada penelitian ditemukan bahwa semua variabel dalam model mempengaruhi pada kepuasan pengguna. Pada variabel *Information Quality* memiliki nilai tertinggi dengan nilai F^2 sebesar 0.107. Berdasarkan hasil penelitian mendapatkan beberapa kesimpulan seperti

1. Dari analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa *Information Quality* dan *Visual Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap User Satisfaction. Sebaliknya, variabel *Usability* dan *Service Interaction Quality* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Hasil penelitian ini, dapat menjadi acuan dan berkontribusi untuk diterapkan dalam pengembangan website Booking Bromo, menjadikannya sebuah platform pemesanan tiket yang berkualitas, mampu memenuhi kebutuhan wisatawan, dan menciptakan daya tarik yang unik serta memikat.

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk penelitian selanjutnya antara lain :

- a. Penelitian selanjutnya melakukan penelitian dengan topik yang sama tentang analisis kualitas website Booking Bromo namun dengan menggunakan metode yang berbeda seperti Importance Performance Analysis (IPA), System Usability Scale (SUS), dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* agar dapat diketahui faktor lain apa saja yang mempengaruhi kualitas website Booking Bromo agar dapat menjadi bahan perbandingan untuk evaluasi.
- b. Penelitian selanjutnya melakukan penelitian dengan topik yang sama tentang analisis kualitas website Booking Bromo namun dengan menggunakan model atau variabel yang berbeda seperti menambahkan variabel *Interface Quality*, *Perceived Value*, dan *Trustworthiness* sehingga dapat diketahui variabel lain apa saja yang mempengaruhi kualitas website Booking Bromo.

DAFTAR REFERENSI

- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). Assessing e-commerce quality with WebQual: An evaluation of the usability, information quality, and interaction quality of internet bookstores. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(1), 63-88.
- Budiyantara, A., Wahyudi, M. A., Hadiwijaya, I., Putra, D. W., & Andry, J. F. (2023). Analisis antarmuka website studi kasus Laku6.com terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode WebQual 4.0. *JBASE: Journal of Business and Audit Information Systems*.
- Firmansyah, M. D., & Christian, C. (2023). Analisa kepuasan pengguna kualitas website portal berita menggunakan metode WebQual 4.0 dan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA): Studi kasus Batampos.co.id. *JASIEK: Jurnal Aplikasi Sains, Informasi, Elektronika dan Komputer*.
- Fitrayana, M. W., Hariadi, B., & Rahmawati, E. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan website DRPD Jawa Timur terhadap kepuasan pengguna dengan metode WebQual 4.0 modifikasi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*.
- Geasela, Y. M., Wijaya, A. R., Apriyanti, S., Tanuhariono, V. R., & Andry, J. F. (2023). Optimasi pengalaman pengguna pendekatan ilmiah mengukur kualitas aplikasi Shopee dengan metode WebQual 4.0. *Jurnal Fasilkom*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2016). *Partial Least Squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 (2nd ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ikhsawiyanthi, A., Wijoyo, S. H., & Mursityo, Y. T. (2023). Analisis kualitas website HSP Academy (PT. Hanosen Pratama) menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.
- Marliana, R. R. (2020). Partial Least Square-Structural Equation Modeling pada hubungan antara tingkat kepuasan mahasiswa dan kualitas Google Classroom berdasarkan metode WebQual 4.0. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 16(2), 174–186.
- Muhammad, B. N. (2023). Analisa pengukuran kualitas aplikasi Gojek dengan metode WebQual 4.0. *Melek IT: Information Technology Journal*.
- Natiara, M., & Hermaliani, E. H. (2023). Analisis pengukuran kualitas website Peraturan.go.id menggunakan metode WebQual 4.0 dan System Usability Scale (SUS). *IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer dan Informatika*.
- Putra, I. N., Saputra, K. O., & Ariastina, W. G. (2019). Evaluasi kualitas dan kepuasan pengguna website Imissu dengan penerapan metode WebQual 4.0. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 11(1), 29–36.
- Putri, M. P., Herawati, H., & Sari, I. P. (2021). Analisis kualitas website GTass menggunakan metode WebQual 4.0 modifikasi. *Jurnal Teknologi dan Informatika*.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Sulviani, A. (2018). PA: Rancang bangun sistem informasi penjualan barang elektronik berbasis website pada UD. Central Elektronik. Jurnal Teknologi Informasi.
- Tanriady, E. P., Munir, A. R., & Surasa, H. (2023). Implementasi metode WebQual 4.0 dalam menganalisis kepuasan pengguna website Search Buddy. Kharisma Tech.
- Warjiyono, C. M. (2018). Pengukuran kualitas website Pemerintah Desa Jagalempeni menggunakan metode WebQual 4.0. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK), 5(2), 139–146.