

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SITUS WEB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODEL WEBQUAL 4.0: STUDI KASUS FITINLINE.COM

Arde Randika, Arif Himawan, Ahmad Hanafi.

INTISARI

Latar Belakang: Fitinline.com, milik CV. Wahana Tiara Nugratama, adalah toko online yang didirikan pada tahun 2016 di Indonesia, fokus pada industri produksi busana. Fitinline.com menyediakan bahan baku busana dan materi pembelajaran tentang pembuatan pakaian. Pemilik utama, Istofani Api Diany, mengakui bahwa situs ini memiliki beberapa kekurangan, termasuk gaya yang tidak sesuai dengan tren terkini, navigasi yang membingungkan, dan konsistensi bahasa yang belum terjaga. Selain itu, belum ada penelitian yang mengukur kualitas situs web Fitinline.com.

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna situs web Fitinline.com.

Metode Penelitian: Analisis dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan tiga dimensi yang terdapat dalam model Webqual 4.0 sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen.

Hasil: Variabel kegunaan, variabel kualitas informasi, dan variabel kualitas layanan dari situs web Fitinline.com secara bersama-sama berpengaruh kepada variabel kepuasan pengguna dengan sumbangan pengaruh 85,1%. Variabel kegunaan, variabel kualitas informasi, dan variabel kualitas layanan dari situs web Fitinline.com secara sendiri-sendiri berpengaruh kepada variabel kepuasan pengguna dengan sumbangan pengaruh kegunaan sebesar 38,9%, kualitas informasi sebesar 19,1%, dan kualitas layanan sebesar 42%.

Kesimpulan: Kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan dari situs web Fitinline.com secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 85,1% kepada kepuasan pengguna, dengan kontribusi masing-masing sebesar 38,9% untuk kegunaan, 19,1% untuk kualitas informasi, dan 42% untuk kualitas layanan.

Kata-kunci: Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Webqual 4.0, Regresi Linier Berganda, Fitinline.com.

**APPLICATION OF THE WEBQUAL 4.0 METHOD FOR ANALYZING THE
EFFECT OF WEBSITE QUALITY ON USER SATISFACTION:
FITINLINE.COM CASE STUDY**

Arde Randika, Arif Himawan, Ahmad Hanafi.

ABSTRACT

Background: Fitinline.com, owned by CV. Wahana Tiara Nugratama, is an online store founded in 2016 in Indonesia, focusing on the fashion production industry. Fitinline.com provides fashion raw materials and educational content about clothing creation. The primary owner, Istofani Api Diany, acknowledges that the site has several shortcomings, including a style that does not align with current trends, confusing navigation, and inconsistent language use. Additionally, there has been no research measuring the quality of the Fitinline.com website.

Objective: The purpose of this study is to analyze the impact of usability, information quality, and service quality on user satisfaction with the Fitinline.com website.

Method: The analysis was conducted using multiple linear regression with the three dimensions in the Webqual 4.0 model as independent variables and user satisfaction as the dependent variable.

Result: The usability, information quality, and service quality variables of the Fitinline.com website collectively influence the user satisfaction variable with a contribution of 85.1%. Individually, the usability variable contributes 38.9%, the information quality variable contributes 19.1%, and the service quality variable contributes 42% to user satisfaction.

Conclusion: Usability, information quality, and service quality of the Fitinline.com website collectively contribute 85.1% to user satisfaction, with individual contributions of 38.9% for usability, 19.1% for information quality, and 42% for service quality.

Keywords: Usability, Information Quality, Service Quality, Webqual 4.0, Multiple Linear Regression, Fitinline.com.