



ANALISA WEBSITE MYDX MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DI LINGKUNGAN DIVISI WHOLESALE SERVICE

Dika Wahyu Wibowo¹, Astriana Mulyani^{2*}

Program Studi Informatika^{1,2}, Fakultas Teknologi Informasi^{1,2} , Universitas Nusa Mandiri^{1,2}

*Correspondent Author: astriana.atm@nusamandiri.ac.id

Author Email: dikawahyu83@gmail.com¹, astriana.atm@nusamandiri.ac.id²

In Indonesian

Abstrak: Website MyDX merupakan sistem internal yang digunakan oleh karyawan Divisi Wholesale Service untuk mendukung administrasi pembayaran dan pengelolaan dokumen. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan kendala pada aspek kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan kualitas interaksi layanan yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0 yang mencakup dimensi *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 62 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dianalisis menggunakan IBM SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *usability* (Sig. 0,043 < 0,05) dan *interaction quality* (Sig. < 0,001 < 0,05) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *information quality* (Sig. 0,244 > 0,05) tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, ketiga dimensi kualitas website berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: WebQual 4.0; Kualitas Website; Kepuasan Pengguna; *Usability*; *Interaction Quality*.

In English

Abstract: The MyDX website is an internal system used by employees of the Wholesale Service Division to support payment administration and document management processes. In its implementation, several issues have been identified, particularly related to usability, clarity of information, and interaction quality, which may affect user satisfaction. This study aims to analyze the influence of website quality on user satisfaction using the WebQual 4.0 method, which consists of three dimensions: usability, information quality, and interaction quality. This research employed a quantitative approach by distributing questionnaires to 62 respondents selected using the Slovin formula. The data were analyzed using IBM SPSS through validity testing, reliability testing, and multiple linear regression analysis. The results indicate that partially, usability (Sig. 0.043 < 0.05) and interaction quality (Sig. < 0.001 < 0.05) have a significant effect on user satisfaction, while information quality (Sig. 0.244 > 0.05) does not have a significant effect. Simultaneously, the three website quality dimensions significantly influence user satisfaction.

Keywords: WebQual 4.0; Website Quality; User Satisfaction; *Usability*; *Interaction Quality*.



DOI: 10.52362/jisicom.v10i1.2348

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Received: 2026-03-09. **Revised:** 2026-04-18. **Accepted:** 2026-05-12 **Issue Period:** Vol.10 No.1 (2026), Pp.21-29



I. PENDAHULUAN

Organisasi telah didorong untuk menggunakan solusi berbasis web untuk membantu prosedur operasional dan penyampaian informasi sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi. Selain sebagai sumber informasi, situs web memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan sistem, yang dapat berdampak pada seberapa puas pelanggan dengan layanan yang mereka dapatkan. Akibatnya, ketika mengembangkan sistem informasi berbasis web, kualitas situs web merupakan komponen penting yang harus diperhatikan [1].

WebQual 4.0 adalah teknik populer untuk menilai kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna. Kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi yang semuanya berkaitan dengan pengalaman pengguna saat menggunakan layanan berbasis web adalah tiga karakteristik utama yang digunakan teknik ini untuk menilai kualitas situs web [2].

Banyak penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kebahagiaan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas situs web. Tingkat kebahagiaan pengguna terhadap suatu layanan meningkat seiring dengan kualitas informasi, kegunaan, dan keterlibatan yang ditawarkan oleh situs web [3].

Karyawan Divisi Wholesale Service PT Telkom Indonesia Tbk menggunakan situs web MyDX, sebuah sistem internal, untuk membantu pengelolaan dokumen dan prosedur administrasi pembayaran. Sejumlah tantangan terkait dengan kemudahan penggunaan sistem, kejelasan data yang disajikan, dan kualitas interaksi layanan yang dapat berdampak pada kepuasan pengguna dialami selama penerapannya. Oleh karena itu, dengan menilai karakteristik kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web MyDX dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna menggunakan teknik WebQual 4.0.

II. METODE DAN MATERI

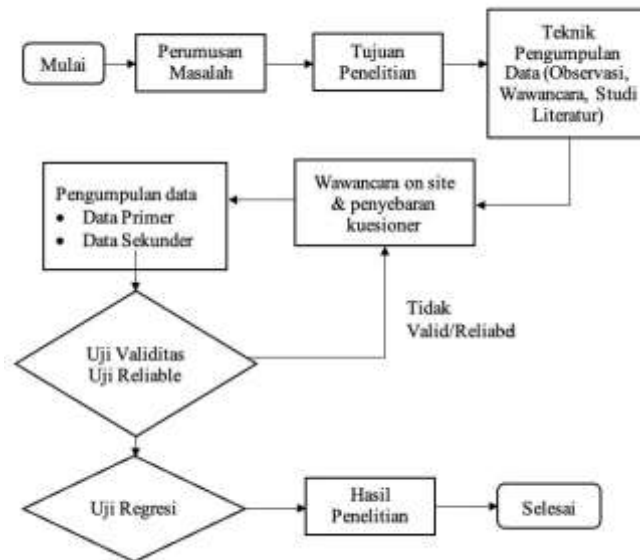
2.1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini mengkaji dampak kualitas situs web MyDX terhadap kepuasan pelanggan di Divisi Wholesale Service PT Telkom Indonesia Tbk menggunakan metodologi kuantitatif dan teknik survei. Karena tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara statistik hubungan antar variabel berdasarkan data yang dikumpulkan dari responden, maka digunakan teknik kuantitatif [4].

Usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi adalah tiga elemen utama WebQual 4.0, sebuah metode untuk mengevaluasi kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna yang digunakan dalam penelitian ini [2]. Dampak pada kebahagiaan pengguna situs web diukur menggunakan ketiga dimensi ini.

Untuk memastikan bahwa prosedur pengumpulan dan analisis data sesuai dengan tujuan penelitian, tahapan investigasi dilakukan secara metodis. Penelitian dimulai dengan merumuskan masalah berdasarkan pengamatan penggunaan situs web MyDX. Faktor-faktor yang akan diperiksa dan tujuan penelitian kemudian ditetapkan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, tinjauan literatur, dan distribusi kuesioner kepada peserta yang memenuhi persyaratan penelitian. Untuk memastikan instrumen penelitian sesuai untuk digunakan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada data yang dikumpulkan [5]. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memastikan dampak kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna setelah validasi dan reliabilitas instrumen.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Tahapan-tahapan berikut ini merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Metode Observasi

Penggunaan situs web MyDX oleh Divisi Wholesale Service untuk manajemen dokumen dan administrasi pembayaran diamati secara langsung. Tujuan dari pengamatan ini adalah untuk memastikan kondisi penggunaan sistem serta masalah apa pun yang mungkin timbul saat menggunakan situs web tersebut.

2. Wawancara

Untuk mendapatkan detail lebih lanjut tentang pengalaman pengguna, masalah teknis, dan komentar mengenai kualitas sistem, penulis secara pribadi mewawancarai responden, yang merupakan karyawan pengguna MyDX. Wawancara dilakukan dengan sejumlah kecil pengguna situs web MyDX saat ini.

3. Studi Literatur

Sebuah studi literatur dilakukan dengan meninjau penelitian tentang kepuasan pengguna sistem informasi serta publikasi ilmiah, buku referensi, dan sumber ilmiah lainnya yang relevan dengan metodologi WebQual 4.0 [2], [3]

4. Kuesioner

Alat utama untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Karyawan di Divisi Wholesale Service yang menggunakan situs web MyDX diberikan kuesioner secara online. Indikator WebQual 4.0, yang meliputi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi, berfungsi sebagai dasar pengembangan alat penelitian. Skala Likert lima tingkat, dengan 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan 5 menunjukkan sangat setuju, digunakan untuk pengukuran [5].



2.3. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil analisis kuesioner kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics. Analisis data dilakukan menggunakan beberapa teknik statistik untuk memastikan kualitas instrumen dan mengevaluasi hipotesis penelitian.

Uji validitas dilakukan untuk menentukan apakah setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner mampu memodifikasi variabel penelitian secara tepat. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, di mana suatu item dianggap sah jika nilai hitung lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 [6]

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan konsistensi instrumen penelitian menggunakan metode Cronbach's Alpha. Instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 [6]

Dampak faktor independen terhadap variabel dependen kemudian ditentukan menggunakan analisis regresi linier berganda. Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan pengguna (Y), dan faktor independennya adalah kemudahan penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3).

Model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad (1)$$

Uji F digunakan untuk memastikan pengaruh simultan faktor independen terhadap variabel dependen, dan uji t digunakan untuk memastikan pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat kontribusi variabel independen terhadap penjelasan variabel dependen juga ditentukan menggunakan koefisien determinasi (R^2).

2.5. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang menjadi fokus studi dan memiliki atribut tertentu [7] Seluruh pekerja Divisi Wholesale Service PT Telkom Indonesia Tbk yang menggunakan situs web MyDX untuk manajemen dokumen dan administrasi pembayaran merupakan populasi penelitian.

Sebanyak 164 pekerja merupakan pengguna aktif situs web MyDX, menurut statistik internal dari Divisi Wholesale Service; oleh karena itu, jumlah ini dipilih sebagai populasi penelitian.

2.6. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mencerminkan ciri-ciri populasi yang sedang diteliti [7]. Pengambilan sampel digunakan untuk mengumpulkan data penelitian secara lebih efektif sambil mempertahankan keterwakilan populasi.

Rumus Slovin dengan margin kesalahan 10% digunakan untuk menghitung ukuran sampel untuk penelitian ini. Perhitungan ini menghasilkan ukuran sampel sebanyak 62 responden dari populasi 164 pekerja.

Pengambilan sampel bertujuan, yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan standar tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian, merupakan strategi pengambilan sampel yang digunakan [8]. Karyawan Divisi Wholesale Service yang secara teratur menggunakan situs web MyDX untuk manajemen dokumen dan administrasi pembayaran merupakan responden penelitian ini.

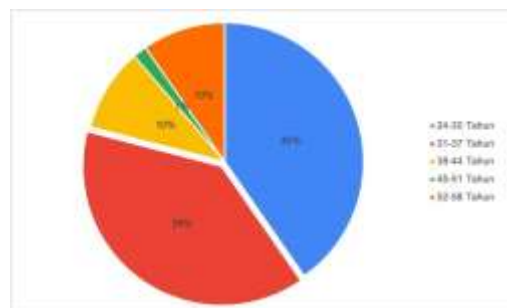
III. PEMBAHASAN DAN HASIL

Sebanyak 62 responden yang bekerja di Divisi Wholesale Service PT Telkom Indonesia dan menggunakan situs web MyDX setiap hari berpartisipasi dalam survei ini. Kuesioner berbasis Likert yang dibuat menggunakan dimensi WebQual 4.0 kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen didistribusikan untuk mengumpulkan data penelitian. Dampak kualitas situs web terhadap kepuasan pelanggan kemudian dipastikan dengan menganalisis semua data yang dikumpulkan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 31.

3.1. Karakteristik Responden

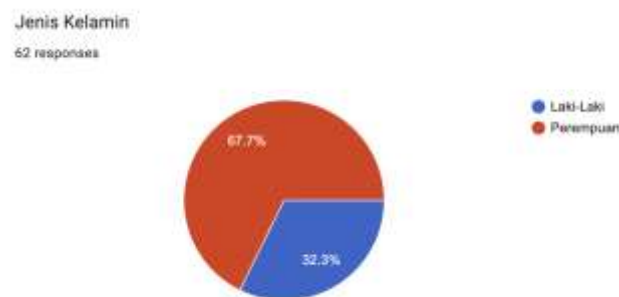
Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah usia, jenis kelamin, dan lamanya waktu yang dihabiskan di situs web MyDX.

Mayoritas responden (40%) berusia antara 24 dan 30 tahun, diikuti oleh mereka yang berusia antara 31 dan 37 tahun (39%), menurut analisis data kuesioner. Sementara itu, 1% responden berusia antara 45 dan 51 tahun, dan 10% berusia antara 38 dan 44 tahun serta 52 dan 58 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas orang yang menggunakan situs web MyDX adalah pekerja dan berusia produktif.



Gambar 2. Diagram Usia

32,3% responden adalah laki-laki dan 67,7% responden adalah perempuan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa karyawan perempuan merupakan mayoritas pengunjung situs web MyDX di Divisi Wholesale Service.



Gambar 3. Diagram Jenis Kelamin

Sebanyak 23% responden melaporkan telah menggunakan situs web MyDX selama dua tahun, 21% selama satu tahun, 11% selama tiga tahun, dan 7% selama empat tahun. Berdasarkan statistik ini, mayoritas responden sangat terbiasa menggunakan situs web MyDX untuk keperluan yang berkaitan dengan pekerjaan.



Gambar 4. Diagram Lama Penggunaan

3.2. Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan indikator penelitian, analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran luas tentang bagaimana responden menilai kualitas situs web MyDX.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
USA1	62	1	5	4.11	.943
USA2	62	2	5	4.00	.810
USA3	62	2	5	3.79	.871
USA4	62	1	5	3.76	.953
INF1	62	3	5	3.97	.701
INF2	62	1	5	3.71	.733
INF3	62	1	5	3.84	.793
INF4	62	2	5	4.03	.789
INT1	62	2	5	3.76	.803
INT2	62	2	4	3.66	.510
INT3	62	1	5	3.50	.937
USS1	62	1	5	3.76	.803
USS2	62	1	5	3.89	.907
Valid N (listwise)	62				

Tabel I. Statistika Deskriptif

Menurut temuan analisis statistik deskriptif, skor rata-rata setiap indikator pada skala Likert 1–5 bervariasi dari 3,50 hingga 4,11. Indikasi USA1 memiliki skor rata-rata tertinggi (4,11), sedangkan indikasi INT3 memiliki skor rata-rata terendah (3,50). Secara keseluruhan, opini responden tentang kualitas situs web MyDX umumnya positif, seperti yang terlihat dari skor rata-rata yang mendekati 4.

3.3. Uji Validitas

Untuk memastikan seberapa baik setiap item kuesioner mengukur variabel penelitian, pengujian validitas dilakukan. Dengan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment, validitas penelitian diuji dengan membandingkan nilai r yang dihitung dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

Nilai r tabel adalah 0,254 berdasarkan 62 responden. Jika nilai r yang dihitung lebih tinggi daripada nilai r tabel, item pernyataan tersebut dianggap sah. Setiap indikator dalam variabel penelitian, termasuk Usabilitas (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y), telah menjalani pengujian validitas. Semua item pernyataan memiliki nilai korelasi lebih tinggi dari nilai r tabel (0,254), menurut temuan pengujian. Ini menunjukkan bahwa setiap item kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sah dan sesuai untuk digunakan sebagai alat penelitian.

Nilai korelasi bervariasi dari 0,757 hingga 0,850 untuk variabel Usabilitas, 0,831 hingga 0,844 untuk variabel Kualitas Informasi, 0,860 hingga 0,874 untuk variabel Kualitas Interaksi, dan 0,947 hingga 0,959 untuk

variabel Kepuasan Pengguna. Karena semua nilai ini melebihi nilai r tabel sebesar 0,254, setiap indikator penelitian memenuhi persyaratan validitas.

Tabel I. Korelasi Variabel *Usability Quality*

	USA01	USA02	USA03	USA04	TOTAL
USA01	Pearson Correlation	1	.558***	.489***	.359***
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001
	N	62	62	62	62
USA02	Pearson Correlation	.558***	1	.697***	.510***
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001
	N	62	62	62	62
USA03	Pearson Correlation	.489***	.697***	1	.511***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001
	N	62	62	62	62
USA04	Pearson Correlation	.359***	.510***	.511***	1
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001	<.001	<.001
	N	62	62	62	62
TOTAL	Pearson Correlation	.757***	.850***	.841***	.758***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	62	62	62	62

Tabel II. Korelasi Variabel *Information Quality*

	INF1	INF2	INF3	INF4	TOTAL
INF1	Pearson Correlation	1	.684***	.580***	.595***
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001
	N	62	62	62	62
INF2	Pearson Correlation	.684***	1	.567***	.553***
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001
	N	62	62	62	62
INF3	Pearson Correlation	.580***	.567***	1	.637***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001
	N	62	62	62	62
INF4	Pearson Correlation	.595***	.553***	.637***	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	62	62	62	62
TOTAL	Pearson Correlation	.844***	.831***	.838***	.838***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	62	62	62	62

Tabel III. Korelasi Variabel *Information Quality*

	INT01	INT02	INT03	TOTAL
INT01	Pearson Correlation	1	.716***	.556***
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	62	62	62
INT02	Pearson Correlation	.716***	1	.635***
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	62	62	62
INT03	Pearson Correlation	.556***	.635***	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	62	62	62
TOTAL	Pearson Correlation	.865***	.860***	.874***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	62	62	62

Tabel IV. Korelasi Variabel *Information Quality*

	USS01	USS02	TOTAL
USS01	Pearson Correlation	1	.817***
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	62	62
USS02	Pearson Correlation	.817***	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	62	62
TOTAL	Pearson Correlation	.947***	.959***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	62	62

3.4. Uji Validitas

Tingkat konsistensi instrumen penelitian dipastikan melalui pengujian reliabilitas. Untuk pengujian reliabilitas, penelitian ini menggunakan teknik Cronbach's Alpha.

Seluruh 13 item pernyataan memiliki skor Cronbach's Alpha sebesar 0,923, menurut hasil pengujian reliabilitas. Tingkat reliabilitas minimal 0,60 terlampaui oleh angka ini. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa setiap item kuesioner dalam penelitian ini dapat dipercaya dan sesuai untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel V. Reliabilitas variabel independent

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.923	13

3.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Dampak dari kemudahan penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada situs web MyDX diteliti menggunakan analisis regresi linier berganda. Nilai korelasi (R) sebesar 0,805 diperoleh dari pengolahan data, menunjukkan adanya hubungan yang baik antara kepuasan pengguna dan kualitas situs web. Kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi secara kolektif menjelaskan 63% varians dalam kepuasan pengguna, dengan variabel di luar model penelitian memengaruhi 37% sisanya, menurut nilai R Kuadrat yang dimodifikasi sebesar 0,630.

Tabel VI. Tabel Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.649	.630	.99124

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

3.5. Hasil Uji F

Untuk memastikan apakah faktor-faktor independen secara bersamaan memengaruhi variabel dependen, uji F digunakan. Hasil analisis ANOVA menghasilkan nilai-nilai berikut :

- Nilai F adalah 35,690.
- Signifikansi < 0,001

Dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi semuanya secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna pada situs web MyDX secara bersamaan karena nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel IV.8 ANOVA Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	105.205	3	35.068	35.690	<.001 ^b
	Residual	56.989	58	.983		
	Total	162.194	61			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

3.5. Hasil Uji F

Dampak parsial setiap variabel independen terhadap variabel dependen ditentukan menggunakan uji-t. Temuan uji tersebut mengungkapkan:

- Kegunaan (X1)

Dengan tingkat signifikansi $0,043 < 0,05$ dan nilai t 2,064, dapat disimpulkan bahwa kegunaan secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna.

- Kualitas Informasi (X2)

Dengan tingkat signifikansi $0,244 > 0,05$ dan nilai t 1,178, dapat disimpulkan bahwa kebahagiaan pengguna tidak secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas informasi.

- Kualitas Interaksi (X3)

Dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001 dan nilai t 5,016, dapat disimpulkan bahwa kebahagiaan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas interaksi.

Tabel IV.8 Tabel Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.746	.853		-.874	.386
	X1	.120	.058	.211	2.064	.043
	X2	.093	.079	.144	1.178	.244
	X3	.464	.092	.556	5.016	<.001

a. Dependent Variable: Y

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan studi yang menggunakan pendekatan WebQual 4.0 untuk menganalisis kualitas situs web MyDX dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna di Divisi Wholesale Service PT Telkom Indonesia, dapat disimpulkan bahwa kualitas situs web memengaruhi kebahagiaan pelanggan. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh variabel kualitas kegunaan dan interaksi, tetapi



tidak oleh variabel kualitas informasi. Hal ini menunjukkan bahwa elemen utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam melakukan tugas administratif dan manajemen dokumen adalah kegunaan sistem dan kualitas interaksi layanan yang ditawarkan oleh situs web MyDX.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas website memengaruhi kebahagiaan pelanggan berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan teknik WebQual 4.0 untuk menguji kualitas website MyDX dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna di Divisi Wholesale Service PT Telkom Indonesia. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel usability dan kualitas interaksi, namun bukan variabel kualitas informasi, memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa usability sistem dan kualitas interaksi layanan yang disediakan oleh website MyDX merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam melaksanakan tugas administrasi dan pengelolaan dokumen.

REFERENASI

- [1] F. Nasution, E. Elvina, and M. R. Siregar, "Analisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Website terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu," *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, vol. 5, no. 4, pp. 1945–1956, Jul. 2025, doi: 10.60036/jbm.759.
- [2] A. M. W. Anggraena, R. D. Sari, and M. Nugraheni, "Analisis kualitas website XYZ terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0," *PINTER: Jurnal Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer*, vol. 9, no. 1, pp. 101–109, 2025.
- [3] S. Bakhri, A. Haidir, and D. Nurhaliza, "PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK ANALISA KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS WEBSITE NONA JUDES," *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, vol. 9, no. 2, p. 592, Apr. 2025, doi: 10.52362/jisamar.v9i2.1818.
- [4] Sufyati and M. Faizi, *Metode Penelitian*. Penerbit CV. Eureka Media Aksara.
- [5] B. Simamora, "Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya," *Jurnal Manajemen*, vol. 12, no. 1, pp. 84–93, Nov. 2022, doi: 10.46806/jman.v12i1.978.
- [6] N. Miftahul Janna and D. Pembimbing, "KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS."
- [7] Ms. Jailani, F. Jeka, and U. Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, "Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis."
- [8] O. Tajik, J. Golzar, and S. Noor, "P a g e Purposive Sampling," 2024.