

## Analisa Kualitas Website SPX Shopee pada Shopee Express Menggunakan Webqual 4.0

Imam Budiawan<sup>1</sup>, Achmad Roddi Romdonni<sup>2</sup>, Hani Harafani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Teknik Informatika, Universitas Nusa Mandiri

e-mail: [imam.imb@nusamandiri.ac.id](mailto:imam.imb@nusamandiri.ac.id)<sup>1</sup>, [Saeful.yasin01@outlook.com](mailto:Saeful.yasin01@outlook.com)<sup>2</sup>,  
[Hani.hhf@nusamandiri.ac.id](mailto:Hani.hhf@nusamandiri.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Perusahaan ekspedisi Shopee Express adalah perusahaan logistik yang didirikan oleh Shopee, salah satu *platform e-commerce* terbesar di Indonesia. Perusahaan ini bertujuan untuk memberikan pengiriman yang cepat, aman, dan andal kepada pelanggan Shopee di Jakarta dan sekitarnya. Salah satu keunggulan Perusahaan ekspedisi Shopee Express adalah sistem pengiriman yang cepat dan efisien demi kepuasan pelanggan. Perusahaan ekspedisi Shopee Express juga memiliki sistem logistik menggunakan sebuah *website* yang bernama *website spx express*. Penelitian ini melakukan pengukuran kualitas *website spx express* melalui dimensi *Webqual 4.0* (*usability, information quality, interaction quality*) dan variabel kepuasan pengguna yaitu karyawan perusahaan ekspedisi Shopee Express. Metode pengumpulan data menggunakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden berjumlah 100 orang. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan pengolahan data dapat diketahui bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil penelitian bisa diketahui variabel *usability* memberikan andil kontribusi terbesar yaitu 88,35% dari variabel yang lain.

**Kata kunci:** *Analisa Kualitas, Website SPX Express, Webqual 4.0, SPSS, Website*

### Abstract

Expedition Company Shopee Express is a logistics company founded by Shopee, one of the largest e-commerce platforms in Indonesia. The company aims to provide fast, safe and reliable delivery to Shopee customers in Jakarta and surrounding areas. One of the advantages of the Shopee Express shipping company is a fast and efficient delivery system for customer satisfaction. The expedition company Shopee Express also has a logistics system using a website called the spx express website. This study measures the quality of the spx express website through the dimensions of Webqual 4.0 (*usability, information quality, interaction quality*) and the variable user satisfaction, namely the employees of the Shopee Express expedition company. The data collection method uses primary data in the form of questionnaires distributed to 100 respondents. Data processing is done using SPSS. Based on data processing, it can be seen that the user's perception of ease of use, quality of information, quality of interaction is included in the very good category. Based on the research results, it was found that these three variables had a positive and significant effect on user satisfaction. From the research results, it can be seen that the usability variable contributes the largest contribution, namely 88.35% of the other variables.

**Keywords:** *Analysis of Quality, SPX Shopee Website, Webqual 4.0, SPSS, Website*

### PENDAHULUAN

Perusahaan ekspedisi Shopee Express adalah perusahaan logistik yang didirikan oleh Shopee, salah satu *platform e-commerce* terbesar di Indonesia. Perusahaan ini bertujuan untuk memberikan pengiriman yang cepat, aman, dan andal kepada pelanggan Shopee di Jakarta dan sekitarnya. Salah satu keunggulan Perusahaan ekspedisi Shopee Express adalah sistem

pengiriman yang cepat dan efisien demi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan respon konsumen akan barang atau jasa itu sendiri yang dapat melengkapi kebutuhan dan harapan pemakai (M. B. Tua, H. Hartoyo, and L. N. Yuliati, 2022). Perusahaan ini memiliki jaringan pengiriman yang luas yang terintegrasi dengan berbagai layanan pengiriman yang handal untuk memastikan paket sampai ke pelanggan dengan cepat dan aman. Selain itu, Perusahaan ekspedisi Shopee Express juga menawarkan berbagai fitur yang memudahkan pelanggan untuk melacak status pengiriman paketnya. Pelanggan dapat melacak paket mereka secara online sehingga mereka tahu di mana paket mereka dan kapan akan tiba.

Perusahaan ekspedisi Shopee Express juga memiliki sistem logistik menggunakan sebuah *website* yang bernama *website spx express*. Semua kegiatan logistik perusahaan terdapat pada *website* ini dan membantu menunjang setiap karyawan dalam proses pekerjaan sehari-hari (A. Sudradjat, S. Selviana, and W. Widiati, 2020). Perusahaan ini memiliki sistem keamanan yang ketat untuk memastikan paket tidak hilang atau rusak dalam perjalanan. Perusahaan ekspedisi Shopee Express juga memiliki tim yang terlatih dan berpengalaman dalam manajemen pengiriman. Tim ini siap memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan Shopee, mulai dari penanganan pengiriman hingga pemberian informasi pengiriman paket yang jelas dan akurat (D. S. Djaeng and B. Burhanudin, 2018).

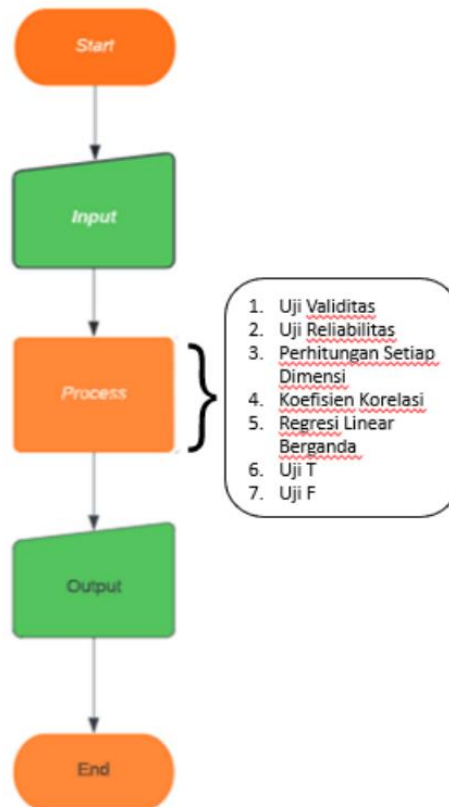
Dengan segala keunggulan dan fiturnya, tak heran jika Perusahaan ekspedisi Shopee Express menjadi salah satu perusahaan logistik terbesar dan terpercaya di Indonesia. Pelanggan Shopee di dalam dan sekitar Jakarta dapat menggunakan layanan pengiriman Perusahaan ekspedisi Shopee Express untuk mempermudah proses belanja online dan mempercepat pengiriman produk yang dibeli.

Sejauh ini, layanan *website spx shopee* yang telah diimplementasikan belum memiliki cukup bukti yang menyatakan bahwa aplikasi tersebut dapat diterima dan dianggap oleh karyawan Shopee Express sebagai salah satu fasilitas yang mampu memberikan kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan dalam pekerjaan sehari-hari terutama di bidang logistik. Itulah yang mendorong penulis melakukan penelitian ini guna menganalisa kualitas *website spx shopee*. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah *website spx shopee* yang diterapkan sudah mampu memenuhi kriteria-kriteria yang diinginkan karyawan baik dari segi kecepatan, ketepatan dan kenyamanan.

Pada sejarahnya, metode *Servqual* sudah terbukti banyak dipakai untuk menilai kualitas jasa layanan kemudian dikembangkan menjadi metode *Webqual* yang sangat efektif untuk menilai kualitas suatu aplikasi atau *website* bersumber pada persepsi pengguna akhir (A. P. N. Nurdin, 2018). Untuk mengetahui seberapa baik kualitas *website spx shopee* tersebut diperlukan penelitian dengan metode *Webqual* yang berfokus pada *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality* berdasarkan persepsi dari para karyawan Shopee Express Jakarta. Harapan-nya pengukuran kualitas yang dilakukan dapat membantu pengembang *website spx shopee* menyesuaikan kualitas aplikasi sesuai dengan persepsi para karyawan Shopee Express.

## METODE

Tahapan yang dilakukan pada penelitian analisa kualitas *website spx shopee* pada karyawan perusahaan ekspedisi Shopee Express Jakarta menggunakan metode *Webqual 4.0* dapat digambarkan sebagai berikut:



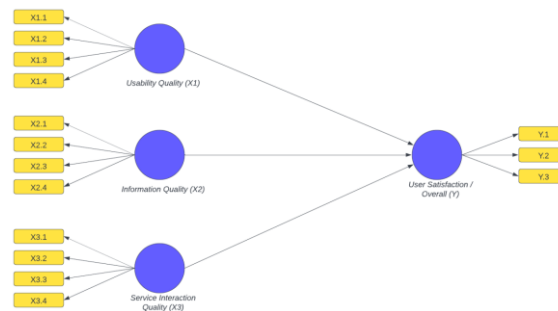
**Gambar 1. Tahapan Penelitian**  
Sumber: Penelitian (2024)

Pada tahapan penelitian ini, penulis menggunakan *tools* SPSS untuk membantu proses pengolahan data dengan metode *Webqual 4.0*, dimana data sebelumnya sudah dikumpulkan dari pengisian kuesioner terkait kualitas *website spx shopee* yang telah dibagikan kepada 100 karyawan perusahaan ekspedisi Shopee Express Jakarta. Lalu data diproses dengan melakukan pengujian berupa uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan setiap dimensi, koefisien korelasi, regresi linear. Dalam pengumpulan data yang diperlukan pada penulisan penelitian ini digunakan beberapa langkah, diantaranya:

1. Metode Observasi  
Penulis melakukan pengamatan pada *website spx shopee* dengan mengakses pada alamat <https://spx.shopee.co.id/> dengan jaringan internal, untuk mendapatkan informasi dan hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ada sesuai dengan konteks penelitian.
2. Metode Wawancara  
Penulis melakukan tanya-jawab kepada responden secara langsung yaitu karyawan perusahaan ekspedisi Shopee Express Jakarta, menanyakan apakah mereka menggunakan *website spx shopee* dalam pekerjaan sehari-hari serta meminta mereka untuk mengisi kuesioner yang telah penulis buat guna mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
3. Metode Studi Literatur  
Metode pengumpulan data dari berbagai literatur dengan mempelajari sumber-sumber jurnal dan buku yang memiliki kaitan dengan penelitian ini terutama penelitian serupa yang menggunakan metode *Webqual 4.0*.
4. Metode Kuesioner  
Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti ingin tahu pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Peneliti menyebarkan kuesioner secara online kepada para karyawan perusahaan ekspedisi Shopee Express Jakarta sebanyak 133 karyawan dan hanya menggunakan 100 data sebagai data sampel. Perhitungan ini dilakukan menggunakan rumus *Slovin*. Peneliti mempergunakan kuesioner ini sebagai alat pengumpulan data yang paling utama yang dikembangkan berdasarkan kisi-kisi yang telah ditentukan sebelumnya. Pada penelitian ini peneliti membuat sejumlah pertanyaan secara online yang ditujukan kepada responden guna mendapatkan data yang sesuai dengan penelitian ini.

Pada penelitian ini metode yang penulis gunakan adalah metode *Webqual 4.0* dengan pengujian kualitas yang berfokus pada *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan variabel tambahan berupa *User Satisfaction*. Berikut adalah model penelitian yang digunakan oleh penulis:



**Gambar 2. Model *Webqual 4.0***  
Sumber: Penelitian (2024)

Indikator penelitian yang digunakan untuk menyusun kuesioner yaitu mengambil indikator dari kualitas model *Webqual 4.0* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel yaitu: *usability*, *information quality*, *services interaction quality*, dan *user satisfaction*. Berikut indikator dari masing-masing variabel:

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan. Berikut indikator yang digunakan:

- a. Mudah dioperasikan
- b. Mudah dimengerti
- c. Memiliki navigasi yang jelas
- d. Memiliki tampilan yang menarik

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Adapun informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Informasi adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna [16]. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang up to date atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai. Suatu informasi dikatakan berkualitas ditunjang empat hal yaitu:

- a. Informasi yang akurat
- b. Informasi yang dapat dipercaya
- c. Informasi yang up to date
- d. Informasi yang mudah dimengerti

3. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner menggunakan penilaian berbasis skala *Likert* kepada para responden yaitu para karyawan perusahaan ekspedisi Shopee Express Jakarta. Peneliti menggunakan metode *Webqual 4.0* dan berfokus pada *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality* sebagai variabel bebas dan *user satisfaction* sebagai variabel terikat.

### Instrumen Penelitian

Penulis telah membuat kuesioner secara online yang dapat diakses pada alamat: <https://bit.ly/donni-survey-spxshopee>. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada 100 karyawan perusahaan ekspedisi Shopee Express Jakarta, didapatkan data lengkap mengenai profil responden yang menjadi bagian dari obyek penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 7. Klasifikasi Responden**

Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	32 %
Perempuan	68	68 %
Total	100	100 %

Sumber: Penelitian (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada responden dengan jenis kelamin laki-laki. Responden jenis kelamin laki-laki hanya sebanyak 32% dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 68%. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan adalah pelaku pengguna *website spx shopee* lebih banyak dibanding pengguna berjenis kelamin laki-laki.

### Perhitungan Nilai Setiap Dimensi

Disini peneliti menyajikan perhitungan rata-rata (*mean*) dari setiap dimensi yang ada kedalam bentuk persentase dengan nilai *mean* rata-rata yaitu 86.79% yang menandakan kualitas *website spx shopee* sangat memuaskan.

**Tabel 8. Hasil Nilai Mean Setiap Dimensi**

Total	460	448	425	434	425	432	422	445	426	429	434	426	432	434	437
Nilai Max	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500
%	92	89.6	85	86.8	85	86.4	84.4	89	85.2	85.8	86.8	85.2	86.4	86.8	87.4
Aspek	88.35		86.2			85.75			86.87						
Mean	86.79														

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

### Perhitungan Koefisien Korelasi

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas mempunyai hubungan kuat dan positif dengan variabel terikat dan apakah variabel tersebut dapat diterima atau tidak. Rumus yang digunakan pada tahapan ini sama dengan rumus pada uji validitas sebelumnya.

**Tabel 9. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Pearson**

Pengukuran Kualitas	<i>Usability</i>	<i>Information</i>	<i>Service Interaction</i>
Korelasi <i>Pearson</i>	0.494	0.559	0.559
Dalam %	49.4	55.9	55.9
Sig (2-tailed)	< 0.001	< 0.001	< 0.001

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Nilai r tabel untuk signifikansi 5% dan n = 100 adalah 0.195

Artinya:

Variabel *Usability* (X1) bernilai 0.494 dan karena  $0.494 > 0.195$  serta nilai sig (*2-tailed*) lebih kecil dari 0.05 maka variabel *usability* mempunyai hubungan atau korelasi terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Variabel *Information* (X2) bernilai 0.559 dan karena  $0.559 > 0.195$  serta nilai sig (*2-tailed*) lebih kecil dari 0.05 maka variabel *information* mempunyai hubungan atau korelasi terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Variabel *Service Interaction* (X3) bernilai 0.559 dan karena  $0.559 > 0.195$  serta nilai sig (*2-tailed*) lebih kecil dari 0.05 maka variabel *service information* mempunyai hubungan atau korelasi terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

### Perhitungan Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linier merupakan pengukur hubungan dua variabel atau lebih yang dinyatakan dengan bentuk hubungan atau adanya ketergantungan antara variabel yang satu dan variabel lainnya [20].

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif atau negatif dan memprediksi nilai variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654 <sup>a</sup>	.428	.410	.32229

a. Predictors: (Constant), MeanX3, MeanX2, MeanX1

**Gambar 3. Model Summary**

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Gambar "*Model Summary*" memberikan informasi tentang nilai koefisien determinasi, yakni kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan data di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi atau R square adalah sebesar 0.428 atau sama dengan 42.8%. Artinya variabel *Usability* (X1), *Information* (X2) dan *Service Interaction* (X3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) sebesar 42.8%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 42.8\% = 57.2\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

### Perhitungan Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara parsial atau individual dalam mempengaruhi variabel terikat.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.822	.419		1.964	.052
	MeanX1	.187	.096	.188	1.954	.054
	MeanX2	.341	.099	.324	3.452	.001
	MeanX3	.285	.106	.275	2.693	.008

a. Dependent Variable: MeanY

**Gambar 4. Koefisien Perhitungan Uji T**

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)



Nilai t tabel untuk 0,05 / 2; 96 (Nilai Residual) atau sama dengan (0,025; 96) adalah 1.988.

Untuk melakukan uji T, ada dua acuan yang dapat penulis pakai sebagai dasar pengambilan keputusan, pertama dengan melihat nilai signifikansi (Sig), dan kedua membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel. Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.):

1. Bila nilai Signifikansi (Sig). < Probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis diterima.
2. Bila nilai Signifikansi (Sig). > Probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis ditolak.

Berdasarkan Perbandingan Nilai t hitung dengan t tabel:

1. Bila nilai t hitung > t tabel maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis diterima.
2. Bila nilai t hitung < t tabel maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis ditolak.

Berdasarkan tabel output SPSS "Coefficients" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel *Usability* (X1) adalah sebesar 0,054. Karena nilai Sig. 0,054 > probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama ditolak. Artinya tidak ada pengaruh *Usability* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y). Selain itu karena nilai t < nilai t tabel yaitu 1.954 < 1.988 maka tidak ada pengaruh *Usability* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y).

Berdasarkan tabel output SPSS "Coefficients" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel *Information* (X2) adalah sebesar 0,001. Karena nilai Sig. 0,001 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua diterima. Artinya ada pengaruh *Information* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y). Selain itu karena nilai t > nilai t tabel yaitu 3.452 > 1.988 maka ada pengaruh *Information* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y).

Berdasarkan tabel output SPSS "Coefficients" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel *Interaction* (X3) adalah sebesar 0,008. Karena nilai Sig. 0,008 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H3 atau hipotesis ketiga diterima. Artinya ada pengaruh *Interaction* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y). Selain itu karena nilai t > nilai t tabel yaitu 2.693 > 1.988 maka ada pengaruh *Interaction* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y).

## Perhitungan Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat mempunyai pengaruh timbal balik.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.463	3	2.488	23.949	.000 <sup>b</sup>
	Residual	9.972	96	.104		
	Total	17.434	99			

a. Dependent Variable: MeanY

b. Predictors: (Constant), MeanX3, MeanX2, MeanX1

**Gambar 5. Anova Perhitungan Uji F**  
 Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Nilai F tabel adalah (k ; n – k) dimana k adalah banyaknya variabel independen atau bebas (X) dan n adalah banyaknya jumlah responden. Jadi nilai F tabel adalah nilai (3 ; 100 – 3) yaitu nilai F tabel (3 ; 97) adalah 2.70.

Tabel "ANOVA" memberikan informasi tentang ada tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Ada dua cara yang bisa penulis gunakan sebagai acuan atau pedoman untuk melakukan uji hipotesis dalam uji F. Pertama adalah membandingkan nilai signifikansi (Sig.) atau nilai probabilitas hasil output Anova. Kedua adalah membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.) dari Output Anova:

1. Bila nilai Sig. < 0,05, maka hipotesis diterima maka artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
2. Bila nilai Sig. > 0,05, maka hipotesis ditolak maka artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Berdasarkan Perbandingan Nilai F Hitung dengan F Tabel:

1. Bila nilai F hitung > F tabel, maka hipotesis diterima maka artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
2. Bila nilai F hitung < F tabel, maka hipotesis ditolak maka artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Berdasarkan tabel output SPSS di atas, diketahui nilai Sig. adalah sebesar < 0,001. Karena nilai Sig. 0,001 < 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *usability*, *information* dan *service interaction* (X) secara simultan berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).

Menurut tabel output SPSS di atas, didapatkan nilai F hitung adalah sebesar 23,949. Karena nilai F hitung 23,949 > F tabel 2,70, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *usability*, *information* dan *service interaction* (X) secara simultan berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).

### Potensi Hasil

Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode *Webqual 4.0* dengan bantuan perhitungan menggunakan SPSS didapatkan beberapa potensi hasil antara lain: Variabel *information* (X2) dan *service interaction* (X3) memiliki pengaruh terhadap *user satisfaction* (Y). Sementara variabel *usability* (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap *user satisfaction* (Y). Selain itu variabel *information* menyumbang pengaruh terbesar terhadap *user satisfaction* jika dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya. Oleh sebab itu, perlu peningkatan pula dari segi *usability* terutama pada tampilan (*user interface*) agar nilai kepuasan pengguna *website spx shopee* semakin bertambah. Selain itu diperlukan peningkatan pada bagian *service interaction* yaitu dengan kemudahan layanan karyawan terhadap admin jika terjadi kendala seperti *human error*, atau kendala teknis lainnya. Selain itu juga dapat ditingkatkan terutama pada bagian keamanan data pemilik akun serta masih perlunya pembaharuan fitur dan juga kemudahan para karyawan perusahaan ekspedisi Shopee Express Jakarta dalam menggunakan *website spx shopee* dalam pekerjaan sehari-hari.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa kualitas pada website spx shopee dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan metode *Webqual 4.0* terhadap pengaruh kualitas website pada karyawan perusahaan ekspedisi Shopee Express Jakarta sangat berdampak untuk lebih meningkatkan kualitas website spx shopee. Berikut terdapat beberapa kesimpulan persen skor yang didapat yaitu:

Variabel ketergunaan aplikasi (*Usability*) memiliki nilai sebesar 88,35% dengan nilai kualitas sangat baik. Variabel kualitas informasi pada aplikasi (*Information Quality*) memiliki nilai sebesar 86,2% dengan nilai kualitas sangat baik. Variabel kualitas informasi layanan (*Service Interaction Quality*) memiliki nilai sebesar 85,75% dengan nilai kualitas sangat baik. Variabel kepuasan Nasabah (*Service User Satisfication*) memiliki nilai sebesar 86,87% dengan nilai kualitas sangat baik. Hasil dari hipotesa ialah kualitas website spx shopee dengan metode *Webqual 4.0* berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan perusahaan ekspedisi Shopee Express Jakarta dengan total keseluruhan sebesar 86,79% mendapatkan nilai kualitas sangat baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- A. Faza and A. P. Utomo, "Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode *Webqual*," *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 2, p. 88, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i2.1155.
- A. P. N. Nurdin, "Analisa Dan Implementasi Kriptografi Pada Pesan Rahasia," *Jesik*, vol. 3, no. 1, pp. 1–11, 2018, [Online]. Available: nnurdin69@gmail.com



- A. Sudradjat, S. Selviana, and W. Widiati, "Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia," *Inf. Syst. Educ. Prof. J. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 1, p. 21, 2020, doi: 10.51211/isbi.v5i1.1391.
- A. Winarni and W. Riska, "Analisis Kualitas Website Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website Pt. Bank Sinarmas Tbk Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Bangkit Indones.*, vol. 9, no. 1, pp. 6–12, 2020, doi: 10.52771/bangkitindonesia.v9i1.106.
- Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan*, Yogyakarta: BPFE, 2016.
- B. Y. R. Kurniawan, *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R*, Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2016.
- D. S. Djaeng and B. Burhanudin, "Analisa Kualitas Website Stmik Bina Mulia Palu," vol. 2, no. 2, pp. 53–63, 2018.
- D. Taruna, A. Fauzi, and M. C. Aruan, "Aplikasi Pengenalan Dan Pencegahan Bencana Kebakaran Api Yang Disebabkan Oleh Manusia ( Human Error ) Berbasis Android," *Semna Ristek (Seminar Nas. Ris. dan Inov. Teknol.*, pp. 1–7, 2021.
- Farid Ardika Dasum, Sari Wulandari and Bobby Hera Sagita, "Analisis Kebutuhan Penggunaan Aplikasi Mysmash Apps Menggunakan Integrasi Webqual dan Model Kano (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Sampah di Kota Bandung)" vol. 6, no. 2, pp. 5871–5877, 2019.
- I Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015.
- L. Setiyani, J. Wagiar, and E. Tjandra, "Analisis Kualitas Sistem Aplikasi Dapodik Pada Koordinator Wilayah Bidang Pendidikan Kecamatan Kutawaluya Menggunakan Model Webqual 4.0," *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 15, no. 2, pp. 12–20, 2020, doi: 10.35969/interkom.v15i2.68.
- M. B. Tua, H. Hartoyo, and L. N. Yulianti, "Model Penerimaan Aplikasi BRISPOT BRI Unit Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)," *J. Apl. Bisnis dan Manaj.*, vol. 8, no. 1, pp. 273–282, 2022, doi: 10.17358/jabm.8.1.273.
- R. Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen; Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- T. Selular and M. Metode, "Analisa kepuasan penggunaan website reta (rekap tagihan) pada pt. telekomunikasi selular menggunakan metode webqual 4.0," vol. 1, no. 3, 2022.
- T. V. Susanto, Y. Yudianta, and L. Setiyani, "Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Wahana Sakti)," *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 16, no. 4, pp. 1–10, 2022, doi: 10.35969/interkom.v16i4.170.