

ANALISIS KUALITAS APLIKASI GOOGLE MEET PADA PROSES KEGIATAN RAPAT DAN KEGIATAN PEMBELAJARAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Prihastanto

*Program Studi Informatika, Universitas Indraprasta PGRI
prihastanto@gmail.com*

Abstrak

Aplikasi meeting saat ini menjadi sesuatu yang sangat dibutuhkan baik untuk keperluan bekerja ataupun proses belajar mengajar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas sistem pada penggunaan aplikasi rapat atau proses belajar sehingga dapat memberikan rekomendasi kepada karyawan ataupun mahasiswa. Penelitian ini dilakukan menggunakan metodologi survey research, dimana data-data yang digunakan untuk proses analisis dan pembahasan dikumpulkan melalui survei (menggunakan kuesioner) terhadap para pengguna aplikasi meeting jarak jauh. Dari hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan penggunaan aplikasi meeting dan juga meningkatkan efisiensi waktu serta efisiensi biaya didalam melakukan kegiatan pekerjaan ataupun belajar dan juga sebagai referensi bagi penelitian di masa yang akan datang. Untuk penelitian ini, kualitas website <https://meet.google.com> diukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan yang paling baik yaitu website menyediakan interaksi yang jelas sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memiliki kompetisi, kemudian kualitas informasi yang paling baik yaitu menyediakan website yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak menyediakan informasi yang detail serta kualitas interaksi pelayanan yang paling baik yaitu website memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memberikan kemudahan untuk menyampaikan masukan dan ketiga variabel Webqual 4.0, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna,

Abstract

Meeting applications are currently something that is very much needed for both work and learning purposes. This study aims to determine the quality of the system in the use of meeting applications or the learning process so that it can provide recommendations to employees or students. This study was conducted using a survey research methodology, where the data used for the analysis and discussion process were collected through a survey (using a questionnaire) to users of the meeting application. From the research results it is expected to increase the use of meeting applications and also increase time efficiency and cost efficiency in carrying out work or study activities and also as a reference for future research. In this study, the quality of the <https://meet.google.com> website was measured using the WebQual 4.0 method. From the results of the study it can be concluded that the best quality of use is that the website provides clear interactions while the worst is the website has no competition, then the best quality of information is providing a reliable website while the worst is the website does not provide detailed information. and the quality of service interaction which is the best, namely the website provides security while the worst is the website does not make it easy to convey input and the three variables of Webqual 4.0, namely usability quality, information quality and service interaction quality will have a positive and significant effect on user satisfaction.

Key Words : Quality system, Information quality, user satisfaction

1. PENDAHULUAN

Virus Corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus2* (SARS-CoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut COVID-19. Virus Corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. *Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) yang lebih dikenal dengan nama virus Corona adalah jenis baru dari coronavirus yang menular ke manusia. Virus ini bisa menyerang siapa saja, seperti lansia (golongan usia lanjut), orang dewasa, anak-anak, dan bayi, termasuk ibu hamil dan ibu menyusui.

Pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Virus ini menular dengan sangat cepat dan telah menyebar ke hampir semua negara, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan.

Hal tersebut membuat beberapa negara menerapkan kebijakan untuk memberlakukan lockdown dalam rangka mencegah penyebaran virus Corona. Di Indonesia sendiri, diberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk menekan penyebaran virus ini.

Pembatasan tersebut meliputi peliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, pembatasan kegiatan di tempat dan fasilitas umum, pembatasan kegiatan sosial budaya, pembatasan moda transportasi, dan pembatasan kegiatan lain khususnya terkait aspek pertahanan dan keamanan.

Pembatasan wilayah dan aktivitas terutama di instansi-instansi pendidikan mengakibatkan kegiatan-kegiatan seperti seminar dan workshop tidak dapat dilakukan seperti biasanya. Agar kegiatan tetap dapat berjalan maka dicarilah alternatif lain dalam pelaksanaannya. Media video conference dipilih sebagai salah satu alternatif yang sangat membantu. Dengan media video conference instansi yang akan melaksanakan kegiatan seminar ataupun workshop tetap dapat melaksanakannya secara

virtual tanpa harus mengumpulkan banyak orang. Peserta seminar juga lebih mudah mengikuti kegiatan secara virtual.

Media yang sering digunakan untuk mengadakan rapat, seminar, meeting dan workshop tersebut adalah web Google Meeting. Saat ini masih banyak individu atau perusahaan yang masih bingung dalam memilih aplikasi yang tepat untuk melakukan meeting, diskusi, rapat ataupun untuk melakukan kegiatan lain seperti proses belajar mengajar.

Penelitian ini bertujuan untuk dan memberikan sejumlah rekomendasi yang dalam menentukan penggunaan aplikasi meeting. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui tentang kualitas sistem dari <https://meet.google.com/>
- 2) Meningkatkan penggunaan Aplikasi Meeting.
- 3) Meningkatkan kepercayaan terhadap Penggunaan aplikasi jarak jauh, sehingga membantu mempercepat proses belajar mengajar ataupun rapat dalam rangka peningkatan efisiensi waktu serta biaya, serta mendukung kebijakan pemerintah mengenai pembatasan interaksi social pada masa pademi Covid 19 ini.
- 4) Sebagai referensi bagi penelitian/perancangan selanjutnya di masa yang akan datang, secara umum dalam bidang penggunaan Teknologi Informasi untuk proses belajar mengajar ataupun rapat.

Dengan adanya kebutuhan terhadap aplikasi meeting tersebut maka analisis kualitas ini penting untuk mengetahui sejauh mana harapan dan persepsi dari pengguna sistem dalam upaya mencapai kesempurnaan sebuah sistem informasi. Kebutuhan akan kualitas perangkat lunak yang baik. Tentunya hal sangat diharapkan baik oleh manajemen, pengelola perangkat lunak hingga pengguna akhir. Hal ini disebabkan karena kualitas perangkat lunak yang baik dapat berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna akhir[4]. Kualitas suatu informasi tergantung ditentukan oleh tiga hal yaitu akurat, tepat waktu, dan relevan [4].

Berikut merupakan penjelasan mengenai tiga hal yang berpengaruh terhadap kualitas informasi :

- 1) Akurat (Accurate), informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan serta jelas maksudnya. Informasi harus berasal dari sumber informasi sebab dapat saja ketika informasi tersebut belum sampai kepada penerima terjadi modifikasi informasi tanpa diketahui penerima informasi.
- 2) Tepat Waktu (Timelines), informasi yang datang pada si penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usung tidak akan mempunyai nilai guna lagi karena informasi merupakan suatu landasan dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat maka dapat berakibat fatal bagi organisasi.
- 3) Relevan (Relevance), informasi harus relevan bermakna bahwa suatu informasi harus memiliki manfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap individu berbeda tergantung pada yang menerima dan yang membutuhkan. Nilai informasi ditentukan oleh dua hal yaitu manfaat dan biaya. Suatu informasi dikatakan bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya.

Hasil pengujian dan analisis atas faktor penentu tersebut akan menjadi bahan evaluasi atas informasi yang disajikan; sistem yang telah dikembangkan dan jasa yang diberikan yang selama ini diberikan oleh bagian sistem informasi, untuk meningkatkan kepuasan pengguna atas aplikasi tersebut. Penelitian ini juga bertujuan untuk melihat pengaruh persepsi kualitas informasi, kualitas sistem.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas dalam proses belajar mengajar ataupun efektivitas rapat. Salah satu kontribusi utama bagi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi yang diperoleh dari sejumlah aplikasi yang dikembangkan. Kualitas informasi menunjukkan pengukuran output sistem informasi. Informasi yang dibutuhkan harus relevan, terpercaya dan akurat.

Dimensi waktu turut mengambil andil dalam kualitas informasi (Haag; dalam Anindita et. al., 2003). Pengguna menginginkan informasi dengan tingkat kualitas yang tinggi. Kualitas atas informasi akan lebih bernilai bagi pengguna informasi tersebut.

Kualitas informasi yang baik akan memberikan hasil keputusan yang baik pula. Sebaliknya kualitas informasi yang kurang baik akan memberikan keputusan yang kurang baik pula (Boone dan Kurtz; seperti dikutip Nurniah, 2005).

Dengan kata lain, tingginya kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi akan memberikan kepuasan yang tinggi bagi pengguna sistem informasi tersebut.

Kualitas layanan digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan Suaryana, Damayanthi dan Merkusiwati, Kualitas

2. METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data survey menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama.

Langkah pertama penelitian adalah menetapkan populasi dan sampel penelitian. Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam penelitian. Populasi penelitian adalah mahasiswa S1 aktif Unindra semester 5 kelas ekstensi untuk mata kuliah jaringan syaraf tiruan (kelas X5K dan X5L) dan juga masyarakat sekitar lingkungan perumahan Sarua Ciputat dari berbagai macam profesi yang juga menggunakan aplikasi web google meet dalam aktifitasnya.

Metode penelitian ialah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu[1]

Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah berdasarkan pada metode WEBQUAL versi 4.0 berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen yang terdiri dari usability, Quality information, dan service interaction

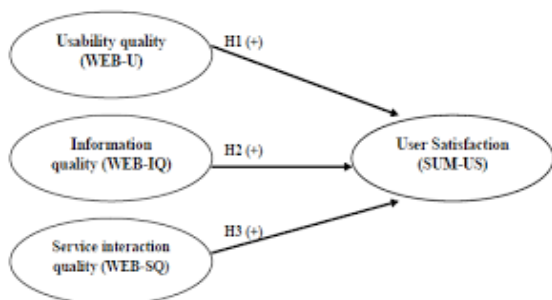
dimana terdiri dari 22 total indikator yang dapat dibedakan.

Dan untuk menganalisis kualitas website google meet melalui konsep usability, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan [2].

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs.

Kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs.

Interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam.



Sumber: Syaifullah, 2016

Gambar 1. Model Webqual 4.0

Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya.

Model pengukuran mutu website, dengan kuesionernya berdasarkan 3 dimensi Webqual dapat dilihat pada table di bawah ini.

Tabel 1. Webqual 4.0 Instrument

Kategori	Variabel
Usability	1. I find the site easy to learn to operate 2. My interaction with the site is clear and understandable 3. I find the site easy to navigate 4. I find the site easy to use 5. The site has an attractive appearance 6. The design is appropriate to the type of site 7. The site conveys a sense of competency 8. The site creates a positive experience for me
Information Quality	9. Provides accurate information 10. Provides believable information 11. Provides timely information 12. Provides relevant information 13. Provides easy to understand information 14. Provides information at the right level of detail

	15. Presents the information in an appropriate format
Service Interaction	16. Has a good reputation 17. It feels safe to complete transactions 18. My personal information feels secure 19. Creates a sense of personalization 20. Conveys a sense of community 21. Makes it easy to communicate with the organization 22. I feel confident that goods/services will be delivered as promised
Overall	23. Overall view of the Website

Sumber : Menurut Barnes Dan Vidgen Sumber: Medyawati (2012) [5].

Proses pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden. Populasi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

masyarakat secara umum, dan mahasiswa

Jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner Jenis pertanyaan yang digunakan pada kuesioner adalah closed ended questions, yaitu bentuk pertanyaan dengan beberapa alternatif

Menurut Murti dan Salamah (2005: 60) Skala Likert didesain untuk menilai sejauh mana subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan. Umumnya, peneliti menggunakan lima poin yaitu :

Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Cukup(3), Setuju (4), Sangat Setuju (5).

Tabel 2. Kriteria Penilaian

No	Simbol	Kriteria	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	C	Cukup	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Riduwan (2009) [3]

digunakan sampel adalah sebanyak 50 responden, dimana responden yang dipilih adalah responden yang berasal dari kalangan mahasiswa dan warga lingkungan perumahan Sarua Ciputat. Pemilihan responden

mahasiswa dipilih dikarenakan segmentasi mahasiswa cukup banyak yang telah menggunakan dan melakukan aktivitas dalam proses pembelajaran jarak jauh dengan google meet, Dan untuk masyarakat sekitar rumah dikarenakan untuk mendapatkan responden dari para karyawan yang pada masa pandemi covid lebih banyak melakukan kegiatan berkerja secara online dari rumah (Work From Home). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online yang disebar dengan email atau aplikasi WhatsApp yang dianggap sebagai tempat yang sesuai untuk mendapatkan responden dengan karakteristik sampel yang ditetapkan untuk penelitian ini serta dengan menyebarkan kuesioner secara langsung di pada WAG kampus untuk menjangkau responden mahasiswa dengan lebih sesuai target.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 40 Responden yang telah menjalankan analisis kualitas website Google Meet adalah mahasiswa UNINDRA (kelas X5K dan X5L) matakuliah jaringan saraf tiruan tahun ajaran 2020 serta warga di lingkungan perumahan Sarua Ciputat.

Daftar pertanyaan kualitas website yang digunakan pada penelitian ini terdiri atas tiga kategori yaitu *usability*, *kualitas informasi*, dan *kualitas interaksi pelayanan* [2].

Daftar pertanyaan berjumlah 19 pertanyaan yang merupakan modifikasi dari beberapa studi literatur yang dianggap relevan dan tidak membingungkan responden dalam melakukan penilaian terhadap kualitas website google meet berdasarkan pertanyaan yang diajukan responden pada Daftar pertanyaan yang di ajukan

Tabel 3. Kuesioner

Kategori	Pertanyaan	Penamaan Variabel
Usability	1. Situs dapat dikenali	U1
	2. Simbol dapat mudah dikenali	U2

Kualitas Informasi	3. Desain warna web nyaman dilihat	U3
	4. Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca	U4
	5. Warna background kontras dengan warna huruf	U5
	6. Antar halaman cepat ditampilkan	U6
	7. Alamat situs mudah untuk diingat	U7
	8. Informasi cukup jelas	I1
	9. Informasi terpercaya	I2
Kualitas Interaksi Pelayanan	10. Informasi up-to-date	I3
	11. Informasi bermanfaat untuk pengguna	I4
	12. Informasi yang disajikan beragam	I5
	13. Ada penambahan pengetahuan dari informasi website	I6
	14. Situs memiliki reputasi yang baik	S1
	15. Situs memberikan rasa aman saat transaksi	S2
	16. Kemudahan memberikan masukan/saran melalui email	S3
	17. Kemudahan berkomunikasi	S4
	18. Kecepatan pengelola menrespon	S5

	pertanyaan dan memberikan tanggapan	
	19 .Merasa Yakin bahwa Barang sesuai dengan yang di janjikan	S6
Secara Keseluruhan	1. Secara keseluruhan mengenai kualitas website	Y

3.1.Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam pengukuran. Penelitian ini menggunakan Bivariate Pearson (Correlation Product Moment Pearson). Data kuesioner diperoleh dari 40 responden yang merupakan pengguna aplikasi Google meet, diuji validitasnya

Syarat validitas[6] :

$R_{hitung} > R_{Tabel}$ maka instrument dinyatakan Valid

$R_{hitung} < R_{Tabel}$ maka instrument dinyatakan Tidak Valid

Dimana nilai R tabel diperoleh dari tabel product moment r dua arah dengan tingkat signifikansi 5%

dengan $n = 40$. Nilai r tabel untuk $df = 38$ ($df = N-2$) adalah 0,312

Tabel 4. Uji Validitas

Item	R hitung	rTabel	Keterangan
U1	0.470	0.312	VALID
U2	0.755	0.312	VALID
U3	0.460	0.312	VALID
U4	0.642	0.312	VALID
U5	0.604	0.312	VALID
U6	0.754	0.312	VALID
U7	0.675	0.312	VALID
I1	0.675	0.312	VALID
I2	0.551	0.312	VALID
I3	0.690	0.312	VALID
I4	0.522	0.312	VALID

I5	0.619	0.312	VALID
I6	0.518	0.312	VALID
S1	0.571	0.312	VALID
S2	0.629	0.312	VALID
S3	0.691	0.312	VALID
S4	0.584	0.312	VALID
S5	0.689	0.312	VALID
S6	0.572	0.312	VALID
Y	1.000	0.312	VALID

3.2.Uji Reabilitas

Adalah uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan di pergunakan untuk mengumpulkan data variabel reliabel atau tidak. dan dapat dikatakan reliabel jika di lakukan pengukuran ulang hasilnya adalah sama.

Tabel 5. Reabilitas Variabel X1

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.734	.743	7

Tabel 6. Reabilitas Variabel X2

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardize d Items	N of Items
.615	.645	6

Tabel 7. Reabilitas Variabel X3

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardize d Items	N of Items
.676	.686	6

Dari hasil analisis menggunakan SPSS, terlihat pada table nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh untuk variable X1,X2 dan X3 lebih besar dari 0.6[6] yang artinya instrument tersebut memiliki reabilitas kuat. Sehingga dapat dikatakan bahwa kuisioner ini tetap konsisten jika dilakukan pengukuran kembali.

3.3. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Uji regresi linear berganda

Model		Coefficients ^a				Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.673	1.733		.965	.346
	Kegunaan(X1)	.094	.036	.515	2.634	.016
	Informasi(X2)	0.05	0.41	0.23	.117	.908
	Pelayanan(X3)	-.010	.058	-.035	-.177	.861

a. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan tabel diatas, dapat ditentukan

persamaan regresi linier bergandanya yaitu:
 $Y = \alpha(\text{constant}) + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$,
 artinya $Y = 1.673 + 0.094X_1 + 0.05 X_2 - 0.010 X_3$.

Berdasarkan persamaan diatas dapat menunjukkan bahwa :

Koefisien regresi dari semua variabel bebas menunjukkan nilai yang positif dengan nilai kualitas kegunaan (0.094), nilai kualitas informasi(0.005), Sedangkan nilai kualitas interaksi pelayanan (-0.10).

Tabel 9. Perhitungan koefisiensi korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.524 ^a	.274	.165	.570

a. Predictors: (Constant), Total_S, Total_U, Total_I

Berdasarkan tabel 9 diatas, menunjukkan bahwa besarnya koefisien korelasi (R = 0.524) artinya bahwa variabel bebas yang diamati mempunyai hubungan yang kuat dengan variabel terikat. Sedangkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.274, yang berarti 27.4 % variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikatnya. Sedangkan 72.6 % dipengaruhi oleh variabel bebas lain.

PERUMUSAN HIPOTESIS

H1= Terdapat pengaruh Kegunaan (X1) terhadap Keseluruhan Website (Y)

H2= Terdapat pengaruh Kualitas Informasi (X2) terhadap Keseluruhan Website (Y)

H3= Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Keseluruhan Website (Y)

H4= Terdapat pengaruh Kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Keseluruhan Website (Y)

3.4. Uji T

Uji T table= $t(\alpha/2; n-k-1) = t(0.025; 36)$

Tabel 10. uji F

Model		Coefficients ^a				Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.673	1.733		.965	.346
	Kegunaan(X1)	.094	.036	.515	2.634	.016
	Informasi(X2)	0.05	0.41	0.23	.117	.908
	Pelayanan(X3)	-.010	.058	-.035	-.177	.861

a. Dependent Variable: Total_Y

Jika nilai sig < 0.05 atau t hitung > t table maka terdapat pengaruh variabel X1(usability), variable X2 (Information Quality) dan variabel X3(Service) terhadap variable Y (Keseluruhan website).

Dimana t table = 2,028

Pengujian hipotesis (H1)

Diketahui nilai Sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah 0.016 > 0.05 Dan t hitung 2.634 > 2.028 sehingga disimpulkan H1 diterima. Yang berarti terdapat pengaruh variable X1 terhadap variabel Y

Pengujian hipotesis (H2)

Diketahui nilai Sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah 0.117 > 0.05 Dan t hitung 0.117 < 2.028 sehingga di simpulkan H2 ditolak. Yang berarti tidak terdapat pengaruh variable X2 terhadap variabel Y

Pengujian hipotesis (H3)

Diketahui nilai Sig untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah 0.861 > 0.05 Dan t hitung -0.117 < 2.028 sehingga di simpulkan H3 ditolak.

Yang berarti tidak terdapat pengaruh variable X3 terhadap variabel Y

3.5. UJI F

Jika F Hitung > F tabel maka,

Terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variable Y

$$F_{tabel} = F(k; n-k) = F(2; 38)$$

Tabel 11. Hipotesis H4 uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.753	3	.918	4.320	.011 ^a
	Residual	7.647	36	.212		
	Total	10.400	39			

a. Predictors: (Constant), Total_X1, Total_X2, Total_X3

b. Dependent Variable: Total_Y

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan interaksi pelayanan berdasarkan hasil Uji F pada tabel diatas diperoleh bahwa F Hitung 4.320 > F table 3.26 Sehingga secara keseluruhan dinyatakan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi dan interaksi pelayanan website google meet berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan pengguna.

3.6. Ucapan Terima kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga penelitian ini selesai tepat waktu.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Beberapa hasil evaluasi kualitas website Google meet terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan dari penelitian kali ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas desain berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dan yang paling dominan berpengaruh positif

terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas kegunaan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Barnes SJ, Vidgen R, 2003, *Measuring Website Quality Improvement : A Case study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange*. Industrial Management and Data Systems 103:297-309.
- Riduwan, 2009, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel, Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Syaifulah, 2016, *Pengukuran Kualitas Website menggunakan Metode Webqual 4.0*, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi.
- Mediyawati, Henny, dkk. Juni 2012, *Model Pengukuran Kualitas Layanan Website E-Banking di Indonesia*. Jurnal SNATI.
- Johanes Fernandes Andry, Gary Juliawan, Hosea, Johan Wijaya, 2019, *PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE ELEVENIA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*, CESS (Journal of Computer Engineering System and Science).
- V Wiratna Sujarwani, 2014, *SPSS untuk penelitian*, Yogyakarta .
- Sutanto P. Angkoso , Andre N Rahmanto, Yulius Slamet, 2017, *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS INFORMASI PELAYANAN BIDANG AKADEMIK KEPADA MAHASISWA*, Jurnal Manajemen Komunikasi
- Rika Wulandari, 2016, *Analisis Quality of Service pada Jaringan Internet*, Jurnal,