

**PENGARUH KUALITAS APLIKASI ZOOM TERHADAP KEPUASAAN
PENGGUNA DALAM PEMBELAJARAN MAHASISWA BERBASIS ONLINE
DIMASA PANDEMI COVID 19 MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
(STUDI PADA MAHASISWA TELKOM UNIVERSITY)**

***THE EFFECT OF ZOOM APPLICATION QUALITY ON USER SATISFACTION IN
ONLINE-BASED STUDENT LEARNING DURING THE COVID-19 PANDEMIC
USING WEBQUAL 4.0 METHOD
(STUDY ON TELKOM UNIVERSITY STUDENTS)***

Dinda Riska Aulia¹, Indira Rachmawati²

^{1,2} Universitas Telkom, Bandung

dindariskaaulia@student.telkomuniversity.ac.id¹, indirarachmawati@telkomuniversity.ac.id²

Abstrak

Belakangan ini, keberadaan virus bernama Covid-19 menghebohkan dunia. Salah satu dampak dari adanya Pandemi COVID-19 telah mempengaruhi sistem pendidikan dan perekonomian di seluruh dunia. Krisis pembelajaran di Indonesia pada awal pandemi Covid19 telah melakukan pemberhentian atau menutup sekolah dalam jangka waktu yang tidak bias ditentukan. Pelajar tingkat mahasiswa dan mahasiswa pada tingkat Universitas merupakan pelajar yang harus di tuntut untuk bisa menjalankan kegiatan belajar mengajar di tengah penyebaran virus corona (Covid19) yang semakin meluas. Ditengah pandemi Covid19 Universitas Telkom telah melakukan *Work* atau *Study From Home* sejak Maret 2020 lalu. Universitas Telkom tetap melakukan atau menjalankan kuliah secara daring Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Kepuasan Penggunaan Aplikasi Zoom Dalam Pembelajaran Mahasiswa Berbasis Online Dimasa Pandemi Covid 19 Menggunakan Webqual 4.0 Pada Mahasiswa Universita Telkom. Dalam Penelitian menggunakan metode kuantitatif dan melakukan pengukuran dengan menggunakan dimensi WebQual 4.0(Usability, Information Quality, Service Interaction) dan variabel kepuasan pengguna. Dalam Teknik analisis data menggunakan deskriptif dengan perhitungan statistic. Data penelitian berupa kuesioner dengan 405 responden. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.0. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa variabel Webqual (X) yang terdiri dari *Usability Quality* (X₁), *Information Quality* (X₂) dan *Service Interaction* (X₃) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Zoom

Kata kunci: Usability Quality, Information Quality, Service Interaction, Kepuasan Pengguna, WebQual 4.0.

Abstract

Recently, the existence of a virus called Covid-19 has shocked the world. One of the impacts of the COVID-19 Pandemic has affected the education system and economy throughout the world. The learning crisis in Indonesia at the beginning of the Covid-19 pandemic had suspended or closed schools for an indefinite period of time. Students at the university level and students at the university level are students who must be demanded to be able to carry out teaching and learning activities in the midst of the increasingly widespread spread of the corona virus (Covid19). In the midst of the Covid19 pandemic, Telkom University has been doing Work or Study From Home since March 2020. Telkom University continues to conduct or run lectures online. This study aims to determine the Satisfaction of Using the Zoom Application in Online-Based Student Learning During the Covid 19 Pandemic Using Webqual 4.0 for Telkom University Students. The research uses quantitative methods and measures using WebQual 4.0 dimensions (Usability, Information Quality, Service Interaction) and user satisfaction variables. In the data analysis technique using descriptive with statistical calculations. Research data in the form of a questionnaire with 405 respondents. Data processing was carried out using SPSS 25.0. The results showed that the Webqual variable (X) consisting of Usability Quality (X₁), Information Quality (X₂) and Service Interaction (X₃) had a positive and significant effect simultaneously on User Satisfaction on the Application. Zoom

Keywords: Usability Quality, Information Quality, Service Interaction, UserSatisfaction, WebQual 4.0

1. Pendahuluan

Belakangan ini, keberadaan virus bernama Covid-19 (Penyakit Virus Corona 2019) menghebohkan dunia, dan virus tersebut hingga saat ini sudah menyebar ke seluruh dunia. (alodokter.com). Salah satu dampak dari adanya Pandemi COVID-19 (*Coronavirus Disease-19*) telah mempengaruhi sistem pendidikan dan perekonomian di seluruh dunia. Krisis pembelajaran di Indonesia pada awal pandemi Covid19 telah melakukan pemberhentian atau menutup sekolah dalam jangka waktu yang tidak bias ditentukan. Sejak awal Maret 2020 60 juta siswa tidak dapat melakukan kegiatan pembelajaran di sekolah. Sekolah-sekolah diminta memfasilitasi pembelajaran secara daring atau online yang dilakukan dari rumah Pembelajaran daring atau dari rumah ini juga menuntut masyarakat agar dapat memfasilitasi menggunakan sejumlah platform digital ataupun aplikasi sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan para pelajar [11]. Hal ini menyebabkan terhambat dalam melakukan berbagai aktivitas. Sehingga perbanyak opsi atau solusi yang memudahkan masyarakat dengan memerlukan tenaga teknologi. pemerintah telah mengambil kebijakan untuk membuat peraturan yang disebut “*work from home*” yaitu segala aktivitas yang melibatkan kontak langsung dengan manusia dilakukan di rumah lewat media daring [11].

Pelajar tingkat mahasiswa dan mahasiswa pada tingkat Universitas merupakan pelajar yang harus dituntut untuk bias menjalankan kegiatan belajar mengajar di tengah penyebaran virus corona (Covid19) yang semakin meluas. Ditengah pandemi Covid19 Universitas Telkom telah melakukan *Work* atau *Study From Home* sejak Maret 2020 lalu. Universitas Telkom tetap melakukan atau menjalankan kuliah secara daring, beberapa hal kiranya perlu diperhatikan agar aktivitas belajar mengajar dapat berjalan dengan efektif dan nyaman [10].

Dengan Adanya peningkatan jumlah pengunjung yang signifikan pada Aplikasi Zoom dan juga dalam pembelajaran mata kuliah berbasis online di Telkom *university* lebih sering menggunakan Aplikasi zoom dibandingkan dengan aplikasi konferensi video lainnya. Dimana hal ini di dukung oleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa Mahasiswa pengguna aplikasi zoom merasa sistem yang ada pada aplikasi zoom sangat simple sederhana dan sangat mudah untuk mahasiswa dipelajari, selain itu aplikasi zoom juga mudah diakses, cepat dalam setiap perpindahan layer yang ada di aplikasi, dan dapat diandalkan untuk kegiatan meeting atau sistem pembelajaran sehingga mahasiswa tidak memerlukan keahlian yang khusus banyak untuk menggunakannya. Selain penggunaan akademik, mahasiswa juga menggunakan aplikasi zoom untuk kegiatan non akademik seperti rapat organisasi, Acara organisasi, Diskusi kelompok dan lainnya. pengguna yang merasa puas juga berniat untuk menggunakan aplikasi zoom dilain kesempatan serta tampilan yang ada pada aplikasi zoom sudah sangat efektif dan efisien walaupun masih sederhana bagusnya pelayanan yang ada dalam penggunaan aplikasi zoom, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna aplikasi zoom [4].

Dengan mengacu pada terjadinya pembelajaran mahasiswa berbasis online ini banyaknya pengguna menggunakan aplikasi untuk menunjang pembelajaran jarak jauh membuat saya tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Aplikasi Zoom dimana disini Zoom lebih unggul dibandingkan dengan platform konferensi video lainnya. Dalam perumusan saya tertarik menggunakan Instrumen pada penelitian yaitu dengan Webqual 4.0 dimana didalamnya terdiri 3 dimensi yaitu :

1. Pada dimensi *Usability Quality* untuk kepuasan pengguna, terdapat masalah berupa penggunaan website yang mencakup kemudahan untuk digunakan, dimengerti, ditelusuri, tampilan yang menarik, tampilan yang bagus, kompetensi baik, dan memberi pengalaman baru yang baik.
2. Pada dimensi *Information Quality* untuk kepuasan pengguna, terdapat masalah berupa informasi website yang mencakup hal-hal informasi yang akurat, terpercaya, *up to date*, sesuai dengan topik bahasan, mudah dimengerti, detail, dan format desain.
3. Pada dimensi *Service Interaction Quality* untuk kepuasan pengguna, terdapat masalah berupa interaksi pelayanan website yang mencakup rasa aman pada saat transaksi, memiliki reputasi yang baik, kemudahan komunikasi, *customer service*, privasi, dan menepati janji yang disampaikan.
4. Menganalisa kepuasan penggunaan terhadap Aplikasi Zoom dengan variable X antara lain *Usability Quality Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Serta variable Y kepuasan pengguna.

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1. Dasar Teori

2.1.1 Pemasaran

Pemasaran (*Marketing*) adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan social. Menurut salah satu definisi yang baik dan singkat dari pasar adalah “*memenuhi kebutuhan dengan cara menguntungkan*”. Pemasar yang terampil dalam mengelola permintaan harus berusaha mempengaruhi tingkat, waktu, dan komposisi permintaan. Pemasaran terlibat dalam memasarkan berbagai jenis entitas: barang, jasa, acara, pengalaman, orang, tempat, hak kepemilikan atau properti, organisasi, informasi dan ide. Mereka juga beroperasi di empat pasar yang berbeda yaitu, konsumen, bisnis, global, dan nirlaba [6].

2.1.2 Pembelajaran Online atau E-learning

Pesatnya perkembangan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi), khususnya internet memungkinkan pengembangan layanan informasi yang lebih baik dalam suatu institusi pendidikan. Di lingkungan perguruan tinggi, misalnya, pemanfaatan TIK lainnya, yaitu diwujudkan dalam suatu sistem yang disebut elektronik university (*e-university*). Pengembangan *e-university* bertujuan untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan, sehingga perguruan tinggi dapat memberikan pelayanan informasi yang lebih baik kepada komunitasnya, baik didalam maupun diluar perguruan tinggi tersebut melalui internet

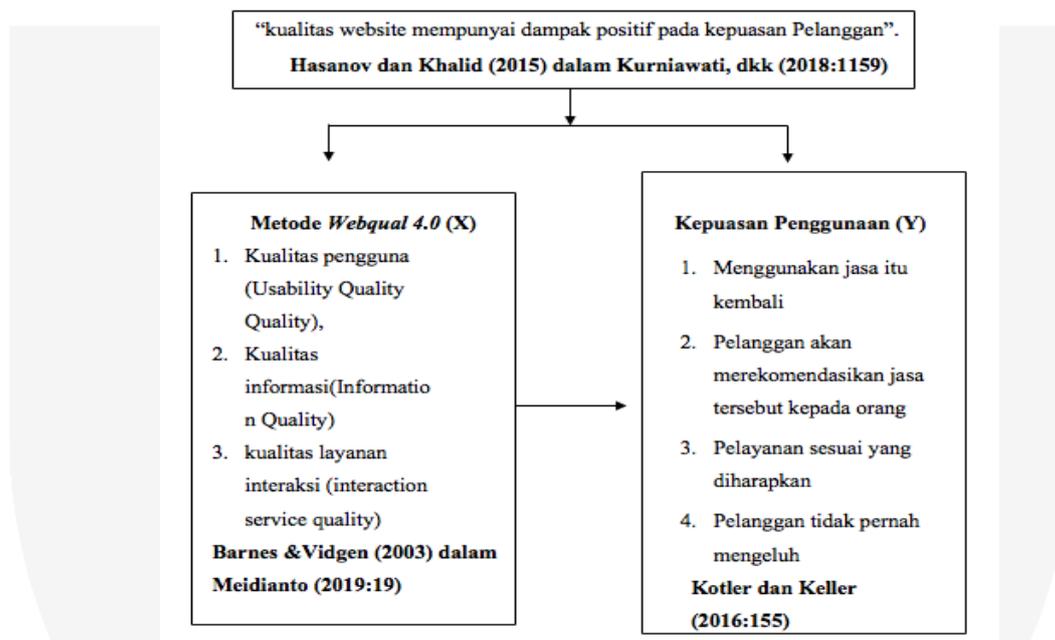
2.1.3 Metode Webqual 4.0

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Instrumen pada penelitian di Webqual tersebut dikembangkan dengan cara metode Quality Function Development (QFD) [1].

2.1.4 Kepuasan Pelanggan

kepuasan pelanggan merupakan perasaan positif yang berasal dari pengalaman pelanggan dalam ketika menggunakan sebuah produk atau jasa serta kesesuaian terhadap harapan dengan cara membandingkan kinerja dari produk atau jasa tersebut dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Konsumen dapat merasakan ketidakpuasan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan, Tetapi apabila kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas dan apabila kinerja produk melampaui harapan, maka konsumen akan sangat puas/senang [7].

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

2.2 Metodologi Penelitian

2.2.1 Populasi dan Pengambilan Sampel

Populasi yang dipilih untuk ditelaah akan menjadi pembatas dari hasil penelitian yang diperoleh. Populasi dalam penelitian ini adalah pada Mahasiswa Telkom University. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 400 responden. Penelitian ini menggunakan teknik sampling non probability sampling [5].

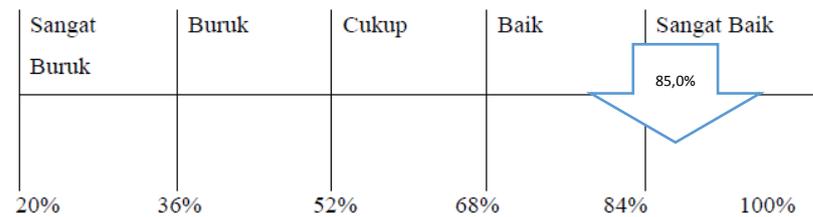
2.2.2 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis statistic deskriptif, analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis.

3. Pembahasan

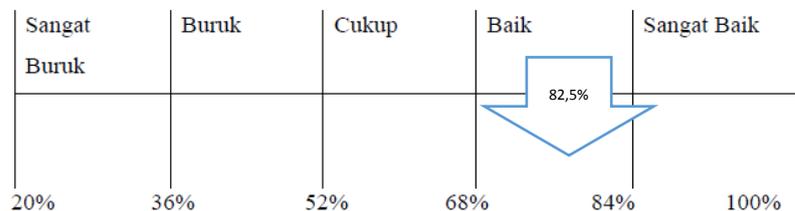
3.1. Analisis Statistik Deskriptif

Hasil analisis yang didapat adalah 85,0% dari skor ideal. Maka dari itu, dari hasil garis kontinum di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Webqual pada dimensi *usability quality* berada pada kategori sangat baik. Dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut :



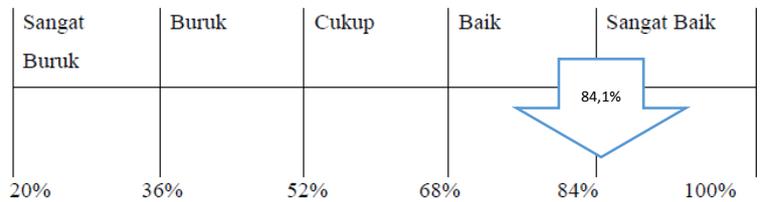
Gambar 3.1 Garis Kontinum Webqual Dimensi Usability Quality

Hasil analisis yang didapat adalah 82,5 dari skor ideal. Maka dari itu, dari hasil garis kontinum di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Webqual pada dimensi *usability quality* berada pada kategori baik. Dapat dilihat pada gambar 3.2 berikut :



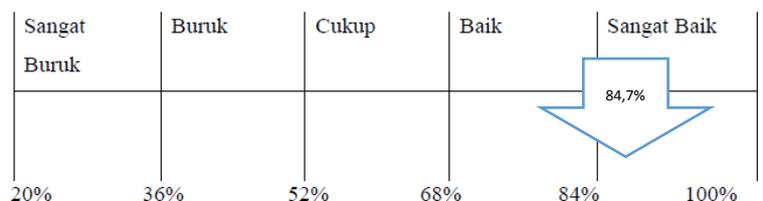
Gambar 3.2 Garis Kontinum Webqual Dimensi Information Quality

Hasil analisis yang didapat adalah 84,1% dari skor ideal. Maka dari itu, dari hasil garis kontinum di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Webqual pada dimensi *service interaction* berada pada kategori sangat baik. Dapat dilihat pada gambar 3.3 berikut :



Gambar 3.3 Garis Kontinum Webqual Dimensi Service Interaction

Hasil analisis yang didapat adalah 84,7% dari skor ideal. Maka dari itu, dari hasil garis kontinum di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai kepuasan pengguna aplikasi Zoom berada pada kategori sangat baik. Dapat dilihat pada gambar 3.4 berikut :



Gambar 3.4 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi Zoom

3.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas sebagai berikut

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual	Tabel 3.1 Hasil Uji
N				
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000	
	Std. Deviation		.52656926	
Most Extreme Differences	Absolute		.049	
	Positive		.042	
	Negative		-.049	
Test Statistic			.049	
Asymp. Sig. (2-tailed)			.294 ^d	
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.				

Normalitas

Dilihat dari tabel diatas data pada model penelitian dikatakan memiliki distribusi yang normal jika memiliki nilai signifikansi yang lebih besardari 0.05. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0.294 dan nilai ini lebih besar dari 0.05. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi memiliki distribusi yang normal.

2. Uji Multikolinieritas

Tabel 3.2 Tabel Uji Multikolinearitas

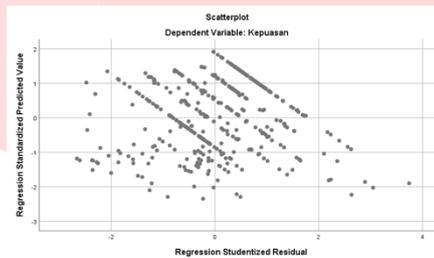
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF

1	Usability	.557	1.794
	Information_Quality	.507	1.971
	Service_Interaction	.546	1.831

a. Dependent Variable: Kepuasan

Pada tabel diatas terlihat nilai *tolerance* berada diatas 0.10 yaitu 0.557, 0.507 dan 0.546. Kemudian nilai VIF berada di bawah 10 yaitu bernilai 1.794, 1.971 dan 1.831. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinieritas dalam model regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan scatter plot, dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar di atas dan di bawah titik nol. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

3.3 Regresi Linier Berganda

Tabel 3.3 Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations Zero-order
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.546	.197		-2.769	.006	
	Usability	.476	.063	.371	7.606	.000	.623
	Information_Quality	.337	.066	.261	5.105	.000	.589
	Service_Interaction	.171	.054	.157	3.190	.002	.536

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel analisis regresi, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -0.546 + 0.476X_1 + 0.337X_2 + 0.171X_3 + e$$

- Koefisien kepuasan pengguna sebesar 0.546 memiliki arti ketika kepuasan tidak dipengaruhi oleh ketiga variabel bebasnya maka akan bernilai 0.546 dengan slope yang negatif.
- Koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0,476 mengandung arti untuk setiap pertambahan Webqual dimensi *Usability Quality* (X_1) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Pengguna pada aplikasi Zoom (Y) sebesar 0,476 satuan.
- Koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,337 mengandung arti untuk setiap pertambahan Webqual dimensi *Information Quality* (X_2) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Pengguna pada aplikasi Zoom (Y) sebesar 0,337 satuan.

- Koefisien regresi variabel X_3 sebesar 0,171 mengandung arti untuk setiap penambahan Webqual dimensi *Service Interaction* (X_3) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Pengguna pada aplikasi Zoom (Y) sebesar 0,171 satuan.

3.4 Pengujian Hipotesis

3.4.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Berdasarkan ketentuan yang telah dikemukakan di atas, dimana diperoleh F-hitung sebesar 117.999 dan derajat bebas ($n-k-1$) atau $405-3-1=401$ diperoleh angka F-tabel sebesar 2.63 sedangkan F-hitung sebesar 117.999, sehingga $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel Webqual (X) yang terdiri dari *Usability Quality* (X_1), *Information Quality* (X_2) dan *Service Interaction* (X_3) terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi Zoom secara simultan, maka hipotesis 1 diterima.

3.4.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

1. Pengaruh Webqual terhadap kepuasan Pengguna

Diperoleh hasil dari F-hitung sebesar 117.999 dan diperoleh angka F-tabel sebesar 2.63, sehingga dapat disimpulkan F-hitung lebih besar dibandingkan F-tabel. maka artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel Webqual (X) yang terdiri dari *Usability Quality* (X_1), *Information Quality* (X_2) dan *Service Interaction* (X_3) terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi Zoom

2. Pengaruh *Usability Quality* terhadap Kepuasan Pengguna

Diperoleh hasil dari t-hitung sebesar 7.606 dan diperoleh angka t tabel sebesar 1.97, sehingga t-hitung lebih besar dibandingkan t-tabel. Hal tersebut yang menjadikan *Usability Quality* memiliki pengaruh secara parsial, positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi Zoom.

3. Pengaruh *Information Quality* terhadap Kepuasan Pengguna

Diperoleh hasil t-hitung sebesar 5.105 dan diperoleh angka t tabel 1.97, sehingga t-hitung lebih besar dari t-tabel. Hal tersebut menjadikan *Information Quality* memiliki pengaruh secara parsial, positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi Zoom.

4. Pengaruh *Service Interaction* terhadap Kepuasan Pengguna

Diperoleh hasil t-hitung sebesar 3.190 dan diperoleh angka t tabel 1.97, sehingga t-hitung lebih besar dibandingkan t-tabel, maka terdapat pengaruh secara parsial, positif dan signifikan antara *Service Interaction* terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi Zoom.

3.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi simultan adalah sebesar 0.685 kemudian koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0.469. Artinya total pengaruh antara variabel Webqual terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi Zoom sebesar 46.9% sedangkan sisanya 53,1% merupakan pengaruh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

3.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Webqual yang terdiri dari dari *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction* yang berfungsi sebagai variable independent atau disebut juga variable yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau munculnya variable dependent (terikat) yang memiliki dimensi yaitu terhadap Kepuasan Pengguna.

1. Pengaruh Webqual terhadap kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa Webqual (X) yang terdiri dari *Usability Quality* (X_1), *Information Quality* (X_2) dan *Service Interaction* (X_3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Zoom. Hal ini ditunjukkan berdasarkan tanggapan Responden secara keseluruhan termasuk kedalam kategori Sangat Baik ditunjukkan dengan skor persentase yang diperoleh variabel kepuasan pengguna sebesar 84.7%. pernyataan yang mendapat skor tertinggi adalah “ Saya bersedia merekomendasikan Aplikasi Zoom kepada teman dan kerabat untuk pembelajaran berbasis online sehari-hari “ dengan persentase sebesar

88% dan termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan Aplikasi Zoom dan bersedia merekomendasikan Aplikasi zoom kepada teman dan kerabat.

Sebagaimana Menurut penelitian Hasanov dan Khalid (2015) dalam Kurniawati, dkk (2018:1159) mengembangkan model WebQual 4.0 untuk menentukan pengaruh kualitas website pada kepuasan dan kemauan pelanggan bahwa kualitas website mempunyai dampak positif pada kepuasan pelanggan [3]

2. Pengaruh *Usability Quality* terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa dimensi webqual yaitu *Usability Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Zoom. Hal ini ditunjukkan berdasarkan tanggapan Responden secara keseluruhan termasuk kedalam kategori Sangat Baik ditunjukkan dengan skor persentase yang diperoleh Variabel Webqual Dimensi *Usability Quality* sebesar 85.0%. pernyataan yang mendapat skor tertinggi adalah “ Saya menemukan situs zoom mudah untuk dipelajari dan operasikan” dengan persentase sebesar 91%. Dan termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa situs zoom mudah untuk dipelajari dan operasikan.

Sebagaimana Menurut Barnes & Vidgen (2003) dalam Meidianto (2019:19), kualitas informasi meliputi hal – hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa di percaya, informasi yang up to date atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail dan mendalam, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai [1].

3. Pengaruh *Information Quality* terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga dapat disimpulkan bahwa dimensi webqual yaitu *Information Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Zoom. Hal ini ditunjukkan berdasarkan tanggapan Responden secara keseluruhan termasuk kedalam kategori Baik ditunjukkan dengan skor persentase yang diperoleh Variabel Webqual *Information Quality* sebesar 82.5%. Pernyataan yang mendapat skor tertinggi adalah “ Zoom memberikan informasi yang akurat”. Dengan persentase sebesar 85% dan termasuk kedalam kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa Aplikasi Zoom memberikan Informasi yang akurat.

Sebagaimana Menurut Barnes & Vidgen (2003) dalam Meidianto (2019:19) Kualitas informasi (*Information Quality*) dari penelitian sistem informasi (*Information Quality*) *Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada aplikasi, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya [1].

4. Pengaruh *Service Interaction* terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat dapat disimpulkan bahwa dimensi webqual yaitu *Service Interaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap Aplikasi zoom. Hal ini ditunjukkan berdasarkan tanggapan Responden secara keseluruhan termasuk kedalam kategori Sangat Baik ditunjukkan dengan skor persentase yang diperoleh Variabel Webqual *Service Interaction* sebesar 84.1%. Pernyataan yang mendapat skor tertinggi adalah “ Zoom memiliki reputasi yang baik “ dengan persentase sebesar 87% dan termasuk kedalam kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa Zoom memiliki reputasi yang baik dan pengguna merasa aman menggunakan Aplikasi Zoom

Sebagaimana Menurut Barnes & Vidgen (2003) dalam Meidianto (2019:19) kualitas layanan interaksi (*interaction service quality*) *Service Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik Website [1].

4. Kesimpulan dan saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat di Tarik beberapa kesimpulan yang dapat menjawab pertanyaan penelitian yang telah di uraikan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh Webqual terhadap kepuasan Pengguna

Webqual jika dilihat dari hasil uji hipotesis pada tabel *coefficients*, variabel Webqual (X) yang terdiri dari *Usability Quality* (X₁), *Information Quality* (X₂) dan *Service Interaction* (X₃) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Zoom. Hal tersebut membuktikan bahwa pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan Aplikasi Zoom dan bersedia merekomendasikan Aplikasi zoom kepada teman dan kerabat.

2. Pengaruh Usability Quality terhadap Kepuasan Pengguna

Usability Quality jika dilihat dari hasil uji hipotesis pada tabel *coefficients*, *Usability Quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Zoom. Hal tersebut membuktikan bahwa situs zoom mudah untuk dipelajari dan operasikan.

3. Pengaruh Information Quality terhadap Kepuasan Pengguna

Information Quality jika dilihat dari hasil uji hipotesis pada tabel *coefficients*, *Information Quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Zoom. Hal tersebut membuktikan bahwa Aplikasi Zoom memberikan Informasi yang akurat.

4. Pengaruh Service Interaction terhadap Kepuasan Pengguna

Service Interaction jika dilihat dari hasil uji hipotesis pada tabel *coefficients*, *Service Interaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Zoom. Hal tersebut membuktikan Zoom memiliki reputasi yang baik dan pengguna merasa aman menggunakan Aplikasi Zoom.

4.2 Saran

4.2.1 Aspek Teoritis Untuk Penelitian Selanjutnya

Harapan Penulis terhadap penelitian dimasa datang ialah Pengukuran pada penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 untuk mengetahui kualitas website terhadap kepuasan penggunaannya. Harapan Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode lain atau memodifikasi metode dengan menggabungkan metode Webqual 4.0 dengan metode *E-Service (E-S-qual)* seperti pada jurnal (Dr. Ganesh Dash & Dr. Sourabh sharma, 2015), Selain itu bisa menggabungkan metode Webqual 4.0 dengan metode IPA (Importance Performance Analysis) seperti pada jurnal (Ben, Chen, Agus & Shuyan, 2016). Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk memperluas Ruang lingkup. Pada penelitian ini hanya ditujukan pada mahasiswa Telkom University, Disarankan kepada penelitian selanjutnya untuk mengembangkan dan memperluas ruang lingkup penelitian agar dapat memperoleh hasil yang lebih baik di masa mendatang.

4.2.2 Aspek Praktis Untuk Perusahaan

Hasil penelitian menggunakan metode webqual 4.0 ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dalam mempertahankan kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi zoom untuk kegiatan akademik dan non akademik atau kegiatan lainnya

Berdasarkan variabel Webqual yang telah di sebar pernyataan yang mendapat skor terendah adalah “Zoom memberikan informasi yang dapat dipercaya“ dan “Informasi pribadi saya terasa aman”. Dari pernyataan tersebut Peneliti menyarankan agar perusahaan lebih meningkatkan lagi sistem keamanan perusahaan agar pengguna dapat merasa aman dan memiliki rasa percaya terhadap Aplikasi Zoom. serta semakin mengembangkan fitur-fitur dan keamanan aplikasi zoom menjadi lebih baik lagi agar pengguna aplikasi zoom terus bertahan dan meningkat baik dalam masa pandemi covid-19 ini maupun dimasa yang akan mendatang

REFERENSI

- [1] Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring Website Quality Improvements: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. *Industrial Management & Data Systems*, 103(5), 297–309.
- [2] Elsunatri. (2020). *Efektifitas Pembelajaran Online Menggunakan Media Zoom Cloud Meeting terhadap Motivasi dan Hasil Belajar Siswa Kelas V SD Negeri 37 Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- [3] Hasanov, Jasur., & Khalid, Haliyana. (2015). The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach. *Procedia Computer Science* 72 (2015) 382 – 389.
- [4] Hidayatullah, S., Khourouh, U., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Waris, A. (2020). Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom di Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 6(1), 44–52.
- [5] Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Aditama..
- [6] Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (2 ed.). Erlangga.
- [7] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Erlangga.
- [8] Meidianto, D. S. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Website Melalui Metode Webqual 4.0 terhadap Kepuasan*

Pelanggan BLIBLI.COM di Bandung. Universitas Telkom.

- [9] Pane, M. D. (2020, November 2). alodokter. Retrieved November 2, 2020, from alodokter.com: <https://www.alodokter.com/virus-corona>
- [10] Telkomuniversity.ac.id. (2020). *Dunia Pendidikan di masa Pandemi.* Telkomuniversity.ac.id. <https://telkomuniversity.ac.id/dunia-pendidikan-dimasa-pandemi/>
- [11] UNICEF. (2020). *COVID-19: Laporan Baru UNICEF Mengungkap Setidaknya Sepertiga Anak Sekolah di Seluruh Dunia Tidak Dapat Mengakses Pembelajaran Jarak Jauh Selama Sekolah Ditutup.* unicef.org. <https://www.unicef.org/indonesia/id/press-releases/covid-19-laporan-baru-unicef-mengungkap-setidaknya-sepertiga-anak-sekolah-di-seluruh>)