



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 12188-12204
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Metode Webqual 4.0 Dalam Menganalisa Kualitas Aplikasi Mitra Transportasi Ojek Online

Aziz Sulistio^{1✉}, Astrilyana², Adelia Alvi Yana³

^{1,3}Universitas Nusa Mandiri

²Universitas Bina Sarana Informatika

Email: astrilyana.ail@bsi.ac.id^{1✉}

Abstrak

Perubahan gaya hidup masyarakat ke arah yang semakin modern dan serba instan didorong oleh adanya perkembangan teknologi. Salah satunya adalah teknologi layanan ojek online. Saat ini layanan ojek online sudah menggunakan aplikasi berbasis mobile yang dapat diunduh melalui aplikasi Playstore. Namun seiring perkembangannya aplikasi ojek online memiliki masalah dalam angka penilaian yang rendah dengan adanya banyak keluhan dari mitra driver aplikasi ojek online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas Metode analisis Webqual 4.0 memiliki tiga dimensi yang mewakili kualitas sebuah aplikasi yaitu kemudahan pengguna, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi, Dalam penelitian ini menggunakan observasi, studi literatur, dan kuesioner untuk mempelajari bagaimana tanggapan orang tentang topik tertentu. Skala pengukuran yang kami gunakan adalah skala Likert yang menggunakan Slovin. Dari hasil pengolahan informasi kuesioner dengan 30 persoalan serta 75 responden dapat diketahui bahwa secara totalitas mutu Aplikasi mitra transportasi ojek online terletak pada kategori baik. Oleh karena itu pengguna juga merasa puas dengan penggunaan Aplikasi mitra transportasi ojek online, menunjukkan bahwa distribusi jawaban responden sebagian besar sama atau puas dan diperoleh hasil yang substantial dan reliabel.

Kata Kunci : *Aplikasi, Ojek Online, Webqual 4.0, Aplikasi Mitra Transportasi, Mitra OjekOnline.*

Abstract

The change in people's lifestyle towards increasingly modern and instant direction is driven by technological advancements. One of them is the online motorcycle taxi service technology. Currently, online motorcycle taxi services use mobile-based applications that can be downloaded through the Playstore application. However, as it evolves, online motorcycle taxi applications have issues with low ratings due to many complaints from partner drivers. This study aims to analyze the quality. The Webqual 4.0 analysis method has three dimensions representing application quality: user-friendliness, information quality, and interaction service quality. This research uses observation, literature review, and questionnaires to study people's responses on a specific topic. The measurement scale used is the Likert scale with Slovin. From the questionnaire processing results with 30 issues and 75 respondents, it can be seen that overall the quality of the online motorcycle taxi service partner application falls into the good category. Therefore, users are also satisfied with using the online motorcycle taxi service partner application, indicating that most responses are the same or satisfied, resulting in substantial and reliable outcomes.

Keyword: *Application, OjekOnline, Webqual 4.0, Transportation Partner Application, OjekOnline Partner*

PENDAHULUAN

Penggunaan gadget yang melonjak terutama di Indonesia, tercatat pada tahun 2021 merupakan negara ke-4 di dunia dengan pengguna internet sebesar 73,7% dari total populasi atau jumlah pengguna 202,6 juta pengguna. Hal tersebut menyebabkan banyak industri yang berusaha untuk membuat produk berbasis teknologi. (Kiha dan Nafanu, 2019)

Era perkembangan internet di tengah-tengah pertumbuhan penduduk yang begitu pesat, internet sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kehadiran jasa transportasi berbasis aplikasi online yang menggunakan internet sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktivitas secara cepat dan efisien. Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu kita kenal tukang ojek dan sekarang sudah tersedia dengan namanya ojek online. (Crystrie dan Adhianur, 2022)

Perkembangan IPTEK tentunya banyak menggerser pada perilaku hidup manusia, banyak pembaharuan dan kecanggihan yang diciptakan, saat ini Indonesia yang telah masuk era revolusi 4.0 yang dimana perkembangan teknologi berdampingan dengan segala aspek termasuk aspek bisnis, masyarakat yang dominan menggunakan gadget dalam kehidupan sehari-harinya memungkinkan bisnis Online dapat memberikan dampak

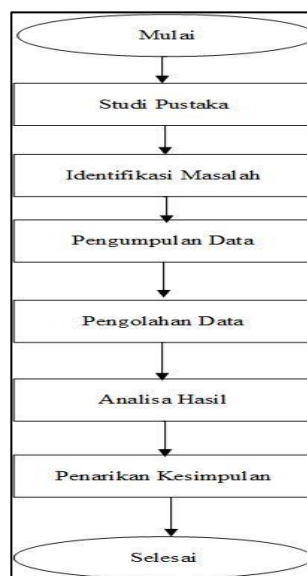
positif bagi para kaum industri dan juga memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam penggunaannya (Crystrie dan Adhianur, 2022)

Transportasi online merupakan salah satu dari penyedia jasa ojek online pertama di Indonesia yang didirikan tahun 2011, awalnya hanya melayani panggilan lewat telfon saja, namun seiring dengan berjalannya waktu berkembang dan meluncurkan aplikasi berbasis mobile yang dapat diunduh melalui play store maupun app store. Pertumbuhan jumlah pengemudi ojek online di Indonesia sangat pesat, pada tahun jumlah pengemudi ojek online sebesar 900.000 menjadi 1,7 juta. Kemudian jumlah pengemudi ojek online akan meningkat dua kali lipat yaitu sebesar 3,4 juta (Pratama dan Koesyanto, 2020)

Transportasi online merupakan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran (Ferdila dan Us, 2021).

Inovasi pada industri transportasi umum merupakan salah satu pembaharuan yang hadir dari perkembangan dan pertumbuhan teknologi, yang bertujuan untuk mempermudah aktivitas manusia. Ojek Online ini hadir memberikan kemudahan dan kenyamanan juga memberikan warna baru pada industri kreatif yang bergerak pada bidang transportasi, yang awal mulanya hanya bisa di cari dan dijangkau secara konvensional namun sekarang sudah bisa diakses secara Online tanpa memakan waktu dan dapat dicari ketersediaanya dimana saja (Pratama dan Koesyanto, 2020)

METODE PENELITIAN



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Secara umum, langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi sebagai berikut:

- a. Identifikasi masalah : yang ada dapat dirumuskan Masalah penelitian ini merupakan dampak kualitas layanan Aplikasi ojek online terhadap pengguna menggunakan metode Webqual 4.0
- b. Pengumpulan data : Teknik mengumpulkan data dengan cara mengisi kuesioner google form yang didalamnya terdapat 3 variabel : kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan dan dibagikan melalui google form
- c. Pengolahan data : mengelola pertanyaan kualitas website aplikasi ojek online melakukan analisis dekriptif terhadap responden, dan mengklasifikasikan rumus panjang kelas interval
- d. Analisa Hasil: Pada tahap ini penulis menggunakan Webqual 4.0 untuk menganalisis hasil pengolahan data dan uji instrumen yang terdapat pada kuesioner. tiga instrumen yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi yang disajikan dan kualitas interaksi layanan diuji. Jenis pertanyaan yang digunakan dalam survei skala Likert lima tingkat: tidak setuju, tidak setuju, sedang, setuju, sangat setuju. Kualitas pelayanan merupakan perhatian perusahaan dan pelayanan bagi konsumen, untuk pemenuhan rasa butuh konsumen dengan upaya pemuas kebutuhan konsumen (Destamar et al., 2021)
- e. Penarikan Kesimpulan : Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis bahan penelitian dapat disimpulkan bahwa tiga variabel Webqual yaitu: kegunaan, kualitas informasi dan Interaksi layanan pada aplikasi ojek online berada pada kategori cukup tinggi dan titik kepuasan yang memuaskan Hasil evaluasi penelitian akan diberikan kepada dinas setempat dan diserahkan kepada Instansi terkait untuk menjaga kualitas kenyamanan, informasi dan interaksi layanan yang ada. Meningkatkan daya tarik pengguna membutuhkan inovasi terus-menerus, terutama mengenai informasi yang harus selalu diperbarui sesuai dengan kebutuhan layanan.
- f. Studi Pustaka : Mencari dan mengumpulkan informasi dan materi tentang hal ini memperoleh landasan teori yang cukup kuat pertimbangan untuk memahami hasil analisis data yang diperoleh lengkap dengan implementasi Aplikasi ojek online, metode Webqual 4.0 dan survey menerima

Analisis adalah sebuah metode untuk menguraikan sebuah masalah yang ditemukan dan topik dari masalah tersebut dibentuk dalam bentuk yang awalnya kompleks menjadi sederhana sehingga nantinya dapat ditemukan solusi yang dibutuhkan sesuai analisis yang telah dibuat untuk memecahkan sebuah masalah (Nugraha, 2022). Metode analisis Webqual memiliki tiga dimensi yang mewakili kualitas sebuah website: kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan (Interaksi Layanan). Setiap dimensi terdiri dari beberapa pertanyaan yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tabel Instrumet Kuesioner Webqual 4.0

Variabel	Kode Variabel	Indikator
Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>)	X1.1	Mitra dapat dengan mudah mempelajari cara kerja aplikasi ojek online
	X1.2	Interaksi antara aplikasi ojek online dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
	X1.3	Mudah bagi Mitra dalam menggunakan aplikasi ojek online
	X1.4	Pengguna merasa aplikasi ojek online mudah untuk digunakan
	X1.5	Pengguna merasa aplikasi ojek online mempunyai tampilan yang menarik
	X1.6	Desain aplikasi ojek online sesuai dengan jenis aplikasi bertema transportasi online
	X1.7	Pengguna merasakan aplikasi ojek online dapat diakses setiap saat
	X1.8	Pengguna merasakan aplikasi ojek online menciptakan pengalaman yang positif
	X1.9	Aplikasi ojek online menyediakan informasi yang akurat
	X1.10	Mitra dapat dengan mudah melakukan penarikan dan penyetoran saldo
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	X2.1	Aplikasi ojek online menyediakan informasi yang terpercaya
	X2.2	Infomasi aplikasi ojek online up to date
	X2.3	Aplikasi ojek online mengetahui rute transportasi

		yang aktual dan terpercaya
	X2.4	Aplikasi ojek online memberikan alasan yang jelas beserta alasannya tentang perubahan yang terdapat pada aplikasi ojek online
	X2.5	Data pengguna pada aplikasi ojek online informasinya sesuai dan disuguhkan dengan detail dan tepat
	X2.6	Aplikasi ojek online menyediakan informasi dengan format yang tepat
	X2.7	Rute perjalanan sesuai dengan informasi yang tertera pada aplikasi
	X2.8	Informasi yang promo servis kendaraan sesuai dan akurat
	X2.9	Customer service memberikan informasi yang sesuai dan tepat
	X2.10	insentif sesuai dengan informasi yang tertera pada aplikasi
Kualitas Layanan Interaksi (<i>Service Interaction</i>)	Y1.1	Aplikasi ojek online mempunyai reputasi yang baik
	Y1.2	Pengguna aplikasi ojek online merasa aman saat interaksi atau bertransaksi
	Y1.3	Pengguna aplikasi ojek online merasa aman dengan data pribadi yang diberikan
	Y1.4	Aplikasi ojek online sesuai dengan peraturan pemerintah
	Y1.5	Aplikasi ojek online mempunyai peluang mendapatkan penghasilan yang cukup
	Y1.6	Aplikasi ojek online dibekali dengan sarana pelatihan yang tepat dan baik
	Y1.7	Pengguna aplikasi ojek online yakin bahwa barang/jasa akan dikirim atau disampaikan
	Y1.8	Mitra Merasa aman menggunakan aplikasi ojek online
	Y1.9	Mitra mendapatkan perlindungan dari aplikasi ojek online
	Y1.10	Mitra bebas dalam menerima dan menolak orderan

a. Metode Pengambilan Sample Slovin

Rumus *slovin* adalah sebuah rumus untuk menentukan suatu data sampel dari jumlah populasi yang ada. Penggunaan rumus *slovin* ketika telah diketahuinya jumlah populasi dari suatu penelitian yang akan dilakukan. Tujuan dilakukannya penetapan data sampel pada sebuah penelitian adalah untuk memangkas jumlah partisipan dalam penelitian kuantitatif. Dikarenakan jika suatu data populasi memiliki jumlah yang sangat banyak, cukup memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan data dari masing-masing populasi (Darmawan dan Ziveria, 2023) Penulis melakukan pengambilan sample menggunakan metode slovin dari total pengguna aplikasi ojek online sebanyak 75 responden

b. Metode Pengujian Validitas

Uji validitas penelitian ini dirancang untuk menguji hipotesis yang diajukan dan mampu menjawab pertanyaan penelitian. Dua kriteria utama memeriksa seberapa baik mereka menjawab pertanyaan penelitian yang diperiksa. Dua kriteria utama pengujian alat ukur yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas. Menghitung korelasi antar skor untuk menguji validitas penelitian ini. Selain itu, dilakukan uji validitas untuk setiap item kuesioner yang digunakan sebagai variabel. Pada buku "*encyclopedia of education evaluation*" yang ditulis oleh Scarvia b Anderson dan kawan-kawan disebutkan: "a test is valid if it measures what it purpose to measure" artinya bahwa sebuah tes dikatakan valid apabila tes tersebut mengukur apa yang hendak diukur. validitas suatu butir instrumen penilaian tercermin dari sejauhmana hasil pengukuran sesuai fakta atau keadaan sebenarnya dari apa yang diukur (Syaifudin, 2020)

c. Metode Pengujian Reabilitas

Uji reliabilitas Penelitian ini menggunakan metode Cronbach's alpha yang didasarkan pada nilai alpha yang dihasilkan dari keluaran SPSS. SPSS adalah program aplikasi bisnis yang berguna untuk menganalisa data statistik. Versi terbaru program ini adalah SPSS 20, yang dirilis pada tanggal 16 Agustus 2011. Software SPSS dibuat dan dikembangkan oleh SPSS Inc. yang kemudian diakuisisi oleh IBM Corporation (Alwi et al., 2021) Kriteria uji reliabilitas merupakan Jika nilai alpha pada uji reliabilitas (ukuran reliabilitas item kuesioner) lebih tinggi dari r tabel (tabel yang menunjukkan seberapa reliabel item kuesioner), maka item kuesioner tersebut dianggap reliabel. Jika nilai alpha lebih rendah dari r tabel, maka item kuesioner dianggap tidak reliabel.

d. Pengujian Linearitas

Uji linieritas mencari hubungan langsung antara dua variabel. Jika ada hubungan linier, maka kedua variabel tersebut cenderung terkait dengan cara yang dapat diprediksi. Jika tidak ada hubungan linier, maka kedua variabel tersebut mungkin signifikan atau tidak. Tujuan dari uji linearitas adalah untuk mengetahui linearitas hubungan antara variabel bebas dan variabel terkait. Berikut ketentuan dari uji linearitas: a) Jika nilai sig F tersebut $< 0,05$ maka hubungan tidak linear; b) Jika nilai sig F $>$ atau $= 0,05$ maka hubungan bersifat linear (Sari, 2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam survei riset ini, periset memakai analisis deskriptif yang digunakan buat memandang responden. Ciri responden meliputi Pernyataan bahwa sebagai Mitra driver, Nama, jenis Kelamin, Usia, dan pendidikan. Responden yang digunakan dalam riset ini merupakan Mitra Driver Aplikasi ojek online, Peneliti mengambil sampel sebanyak 75 orang.

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden

No	Pernyataan Kuesuioner	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>)						
1	Mitra dapat dengan mudah mempelajari cara kerja aplikasi ojek online		2	6	63	4
2	Interaksi antara aplikasi ojek online dengan pengguna jelas dan mudah dipahami			7	55	13
3	Mudah bagi Mitra dalam menggunakan aplikasi ojek online			7	48	20
4	Pengguna merasa aplikasi ojek online mudah untuk digunakan			4	54	17
5	Pengguna merasa aplikasi ojek online mempunyai tampilan yang menarik		1	14	52	8
6	Desain aplikasi ojek online sesuai dengan jenis aplikasi bertema transpotasi online			9	48	18
7	Pengguna merasakan aplikasi ojek online dapat			7	25	43

	diakses setiap saat				
8	Pengguna merasakan aplikasi ojek online menciptakan pengalaman yang positif	1	23	46	5
9	Aplikasi ojek online menyediakan informasi yang akurat	1	17	50	7
10	Mitra dapat dengan mudah melakukan penarikan dan penyetoran saldo		9	57	9
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)					
11	Aplikasi ojek online menyediakan informasi yang terpercaya	1	18	51	5
12	Infomasi aplikasi ojek online up to date	1	18	40	16
13	Aplikasi ojek online mengetahui rute transportasi yang aktual dan terpercaya	11	13	44	7
14	Aplikasi ojek online memberikan alasan yang jelas beserta alasannya tetang perubahan yang terdapat pada aplikasi ojek online	7	24	41	3
15	Data pengguna pada aplikasi ojek online informasinya sesuai dan disuguhkan dengan detail dan tepat	1	16	50	8
16	Aplikasi ojek online menyediakan infomasi dengan format yang tepat	2	13	54	6
17	Rute perjalanan sesuai dengan informasi yang tertera pada aplikasi	5	13	38	19
18	Informasi yang promo servis krndaraan sesuai dan akurat	3	12	49	11
19	Customer service memberikan informasi yang sesuai dan tepat	1	11	50	13
20	insentif sesuai dengan informasi yang tertera pada aplikasi	1	6	43	25
Kualitas Layanan Interaksi (<i>Service Interaction</i>)					
21	Aplikasi ojek online mempunyai reputasi yang baik	5	12	53	5
22	Pengguna aplikasi ojek online merasa aman saat interaksi atau bertransaksi	2	14	49	10
23	Pengguna aplikasi ojek online merasa aman dengan data pribadi yang diberikan	1	17	29	27

24	Aplikasi ojek online sesuai dengan peraturan pemerintah	4	29	28	12	2
25	Aplikasi ojek online mempunyai peluang mendapatkan penghasilan yang cukup		3	15	53	4
26	Aplikasi ojek online dibekali dengan sarana pelatihan yang tepat dan baik		2	20	49	4
27	Pengguna aplikasi ojek online yakin bahwa barang/jasa akan dikirim atau disampaikan			10	26	39
28	Mitra Merasa aman menggunakan aplikasi ojek online		1	14	54	6
29	Mitra mendapatkan perlindungan dari aplikasi ojek online		6	17	45	7
30	Mitra bebas dalam menerima dan menolak orderan	1	1	13	33	27

Aplikasi ojek online sebanyak 75 orang responden hasil tanggapan responden tersebut menampilkan bahwa untuk respond teratas adalah sangat setuju Kemudahan Pengguna (*Usability*), untuk jawaban tertinggi setuju yaitu variabel kemudahan pengguna (*Information Quality*), untuk jawaban biasa tertinggi adalah Kualitas Layanan Informasi (*Service Interaction*), untuk jawaban tertinggi tidak setuju adalah variabel Kemudahan Pengguna (*Usability*) dan untuk jawaban tertinggi sangat tidak setuju adalah Kemudhana Pengguna (*Usability*).

a. Uji Validitas

Uji validasi digunakan buat menguji keahlian (keakuratan) penanda dengannya dapat mewakili variabel prosedur uji validitas. Uji validasi dapat dicoba dengan menganalisis masing-masing variabel yaitu pemakaian Kemudahan Pengguna (*Usability*) (X1), Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2), Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction*) (Y1) dengan menggunakan program SPSS. Pengambilan keputusan uji validitas adalah apabila r hitung $>$ r tabel maka dinyatakan valid.

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,0174. Pada uji validitas yang dicoba pada variabel *information quality* (X2), dikenal kalau seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang maksudnya seluruh item kuesioner untuk variabel *information quality* tersebut dinyatakan valid. Buat lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 6 rangkuman uji validitas *information quality* (X2).

Tabel 6. Rangkuman Uji Validitas *Information Quality* (X2)

No	Item Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
1	X2.1	,662**	0.174	Valid
2	X2.2	,513**	0.174	Valid
3	X2.3	,777**	0.174	Valid
4	X2.4	,673**	0.174	Valid
5	X2.5	,721**	0.174	Valid
6	X2.6	,615**	0.174	Valid
7	X2.7	,722**	0.174	Valid
8	X2.8	,713**	0.174	Valid
9	X2.9	,749**	0.174	Valid
10	X2.10	,*701**	0.174	Valid

Tabel 7. Hasil Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X3*Y1)

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	TOTAL_X3
X3 Pearson Correlation	.725**	.703**	.725**	.416**	.733**	.741**	.631**	.709**	.778**	.481**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,0174. Pada uji validitas yang dicoba pada variabel *service interaction quality* (Y1), dikenal kalau seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang maksudnya seluruh item kuesioner buat variabel *information quality* tersebut dinyatakan valid. Buat lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 8 rangkuman uji validitas *service interaction quality* (Y1)

Tabel 8. Rangkuman Uji Validitas Service Interaction (X3*Y1)

No	Item Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
1	Y1.1	,725**	0.174	Valid
2	Y1.2	,703**	0.174	Valid
3	Y1.3	,725**	0.174	Valid
4	Y1.4	,416**	0.174	Valid
5	Y1.5	,733**	0.174	Valid
6	Y1.6	,741**	0.174	Valid
7	Y1.7	,631**	0.174	Valid
8	Y1.8	,709**	0.174	Valid
9	Y1.9	,778**	0.174	Valid
10	Y1.10	,*481**	0.174	Valid

b. Uji Reabilitas

Tabel 9. Nilai Koefisien Reliabilitas

No.	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Internal Consistency</i>
1	$\alpha \geq 0,9$	<i>Excelent (High-Stakes testing)</i>
2	$0,7 \leq \alpha < 0,9$	<i>Good (Low-Stakes testing)</i>
3	$0,6 \leq \alpha < 0,7$	<i>Acceptable</i>
4	$0,5 \leq \alpha < 0,6$	<i>Poor</i>
5	$\alpha \geq 0,5$	<i>Unacceptable</i>

Dasar penentuan uji reliabilitas merupakan bila nilai alpha lebih besar dari tingkatan signifikansi hingga item kuesioner yang digunakan dinyatakan reliabel ataupun tidak berubah-ubah, sebaliknya bila nilai alpha lebih kecil dari tingkatan signifikansi hingga item kuesioner yang digunakan dilaporkan. tidak dapat diandalkan atau bertentangan. Evaluasi terjadi ketika nilai alpha Cronbach $<$; 0,6 berarti tidak dapat diandalkan.

Tabel 10. *Output* Uji Reliabilitas *Usability* (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,768	10

Melihat tabel ringkasan permasalahan, diketahui kalau jumlah informasi yang valid merupakan 75 responden. Dalam perihal ini nilai cronbach's alpha pada tabel reliabilitas adalah 0,768 dengan jumlah elemen 3, karena nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6 hingga bisa disimpulkan instrumen variabel *Usability* adalah reliabel.

Tabel 11. *Output Uji Reliabilitas Information Quality (X2)*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,871	10

Dilihat pada tabel case processing summary diketahui jumlah data yang valid sebanyak 75 responden, kemudian pada tabel reliabilitas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,871 dengan jumlah item 3 sebab nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari pada 0,6, hingga bisa disimpulkan kalau instrument pada variabel *Information Quality* adalah reliabel.

Tabel 12. *Output Uji Reliabilitas Service Interaction (X3)*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,844	10

Dilihat pada tabel case processing summary diketahui jumlah data yang valid sebanyak 75 responden, lalu pada tabel reliabilitas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,844 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari pada 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel *Service Interaction* adalah reliabel.

Tabel 13. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Usability</i>	0,768 > 0.174	<i>Reliable</i>
2	<i>Information Quality</i>	0,871 > 0.174	<i>Reliable</i>
3	<i>Service Interaction</i>	0,844 > 0.174	<i>Reliable</i>

c. Uji Uji Linearitas

Dalam pengujian ini, uji linieritas bertujuan buat mengetahui apakah 2 aspek memiliki ikatan yang searah ataupun signifikan, sebab uji linieritas harus dicoba saat sebelum dilakukan uji regresi langsung. Patokan untuk melakukan uji linearitas adalah nilai

signifikansi dengan deviasi linearitas $> 0,05$, dalam hal ini hubungan antar faktor bersifat satu sisi. Pada titik ini, jika nilai kepentingan menyimpang dari linearitas $< 0,05$, maka hubungan antar faktor tidak searah. Mengikat konsekuensi peyiapan informasi, diperoleh hasil pengujian linieritas usability (X1), Information Quality (X2), Service Interaction (X3). Kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna, pada tabel 9 dapat diketahui signifikansi sebesar 0,62 dan 0,104 karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,05 > 0,05$), yang berarti terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel *Usability* dengan variabel *Service Interaction*.

Tabel 14. Hasil Linearitas Y3*Y1

		ANOVA Table					
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Y3 * X1	Between Groups	(Combined)	861.516	11	78.320	6.800	.000
		Linearity	642.978	1	642.978	55.824	.000
		Deviation from Linearity	218.538	10	21.854	1.897	.062
	Within Groups		725.631	63	11.518		
Total		1587.147	74				

Dari hasil pengolahan informasi kuesioner dengan 30 persoalan serta 75 responden dapat diketahui bahwa secara totalitas mutu Aplikasi ojek online terletak pada kategori baik. Oleh karena itu pengguna juga merasa puas dengan penggunaan Aplikasi ojek online Tabel IV.1 menunjukkan bahwa distribusi jawaban responden sebagian besar sama atau puas dan diperoleh hasil yang valid dan reliabel.

Berdasarkan analisis uji validitas secara keseluruhan dari *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction* (X3*Y1), menunjukkan bahwa hasil nilai korelasi tiap variabel independen manapun independen di atas nilai r tabel (0,538) yang berarti item yang ada di setiap variabel tersebut valid. Pada Uji reliabilitas memakai tata cara *Cronbach's Alpha* dengan batas yang biasanya digunakan 0,6. Hasil yang didapatkan tiap variabel *Usability* ialah 0,768, *Information Quality* 0,871, *Service Interaction* 0,844. Masing-masing variabel X1, X2 serta Y1 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6 yang berarti penanda buat variabel X1, X2, dan Y1 adalah reliabel. Berdasarkan pada uji linieritas, setiap variabel kegunaan dijalankan terhadap variabel interaksi layanan jika nilai signifikansi dan

nonlinieritas lebih besar dari 0,05 yang artinya terdapat ikatan linier yang signifikan

SIMPULAN

Sistem Aplikasi transportasi ojek online memiliki tiga variabel pengukuran yang didasarkan pada metode webqual 4.0. Pengukuran ini meliputi : kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Setiap variabel pengukuran telah ditemukan valid dan reliabel, dan mereka juga memiliki hubungan linier. Aspek (usability, information quality, service interaction) pada aplikasi ojek online uji linieritas, setiap variabel kegunaan dijalankan terhadap variabel interaksi layanan jika nilai signifikansi dan nonlinieritas lebih besar dari 0,05 yang artinya sangat baik. Keseluruh variabel berpengaruh positif terhadap variabel penelitian ini. Meskipun semua variabel dapat dikategorikan efektif dalam penelitian ini, penelitian terhadap populasi pengguna sistem aplikasi mitra transportasi ojek online di berbagai daerah sebaiknya dilakukan berdasarkan hasil penelitian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, M.Y., Parlyna, R., Hidayat, N., 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Ojek Online X. *J. Bisnis, Manajemen, Dan Keuang.* 2, 292–308.
- Crystrie, D.A., Adhianur, S., 2022. Pengaruh Inovasi Ojek Menjadi Ojek Online Pada Ekonomi Kreatif Di Era Revolusi Industri 4.0: (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Tasikmalaya). *Parta J. Pengabd. Kpd. Masy.* 3, 52–59.
- Darmawan, M.K., Ziveria, M., 2023. Analisis Kebutuhan UI/UX Mahasiswa Kalbis Institute Pada Studi Kasus Learning Management System (LMS) Leaps Kalbis Institute. *KALBISIANA J. Sains, Bisnis dan Teknol.* 9, 401–413.
- Destamar, D.L., Aryani, L., Pusporini, P., 2021. Analisis Keputusan Pembelian Pada Pengguna Aplikasi Gojek Fitur GoFood. *Konf. Ris. Nas. Ekon. Manaj. dan Akunt.* 2, 1744–1758.
- Ferdila, M., Us, K.A., 2021. Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi. Indones. *J. Islam. Econ. Bus.* 6, 134–142.
- Kiha, E.K., Nafanu, S., 2019. Pelatihan Pengolahan Data Statistik Dengan Menggunakan Aplikasi Program Spss Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Timor Demi Meningkatkan Kualitaskarya Ilmiah Mahasisa. *Akrab Juara J. Ilmu-ilmu Sos.* 4, 41–51.

- Nugraha, Y., 2022. Quality Analysis Using WebQual Method and Importance Performance Analysis (IPA) Case Study on Learning Management System (LMS) Indonesian Institute of Education (IPI) Garut. *RISTEC Res. Inf. Syst. Technol.* 3, 52–68.
- Pratama, R.Y.A., Koesyanto, H., 2020. Kejadian Kecelakaan pada Pengemudi Ojek Online. *HIGEIA (Journal Public Heal. Res. Dev.* 4, 13–24.
- Sari, S.M.V., 2023. Pengaruh metode partisipasi dalam penyusunan anggaran terhadap kinerja manajemen. *J. Cendekia Keuang.* 2, 23–33.
- Syaifudin, S., 2020. vrba Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penilaian Pada Mata Pelajaran Bahasa Arab. *Cross-border* 3, 106–118.