

BAB IV

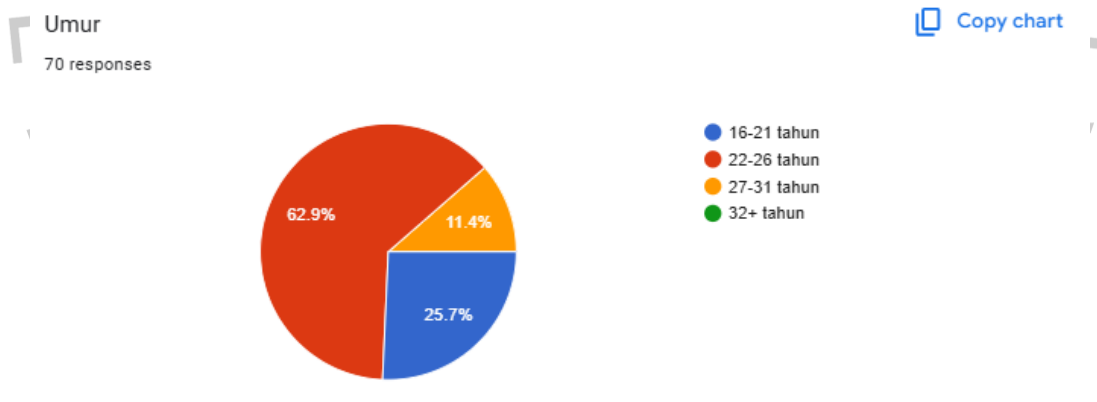
HASIL DAN ANALISIS

4.1. Hasil Analisis Demografi

Hasil Analisis Data Demografi dalam penelitian ini berfokus pada penilaian kualitas website infinity-eo.com milik PT INFINITY CIPTA KARSA, dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Data yang dikumpulkan dari responden meliputi berbagai informasi penting, seperti informasi tentang umur, dan lama penggunaan internet oleh responden. Di bawah ini disajikan hasil analisis demografis yang diperoleh dari pengumpulan data responden.

4.1.1. Umur

- Berikut ini disajikan grafik chart “umur” dari jawaban responden yang telah ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Demografi chart “Umur” ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar 4.1 Demografi Umur Responden

Gambar di atas menggambarkan demografi umur responden yang bertujuan untuk mengetahui rata-rata umur responden yang mengisi kuesioner ini. Dan informasi ini hanya digunakan untuk kebutuhan penelitian saja. Pilihan jawaban yang ada pada pertanyaan ini mencakup rentang umur 16-21 tahun, 22-26 tahun, 27-31 tahun, dan di atas 32 tahun.

Berdasarkan data pada Gambar 4.1 bahwa umur dari responden yang ikut berpartisipasi untuk umur 16-21 tahun berkisar 25,7%, lalu untuk umur 22-26 tahun berkisaran 62,9%, lalu untuk umur 27-31 tahun berkisar 11,4%, dan untuk umur 32 tahun keatas ialah 0%. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berasal dari kelompok usia 22-26 tahun. Data lebih rinci mengenai distribusi usia responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Total Data Umur

Umur	
16-21 tahun	18
22-26 tahun	44
27-31 tahun	8
32+ tahun	0
Total Umur	70

Sumber: *Dokumentasi Penelitian*

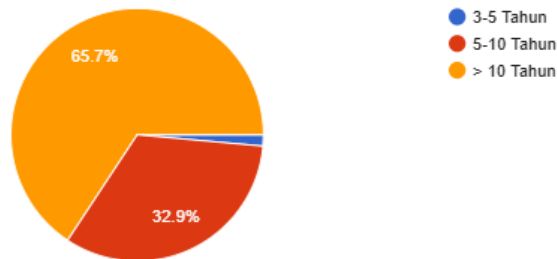
Tabel di atas menunjukkan jumlah total responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini, yang terdiri dari 70 orang dengan distribusi usia yang mencakup rentang 16-21 tahun, 22-26 tahun, 27-31 tahun, dan di atas 32 tahun. Dan dapat dikatakan valid dikarenakan jumlah responden pada penelitian ini adalah 70.

4.1.2. Lama Penggunaan Internet

Berikut adalah gambar chart “Lama Penggunaan Internet” dari jawaban yang berjumlah 70 responden yang telah ikut mengisi kuesioner pada penelitian ini. Demografi chart “Lama Penggunaan Internet” ditampilkan pada gambar dibawah ini.

Lama Penggunaan Internet
70 responses

 Copy chart



Gambar 4.2 Demografi Lama Penggunaan Internet

Gambar diatas merupakan “Demografi Lama Penggunaan Internet” dari responden pada penelitian ini. Yang dimana untuk pilihan jawabannya yaitu 3 hingga 5 tahun, 5 hingga 10 tahun, dan lebih dari 10 tahun. Berdasarkan data lama penggunaan internet responden dari 3 sampai 5 tahun berkisar 1,4%, sementara 32,9% lainnya memiliki pengalaman antara 5 hingga 10 tahun. Porsi terbesar, yaitu 65,7%, mencakup responden yang telah menggunakan internet lebih dari 10 tahun.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini sekitar 65,7% memiliki pengalaman menggunakan internet lebih dari 10 tahun. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas responden sudah memiliki tingkat keahlian dan pemahaman yang cukup dalam menjelajahi dan mengevaluasi situs web, yang tentunya sangat mendukung tujuan penelitian ini. Total data yang berkaitan dengan durasi penggunaan internet oleh responden dapat ditemukan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 2 Total Data Lama Penggunaan Internet

Lama Penggunaan Internet	
3-5 Tahun	1
5-10 Tahun	23
> 10 Tahun	46
Total Data Lama Penggunaan Internet	70

Sumber: Dokumentasi Penelitian

Pada Tabel 4.2 dapat dibuktikan bahwa total data lama penggunaan internet dari responden yaitu 70 responden terdiri dari umur 3 sampai 5 tahun, 5 sampai 10 tahun, dan lebih dari 10 tahun. Dan dapat dikatakan valid dikarenakan jumlah responden pada penelitian ini adalah 70.

4.2. Hasil Responden Kuesioner

4.2.1. Dimensi Kualitas Kegunaan

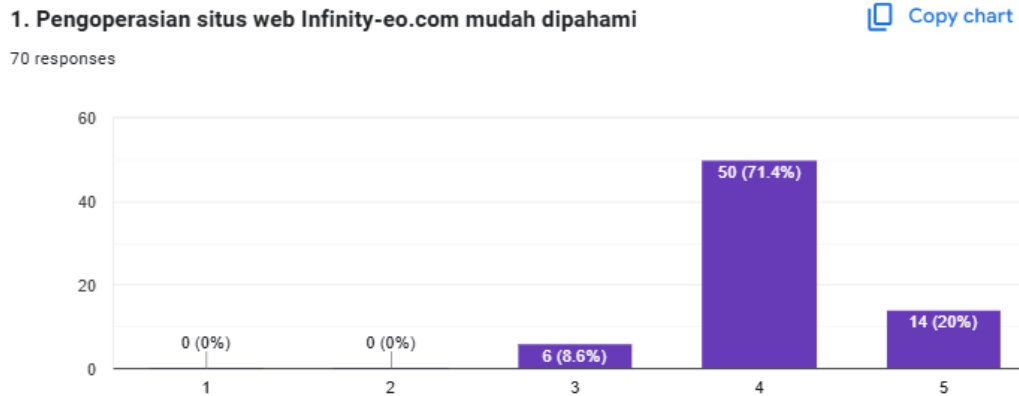
Dimensi kualitas kegunaan (*usability quality*) menjadi salah satu elemen utama dalam metode penilaian kualitas situs WebQual 4.0. Pada penelitian ini, dimensi tersebut dievaluasi melalui tujuh pertanyaan yang diadaptasi dari studi Barnes dan Vidgen (2002). Penilaian ini dilakukan berdasarkan tanggapan para responden yang memberikan jawaban melalui skala Likert dengan lima pilihan, yakni angka (1) untuk "Sangat Tidak Setuju," angka (2) untuk "Tidak Setuju," angka (3) untuk "Netral," angka (4) untuk "Setuju," dan angka (5) untuk "Sangat Setuju.". Penjelasan lebih lanjut mengenai pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang berhubungan dengan dimensi kualitas kegunaan akan dibahas pada bagian selanjutnya, yang akan memberikan wawasan lebih mendalam tentang bagaimana para responden menilai aspek kegunaan dari situs web yang dievaluasi.

4.2.1.1. Pengoperasian situs web mudah dipahami

Pada penelitian ini, pertanyaan pertama dalam dimensi kualitas kegunaan berfokus pada kemudahan pengoperasian website menurut responden. Sebanyak 70 partisipan telah memberikan jawaban melalui kuesioner. Hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1, yang berarti tidak ada yang memilih Sangat Tidak Setuju. Sebesar 0% memilih angka 2 (Tidak Setuju) yang berarti tidak ada yang memilih angka tersebut, Sebesar 8,6% memilih angka 3 (Netral), 71,4% memilih angka 4 (Setuju), dan 20% memilih angka 5 (Sangat Setuju).

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pada pertanyaan pertama dalam dimensi kualitas kegunaan, mayoritas responden memberikan jawaban angka 4 (Setuju). Sebanyak 71,4% dari total 70 responden sepakat bahwa pengoperasian situs web mudah dipahami. Hasil ini menunjukkan

bahwa sebagian besar pengguna merasa bahwa navigasi dan fitur pada situs web yang dievaluasi cukup intuitif. Rincian lebih lanjut mengenai distribusi jawaban responden dapat dilihat pada gambar yang ditampilkan berikut ini.



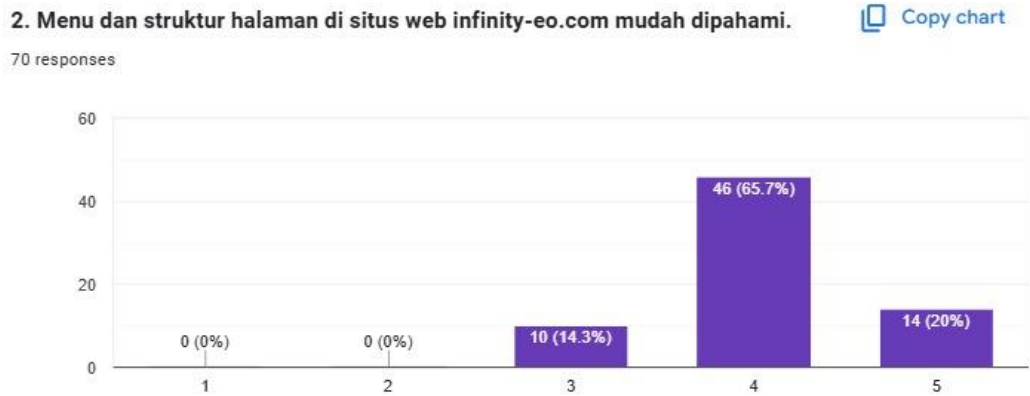
Gambar 4.3 Pengoperasian situs web mudah dipahami

4.2.1.2. Menu dan struktur halaman di situs web mudah dipahami

Pada penelitian ini, pertanyaan kedua dalam dimensi kualitas kegunaan menyoroti kemudahan pemahaman menu dan struktur halaman pada situs web infinity-eo.com menurut responden. Sebanyak 70 partisipan memberikan tanggapan melalui kuesioner. Hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju) maupun angka 2 (Tidak Setuju), menandakan tidak ada yang merasa bahwa menu dan struktur halaman sulit dipahami. Sebanyak 14,3% responden memilih angka 3 (Netral), menunjukkan beberapa responden bersikap netral terhadap pernyataan ini. Sebagian besar responden, yaitu 65,7%, memilih angka 4 (Setuju), yang menunjukkan bahwa mayoritas merasa menu dan struktur halaman mudah dipahami. Sementara itu, 20% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), menunjukkan bahwa sejumlah responden sangat puas dengan kemudahan pemahaman menu dan struktur halaman situs.

Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa menu dan struktur halaman di situs web infinity-eo.com mudah dipahami. Dengan

65,7% suara dari 70 responden. Rinciannya dapat penulis tampilkan pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.4 Menu dan struktur halaman di situs web mudah dipahami

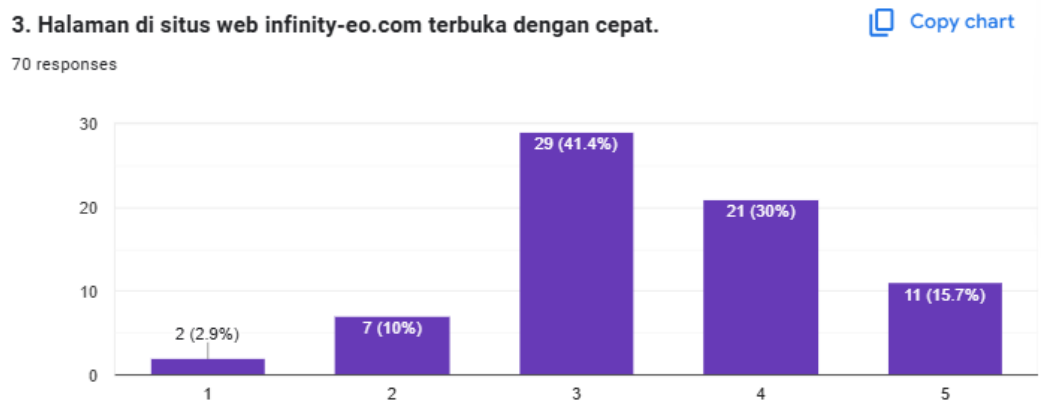
4.2.1.3. Halaman di situs web terbuka dengan cepat

Pertanyaan ketiga dalam dimensi kualitas kegunaan membahas hal terkait kecepatan membuka halaman situs web infinity-eo.com menurut responden. Sebanyak 70 partisipan memberikan tanggapan melalui kuesioner.

Hasil survei menunjukkan bahwa 2,9% responden memberikan jawaban angka 1 (Sangat Tidak Setuju), yang berarti mereka merasa halaman situs tidak cepat terbuka. Sebanyak 10% responden memilih jawaban angka 2 (Tidak Setuju), menunjukkan sebagian kecil merasa kecepatannya tidak memadai.

Mayoritas responden, yaitu 41,4%, memilih angka 3 (Netral), yang menunjukkan bahwa mereka tidak secara khusus merasa puas ataupun tidak puas dengan kecepatan pembukaan halaman. Sebanyak 30% responden memilih angka 4 (Setuju), yang berarti mereka merasa halaman situs cukup cepat terbuka, dan 15,7% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), menunjukkan bahwa sebagian kecil merasa halaman situs sangat cepat terbuka.

Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun mayoritas responden bersikap netral terhadap kecepatan pembukaan halaman situs web infinity-eo.com, sebagian besar responden yang memberikan penilaian positif menunjukkan bahwa halaman situs cukup cepat untuk diakses. Rincian data hasil kuesioner dapat penulis tampilkan pada gambar berikut.



Gambar 4.5 Halaman di situs web terbuka dengan cepat

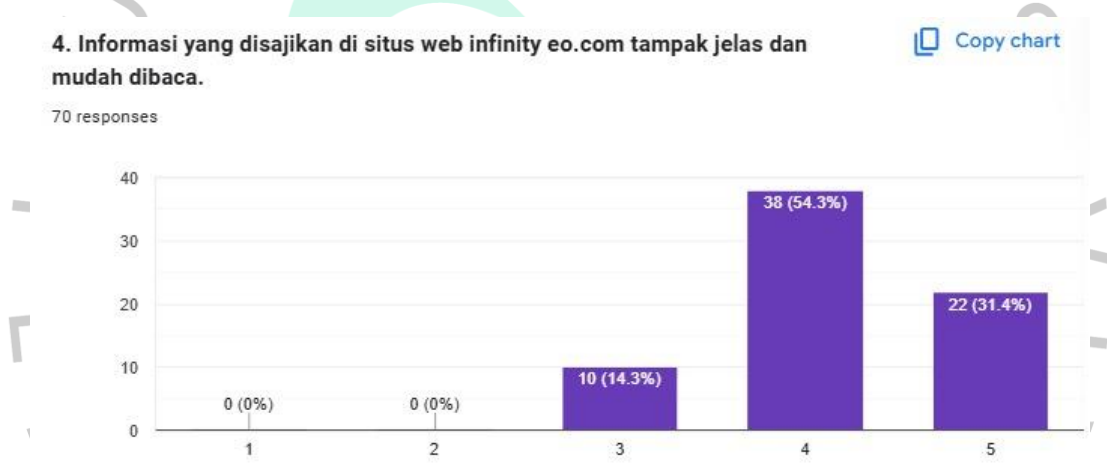
4.2.1.4. Informasi yang disajikan di situs web tampak jelas dan mudah dibaca.

Pada pertanyaan keempat dalam dimensi kualitas kegunaan berfokus pada kejelasan dan kemudahan membaca informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com menurut responden. Sebanyak 70 responden telah memberikan jawaban melalui kuesioner terkait pernyataan, "Informasi yang disajikan di situs web infinity eo.com tampak jelas dan mudah dibaca."

Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang mengasih penilaian angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau angka 2 (Tidak Setuju). Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh responden setidaknya memberikan penilaian netral atau lebih baik terhadap kejelasan informasi di situs web. Sebanyak 14,3% memberikan penilaian angka 3 (Netral), yang berarti mereka merasa tidak keberatan, namun juga tidak secara khusus merasa bahwa informasi di situs web sangat jelas.

Mayoritas responden memberi penilaian positif, yaitu sebanyak 54,3% memilih angka 4 (Setuju), menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa informasi yang disajikan di situs web tampak jelas dan mudah dibaca. Selain itu, sebanyak 31,4% memberikan penilaian angka 5 (Sangat Setuju), yang menunjukkan bahwa mereka sangat puas dengan kejelasan dan kemudahan membaca informasi yang tersedia di situs.

Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden memilih angka 4 (Setuju), dengan 54,3% suara dari 70 responden menyatakan bahwa informasi yang disajikan di situs web tampak jelas dan mudah dibaca. Rincian hasil data ini ditampilkan pada diagram berikut.



Gambar 4.6 *Informasi yang disajikan tampak jelas dan mudah dibaca*

4.2.1.5. Desain dan tata letak halaman pada situs mudah untuk dinavigasi.

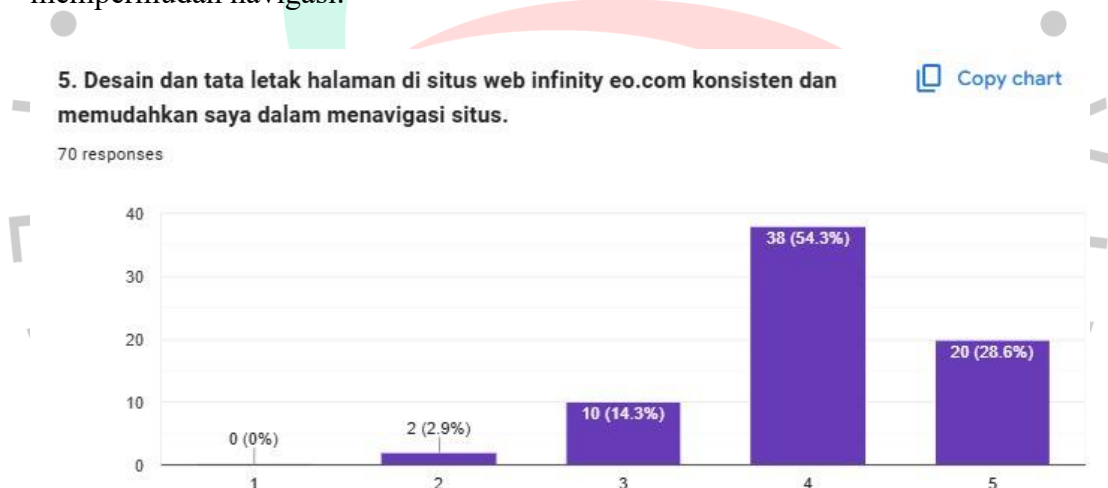
Pada pertanyaan kelima terkait desain dan tata letak halaman pada situs web infinity-eo.com yang dinilai berdasarkan konsistensi serta kemudahannya dalam membantu responden menavigasi situs. Sebanyak 70 responden memberikan jawaban melalui kuesioner.

Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju), menandakan tidak ada yang merasa desain dan tata letak sangat buruk. Lalu sebanyak 2,9% responden memilih angka 2 (Tidak Setuju),

menunjukkan hanya sedikit yang merasa desain dan tata letak kurang konsisten atau tidak membantu navigasi.

Ada sebanyak 14,3% responden memberikan penilaian angka 3 (Netral), mengindikasikan bahwa mereka tidak condong ke arah puas ataupun tidak puas. Mayoritas responden, yakni 54,3%, memilih angka 4 (Setuju), yang berarti mereka merasa desain dan tata letak halaman cukup konsisten dan memudahkan navigasi. Dan terakhir sebanyak 28,6% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap aspek ini.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif, dengan sebagian besar menyatakan setuju bahwa desain dan tata letak halaman situs web infinity-eo.com konsisten serta mempermudah navigasi.



Gambar 4.7 Desain dan tata letak halaman pada situs mudah untuk dinavigasi

4.2.1.6. Situs web mudah digunakan

Pada pertanyaan keenam dalam dimensi kualitas kegunaan pada kuesioner ini mengenai kemudahan penggunaan situs web infinity-eo.com secara keseluruhan, berdasarkan tanggapan dari 70 responden.

Hasil menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau angka 2 (Tidak Setuju), yang berarti tidak ada yang merasa situs web sangat sulit atau kurang mudah digunakan. Sebanyak 27,1%

responden memilih angka 3 (Netral), menandakan bahwa mereka tidak memiliki pendapat khusus tentang kemudahan penggunaan situs.

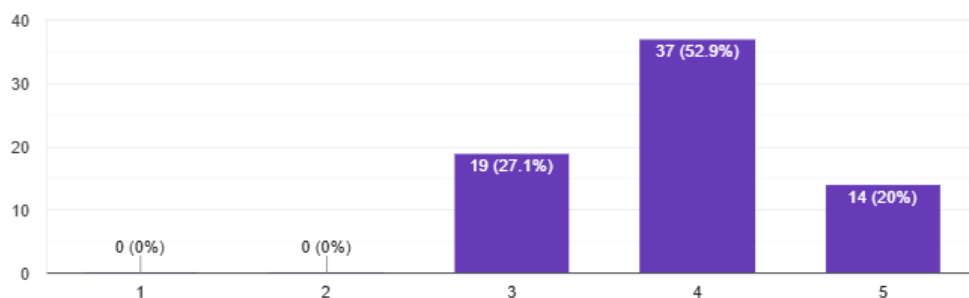
Mayoritas responden, yaitu 52,9%, memilih angka 4 (Setuju), yang menunjukkan bahwa sebagian besar merasa situs web ini cukup mudah digunakan. Selain itu, 20% responden memberikan penilaian angka 5 (Sangat Setuju), yang berarti mereka sangat puas dengan kemudahan penggunaan situs secara keseluruhan.

Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terkait kemudahan penggunaan situs web infinity-eo.com, dengan mayoritas menyatakan setuju.

6. Secara keseluruhan, situs web infinity-eo.com mudah digunakan.

 Copy chart

70 responses



Gambar 4.8 Situs web mudah digunakan

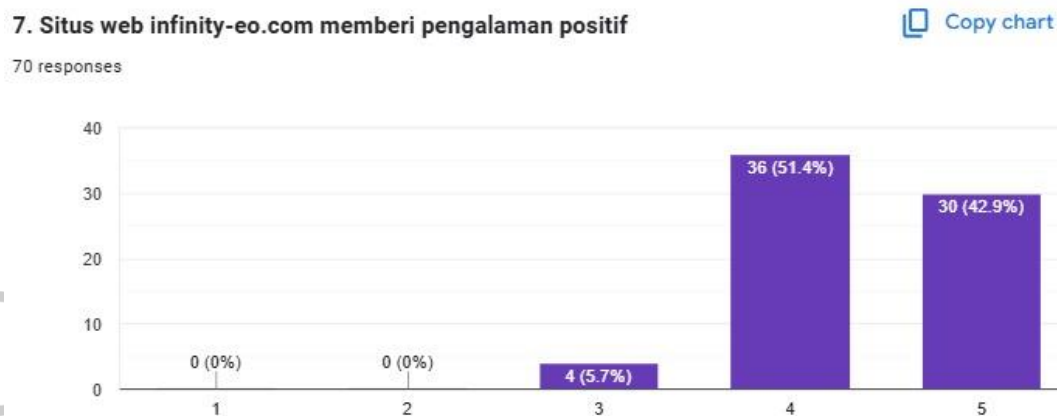
4.2.1.7. Situs web memberi pengalaman positif

Pada pertanyaan keenam dalam dimensi kegunaan ini, penulis menanyakan responden terkait pengalaman positif yang diberikan oleh situs web infinity-eo.com berdasarkan pengalaman dari responden.

Hasilnya memperlihatkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau angka 2 (Tidak Setuju), yang berarti tidak ada yang merasa situs web ini memberikan pengalaman yang negatif. Sebanyak 5,7% responden memilih angka 3 (Netral), menunjukkan bahwa mereka merasa biasa saja terkait pengalaman menggunakan situs ini.

Mayoritas responden memberikan penilaian positif, dengan 51,4% memilih angka 4 (Setuju), menandakan bahwa lebih dari separuh responden merasa situs web ini memberikan pengalaman yang menyenangkan. Selain itu, 42,9% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), yang menunjukkan bahwa mereka sangat puas dengan pengalaman positif yang diberikan oleh situs.

Dari hasil data ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman positif dengan situs web infinity-eo.com, dengan lebih dari 94% responden memberikan tanggapan positif.



Gambar 4.9 Situs web memberi pengalaman positif

4.2.2. Dimensi Kualitas Informasi

Dimensi Information Quality atau Kualitas Informasi merupakan salah satu komponen utama dalam metode penilaian kualitas situs web menggunakan standar WebQual 4.0, yang menempati posisi penting dalam evaluasi situs. Dimensi ini mencakup tujuh butir pertanyaan yang dirancang untuk mengukur seberapa baik kualitas informasi yang disajikan oleh situs web INFINITY. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah informasi yang tersedia telah memenuhi standar kualitas yang optimal, seperti relevansi, keakuratan, dan kemudahan dipahami oleh pengguna. Fokus pada dimensi ini juga bertujuan memberikan rekomendasi strategis dan masukan konstruktif guna mendukung pengembangan situs web INFINITY di masa mendatang, sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih baik dan efektif.

Penulis akan menganalisis dan menginterpretasikan hasil jawaban dari responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini terkait dimensi Kualitas Informasi. Dimensi ini terdiri dari tujuh butir pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi aspek kualitas informasi yang disajikan oleh situs web. Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert dengan nilai 1 hingga 5. Metode ini sama seperti yang digunakan pada dimensi Kualitas Kegunaan, sehingga memungkinkan penulis untuk menggambarkan bagaimana responden menilai kejelasan, relevansi, dan keakuratan informasi yang tersedia di situs web berdasarkan pengalaman mereka..

Selanjutnya, pembahasan akan difokuskan pada pertanyaan-pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner terkait dimensi kualitas informasi. Data yang akan digunakan dalam pembahasan ini berasal dari jawaban 70 responden yang telah terkumpul. Penjabaran lebih rinci mengenai hasil kuesioner ini akan dijelaskan pada bagian berikutnya.

4.2.2.1. Informasi yang disajikan akurat

Pada penelitian ini, pertanyaan pertama dalam dimensi kualitas informasi berfokus pada akurasi informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com menurut responden. Sebanyak 70 partisipan telah memberikan jawaban melalui kuesioner terkait pernyataan, "Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com akurat."

Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memberikan penilaian angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau angka 2 (Tidak Setuju). Dengan kata lain, tidak ada responden yang merasa informasi di situs web tersebut tidak akurat.

Ada sebanyak 41,4% responden memilih angka 3 (Netral), menunjukkan bahwa mereka merasa cukup puas tetapi tidak memberikan penilaian spesifik terhadap akurasi informasi. Mayoritas responden, yaitu 52,9% responden memberikan penilaian angka 4 (Setuju), yang berarti mereka setuju bahwa informasi yang disajikan di situs web tersebut akurat. Dan sebanyak 5,7%

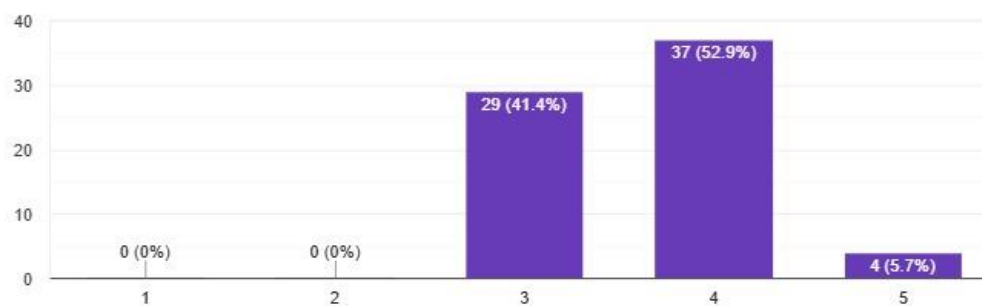
responden memberikan penilaian angka 5 (Sangat Setuju), yang menunjukkan bahwa mereka sangat percaya pada akurasi informasi yang disediakan.

Berdasarkan data yang ada, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang berjumlah 58,6% memberikan penilaian positif (angka 4 dan 5), yang berarti bahwa sebagian besar pengguna menilai bahwa informasi di situs web infinity-eo.com akurat. Namun, masih terdapat 41,4% responden yang memberikan penilaian netral, yang bisa menjadi indikasi perlunya peningkatan untuk memastikan informasi di situs lebih akurat dan dapat dipercaya oleh semua pengguna. Gambar dibawah ini memberikan gambaran lebih jelas mengenai distribusi jawaban responden.

1. Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com akurat.

Copy chart

70 responses



Gambar 4.10 Informasi yang disajikan akurat

4.2.2.2. Informasi situs web dapat dipercaya

Pada penelitian ini, pertanyaan kedua dalam dimensi kualitas informasi berfokus pada tingkat kepercayaan terhadap informasi yang disediakan oleh situs web infinity-eo.com. Pernyataan yang diberikan kepada responden adalah, "Situs web infinity-eo.com menyediakan informasi yang dapat dipercaya," dan sebanyak 70 partisipan memberikan jawaban melalui kuesioner.

Hasil survei mengungkapkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian angka 1 (Sangat Tidak Setuju), yang menunjukkan bahwa tidak ada yang merasa informasi di situs ini sangat tidak dapat dipercaya. Hanya 1,4% responden yang memilih angka 2 (Tidak Setuju), yang menunjukkan bahwa

hanya sedikit responden yang memiliki persepsi negatif terhadap kepercayaan informasi di situs.

Sebagian besar responden, yaitu 55,7% responden memilih angka 3 (Netral), yang berarti lebih dari separuh responden tidak memberikan penilaian tegas tentang kepercayaan informasi di situs, namun juga tidak merasa bahwa informasi tersebut tidak dapat dipercaya. Sebanyak 38,6% responden memilih angka 4 (Setuju), menunjukkan bahwa mereka merasa informasi di situs dapat dipercaya. Selain itu, sebanyak 4,3% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), menunjukkan tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap informasi yang disediakan.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa meskipun mayoritas responden (55,7%) memberikan penilaian netral, terdapat pula 42,9% responden yang memberikan penilaian positif (angka 4 dan 5). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna situs web infinity-eo.com memiliki pandangan positif terhadap tingkat kepercayaan informasi yang disajikan. Diagram ini memberikan gambaran lebih jelas mengenai persepsi responden terhadap aspek kepercayaan informasi di situs tersebut.



Gambar 4.11 Informasi situs web dapat dipercaya

4.2.2.3. Informasi yang disajikan di situs web up to date

Pada penelitian ini, pertanyaan ketiga dalam dimensi kualitas informasi berfokus pada sejauh mana informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com

selalu up to date. Pernyataan yang diberikan kepada responden adalah, "Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com selalu up to date," dan sebanyak 70 partisipan memberikan jawaban melalui kuesioner.

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 2,9% responden memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju), yang berarti mereka merasa bahwa informasi di situs ini sangat tidak up to date. Sebanyak 10% responden memberikan penilaian angka 2 (Tidak Setuju), yang menunjukkan adanya persepsi negatif terhadap kebaruan informasi yang disediakan oleh situs.

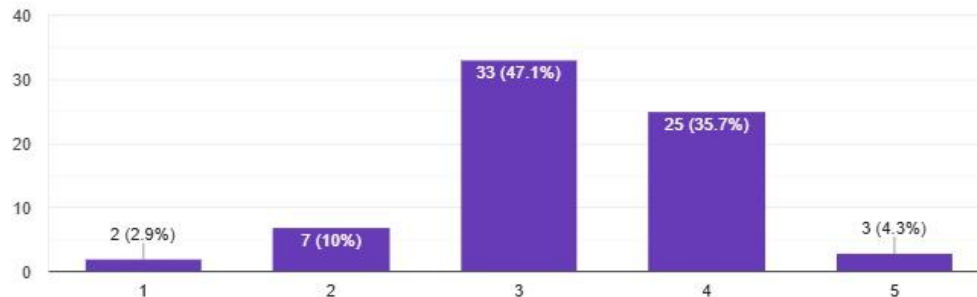
Sebagian besar responden, yaitu 47,1%, memilih angka 3 (Netral), yang menunjukkan bahwa hampir setengah dari partisipan tidak memberikan penilaian tegas tentang kebaruan informasi di situs, namun juga tidak merasa bahwa informasi tersebut tidak mutakhir. Selain itu, sebanyak 35,7% responden memilih angka 4 (Setuju), yang menunjukkan bahwa mereka merasa informasi di situs cukup up to date. Terakhir, 4,3% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi terhadap kebaruan informasi di situs.

Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa pilihan angka 3 (Netral) menjadi pilihan yang paling banyak dipilih oleh responden, dengan persentase mencapai 47,1%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian 'netral' terhadap pertanyaan ketiga yang bertujuan mengevaluasi kualitas informasi sebagai bagian dari penilaian kualitas situs web dalam penelitian ini. Gambar di bawah ini memberikan gambaran lebih jelas mengenai persepsi responden terhadap aspek kebaruan informasi di situs tersebut.

3. Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com selalu up to date.

 Copy chart

70 responses



Gambar 4.12 Informasi yang disajikan di situs web up to date

4.2.2.4. Informasi pada situs web mudah dipahami

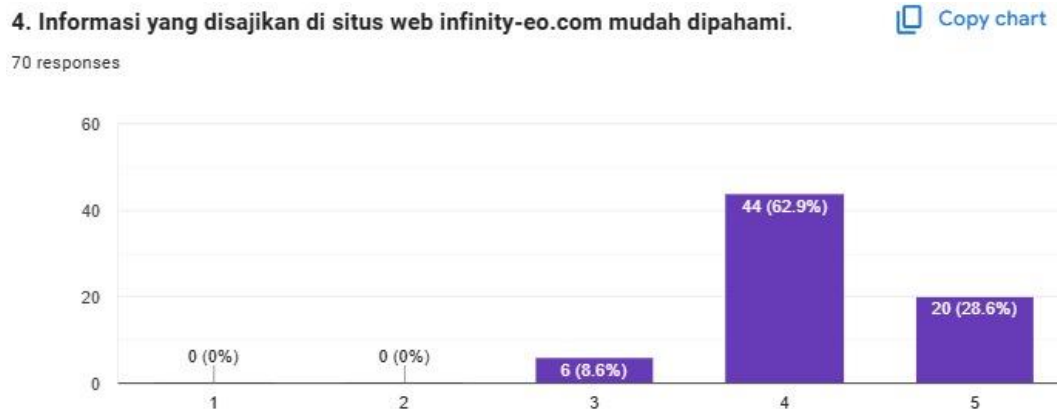
Pada penelitian ini, pertanyaan keempat dalam dimensi kualitas informasi berfokus pada sejauh mana informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com mudah dipahami. Pernyataan yang diberikan kepada responden adalah, "Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com mudah dipahami," dan sebanyak 70 responden memberikan jawaban melalui kuesioner.

Hasil survei kuesioner ini menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau angka 2 (Tidak Setuju), yang berarti tidak ada yang merasa bahwa informasi di situs sulit dipahami. Lalu ada sebanyak 8,6% responden memilih angka 3 (Netral), yang menunjukkan bahwa sebagian kecil responden tidak memberikan penilaian tegas tentang kemudahan memahami informasi di situs.

Sebagian besar responden, yaitu 62,9% memilih angka 4 (Setuju), yang menunjukkan bahwa mayoritas merasa informasi di situs web cukup mudah dipahami. Selain itu, sebanyak 28,6% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kemudahan memahami informasi di situs.

Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif (angka 4 dan 5), dengan total 91,5% responden merasa bahwa

informasi di situs mudah dipahami. Gambar diagram dibawah ini memberikan gambaran lebih jelas mengenai persepsi responden terhadap aspek kemudahan memahami informasi di situs web tersebut.



Gambar 4.13 Informasi pada situs web mudah dipahami

4.2.2.5. Situs web menyajikan informasi relevan

Pada penelitian ini, pertanyaan kelima dalam dimensi kualitas informasi berfokus pada relevansi informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com bagi pengguna. Pernyataan yang diberikan kepada responden adalah, "Situs web infinity-eo.com menyajikan informasi relevan bagi saya," dan sebanyak 70 partisipan memberikan jawaban melalui kuesioner.

Berdasarkan hasil survei, tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju), Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada yang merasa informasi yang disajikan sangat tidak relevan. Hanya 1,4% responden yang memilih angka 2 (Tidak Setuju), menunjukkan bahwa sebagian kecil responden merasa informasi di situs kurang relevan.

Sebanyak 31,4% responden memilih angka 3 (Netral), yang menunjukkan bahwa sebagian responden tidak memberikan penilaian tegas terhadap relevansi informasi di situs. Mayoritas responden, yaitu 55,7%, memilih angka 4 (Setuju), yang mengindikasikan bahwa sebagian besar merasa informasi yang disajikan cukup relevan dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Selain itu, sebanyak 11,4%

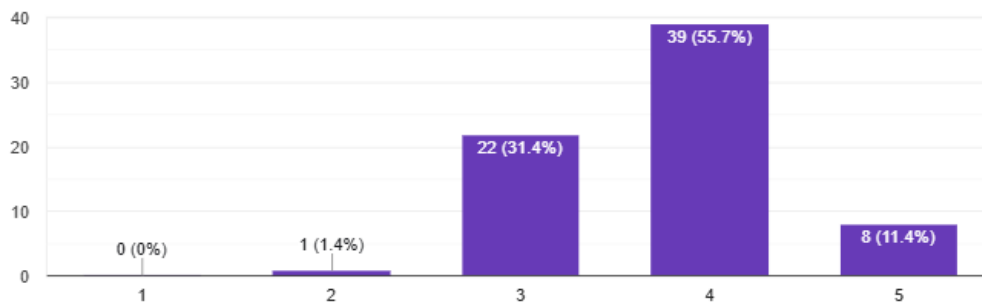
responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), menandakan bahwa mereka sangat puas dan merasa informasi yang terdapat di situs tersebut sangat relevan.

Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap relevansi informasi di situs (angka 4 dan 5), dengan total 67,1% responden merasa bahwa informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka. Pada gambar dibawah ini memberikan gambaran mengenai jawaban responden terhadap relevansi informasi di situs tersebut.

5. Situs web infinity-eo.com menyajikan informasi relevan bagi saya.

 Copy chart

70 responses



Gambar 4.14 *Situs web menyajikan informasi relevan*

4.2.2.6. Informasi di situs web disajikan dengan format yang sesuai

Dalam penelitian ini, pertanyaan keenam dalam dimensi kualitas informasi membahas kesesuaian format penyajian informasi di situs web infinity-eo.com. Pernyataan yang diajukan kepada responden adalah, "Informasi di situs web infinity-eo.com disajikan dengan format yang sesuai," dan sebanyak 70 partisipan memberikan tanggapan melalui kuesioner.

Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju), yang menandakan bahwa tidak ada yang merasa format penyajian informasi di situs sangat tidak sesuai. Sebanyak 12,9% responden memilih angka 2 (Tidak Setuju), mengindikasikan bahwa hanya sebagian kecil yang menganggap format informasi kurang sesuai.

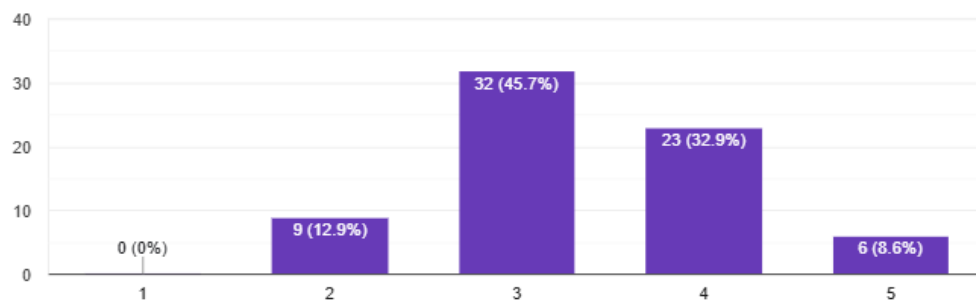
Mayoritas responden, yaitu 45,7%, memilih angka 3 (Netral), yang menunjukkan bahwa hampir setengah partisipan tidak memberikan pendapat yang

tegas terkait kesesuaian format informasi. Sebanyak 32,9% responden memilih angka 4 (Setuju), yang mengindikasikan bahwa mereka menilai format informasi cukup sesuai. Sementara itu, 8,6% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), yang mencerminkan tingkat kepuasan tinggi terhadap format penyajian informasi.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian netral (45,7%). Dan ada 41,5% responden yang memberikan penilaian positif (angka 4 dan 5). Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan yang cukup baik terhadap kesesuaian format informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com. Gambar grafik dibawah ini memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai persepsi responden terhadap aspek ini.

6. Informasi di situs web infinity-eo.com disajikan dengan format yang sesuai. [Copy chart](#)

70 responses



Gambar 4.15 Informasi di situs web disajikan dengan format yang sesuai

4.2.2.7. Informasi yang disajikan di situs web sangat detail

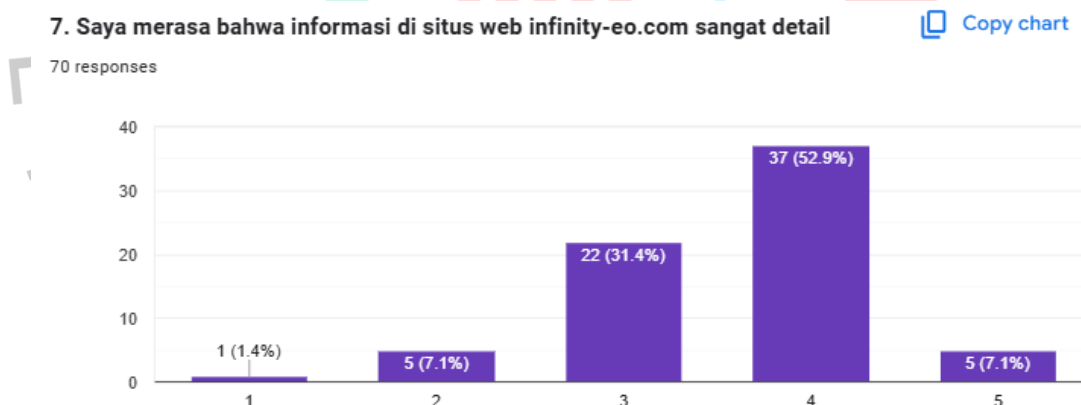
Pada pertanyaan ketujuh dalam dimensi kualitas informasi menampilkan hasil survei kuesioner mengenai pandangan responden terhadap tingkat detail informasi yang disediakan oleh situs web infinity-eo.com, berdasarkan jawaban dari 70 responden.

Sebanyak 1,4% responden memberikan angka 1 (Sangat Tidak Setuju), menunjukkan bahwa satu responden merasa informasi yang tersedia di situs ini tidak detail sama sekali. Selain itu, 7,1% responden memilih angka 2 (Tidak

Setuju), yang berarti sebagian kecil responden merasa informasi di situs ini kurang detail.

Sementara itu, 31,4% responden memilih angka 3 (Netral), menunjukkan bahwa mereka merasa tingkat detail informasi pada situs ini berada pada level biasa saja, tidak terlalu baik maupun buruk. Mayoritas responden memberikan tanggapan positif, dengan 52,9% memilih angka 4 (Setuju), yang menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden merasa informasi pada situs ini cukup detail. Sebanyak 7,1% lainnya memberikan angka 5 (Sangat Setuju), menandakan bahwa mereka sangat puas dengan tingkat detail informasi yang diberikan.

Berdasarkan data ini, mayoritas responden menilai bahwa informasi yang disajikan oleh situs web infinity-eo.com memiliki tingkat detail yang memadai, dengan lebih dari 60% responden memberikan tanggapan positif. Gambar dibawah ini menampilkan data yang lebih rinci mengenai tanggapan responden dalam aspek ini.



Gambar 4.16 Informasi yang disajikan di situs web sangat detail

4.2.3. Dimensi Kualitas Interaksi

Dimensi Interaction Quality atau yang dikenal sebagai kualitas interaksi merupakan salah satu variabel penting dalam metode penilaian kualitas situs web WebQual 4.0. Variabel ini mencakup tujuh butir pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi kualitas interaksi pada situs web. Penelitian pada dimensi ini

bertujuan untuk menilai apakah kualitas interaksi yang ditawarkan oleh situs web yang dimiliki oleh PT. INFINITY sudah memenuhi standar kualitas yang baik atau masih memerlukan perbaikan.

Penulis akan menyajikan interpretasi dari tanggapan yang diberikan oleh responden dalam penelitian ini terkait dimensi kualitas interaksi. Ketujuh butir pertanyaan dalam dimensi kualitas interaksi menggunakan skala penilaian dari angka 1 hingga 5, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya pada dimensi kualitas kegunaan. Penjelasan ini akan mencakup pembahasan terhadap seluruh pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner terkait kualitas interaksi.

Hasil dari jawaban responden yang telah terkumpul, sebanyak 70 orang, akan dipaparkan lebih lanjut oleh penulis. Penjabaran ini juga akan terkait dengan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang telah dijelaskan sebelumnya pada dimensi kualitas kegunaan.

4.2.3.1. Website memiliki reputasi yang baik

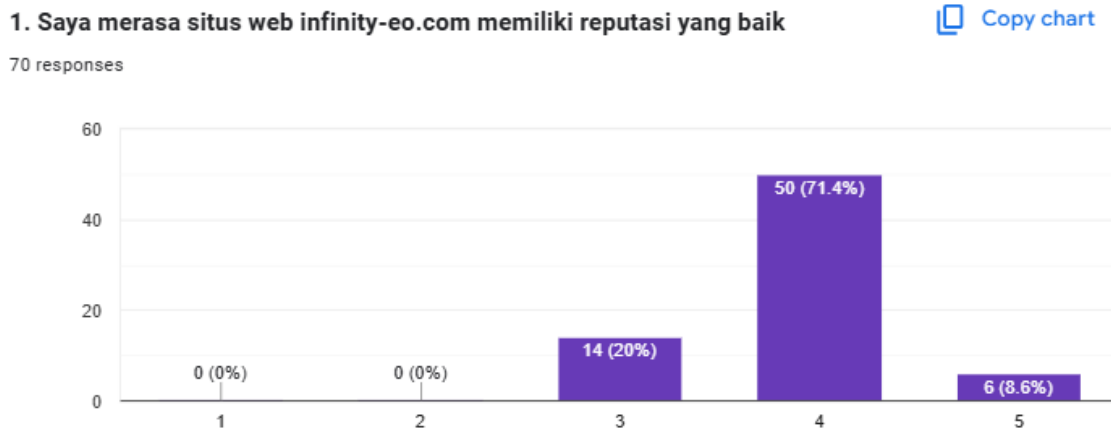
Dalam penelitian ini, pertanyaan pertama pada dimensi kualitas interaksi ialah survei terkait persepsi responden terhadap reputasi situs web infinity-eo.com, berdasarkan tanggapan dari 70 responden.

Berdasarkan data kuesioner menunjukkan tidak responden yang memberikan penilaian angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau 2 (Tidak Setuju), yang mengindikasikan bahwa tidak ada responden yang menganggap situs ini memiliki reputasi buruk. Sebanyak 20% responden memberikan angka 3 (Netral), menandakan bahwa mereka merasa reputasi situs web ini biasa saja.

Mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap reputasi situs web infinity-eo.com, dengan 71,4% memilih angka 4 (Setuju), yang mencerminkan keyakinan bahwa situs ini memiliki reputasi yang baik. Selain itu, 8,6% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), mengindikasikan bahwa mereka sangat yakin terhadap reputasi baik dari situs web ini.

Secara keseluruhan, lebih dari 80% responden memberikan penilaian positif, menunjukkan bahwa situs web infinity-eo.com dinilai memiliki reputasi

yang baik di mata pengguna. Dibawah ini terdapat gambar yang merupakan data hasil kuesioner ini.



Gambar 4.17 Website memiliki reputasi yang baik

4.2.3.2. Informasi Data Pribadi pada situs Web Aman

Berdasarkan penelitian ini, pada pernyataan kedua dalam dimensi kualitas interaksi bertujuan untuk mengetahui persepsi responden mengenai keamanan data pribadi di situs web infinity-eo.com, berdasarkan hasil kuesioner dari 70 responden.

Dari hasil kuesioner, tidak terdapat responden yang memberikan angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau 2 (Tidak Setuju), menunjukkan bahwa tidak ada yang merasa situs ini tidak aman. Sebanyak 20% responden memberikan angka 3 (Netral), yang mengindikasikan bahwa mereka memiliki pandangan netral terhadap keamanan data pribadi pada situs ini.

Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap keamanan data pribadi, dengan 42,9% memilih angka 4 (Setuju), yang mencerminkan bahwa sebagian besar merasa data pribadi mereka dikelola dengan cukup aman. Selain itu, 37,1% responden memberikan angka 5 (Sangat Setuju), yang berarti mereka sangat yakin terhadap keamanan data pribadi mereka di situs web tersebut.

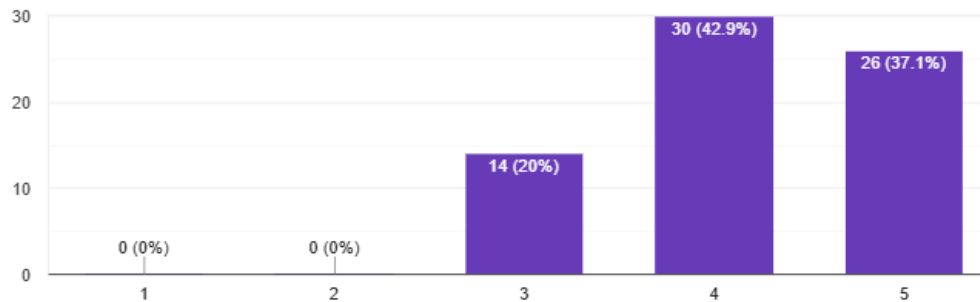
Secara keseluruhan, lebih dari 80% responden memberikan tanggapan positif, menunjukkan bahwa situs web infinity-eo.com dinilai aman dalam menjaga

informasi data pribadi penggunanya. Grafik di bawah merupakan hasil data dari kuesioner ini.

2. Saya merasa aman terhadap informasi data pribadi yang tersimpan pada situs web infinity-eo.com.

 Copy chart

70 responses



Gambar 4.18 Informasi Data Pribadi pada situs Web Aman

4.2.3.3. Aman Dalam Mengakses Situs Web

Pada pertanyaan ketiga terkait dimensi kualitas interaksi, pertanyaan ini difokuskan pada persepsi responden mengenai rasa aman saat mengakses situs web. Penelitian ini melibatkan total 70 responden yang telah menjawab kuesioner.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memberikan penilaian angka 1 (Sangat Tidak Setuju), dan hanya 1,4% responden yang memilih angka 2 (Tidak Setuju). Temuan ini mengindikasikan bahwa hampir seluruh responden merasa situs ini berbahaya untuk diakses. Sebanyak 7,1% responden memberikan angka 3 (Netral), yang mengindikasikan bahwa sebagian kecil responden memiliki pandangan netral terhadap rasa aman saat mengakses situs ini.

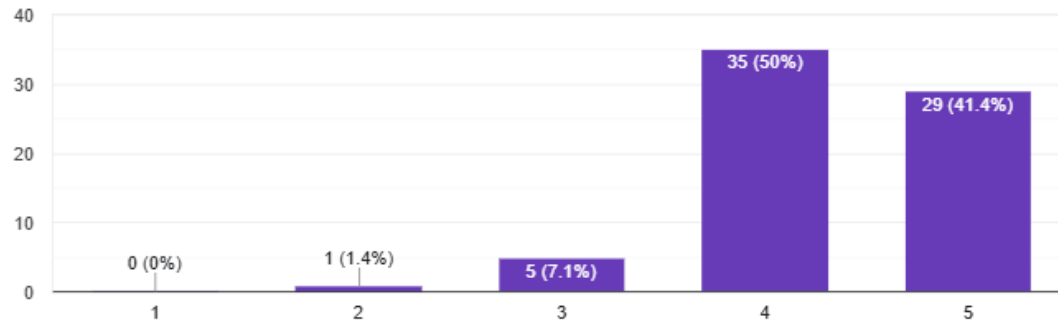
Mayoritas responden memberikan penilaian positif, dengan 50% memilih angka 4 (Setuju) dan 41,4% memilih angka 5 (Sangat Setuju). Temuan ini mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan situs web milik PT.INFINITY.

Secara keseluruhan, lebih dari 90% responden memberikan tanggapan positif, yang menunjukkan bahwa situs web ini dinilai aman oleh mayoritas penggunanya. Grafik di bawah ini menggambarkan hasil survei tersebut.

3. Saya merasa aman dalam mengakses situs web infinity-eo.com.

 Copy chart

70 responses



Gambar 4.19 Aman Dalam Mengakses Situs Web

4.2.3.4. Ruang Personalisasi Situs Web

Pada pertanyaan keempat dalam dimensi kualitas interaksi, menampilkan hasil survei kuesioner mengenai pendapat responden tentang kemampuan situs web infinity-eo.com dalam memberikan ruang personalisasi, berdasarkan jawaban dari 70 responden.

Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju), sedangkan 2,9% responden memberikan angka 2 (Tidak Setuju), yang mengindikasikan bahwa hanya sedikit pengguna merasa situs ini kurang memberikan ruang personalisasi. Sebanyak 25,7% responden memberikan angka 3 (Netral), menandakan bahwa mereka merasa fitur personalisasi pada situs ini cukup biasa.

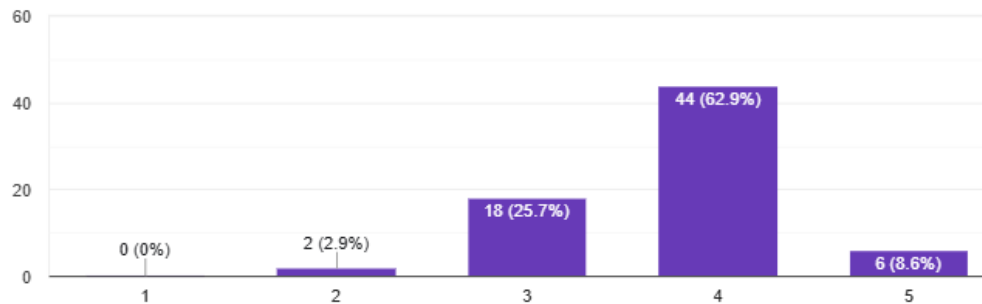
Sebagian besar responden memberikan tanggapan positif, dengan 62,9% memilih angka 4 (Setuju), yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa situs web ini telah menyediakan ruang personalisasi yang cukup baik. Selain itu, 8,6% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), mengindikasikan bahwa mereka sangat puas dengan fitur personalisasi yang diberikan oleh situs.

Data menunjukkan ada lebih dari 70% responden memberikan penilaian positif, menunjukkan bahwa situs web infinity-eo.com dinilai baik dalam menyediakan fitur personalisasi oleh para responden. Di bawah ini terdapat gambar mengenai data yang lebih rinci, gambarnya sebagai berikut.

4. Situs web infinity-eo.com memberikan ruang personalisasi.

 Copy chart

70 responses



Gambar 4.20 Ruang Personalisasi Situs Web

4.2.3.5. Situs web memberikan kemudahan untuk berkomunikasi

Pada pertanyaan kelima yang termasuk dalam dimensi kualitas interaksi, dengan total tanggapan responden mencapai 70 orang. Pertanyaan ini membahas mengenai kemudahan situs web dalam memberikan sarana komunikasi (seperti kontak WhatsApp, alamat, media sosial, dll.), dengan hasil tanggapan yang bervariasi pada skala penilaian 1-5.

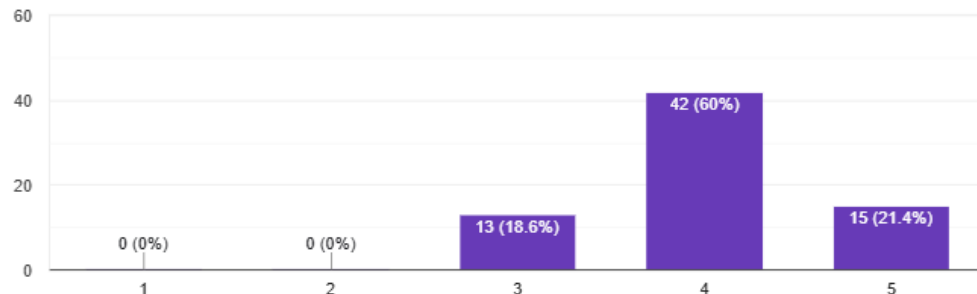
Berdasarkan hasil yang ditampilkan, tidak ada responden yang memilih angka 1 dan 2 (0%). Pilihan angka 3 dipilih oleh 25,7% responden, angka 4 mendapatkan tanggapan terbanyak dengan 62,9% responden, dan angka 5 dipilih oleh 8,6% responden.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih angka 4, yang berarti sebagian besar setuju bahwa situs web INFINITY memberikan kemudahan berkomunikasi. Total tanggapan pada angka 4 mencapai 62,9%, menjadikannya pilihan dengan suara terbanyak. Visualisasi dari hasil tanggapan ini dapat dilihat pada diagram yang terlampir dibawah ini.

5. Situs website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi (Kontak Whatsapp, Alamat, Sosial Media, dll).

 Copy chart

70 responses



Gambar 4.21 *Situs web memberikan kemudahan untuk berkomunikasi*

4.2.3.6. Tidak ada gangguan saat mengakses situs web

Pada pertanyaan keenam yang termasuk dalam dimensi kualitas interaksi, total tanggapan responden mencapai 70 orang. Pertanyaan ini membahas mengenai tidak adanya gangguan saat mengakses situs web, dengan hasil responden yang bervariasi pada skala penilaian 1 hingga 5.

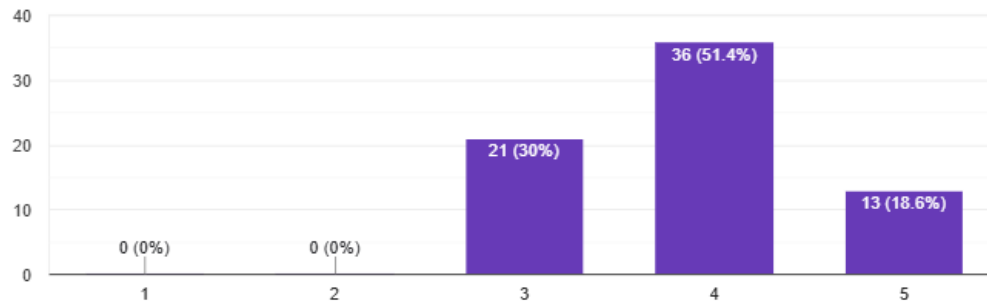
Berdasarkan data dari gambar yang akan ditampilkan, tidak ada responden yang memilih angka 1 atau 2 (0%). Pilihan angka 3 dipilih oleh 21 responden (30%), angka 4 menjadi pilihan mayoritas dengan 36 responden (51,4%), dan angka 5 dipilih oleh 13 responden (18,6%).

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih angka 4, yang berarti sebagian besar setuju bahwa situs web INFINITY-EO.com dapat diakses tanpa gangguan. Total tanggapan pada angka 4 mencapai 51,4%, menjadikannya pilihan dengan suara terbanyak. Visualisasi data dari hasil kuesioner ini dapat ditemukan pada gambar yang terlampir di bawah ini.

6. Tidak adanya gangguan saat mengakses situs web infinity-eo.com

 Copy chart

70 responses



Gambar 4.22 Tidak ada gangguan saat mengakses situs web

4.2.3.7. Proses website berjalan dengan baik dan optimal

Pernyataan ketujuh dalam dimensi kualitas interaksi, menampilkan hasil survei kuesioner mengenai pendapat responden tentang apakah proses situs web infinity-eo.com berjalan dengan baik dan optimal, berdasarkan jawaban dari 70 responden.

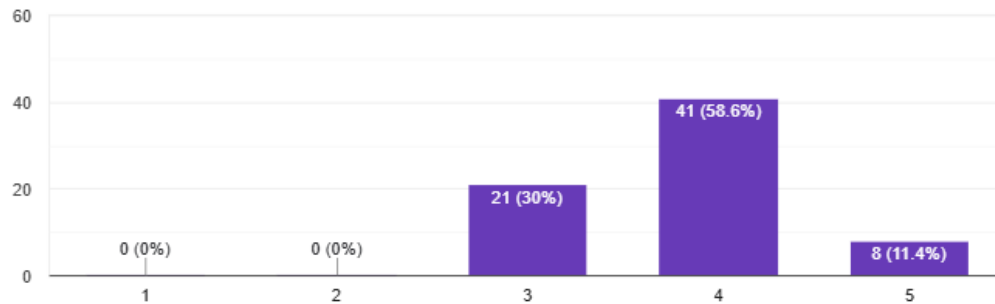
Hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada responden yang mengambil pilihan angka 1 (Sangat Tidak Setuju) maupun angka 2 (Tidak Setuju), yang mengindikasikan bahwa tidak ada pengguna yang merasa proses situs web ini berjalan sangat buruk. Sebanyak 30% responden memberikan angka 3 (Netral), menandakan bahwa mereka merasa proses pada situs ini cukup biasa.

Mayoritas responden memberikan tanggapan positif, dengan 58,6% memilih angka 4 (Setuju), menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa situs web ini mampu berjalan dengan baik dan optimal. Selain itu, 11,4% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), mengindikasikan bahwa mereka sangat puas dengan kinerja situs web ini.

Berdasarkan data ini menunjukkan lebih dari 70% responden memberikan penilaian positif, menunjukkan bahwa situs web infinity-eo.com dinilai berjalan dengan baik dan optimal oleh para responden. Di bawah ini terdapat gambar yang merupakan data lebih rinci mengenai hasil kuesioner tersebut.

7. Saya merasa semua proses website infinity-eo.com berjalan dengan baik dan optimal Copy chart

70 responses



Gambar 4.23 Proses website berjalan dengan baik dan optimal

4.3. Hasil Perhitungan Skala Likert

Penulis menyajikan skor skala Likert yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden terhadap berbagai pernyataan dalam kuesioner. Skala ini dirinci lebih lanjut dalam bentuk tabel berikut untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai distribusi jawaban yang diberikan oleh para responden.

Tabel 4. 3 Skor Skala Likert

SKOR SKALA LIKERT		
SKOR	KODE	KETERANGAN
5	SS	SANGAT SETUJU
4	S	SETUJU
3	N	NETRAL
2	TS	TIDAK SETUJU
1	STS	SANGAT TIDAK SETUJU

Sumber : Dokumentasi Penelitian

Pada tabel skor skala Likert yang disajikan di atas, terdapat pilihan nilai dari angka 1 sampai 5, beserta kode dan keterangan yang sesuai dengan pilihan jawaban dari data kuesioner. Berdasarkan data yang terkumpul, penulis telah menentukan interval dan kriteria yang digunakan untuk menghitung persentase hasil perhitungan pada ketiga dimensi pendalaman eksplorasi. Hasil ini akan dikategorikan

berdasarkan interval yang telah ditetapkan, dan tabel interval beserta kriterianya akan ditampilkan oleh penulis dalam tabel berikut.

Tabel 4. 4 Interval dan Kriteria

INTERVAL	KRITERIA
0% - 19,99%	SANGAT BURUK
20% - 39,99%	KURANG BAIK
40% - 59,99%	CUKUP
60% - 79,99%	BAIK
80% - 100%	SANGAT BAIK

Sumber: *Dokumentasi Penelitian*

Tabel interval dan kriteria yang telah disajikan di atas memiliki peran penting dalam menentukan kategori hasil perhitungan dari ketiga variabel dalam penelitian ini. Selain itu, tabel ini juga membantu penulis dalam menganalisis data yang diperoleh dari perhitungan ketiga variabel tersebut. Hal ini ditunjukkan melalui tabel yang telah disajikan.

4.3.1. Hasil Kualitas Kegunaan

Hasil penelitian yang dilakukan pada dimensi kualitas kegunaan situs web Infinity-eo.com diperoleh melalui analisis data kuesioner yang dikumpulkan dari 70 responden, perhitungan data dapat dilihat dalam Lampiran 1.6, dengan pemanfaatan aplikasi MS Excel serta penerapan metode perhitungan menggunakan skala Likert. Dimensi kualitas kegunaan ini terdiri dari tujuh butir pertanyaan yang dirancang untuk mengukur kualitas situs web berdasarkan pengalaman pengguna. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh persentase rata-rata sebesar 80,53 yang berada dalam rentang interval 80% - 100%, hal ini menunjukkan bahwa situs web ini termasuk dalam kategori 'Sangat Baik'.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang telah dikumpulkan, ditemukan beberapa temuan terkait dimensi kualitas kegunaan. Beberapa pertanyaan dalam dimensi ini memungkinkan pengguna untuk memberikan penilaian terhadap kualitas kegunaan sebuah website. Pertama, pada pertanyaan

mengenai kemudahan pengoperasian website dengan pernyataan “Pengoperasian situs web mudah dipahami” hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa 71,4% responden memberikan penilaian "Setuju". Hal ini mencerminkan bahwa pengguna merasa pengoperasian situs web mudah untuk dipahami.

Kemudian yang kedua, pertanyaan tentang kemudahan penggunaan website dengan pernyataan “Situs web Infinity mudah digunakan” memperoleh persentase sebesar 52,9% dengan keterangan "Setuju". Ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa website tersebut cukup mudah untuk digunakan. Selain itu, pada pertanyaan yang mengukur pengalaman positif pengguna terhadap situs web, dengan pernyataan "Situs web Infinity memberi pengalaman positif", sebanyak 51,4% responden juga memberikan penilaian "Setuju". Temuan ini mengindikasikan bahwa situs web Infinity mampu memberikan pengalaman yang cukup menyenangkan dan memenuhi harapan penggunanya.

4.3.2. Hasil Kualitas Informasi

Penelitian pada dimensi kualitas informasi, yang mengkaji penilaian terhadap situs web Infinity-eo.com diperoleh melalui analisis data kuesioner yang dikumpulkan dari 70 responden, perhitungan data dapat dilihat dalam Lampiran 1.7, dan seluruh data tersebut dihitung menggunakan Microsoft Excel dengan penerapan metode skala Likert. Dimensi kualitas informasi terdiri dari tujuh pertanyaan yang bertujuan untuk mengukur kualitas website berdasarkan informasi yang disajikan kepada pengguna. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh persentase rata-rata sebesar 72,28. Nilai ini termasuk dalam rentang interval 60% - 79,99%, yang dikategorikan sebagai kriteria "Baik".

Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah dikumpulkan, ditemukan beberapa temuan terkait dimensi kualitas informasi. Beberapa pertanyaan dalam dimensi ini memungkinkan pengguna memberikan penilaian terhadap kualitas informasi yang disajikan oleh website Infinity. Pertama, pada pertanyaan mengenai kepercayaan terhadap informasi website dengan pernyataan “Situs web Infinity menyediakan informasi yang dapat dipercaya”, dengan hasil persentase yang diperoleh sebesar 55,7% dengan keterangan “Netral” yang berarti lebih dari separuh

responden tidak memberikan penilaian tegas tentang kepercayaan informasi di situs, namun juga tidak merasa bahwa informasi tersebut tidak dapat dipercaya. Meskipun mayoritas responden bersikap netral (55,7%), terdapat total 42,9% responden yang memberikan penilaian positif (skor 4 dan 5) dengan 38,6% memberikan penilaian “Setuju” dan 4,3% memberikan penilaian “Sangat Setuju”. Temuan ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan yang cukup baik mengenai kepercayaan terhadap informasi yang disediakan oleh situs web Infinity.

Lalu pada temuan terakhir, pada pertanyaan mengenai kemudahan pemahaman informasi dengan pernyataan “Informasi yang disajikan di situs web Infinity mudah dipahami” diperoleh hasil persentase 62,9% dengan keterangan "Setuju". Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa informasi yang disampaikan melalui website mudah untuk dipahami.

4.3.3. Hasil Kualitas Interaksi

Hasil penelitian pada dimensi kualitas interaksi yang dilakukan dengan studi kasus penilaian kualitas situs web Infinity-EO.com mengandalkan analisis data kuesioner yang dikumpulkan dari 70 responden. Hasil perhitungan data tersebut dapat dilihat pada Lampiran 1.8. Proses perhitungan dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel menggunakan metode skala Likert untuk mengukur penilaian responden. Dimensi kualitas interaksi ini mencakup tujuh pertanyaan yang dirancang untuk menilai bagaimana pengguna berinteraksi dengan berbagai fasilitas dan fitur yang disediakan oleh situs web Berdasarkan analisis data, diperoleh persentase rata-rata sebesar 79,63. Nilai ini termasuk dalam rentang interval 60% - 79,99% dan dikategorikan sebagai "Baik".

Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah dikumpulkan, ditemukan beberapa temuan terkait dimensi kualitas interaksi. Beberapa pertanyaan dalam dimensi ini memungkinkan pengguna memberikan penilaian terhadap kualitas interaksi yang disajikan oleh situs web Infinity. Pertama, pada pertanyaan terkait keamanan dalam mengakses situs web dengan pernyataan “Saya merasa aman dalam mengakses situs web Infinity”. diperoleh hasil persentase sebesar 50%

dengan keterangan “Setuju”. Temuan ini menunjukkan bahwa setengah dari responden merasa aman saat mengunjungi situs tersebut. Temuan kedua berkaitan dengan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak perusahaan, yang ditanyakan melalui pernyataan, "Situs web memberikan kemudahan untuk berkomunikasi (Kontak WhatsApp, Alamat, Media Sosial, dll)." Sebanyak 60% responden memilih "Setuju" untuk pertanyaan ini, yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa bahwa situs web tersebut mempermudah mereka untuk berinteraksi dengan perusahaan Infinity.

4.4. Hasil Analisa Data

Pada tahap analisis berdasarkan data yang terkumpul, penulis akan memberikan penjelasan mendalam menggunakan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menyajikan gambaran yang jelas mengenai data yang diperoleh dalam penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan, dimensi kualitas kegunaan menunjukkan rata-rata persentase sebesar 80,53061224 yang dapat dibulatkan menjadi 80,53 yang termasuk dalam rentang interval 80% – 100% dengan kategori ‘Sangat Baik’. Selanjutnya, untuk dimensi kualitas informasi, persentase rata-rata yang diperoleh adalah 72,28 Hasil ini berada dalam rentang interval 60% - 79,99% dengan kriteria ‘Baik’. Terakhir, pada dimensi kualitas interaksi, hasil perhitungan menunjukkan persentase rata-rata sebesar 79,63%, yang juga berada dalam rentang interval 60% hingga 79,99% dan dikategorikan sebagai 'Baik'.

Tabel berikut ini menyajikan persentase rata-rata dari ketiga variabel yang telah dianalisis dalam penelitian ini.

Tabel 4. 5 Hasil Tiga Variabel Penelitian

Nama Dimensi	Persentase Rata-rata	Kriteria
Kualitas Kegunaan	80,53	Sangat Baik
Kualitas Informasi	72,28	Baik
Kualitas Interaksi	79,63	Baik

Sumber : Dokumentasi Penelitian

Berdasarkan Tabel 4.5 yang menampilkan hasil dari ketiga variabel penelitian, penulis dapat menyimpulkan bahwa dimensi kualitas kegunaan memperoleh persentase rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 80,53. Dengan demikian, nilai tersebut dikategorikan sebagai "Sangat Baik" dalam penilaian kualitas website dari segi kualitas kegunaan.

