

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* GOLDEN THEATRE
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Pada Program Studi Sistem Informasi



OLEH :

REKA AINUL KHASANAH

NPM: 2113030070

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER (FTIK)
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI

2025

Skripsi oleh:

REKA AINUL KHASANAH

NPM: 2113030070

Judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE GOLDEN THEATRE
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Sistem Informasi
FTIK UN PGRI Kediri

Tanggal: 2 Juli 2025

Pembimbing I



Sucipto, M.Kom
NIDN.0721029101

Pembimbing II



Arie Nugroho, S.Kom, MM., M.Kom
NIDN.0712108103

Skripsi oleh :

REKA AINUL KHASANAH

NPM : 2113030070

Judul

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* GOLDEN THEATRE
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
*WEBQUAL 4.0***

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Sistem Informasi FTIK UN PGRI Kediri

Tanggal: 11 Juli 2025

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua Penguji : Sucipto, S.Kom, M.Kom

[.....]

2. Penguji 1 : Aidina Ristyan, S.Kom, M.Kom

[.....]

3. Penguji 2 : Arie Nugroho, S.Kom, M.M, M.Kom

[.....]



Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Dr. Sulistiono, M.Si
NIDN.0007076801

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Reka Ainul Khasanah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. lahir : Kediri /09 Oktober 2002
NPM : 2113030070
Fak/Prodi. : FTIK/ S1-Sistem Informasi

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 2 Juli 2025

Yang Menyatakan



REKA AINUL KHASANAH

NPM: 2113030070

*"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya."
QS Al-Baqarah: 286"*

"The Only Way to Do Great Work is Love What You Do" – Steve Jobs

Kupersembahkan karya ini buat:

Seluruh keluargaku tercinta.

ABSTRAK

Reka Ainul Khasanah: Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Golden Theatre Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode *WebQual* 4.0

Kata kunci: *WebQual* 4.0, kualitas informasi, kegunaan, interaksi layanan, kepuasan pengguna, *website* bioskop.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat mengakses layanan hiburan, termasuk bioskop. *Website* kini menjadi media utama dalam memberikan informasi serta pelayanan bagi calon penonton, seperti jadwal film dan pemesanan tiket. Namun, tidak semua situs mampu memenuhi harapan pengguna. Salah satu contohnya adalah *website* Golden Theatre di Kediri, yang sering dikeluhkan karena ketidaktepatan dan keterlambatan informasi. Kualitas informasi yang tidak lengkap dan kurang akurat ini dapat menurunkan kepuasan pengguna dan memengaruhi citra bioskop secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas *website* Golden Theatre berdasarkan tiga dimensi utama metode *WebQual* 4.0, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (interaksi layanan). Fokus utama diberikan pada dimensi kualitas informasi karena menjadi keluhan dominan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei kuesioner kepada 100 responden, dan analisis data dilakukan menggunakan Python. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan sebelum pengujian regresi linear dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel *WebQual* 4.0 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun secara parsial, hanya dimensi kualitas informasi yang berpengaruh signifikan, sementara *usability* dan interaksi layanan tidak menunjukkan pengaruh yang berarti. Nilai *WebQual Index* (WQI) untuk ketiga dimensi berada pada kisaran 54–59%, yang mengindikasikan bahwa kualitas *website* berada pada tingkat “cukup baik”, namun belum memenuhi ekspektasi pengguna secara optimal.

Kesimpulannya, kualitas informasi menjadi faktor penentu utama dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap *website* bioskop. Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah responden dan lokasi yang hanya mencakup satu bioskop. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan objek studi dan mempertimbangkan integrasi dimensi lain seperti pengalaman pengguna (UX) secara lebih mendalam agar hasil evaluasi lebih komprehensif.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan Kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Golden Theatre Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode *WebQual* 4.0” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer, pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri. Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Sulistiono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Sucipto, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri. Serta menjadi Pembimbing I
4. Sucipto, M.Kom. dan Arie Nugroho, S.Kom, M.M, M.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi dengan sabar membimbing dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen prodi Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah menyampaikan ilmu dan memotivasi.
6. Kedua orang tua yang selalu mendukung dan memberikan *support* dengan sepenuh hati.
7. Teman – teman dan rekan seperjuangan, yang telah memberikan batuan serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Owner Parkir Depan Coffee yang senantiasa mendukung selama penyusunan skripsi ini
9. Ucapan Terima Kasih juga disampaikan kepada pihak - pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan tegur sapa, kritik dan saran-saran, dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhirnya,

disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra yang luas.

Kediri, 11 Juli 2025



REKA AINUL KHASANAH
NPM: 2113030070

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	16
A. Latar Belakang	16
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian	4
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
A. Kajian Teori.....	6
1. <i>Website</i>	6
2. <i>WebQual 4.0</i>	6
3. Interaksi Manusia dan Komputer (<i>Human – Computer Interaction, HCI</i>)	9
4. <i>Python</i>	10
5. Validitas.....	10
6. Reliabilitas	11
7. Uji Asumsi Klasik	12
8. Regresi Linier Berganda	12
9. Koefisien Determinasi (R^2)	13
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	14

C.	Kerangka Berpikir.....	16
BAB III		17
A.	Alur Penelitian	17
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
BAB IV		24
A.	Pengumpulan Data	24
B.	Gambaran Umum Responden	24
1.	Jenis Kelamin Responden	24
2.	Usia Responden.....	25
3.	Pendidikan Terakhir Responden.....	25
4.	Pekerjaan Responden	26
C.	Statistik Deskriptif Variabel	26
D.	Uji Instrumen	27
1.	Uji Validitas.....	27
2.	Uji Reliabilitas	29
E.	Distribusi Frekuensi	30
1.	Variabel Kegunaan (<i>Usability</i>).....	30
2.	Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	32
3.	Variabel Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	34
F.	Analisis Berdasarkan Karakteristik Responden.....	37
G.	Analisis Per Item Pernyataan Kuesioner.....	38
1.	X1.1 “ <i>Website</i> Golden Theatre mudah digunakan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan”	38
2.	X1.2 “Struktur navigasi pada <i>website</i> Golden Theatre jelas dan mudah dipahami”	38
3.	X1.3 “Tampilan visual <i>website</i> Golden Theatre menarik dan nyaman digunakan”	39
4.	X1.4 “Warna dan tata letak <i>website</i> Golden Theatre mendukung kemudahan dalam membaca informasi”	40
5.	X1.5 “ <i>Website</i> Golden Theatre memungkinkan saya menyelesaikan kebutuhan pencarian informasi dengan efisien”	41
6.	X2.1 “Informasi jadwal film di <i>website</i> Golden Theatre selalu diperbarui secara tepat waktu”	42
7.	X2.2 “Informasi yang ditampilkan dalam jadwal film (jam tayang, harga tiket, format film) disajikan secara lengkap”	42

8.	X2.3 “Informasi ketersediaan kursi ditampilkan secara jelas saat pemesanan tiket”	43
9.	X2.4 “Informasi harga tiket dan total biaya pembelian ditampilkan secara transparan sebelum transaksi selesai”	44
10.	X2.5 “Informasi di <i>website</i> Golden Theatre relevan dengan kebutuhan saya sebagai pengguna”	45
11.	X3.1 “ <i>Website</i> Golden Theatre memudahkan saya dalam menghubungi layanan pelanggan”	46
12.	X3.2 “Layanan pelanggan di <i>website</i> Golden Theatre membantu menyelesaikan pertanyaan atau keluhan saya”	46
13.	X3.3 “Layanan pelanggan di <i>website</i> Golden Theatre memberikan respons yang cepat dan ramah”	47
14.	X3.4 “Saya merasa percaya terhadap layanan pelanggan yang disediakan melalui <i>website</i> Golden Theatre”	48
15.	X3.5 “ <i>Website</i> Golden Theatre memberikan solusi yang memuaskan terhadap kebutuhan layanan saya”	48
16.	Y1.1 “Saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan <i>website</i> Golden Theatre”	49
17.	Y1.2 “ <i>Website</i> Golden Theatre memenuhi sebagian besar harapan saya sebagai pengguna”	50
18.	Y1.3 “Secara keseluruhan, layanan dan fitur di <i>website</i> Golden Theatre memadai”	50
19.	Y1.4 “Pengalaman menggunakan <i>website</i> Golden Theatre memberikan kesan positif bagi saya”	51
20.	Y1.5 “Saya berniat untuk terus menggunakan <i>website</i> Golden Theatre di masa mendatang”	52
H.	Uji Asumsi Klasik	52
	1. Uji Normalitas	52
	2. Uji Multikolinearitas	53
	3. Uji Heterokedastisitas	54
	4. Uji Autokorelasi	55
I.	Uji Hipotesis	56
	1. Uji Simultan (F)	56
	2. Uji Parsial (T)	57
J.	Uji Koefisien Determinasi	58
K.	Pembahasan Hasil Penelitian	58
	BAB V	61

A.	Kesimpulan	61
B.	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	17
Tabel 3.1 Interpretasi Penilaian Kualitas <i>Website</i>	20
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Variabel.....	25
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	27
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	28
Tabel 4.4 Pengelompokkan Jawaban Variabel Kegunaan.....	29
Tabel 4.5 Rekapitulasi Skor dan WQI Variabel Kegunaan.....	29
Tabel 4.6 Pengelompokkan Jawaban Variabel Kualitas Informasi.....	31
Tabel 4.7 Rekapitulasi Skor dan WQI Variabel Kualitas Informasi.....	32
Tabel 4.8 Pengelompokkan Jawaban Variabel Interaksi Layanan.....	34
Tabel 4.9 Rekapitulasi Skor dan WQI Variabel Kualitas Interaksi Layanan.....	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji F	56
Tabel 4.13 Hasil Uji T	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	16
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	17
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	25
Gambar 4.2 Usia Responden.....	25
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	26
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	26
Gambar 4.5 Presentase Jawaban Variabel Kegunaan.....	31
Gambar 4.6 Presentase Jawaban Variabel Kualitas Informasi	34
Gambar 4.7 Presentase Jawaban Variabel Kualitas Interaksi Layanan.....	36
Gambar 4.8 Distribusi Jawaban Responden X1.1	38
Gambar 4.9 Distribusi Jawaban Responden X1.2.....	39
Gambar 4.10 Distribusi Jawaban Responden X1.3.....	40
Gambar 4.11 Distribusi Jawaban Responden X1.4.....	41
Gambar 4.12 Distribusi Jawaban Responden X1.5.....	41
Gambar 4.13 Distribusi Jawaban Responden X2.1	42
Gambar 4.14 Distribusi Jawaban Responden X2.2.....	43
Gambar 4.15 Distribusi Jawaban Responden X2.3.....	44
Gambar 4.16 Distribusi Jawaban Responden X2.4.....	45
Gambar 4.17 Distribusi Jawaban Responden X2.5.....	45
Gambar 4.18 Distribusi Jawaban Responden X3.1	46
Gambar 4.19 Distribusi Jawaban Responden X3.2.....	47
Gambar 4.20 Distribusi Jawaban Responden X3.3.....	47
Gambar 4.21 Distribusi Jawaban Responden X3.4.....	48
Gambar 4.22 Distribusi Jawaban Responden X3.5.....	49
Gambar 4.23 Distribusi Jawaban Responden Y1.1	49
Gambar 4.24 Distribusi Jawaban Responden Y1.2.....	50
Gambar 4.25 Distribusi Jawaban Responden Y1.3	51
Gambar 4.26 Distribusi Jawaban Responden Y1.4.....	51
Gambar 4.27 Distribusi Jawaban Responden Y1.5.....	52
Gambar 4.28 Hasil Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.29 Hasil Uji Heterokedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Kuesioner.....	66
Lampiran 2 Script Python.....	68
Lampiran 3 Surat Pengantar Penelitian LPPM.....	69
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian Instansi.....	70
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi SIAKAD2.....	71
Lampiran 6 Surat Keterangan Bebas Similarity dari PPI.....	72
Lampiran 7 Bukti Halaman Awal cek Similarity.....	73
Lampiran 8 Bukti Submit Artikel.....	74

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi digital sudah mengubah cara masyarakat mengakses informasi dan layanan, termasuk dalam termasuk industri hiburan seperti bioskop (Saragih et al., 2023). Seiring dengan meningkatnya ekspektasi pengguna, banyak bioskop menghadirkan *website* sebagai sarana bagi penonton untuk mengakses jadwal film, harga tiket, serta melakukan pemesanan secara *online* (Barus et al., 2019). Namun, tidak semua *website* bioskop mampu memenuhi harapan pengguna dari segi kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan interaksi layanan. Kualitas *website* yang tidak sesuai standar cenderung menyebabkan ketidakpuasan pengguna dan dapat berdampak negatif pada citra perusahaan (Mardiana, 2020).

Salah satu contohnya adalah *website* Golden Theatre di Kediri, yang mendapatkan berbagai keluhan dari pengguna terkait ketidakakuratan dan ketidaklengkapan informasi. Beberapa pengguna mengalami kendala saat menggunakan *website* ini, antara lain: jadwal film yang tidak diperbarui secara *real-time*, informasi kursi yang tersedia tidak muncul saat proses pemesanan, serta harga dan jumlah total pembelian tidak ditampilkan secara jelas. Selain itu, beberapa informasi film seperti sinopsis, genre, atau format film tidak dicantumkan, sehingga membuat pengguna kesulitan dalam memilih film yang sesuai dengan preferensi mereka. Tampilan dan struktur penyajian informasi yang kurang jelas juga menjadi kendala bagi pengguna awam dalam memahami informasi secara cepat dan akurat.

Masalah-masalah tersebut menunjukkan bahwa dimensi kualitas informasi pada *website* Golden Theatre belum memenuhi ekspektasi pengguna. Dalam konteks layanan digital, kualitas informasi yang buruk tidak hanya berdampak pada pengalaman pengguna, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan pelanggan dan merusak citra perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi

menyeluruh terhadap kualitas *website* ini menggunakan pendekatan yang terstruktur.

Metode *WebQual* 4.0 yakni perangkat yang dipergunakan secara luas guna menghitung mutu *website* melalui tiga dimensi utama yakni *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), serta *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) (Prasetyo Tanriady et al., 2024). Dalam konteks studi ini, dimensi kualitas informasi menjadi fokus utama karena keluhan pengguna terhadap *website* Golden Theatre lebih banyak berkaitan dengan dimensi ini. Namun, untuk memberikan gambaran yang lebih baik, dimensi *usability* dan *service interaction quality* juga akan diukur guna mendukung evaluasi kualitas *website* secara keseluruhan. (Hariselmi et al, 2020).

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas informasi yang buruk di berbagai industri adalah masalah umum (Mustikarani & Karyati, 2024). Misalnya, penelitian tentang *website* bioskop di kota-kota besar di Indonesia menemukan bahwa pengguna sering mengeluhkan keterlambatan pembaruan jadwal dan informasi yang tidak konsisten yang mengurangi kepuasan mereka (Andry et al, 2023)). Meskipun *website* telah menjadi alat utama untuk menarik dan melayani pelanggan, temuan ini menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan kualitas informasi yang belum teratasi sepenuhnya. Studi ini mengevaluasi kualitas *website* Golden Theatre menggunakan metode *WebQual* 4.0. Tujuan dari pengukuran tersebut adalah guna memperoleh evaluasi tambahan tentang aspek kegunaan dan kualitas interaksi layanan serta untuk memastikan apakah masalah serupa juga dialami oleh bioskop tersebut.

Studi lain juga mendukung pentingnya evaluasi tiap dimensi *WebQual*. Penelitian tersebut mengevaluasi pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna, dan menemukan bahwa *usability* dan kualitas interaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan hanya kualitas informasi yang memberikan pengaruh positif dan signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa dalam beberapa konteks, tidak semua aspek *website* memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pengguna (Sulistiyowati et al,

2019). Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang kontekstual dan spesifik, termasuk dalam kasus Golden Theatre.

Penelitian serupa oleh Sulistyowati dan Meisiana pada *website* Galeri Medika menunjukkan bahwa dari ketiga dimensi *WebQual* 4.0, hanya dimensi kualitas informasi yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara dimensi usability dan service interaction quality tidak memberikan dampak yang berarti. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas informasi sering kali menjadi penentu utama dalam persepsi pengguna terhadap suatu *website*, khususnya dalam layanan berbasis informasi seperti penjualan online atau pemesanan layanan (Sulistyowati et al, 2019).

Penelitian ini memiliki kebaruan dalam konteks penerapan *WebQual* 4.0, yaitu diterapkan pada *website* bioskop lokal (Golden Theatre) yang memiliki karakteristik layanan berbeda dari sektor *e-commerce* seperti Galeri Medika (Syams & Kuswanto, 2023). Selain itu, penelitian ini secara spesifik menyoroti permasalahan kualitas informasi pada level operasional, seperti tidak tampilnya informasi kursi saat pemesanan dan ketidaksesuaian harga, yang belum pernah diidentifikasi secara mendalam dalam studi sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas penerapan *WebQual* 4.0 ke sektor hiburan digital, tetapi juga memberikan kontribusi praktis yang lebih kontekstual melalui analisis berbasis data pengguna langsung. Temuan penelitian ini nantinya bisa menjadi referensi bagi pengelola bioskop lainnya di wilayah serupa untuk meningkatkan layanan digital mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi praktis kepada pengelola Golden Theatre tentang bagaimana meningkatkan kualitas *website* mereka berdasarkan tiga dimensi utama kegunaan, kualitas informasi, serta interaksi layanan (Arnomo et al, 2022). Namun rekomendasi utama akan berpusat pada peningkatan kualitas informasi karena ini merupakan aspek utama masalah yang dihadapi pengguna. Maka dari itu, studi ini diinginkan mampu mengatasi masalah kekurangan kualitas informasi .

B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini identifikasi masalahnya yakni:

1. Informasi kursi yang tersedia tidak muncul saat proses pemesanan, menyebabkan pengguna tidak dapat memastikan tempat duduk yang tersedia.
2. Harga dan total biaya pembelian tiket tidak ditampilkan secara transparan saat proses transaksi online.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Fokus pada kualitas *website* Golden Theatre dengan metode *WebQual* 4.0
2. Penelitian ini hanya akan menganalisis mengenai dimensi kualitas informasi sebagai fokus utama dan dimensi kegunaan serta dimensi kualitas interaksi layanan sebagai elemen tambahan untuk diukur.
3. Penelitian ini hanya akan melibatkan 100 orang responden yang merupakan penonton bioskop Golden Theatre.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana kualitas informasi pada *website* Golden Theatre ditinjau dari perspektif pengguna, khususnya terkait kelengkapan, keakuratan, kemudahan pemahaman, dan relevansi informasi yang ditampilkan?
2. Bagaimana kualitas usability (kegunaan) dan kualitas interaksi layanan pada *website* Golden Theatre berdasarkan penilaian pengguna?
3. Sejauh mana pengaruh kualitas *website* (usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pengguna?
4. Dimensi kualitas *website* manakah yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* Golden Theatre?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini yaitu:

1. Mengevaluasi kualitas informasi yang disajikan oleh *website* Golden Theatre, terutama terkait kelengkapan, ketepatan waktu, dan akurasi informasi jadwal film.
2. Menganalisis persepsi pengguna terhadap aspek kegunaan (*usability*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) berdasarkan pendekatan *WebQual* 4.0.
3. Memberikan rekomendasi strategis kepada pengelola *website* Golden Theatre untuk peningkatan layanan digital berdasarkan temuan pada ketiga dimensi *WebQual* 4.0.

F. Manfaat Penelitian

Secara teoritis penelitian ini bisa berfungsi selaku referensi ilmiah guna pengembangan penelitian tentang kualitas *website*, khususnya pada industri hiburan seperti bioskop. Selain itu, penelitian ini dapat melengkapi literatur yang masih terbatas terkait evaluasi kualitas *website* bioskop, terutama di wilayah di luar kota besar. Penelitian ini dapat membantu pengelola Golden Theatre meningkatkan kualitas *website* mereka, baik dari segi keakuratan dan kelengkapan informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas interaksi layanan. dapat memenuhi harapan pengguna, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperbaiki citra perusahaan. Hasil penelitian juga dapat menjadi acuan bagi pengelola bioskop lain untuk meningkatkan kualitas layanan digital mereka guna bersaing di era digital yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Andry J. F. A., Putra, J., Kristianti, S., Yonatan, & Christianto, K. (2023). ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* CINEPOLIS DENGAN METODE *WEBQUAL* 4.0 & IPA. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi*, 6(2), 172–180. <https://doi.org/10.36595/MISI.V6I2.824>
- Alim, Z. Z., **Sucipto, S. s**, & Firliana, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Menggunakan Metode Service Quality. *RESEARCH : Journal of Computer, Information System & Technology Management*, 5(2), 85–93. <https://doi.org/10.25273/RESEARCH.V5I2.13605>
- Annisa, L. H., Herlambang, Y., & Pratama, C. (2022). Implementasi Paradigma Interaksi Manusia & Komputer Pada di Era Society 5.0: Systematic Literature Review. *Technology and Informatics Insight Journal*, 1(2), 66–74. <https://doi.org/10.32639/TIIJ.V1I2.183>
- Arnomo, S. A., Harman, R., & Nopriadi, N. (2022). MODEL IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN *WEBQUAL* UNTUK EVALUASI *WEBSITE*. *Jurnal Desain Dan Analisis Teknologi* , 1(1), 36–44. <https://doi.org/10.58520/JDDAT.V1I1.18>
- Azzahra, N. F., & Rahmah, E. (2025). Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Sirkulasi Koleksi Sastra PDS HB Jassin Menggunakan Pendekatan *WebQual* (Studi Kasus: *Website* Jaklitera). *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(4), 4376–4385. <https://doi.org/10.54371/JIIP.V8I4.7720>
- Barus, M. P., Prastawa, H., & Mahachandra, M. (2019). PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN BIOSKOP MENGGUNAKAN COMPETITIVE ZONE OF TOLERANCE BASED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus Pada Bioskop X dan Bioskop Y Kota Semarang). *Industrial Engineering Online Journal*.
- Budiharto, W. (2018). *Pemrograman Python untuk Ilmu Komputer dan Teknik*.
- De Aghna, A., Budi, S., Septiana, L., Elok, B., & Mahendra, P. (2024). Memahami Asumsi Klasik dalam Analisis Statistik: Sebuah Kajian Mendalam tentang Multikolinearitas, Heterokedastisitas, dan Autokorelasi dalam Penelitian. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(01), 01–11. <https://doi.org/10.58812/JMWS.V3I01.878>
- Dhiannisa, F., Firliana, R., & Wardani, A. S. (2024). Analisis Kualitas *Website* E-Perpus Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 8(2), 129–137. <https://doi.org/10.46880/JMIKA.VOL8NO2.PP129-137>

- Diana, D., & Veronika, N. D. M. (2018). ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PROVINSI BENGKULU MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0. *Pseudocode*, 5(1), 10–17. <https://doi.org/10.33369/PSEUDOCODE.5.1.10-17>
- Hariselmi, H., & Sahara, S. (2020). PENGUKURAN KUALITAS PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIA) STMIK GICI MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0. *Jursima*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.47024/JS.V8I1.193>
- Ketaren, M. A., Validitas, U., Uji, D., Beda, D., Buatan, S., Ganda, P., & Tes, D. (2024). Uji Validitas Dan Uji Daya Beda Soal Buatan Pilihan Ganda Dengan Tes Sumatif Siswa Kelas IV UPT SD Negeri 065013 Medan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(11), 3278–3283. <https://doi.org/10.59837/JPMBA.V1I11.706>
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). PENGARUH METODE *WEBQUAL* 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan (e-Journal)*, 4(1), 477–477. <https://doi.org/10.25124/JETT.V4I1.994>
- Mardiana, M. (2020). Implementasi User Satisfaction Model Dalam Mengukur Kualitas *Website*. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 19(2), 266–272. <https://doi.org/10.30812/MATRIK.V19I2.711>
- Miftahuljannah, V., & Suharso, A. (2023). PENGIMPLEMENTASIAN BERBAGAI WEB BERDASARKAN KEBUTUHAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW. *Infotech Journal*, 9(2), 401–405. <https://doi.org/10.31949/INFOTECH.V9I2.6341>
- Mustikarani, K., & Karyati, C. M. (2024). Analisis Kualitas *Website* Kompasiana.com dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 23(1), 83–92. <https://doi.org/10.32409/JIKSTIK.23.1.3506>
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/JJOM.V1I1.1742>
- Prasetyo Tanriady, E., Munir, A., Surasa, H., Studi Teknik Informatika, P., & Kharisma Makassar, S. (2024). IMPLEMENTASI METODE *WEBQUAL* 4.0 DALAM MENGANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* SEARCH BUDDY. *KHARISMA Tech*, 19(1), 75–85. <https://doi.org/10.55645/KHARISMATECH.V19I1.470>
- Pratigny, L. S., & Prabowo, S. H. (2024). APLIKASI SOFTWARE R PADA PENDETEKSAN ASUMSI NORMALITAS DAN MULTIKOLINEARITAS

- REGRESI LINIER BERGANDA. *Matematika Sains*, 2(2), 30–39. <https://doi.org/10.34005/MS.V2I2.4333>
- Saputra, D. A., **Sucipto, S.**, & Andriyanto, T. (2022). Analisis Kualitas *Website* Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri. *RESEARCH: Journal of Computer, Information System & Technology Management*, 5(1), 17–22. <https://doi.org/10.25273/RESEARCH.V5I1.9350>
- Saputra, E., Erlansyah, D., Informatika, T., Informasi, S., Sains Teknologi, F., & Bina Darma Palembang, U. (2025). Optimasi Manajemen Bug dan Desain UI/UX Studi Kasus Payoprint Support Apps. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 6(1), 36–47. <https://doi.org/10.35957/JTSI.V6I1.9271>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif: Sebuah Studi Pustaka. *Journal of Education Research*, 5(4), 5599–5609. <https://doi.org/10.37985/JER.V5I4.1747>
- Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas *Website* Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode *WebQual* 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(2), 109–121. <https://doi.org/10.29244/JMO.V12I2.33917>
- Sulistyowati, R., Com, S., Meisiana, D., & Com, M. (2019). EVALUASI KUALITAS DAN PENGARUH *WEBSITE* GALERI MEDIKA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0. *Jurnal Algoritma, Logika Dan Komputasi*, 2(2). <https://doi.org/10.30813/j-alu.v2i2.1846>
- Syams, K. S., & Kuswanto, A. (2023). PENGARUH *WEBSITE* QUALITY TERHADAP USER SATISFACTION YANG DIMEDIASI OLEH SERVICE QUALITY PADA BLIBLI. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(1), 462–480. <https://doi.org/10.35794/JMBI.V10I1.46418>
- Yulia Utami, U., Muslim Rasmanna, P., Utami, Y., & Pelita Nusantara Medan, S. (2023). Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24. <https://doi.org/10.55338/SAINTEK.V4I2.730>
- Wibisono, R. M., **Sucipto, S.**, & Wardani, A. S. (2024). Rekomendasi Kepuasan E-Learning Menggunakan Metode Weighted Product. *JSITIK: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Komputer*, 3(1), 29–38. <https://doi.org/10.53624/JSITIK.V3I1.440>
- Wijaya, T. N., Indriati, R., & Muzaki, M. N. (2021). ANALISIS SENTIMEN OPINI PUBLIK TENTANG UNDANG-UNDANG CIPTA KERJA PADA TWITTER. *Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering*, 3(2), 78–83. <https://doi.org/10.37905/JJEEE.V3I2.10885>

Ziantono, D. H., & Suprayitno, H. (2018). Studi Hubungan antara Koefisien Determinasi dengan Kesalahan Prediksi untuk Ukuran Sampel Tertentu pada Model Bangkitan Perjalanan di Wilayah Perkotaan Gresik. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(2).
<https://doi.org/10.12962/J26151847.V2I2.4343>