

Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Clean Hris Menggunakan Metode Webqual 4.0

Maria Fatima Jedo Tukan¹, Mochammad Abdul Azis^{2*}, Ahmad Fauzi³, Ginabila⁴

^{1,2*} Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia.

³ Program Studi Sistem Informasi Akutansi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia.

⁴ Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia.

Corresponding Email: 17191183@bsi.ac.id¹, mochamad.mmz@bsi.ac.id^{2*}, ahmad.aau@bsi.ac.id³, gina.gnb@bsi.ac.id⁴

Histori Artikel:

Dikirim 22 April 2026; *Diterima dalam bentuk revisi* 30 April 2026; *Diterima* 15 Mei 2026; *Diterbitkan* 28 Mei 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan Website Clean HRIS terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi usability, information quality, dan service interaction quality, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden pengguna aktif Clean HRIS. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel WebQual 4.0, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan pengguna Website Clean HRIS. Secara deskriptif, pengguna berada pada kategori puas terhadap aspek kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Dengan demikian, kualitas layanan Website Clean HRIS terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini merekomendasikan agar pengelola aplikasi terus meningkatkan kejelasan informasi, kemudahan navigasi, tampilan antarmuka, serta respons layanan agar kepuasan pengguna dapat meningkat secara berkelanjutan.

Kata Kunci: WebQual 4.0; Clean HRIS; Kualitas Layanan; Kepuasan Pengguna.

Abstract

This study aims to analyze the effect of Clean HRIS website service quality on user satisfaction using the WebQual 4.0 method. The independent variables in this study consist of usability, information quality, and service interaction quality, while the dependent variable is user satisfaction. This research applies a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 100 active users of Clean HRIS. The data were analyzed using validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination analysis. The results show that the three WebQual 4.0 variables, namely usability, information quality, and service interaction quality, have a positive and significant effect on user satisfaction. The coefficient of determination indicates that service quality variables are able to explain a substantial proportion of the variation in user satisfaction with the Clean HRIS website. Descriptively, users are categorized as satisfied with the aspects of usability, information quality, and service interaction quality. Therefore, the service quality of the Clean HRIS website plays an important role in improving user satisfaction. This study recommends that application managers continuously improve information clarity, ease of navigation, interface design, and service responsiveness to enhance user satisfaction in a sustainable manner.

Keyword: WebQual 4.0; Clean HRIS; Service Quality; User Satisfaction.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi mendorong organisasi memanfaatkan aplikasi berbasis website untuk mendukung administrasi, komunikasi, dan pengelolaan data secara lebih efisien. Website kini berfungsi tidak hanya sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana interaksi langsung antara pengguna dan layanan digital. Interaksi ini mencakup aksesibilitas, responsivitas, dan keandalan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna sehari-hari. Kualitas layanan website memiliki dampak langsung terhadap kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi secara kritis terhadap pengalaman pengguna menjadi langkah strategis agar organisasi dapat menyesuaikan layanan dengan harapan nyata penggunanya. WebQual 4.0 muncul sebagai metode yang relevan dalam mengukur kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka terhadap kualitas website. Pendekatan ini menilai aspek kegunaan, informasi yang tersedia, dan desain antarmuka, sehingga memberikan pemahaman mengenai sejauh mana layanan digital berhasil memenuhi ekspektasi pengguna. Penerapan metode ini memungkinkan organisasi untuk merancang perbaikan yang terukur dan responsif terhadap kebutuhan aktual pengguna (Ariestyia *et al.*, 2024).

Human Resource Information System (HRIS) merupakan salah satu implementasi sistem informasi dalam organisasi yang dirancang untuk mendukung pengelolaan data karyawan, termasuk absensi, cuti, penggajian, dan berbagai layanan administrasi kepegawaian. Sistem ini memungkinkan organisasi mengotomatiskan proses rutin sekaligus menyediakan akses cepat terhadap informasi yang relevan bagi manajemen dan karyawan. Kualitas sistem HRIS terbukti memengaruhi tingkat kepuasan penggunaannya, terutama ketika sistem tersebut dirasakan bermanfaat dan efisien dalam mendukung tugas sehari-hari (Srivastava *et al.*, 2022). Selain itu, faktor kualitas informasi yang tersedia dan layanan pendukung juga ikut menentukan persepsi pengguna terhadap efektivitas sistem (Sancoko *et al.*, 2022). Evaluasi terhadap dimensi-dimensi tersebut menjadi kunci untuk memahami sejauh mana HRIS memenuhi kebutuhan organisasi sekaligus mendukung pengalaman pengguna yang lancar. Dengan pendekatan yang tepat, HRIS dapat menjadi alat strategis yang meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan secara bersamaan.

Website Clean HRIS berperan dalam pengelolaan data karyawan, termasuk absensi, cuti, dan penggajian di PT. Citra Lestari Anugrah. Sistem ini dirancang untuk menghadirkan layanan cepat, akurat, mudah digunakan, dan selaras dengan kebutuhan pengguna. Namun, praktik penggunaan masih menimbulkan tantangan, seperti navigasi yang membingungkan, informasi yang kurang jelas, dan interaksi layanan yang belum optimal. Kondisi ini dapat memengaruhi pengalaman serta kepuasan pengguna, menekankan perlunya evaluasi kualitas layanan secara terukur. Penilaian yang berbasis persepsi pengguna memungkinkan identifikasi aspek yang perlu disempurnakan. Dengan menyesuaikan desain dan fitur sesuai kebutuhan nyata, sistem dapat meningkatkan efisiensi tugas administratif sekaligus mempermudah akses informasi, sehingga pengalaman penggunaan lebih lancar dan mendukung produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Metode WebQual 4.0 banyak digunakan untuk menilai kualitas website dari perspektif pengguna, dengan fokus pada pengalaman nyata saat berinteraksi dengan layanan digital. Pendekatan ini menilai tiga dimensi utama: usability, information quality, dan service interaction quality. Dimensi usability mengevaluasi sejauh mana website mudah diakses, intuitif, dan mendukung kelancaran navigasi bagi pengguna. Information quality menekankan akurasi, relevansi, dan kejelasan informasi yang disediakan, yang menjadi dasar bagi pengguna dalam mengambil keputusan atau menyelesaikan tugas. Sementara service interaction quality mengukur responsivitas dan efektivitas interaksi antara pengguna dan layanan digital, termasuk kemudahan mendapatkan bantuan atau informasi tambahan. Penilaian terpadu dari ketiga dimensi ini memungkinkan organisasi memahami persepsi pengguna terhadap performa, efektivitas, dan kehandalan website. Dengan pendekatan WebQual 4.0, perbaikan layanan dapat dilakukan secara terarah untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memastikan pengalaman digital yang lebih lancar (Firmansyah & Nugroho, 2025).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa WebQual 4.0 efektif untuk mengevaluasi kualitas website dari perspektif pengguna. Maulana dan Prasetyo (2023) menilai Garudaku.com melalui

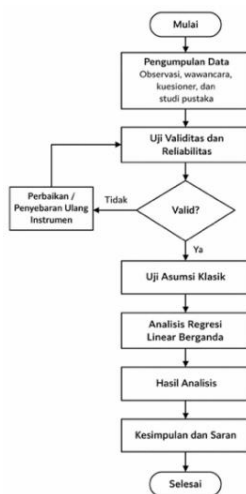
dimensi usability, information quality, interaction quality, dan user satisfaction, membuktikan bahwa pendekatan ini mampu menangkap pengalaman pengguna secara menyeluruh. Sementara itu, Nufus dan Saputri (2026) mengombinasikan WebQual 4.0 dengan Google Lighthouse untuk menilai website tidak hanya dari pengalaman pengguna tetapi juga dari performa teknis. Integrasi kedua metode tersebut memberi gambaran bagaimana website berfungsi sebagai sistem interaktif yang harus seimbang antara kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan stabilitas teknis. Evaluasi yang tepat memungkinkan organisasi menyesuaikan fitur dan desain agar lebih responsif terhadap kebutuhan nyata pengguna, meningkatkan kenyamanan, efektivitas, dan kepuasan dalam interaksi digital.

WebQual 4.0 telah banyak diterapkan untuk mengevaluasi website di sektor e-commerce, pendidikan, pemerintahan, dan layanan publik. Namun, studi yang meneliti kualitas layanan website HRIS masih relatif jarang, padahal HRIS berbeda karena langsung terkait dengan kebutuhan internal organisasi dan pengelolaan data karyawan. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana interaksi dan pengelolaan administrasi yang harus akurat dan efisien. Penilaian kualitas layanan HRIS melalui perspektif pengguna menjadi penting untuk memahami sejauh mana sistem mampu memenuhi ekspektasi mereka. Evaluasi semacam ini membantu organisasi mengidentifikasi aspek yang perlu disesuaikan, sehingga Website Clean HRIS dapat meningkatkan kenyamanan, efektivitas, dan kepuasan pengguna secara nyata, sekaligus mendukung kinerja administratif yang lebih lancar dan responsif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan Website Clean HRIS terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Variabel yang digunakan meliputi usability, information quality, dan service interaction quality sebagai variabel independen, serta kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Website Clean HRIS dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan interaksi layanan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk menilai pengaruh kualitas layanan Website Clean HRIS terhadap kepuasan pengguna. Pengukuran kualitas website dilakukan melalui WebQual 4.0, yang menilai tiga variabel utama: usability, information quality, dan service interaction quality. Ketiga variabel ini berperan sebagai faktor independen, sementara user satisfaction dijadikan variabel dependen. Analisis data dilakukan secara sistematis melalui uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik untuk memastikan keandalan data. Selanjutnya, regresi linear berganda digunakan untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna, dilengkapi uji t dan uji F untuk menilai signifikansi, serta koefisien determinasi untuk memahami seberapa besar variasi kepuasan dijelaskan oleh kualitas layanan. Hasil analisis kemudian divisualisasikan pada Gambar 1, yang memperlihatkan hubungan langsung antara dimensi kualitas website dan persepsi pengguna, memungkinkan organisasi mengidentifikasi area yang perlu disesuaikan guna meningkatkan pengalaman dan efektivitas penggunaan sistem.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dimulai secara prosedural dan berurutan yang meliputi, identifikasi masalah, perumusan masalah, kuesioner, observasi dan wawancara, instrument pengumpulan data, setelah data diperoleh maka dilakukan pengujian kelayakan kuesioner dari pernyataan yang sesuai dengan karakteristik website yang diteliti berdasarkan metode webqual 4.0 yaitu uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya dilakukan uji asumsi pada pengujian ini semua data harus berhasil dalam pengujian agar dapat dilanjutkan dengan analisis uji regresi linear berganda sehingga dapat mengetahui pengaruh antara satu variabel dependent terhadap dua atau lebih variabel independent, kemudian uji koefisien determinasi agar dapat diketahui tingkat hubungan antara variabel independent terhadap variabel dependent dan terakhir peneliti menarik kesimpulan berdasarkan hasil pengujian.

Tabel 1. Variabel Penelitian

Jenis Variabel	Simbol	Variabel
Variabel Bebas	X1	Usability (kemudahan pengguna)
	X2	Information quality (Kualitas informasi)
	X3	Service interaction Quality(kualitas layanan interaksi)
Variabel Terikat	Y	User Satisfaction (kepuasan pengguna)

Dan juga dalam penelitian ini digunakan Skala Likert sebagai penentu ide atau gagasan, sikap, serta kesan responden atau pengguna terhadap konteks sosial. Skala Likert, yang merupakan skala respon, sering digunakan untuk mengumpulkan jawaban atas responden terhadap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner. Pilihan responden dalam skala ini mempengaruhi kualitas pengalaman pengguna (Octoviana *et al.*, n.d.)

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan Website Clean HRIS. Instrumen disusun berdasarkan dimensi WebQual 4.0, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality. Variabel usability digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan website. Variabel information quality digunakan untuk menilai kualitas, kejelasan, dan kesesuaian informasi yang disediakan. Variabel service interaction quality digunakan untuk menilai kualitas interaksi layanan yang dirasakan pengguna. Sementara itu, variabel user satisfaction digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Website Clean HRIS.

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan beberapa tahapan pengujian statistik. Tahap pertama adalah uji validitas untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti. Tahap kedua adalah uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang

meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Setelah data memenuhi syarat, analisis dilanjutkan dengan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh usability, information quality, dan service interaction quality terhadap user satisfaction. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan kepuasan pengguna.

Uji validitas adalah tingkat kemampuan instrumen pengukuran untuk mengukur apa yang diinginkan. Keakuratan alat pengukur bergantung pada kemampuan instrumen untuk menghasilkan hasil yang diharapkan dengan tepat. Instrumen pengukuran memiliki tingkat validitas yang rendah jika tidak valid. Gunakan kriteria pengambilan keputusan berikut saat melakukan analisis korelasi untuk menilai validitas produk.:

- 1) Suatu instrumen dikatakan sah jika r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel, dan tidak valid jika r hitung kurang dari atau sama dengan r tabel.
- 2) Jika kemungkinan (sig.2 diikuti) memiliki nilai di bawah 0,05, instrumen akan dinyatakan valid. Namun, jika kemungkinan (sig.2 diikuti) memiliki nilai lebih dari 0,05, instrumen akan dinyatakan tidak valid (Octoviana *et al.*, n.d.).

Reliabilitas adalah tingkat stabilitas dan konsistensi data atau temuan. Menurut teori kuantitatif positif, informasi dianggap dapat dipercaya jika dikumpulkan oleh banyak peneliti pada subjek yang sama di berbagai titik waktu atau jika dua kumpulan data identik. Selain itu, reliabilitas menunjukkan bahwa alat pengukuran dapat diandalkan sebagai sarana pengumpulan data karena kualitasnya telah terbukti melalui pengujian. Tes statistik Cronbach Alpha dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas. Jika nilai suatu variabel lebih besar dari 0,60 maka dianggap dapat diandalkan (Octoviana *et al.*, n.d.).

Nilai residual dari model regresi dapat dites dengan uji normalitas. Jika distribusi nilai residual tidak normal maka asumsi normalitas tidak terpenuhi. Distribusi data (titik) pada sumbu diagonal grafik diperiksa untuk menentukan (Octoviana *et al.*, n.d.).

- 1) Uji Normalitas
- 2) Nilai residual dari model regresi dapat dites dengan uji normalitas. Jika distribusi nilai residual tidak normal maka asumsi normalitas tidak terpenuhi. Distribusi data (titik) pada sumbu diagonal grafik diperiksa untuk menentukan (Octoviana *et al.*, n.d.).
- 3) Uji Multikolinearitas
- 4) Menganalisis nilai toleransi dan VIF, yang membantu menemukan hubungan atau korelasi antar variabel independen dalam model regresi, merupakan salah satu cara untuk mengevaluasi Multikolinearitas (Ilham Latief & Canta, 2022).
- 5) Uji Heteroskedastisitas
- 6) Situasi yang disebut Heteroskedastisitas didefinisikan oleh ketidakmampuan suatu variabel untuk tetap stabil jika dilihat dari dua sudut yang berbeda. Untuk menguji keberadaan Heteroskedastisitas dapat dilakukan menggunakan beberapa metode statistik meliputi uji Glejser, Park, White, serta analisis scatterplot (Andretti Abdillah, 2020) Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi adanya ketidak konsisten varian Residual di antara berbagai observasi. Jika model regresi memenuhi syarat ini, kondisi tersebut disebut homoskedastisitas. Metode yang efisien untuk mengidentifikasi Heteroskedastisitas dalam model regresi adalah dengan menguji plot sebar (Andretti Abdillah, 2020).

Menurut Kurniawan dan Fairus (n.d.), analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen, yang biasanya ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Perbedaan utama dengan regresi linier sederhana terletak pada jumlah variabel independen; regresi linier sederhana hanya melibatkan satu variabel independen, sedangkan regresi berganda memasukkan dua atau lebih variabel independen ke dalam model. Variabel independen dilambangkan dengan X_1, X_2, X_3 , hingga X_n , sedangkan variabel dependen dilambangkan dengan Y . Persamaan regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut: $Y = a + b(X_1) + b(X_2) + b(X_3) \dots$, di mana Y merupakan variabel dependen, a adalah konstanta,

b adalah koefisien regresi, dan X1, X2, X3, ... merupakan variabel independen yang dianalisis untuk melihat pengaruhnya terhadap Y.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

3.1.1 Kuesioner

Penelitian ini melibatkan 100 responden pengguna Website Clean HRIS. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 68 orang atau 68%, sedangkan responden perempuan berjumlah 32 orang atau 32%. Berdasarkan usia, responden dengan rentang usia 20–30 tahun berjumlah 50 orang, usia 31–40 tahun berjumlah 31 orang, dan usia 41–50 tahun berjumlah 19 orang. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia produktif dan aktif dalam menggunakan layanan Website Clean HRIS. Masing-masing responden ditampilkan pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Jenis Kelamin dan Usia Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	68	68%
	Perempuan	32	32%
Usia	20–30 tahun	50	50%
	31–40 tahun	31	31%
	41–50 tahun	19	19%

Seperti pada tabel diatas untuk pengisian kuesioner dari jenis kelamin laki 3 laki mengisi sebanyak 68 responden dan untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 32 responden yang berjumlahkan 100 responden, dan pada usia responden mengisi 20 3 30 sebanyak 50 responden, 31 3 40 sebanyak 31 responden dan 41 3 50 sebanyak 19 responden.

3.1.2 Teknik Analisis Data

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Proses ini memastikan pertanyaan atau item yang digunakan relevan dan dapat mencerminkan variabel yang diteliti. Dengan validitas yang terjamin, data yang dikumpulkan menjadi lebih akurat dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 3. Uji Validitas dari Masing-Masing Variabel

USABILITY			
Variabel / Item	r Hitung	r Tabel	Valid / Tidak
X1,1	0,708	0,196	VALID
X2,2	0,749	0,196	VALID
X3,3	0,634	0,196	VALID
X4,4	0,61	0,196	VALID
X5,5	0,642	0,196	VALID
X6,6	0,655	0,196	VALID
X7,7	0,681	0,196	VALID
VARIABEL QUALITY INFORMATION			
Variabel /Item	r Hitung	r Tabel	Valid / Tidak
X1,1	0,706	0,196	VALID
X2,2	0,576	0,196	VALID
X3,3	0,683	0,196	VALID
X4,4	0,644	0,196	VALID

X5,5	0,619	0,196	VALID
X6,6	0,603	0,196	VALID
X7,7	0,723	0,196	VALID
X8,8	0,641	0,196	VALID
X9,9	0,612	0,196	VALID
QUALITY INTERACTION			
Variabel / Item	r Hitung	r Tabel	Valid / Tidak
X1,1	0,691	0,196	VALID
X2,2	0,746	0,196	VALID
X3,3	0,646	0,196	VALID
X4,4	0,725	0,196	VALID
X5,5	0,710	0,196	VALID
USER STATISFACTION			
Variabel / Item	r Hitung	r Tabel	Valid / Tidak
X1,1	0,753	0,196	VALID
X2,2	0,621	0,196	VALID
X3,3	0,631	0,196	VALID
X4,4	0,692	0,196	VALID
X5,5	0,731	0,196	VALID

Penelitian ini menggunakan data yang dapat diolah di SPSS sudah sesuai input atau keluaran dan dapat dilihat dari jumlah responden atau sampel yang diambil hasilnya sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini dilakukan dua cara dalam mengetahui valid atau tidaknya suatu data, diantaranya dengan melihat hasil signifikan 2-tailed, maka penulis yakin semua data tersebut valid. Jika datanya kurang dari 0,05 maka dianggap valid; alternatifnya, seseorang dapat memverifikasi apakah nilai r yang dihitung melebihi r tabel. Nilai r tabel yang digunakan dalam penelitian ini, yang memiliki 100 responden, adalah 0,196 jika penulis menggunakan signifikansi r product moment 2-tailed sebesar 5%. Oleh karena itu, taksiran r pada data tersebut di atas lebih besar dari r tabel dan dianggap valid.

Uji reliabilitas adalah Uji yang menggunakan metode Cronbach's Alpha. Dalam menjamin konsistensi dan kesetabilan data, metode ini dilakukan untuk menilai kepercayaan suatu data dalam penelitian. Agar data dianggap kredibel dalam pengujian ini, nilai Cronbach's Alpha dalam kuesioner harus lebih tinggi dari 0,6. Hasil uji reliabilitas tercantum pada tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Nilai keriterial	Keterangan
X1	0,793	0,6	Realiabel
X2	0,826	0,6	Realiabel
X3	0,745	0,6	Realiabel
Y	0,730	0,6	Realiabel

Karena hasil perhitungan menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,06, maka dari data yang tersedia dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel dalam kuesioner ini dianggap reliabel atau mempunyai tingkat ketergantungan yang tinggi.

3.1.3 Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dilakukan untuk menilai pola sebaran data dan memastikan kelayakan penggunaan analisis statistik. Data dianggap memenuhi asumsi normal jika nilai asymp.sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05, menunjukkan distribusi yang dapat diterima. Sebaliknya, nilai di bawah 0,05 menandakan sebaran data tidak merata, sehingga perlunya perhatian tambahan sebelum melanjutkan analisis agar hasil tetap valid dan dapat diandalkan.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		VAR00001
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	91,1800
	Std. Deviation	8,39358
Most Extreme Differences	Absolute	,085
	Positive	,085
	Negative	-,083
Test Statistic		,085
Asymp. Sig. (2-tailed)		,071 ^c

Gambar 2 Hasi Uji Normalitas

Berdasarkan gambar terlampir, nilai maksimum asymp.sig. (2-tailed) sebesar 0,71, lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi data dari setiap variabel dalam pengujian memenuhi asumsi normal, sehingga dapat digunakan untuk analisis statistik lebih lanjut.

Teknik penting dari analisis regresi berganda, uji multikolinieritas mencari hubungan linier yang kuat antara variabel independen dalam model penelitian. Uji Multikolinieritas adalah untuk memastikan bahwa variabel independen tidak berkait erat karena kolerasi yang tinggi antar variabel dapat menyebabkan terjadi permasalahan. Hasil uji Multikolinieritas penelitian didasarkan pada data statistik valid yang diuji menggunakan program SPSS. Data ini berasal dari responden yang mengisi kuesioner penelitian dan kemudian diolah dengan metode yang sesuai.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,256	3,911	Tidak Mengalami Multikolinieritas
X2	0,221	4,520	Tidak Mengalami Multikolinieritas
X3	0,326	3,072	Tidak Mengalami Multikolinieritas

Berdasarkan nilai tolerance dan VIF bisa disimpulkan bahwa berdasarkan tabel 5, nilai tolerance untuk masing-masing variabel adalah 0,256 (X1), 0,221 (X2), dan 0,326 (X3), semuanya lebih tinggi dari 0,10. Sementara itu, Variabel-variabel tersebut mempunyai nilai VIF sebesar 3,911 (X1), 4,52 (X2), dan 3,072 (X3) dimana semua berada di bawah batas 10,00. komponen ini menunjukkan bahwa tidak terdapat permasalahan multikolinieritas pada ketiga variabel tersebut.

3.1.4 Regresi Linear Berganda

Regresi berganda sering digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen dan beberapa variabel independen. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menentukan variabel independen mana yang mempunyai dampak signifikan terhadap variabel dependen sekaligus mengevaluasi dampak dari masing-masing variabel independen. Hasil regresi ditampilkan pada gambar 3 berikut.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1		
	(Constant)	1,526 1,182
	X1	,306 ,086
	X2	,109 ,077
	X3	,290 ,105

a. Dependent Variable: Y

Gambar 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel X1, yaitu usability, mencerminkan sejauh mana website mudah digunakan oleh pengguna. Koefisien regresi sebesar 0,306 menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan CleanHRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas website. Selanjutnya, X2 atau information quality menggambarkan kualitas informasi yang tersedia pada situs. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap

kualitas website, dengan koefisien regresi sebesar 0,109. Sementara itu, X3 atau interaction quality menilai kualitas interaksi yang terjadi melalui website. Koefisien regresi sebesar 0,290 menunjukkan bahwa kualitas interaksi turut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas website CleanHRIS. Dengan demikian, ketiga variabel independen ini secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap peningkatan persepsi pengguna terhadap performa dan efektivitas layanan digital yang ditawarkan oleh CleanHRIS.

3.1.5 Uji Koefisien Determinial

Uji koefisien determinasi merupakan salah satu teknik analisis penelitian kuantitatif yang berupaya mengukur sejauh mana variabel independen seperti kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi mempengaruhi kualitas website CleanHRIS. Karena memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana variabel independen mempengaruhi variasi variabel dependen, maka pengujian ini penting untuk dilakukan penelitian. SPSS adalah program yang digunakan untuk melakukan analisis data, dimana dapat dilihat pada gambar 4 dibawah ini.

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the
			Square	Estimate
1	.817 ^a	.667	.657	1,08061

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Gambar 4. Uji Koefisien Determinial

Korelasi positif yang kuat antara variabel independen dan dependen ditunjukkan dengan nilai R analisis SPSS sebesar 0,817, dan nilai R Square sebesar 0,667 menunjukkan bahwa variabel independen memberikan kontribusi sekitar 66,8% terhadap variasi kualitas website. Di sisi lain, nilai Adjusted R Square yang mencapai 0.657 menunjukkan adanya penyesuaian yang memperhitungkan jumlah variabel serta ukuran sampel dalam penelitian ini. Temuan analisis menunjukkan bahwa variabel dependen dapat dijelaskan secara memadai oleh model regresi yang digunakan. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa kualitas website CleanHRIS dipengaruhi secara signifikan oleh variabel independen antara lain kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Oleh karena itu, peningkatan pada ketiga aspek tersebut diperlukan untuk memperbaiki kualitas website dan memenuhi kebutuhan pengguna.

3.1.6 Uji t

Uji t digunakan untuk menilai seberapa signifikan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan bahwa usability (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas website CleanHRIS. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan secara langsung memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna, sehingga perhatian terhadap aspek usability menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan digital.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	3,423	1,145		2,989	,004
	x1	,580	,047	,781	12,398	,000

a. Dependent Variable: y

Gambar 5. Hasil Uji T Variabel Usability Quality

Pada visual yang tertera diatas, variabel kegunaan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 12,398. Untuk menentukan nilai t tabel, digunakan rumus: sig. X1(kegunaan) sebesar 0,00 < 0,05, dengan nilai t tabel = $t(a/2; n-k-1) = t(0,05/2; 100-3-1) = t(0.025; 96) = 1,985$. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel kualitas kegunaan X1 dengan

kepuasan pengguna website CleanHRIS karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel (12,398 > 1,985).

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,801	1,296		2,162	,033
	x2	,467	,041	,756	11,434	,000

a. Dependent Variable: y

Gambar 6. Hasil Uji T Variabel Information Quality

Pada visual yang tertera diatas, Variabel informasi mempunyai nilai signifikansi (sig) sebesar 0,00 kurang dari 0,05. Selain itu nilai t hitung (11,434 > 1,985) melebihi nilai t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan kepuasan pengguna terhadap website CleanHRIS berkorelasi positif dengan variabel X2 kualitas informasi (information quality) adalah benar.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,131	1,224		3,375	,001
	x3	,758	,069	,744	11,020	,000

a. Dependent Variable: y

Gambar 7. Hasil Uji T Variabel Interaction Quality

Pada visual yang tertera diatas, Variabel interaksi mempunyai nilai signifikansi (sig) sebesar 0,00 kurang dari 0,05. Selain itu nilai t hitung (11,020 > 1,985) lebih besar dari t tabel. Dengan demikian, hipotesis ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna website CleanHRIS berkorelasi positif dengan variabel X3, kualitas interaksi.

3.1.7 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	224,648	3	74,883	64,127	,000 ^b
	Residual	112,102	96	1,168		
	Total	336,750	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

Gambar 8. Hasil Uji F

Berdasarkan temuan uji ANOVA pada gambar diatas, nilai F hitung sebesar 64,127 dengan tingkat signifikansi (sig) 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini sangat signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kombinasi variabel X1, X2, dan X3 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Tingkat Kepuasan Pengguna). Hipotesis nol (H0) yang menyatakan bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen ditolak. SPSS yang menjamin keaslian data penelitian digunakan untuk melakukan analisis ini. Oleh karena itu, pengaruh variabel kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000, yaitu kurang dari 0,05. Nilai F hitung sebesar 64,127 lebih tinggi dibandingkan dengan nilai F tabel sebesar 2,69 kecuali dari hal tersebut.

3.1.8 Analisa Perhitungan Variabel WebQual 4.0

Variabel WebQual 4.0 dalam penelitian ini mencakup usability, information quality, dan interaction quality. Setiap aspek dinilai untuk mengetahui pengaruhnya terhadap persepsi pengguna

terhadap kualitas website. Penilaian dilakukan secara sistematis sesuai prosedur yang telah ditetapkan, sehingga hasil evaluasi dapat mencerminkan sejauh mana website memenuhi harapan pengguna, meningkatkan pengalaman penggunaan, dan membantu organisasi memahami aspek yang perlu diperkuat untuk mendukung kepuasan dan efektivitas layanan digital.

Tabel 6. Hasil Variabel Usability

INDIKATOR	STS	TS	ST	SST	TOTAL	TATEGORI
	1	2	3	4		
X1.1	0	2	53	45	3,39	PUAS
X1.2	0	1	53	46	3,45	PUAS
X1.3	1	0	46	53	3,51	PUAS
X1.4	1	0	43	56	3,54	PUAS
X1.5	0	0	51	49	3,49	PUAS
X1.6	0	1	55	44	3,43	PUAS
X1.7	0	3	46	51	3,48	PUAS
Rata-rata seluruh indikator/item					3,47	PUAS

Hasil analisis variabel usability menunjukkan bahwa pengguna puas dengan kegunaan website CleanHRIS. Dari tujuh indikator yang dinilai, nilai rata-rata 3,47 mengindikasikan fitur dan navigasi website mendukung pengalaman pengguna secara efektif. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan akses dan interaksi menjadi faktor utama dalam kepuasan penggunaan layanan digital.

Tabel 7. Hasil Variabel Information Quality

INDIKATOR	STS	TS	ST	SST	TOTAL	TATEGORI
	1	2	3	4		
X1.1	0	1	51	48	3,51	PUAS
X1.2	0	0	45	55	3,55	PUAS
X1.3	0	1	47	52	3,51	PUAS
X1.4	0	1	47	52	3,51	PUAS
X1.5	0	0	50	50	3,5	PUAS
X1.6	0	0	53	47	3,47	PUAS
X1.7	0	1	49	50	3,49	PUAS
X1.8	0	1	48	51	3,5	PUAS
X.9	0	0	48	52	3,52	PUAS
Rata-rata seluruh indikator/item					3,50	PUAS

Berdasarkan penilaian sembilan indikator dari X2.1 hingga X2.9, dengan nilai rata-rata 3,50, dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kualitas informasi yang disediakan oleh website. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang tersedia telah memenuhi harapan pengguna, mendukung akses data secara jelas, dan memudahkan pengguna dalam memanfaatkan layanan CleanHRIS secara efektif.

Tabel 8. Hasil Variabel Interaction Quality

INDIKATOR	STS	TS	ST	SST	TOTAL	TATEGORI
	1	2	3	4		
X1.1	1	0	36	63	3,61	PUAS
X1.2	0	0	51	49	3,49	PUAS
X1.3	0	1	45	54	3,53	PUAS
X1.4	0	1	44	55	3,54	PUAS
X1.5	0	1	45	54	3,53	PUAS
Rata-rata seluruh indikator/item					3,54	PUAS

Hasil analisis variabel interaction quality menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan tingkat interaksi yang ditawarkan website CleanHRIS. Nilai rata-rata 3,54 dari indikator yang diukur mengindikasikan bahwa interaksi antar pengguna dan sistem berjalan lancar, mendukung pengalaman penggunaan yang nyaman, responsif, dan sesuai harapan pengguna.

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
Regresi	0,817	0,667	0,657

Nilai R sebesar 0,817 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai R Square sebesar 0,667 menunjukkan bahwa variabel usability, information quality, dan service interaction quality mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 66,7%, sedangkan sisanya sebesar 33,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Tabel 10. Hasil Uji t

Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig.	Keterangan
Usability	12,398	1,985	0	Berpengaruh signifikan
Information Quality	11,434	1,985	0	Berpengaruh signifikan
Service Interaction Quality	11,02	1,985	0	Berpengaruh signifikan

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh variabel memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, usability, information quality, dan service interaction quality secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Website Clean HRIS.

Tabel 11. Hasil Uji f

F Hitung	F Tabel	Sig.	Keterangan
64,127	2,69	0	Berpengaruh signifikan secara simultan

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 64,127 lebih besar dari F tabel sebesar 2,69, dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya, variabel usability, information quality, dan service interaction quality secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Website Clean HRIS. Hasil perhitungan variabel WebQual 4.0 menunjukkan bahwa seluruh variabel berada pada kategori puas. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada variabel service interaction quality sebesar 3,54, diikuti oleh information quality sebesar 3,50, dan usability sebesar 3,47.

Tabel 12. Ringkasan Nilai Rata-Rata Variabel WebQual 4.0

Variabel	Nilai Rata-Rata	Kategori
Usability	3,47	Puas
Information Quality	3,5	Puas
Service Interaction Quality	3,54	Puas

Berdasarkan hasil tersebut, pengguna Website Clean HRIS secara umum merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Variabel service interaction quality memperoleh nilai rata-rata tertinggi, sehingga aspek interaksi layanan menjadi bagian yang paling baik menurut persepsi pengguna. Namun, ketiga variabel masih perlu ditingkatkan agar kepuasan pengguna dapat mencapai kategori yang lebih tinggi.

3.2 Pembahasan

Kualitas layanan Website Clean HRIS memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Analisis menggunakan WebQual 4.0 menekankan tiga dimensi utama: usability, information quality, dan service interaction quality, yang terbukti secara signifikan memengaruhi persepsi pengguna. Dimensi usability menegaskan bahwa kemudahan navigasi dan akses antarmuka meningkatkan kepuasan. Pengguna mampu menyelesaikan tugas administratif, seperti absensi, cuti, dan penggajian, tanpa hambatan teknis, mendukung efisiensi penggunaan (Abdillah 2020; Latief & Cantata 2022).

Information quality menunjukkan bahwa penyajian data yang akurat dan relevan memudahkan pengambilan keputusan. Hasil rata-rata indikator menunjukkan bahwa informasi pada Clean HRIS sesuai kebutuhan pengguna, namun kejelasan penyajian tetap dapat diperkuat agar pengguna lebih mudah memahami data. Temuan ini konsisten dengan Widiatmo *et al.* (2025), yang menekankan pengaruh kualitas informasi terhadap kinerja dan kepuasan pengguna sistem HRIS. Interaction quality juga berperan penting. Sistem yang responsif dalam menanggapi perintah atau permintaan pengguna meningkatkan persepsi profesionalisme dan mendukung kelancaran tugas. Koefisien positif menunjukkan bahwa interaksi yang cepat dan efektif memperkuat kepuasan serta membangun kepercayaan pengguna. Penemuan ini sejalan dengan Sancoko *et al.* (2022) dan Wijonarko & Wirapraja (2021), yang menegaskan bahwa interaksi yang responsif dalam sistem HRIS meningkatkan pengalaman penggunaan dan produktivitas.

Koefisien determinasi menunjukkan bahwa ketiga dimensi ini mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan pengguna. Hal ini menegaskan perlunya evaluasi dari berbagai aspek agar organisasi dapat memahami pengalaman pengguna secara lebih utuh. Pengguna menilai Clean HRIS berada pada kategori puas untuk semua dimensi, yang menunjukkan sistem telah memenuhi ekspektasi dasar, namun masih ada peluang perbaikan pada tampilan antarmuka, kecepatan akses, dan kejelasan informasi. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menggunakan WebQual 4.0, seperti Maulana & Prasetyo (2023), Satria & Serli (2025), dan Nurelasari *et al.* (2025), yang menunjukkan bahwa evaluasi kualitas layanan digital memberikan panduan strategis bagi perbaikan sistem. Dengan memperkuat usability, memastikan kualitas informasi, dan meningkatkan respons interaksi, pengelola aplikasi dapat meningkatkan pengalaman pengguna, sekaligus mendukung produktivitas dan efektivitas penggunaan HRIS.

Penelitian ini menekankan bahwa kualitas layanan digital harus diukur tidak hanya melalui tampilan visual atau fitur, tetapi melalui kemudahan penggunaan, keakuratan informasi, dan interaksi yang responsif. Clean HRIS yang mengintegrasikan ketiga dimensi ini mampu meningkatkan kepuasan pengguna, memudahkan proses administratif, dan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap sistem. Rekomendasi praktis mencakup penyempurnaan antarmuka, penyusunan informasi yang lebih jelas, serta penguatan mekanisme tanggapan pengguna, agar layanan dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan nyata pengguna dan mendukung penggunaan berkelanjutan (Olivia & Farisi 2026; Saputra *et al.* 2025).

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Website Clean HRIS berada pada kategori puas. Variabel usability memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,47, information quality sebesar 3,50, dan service interaction quality sebesar 3,54. Ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna Website Clean HRIS. Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelola Website Clean HRIS perlu mempertahankan aspek layanan yang sudah dinilai baik oleh pengguna, terutama pada kualitas interaksi layanan. Namun, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, seperti kemudahan navigasi, kejelasan informasi, tampilan visual, tata letak halaman, serta respons terhadap masukan atau

komentar pengguna. Perbaikan pada aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong kepuasan pengguna ke tingkat yang lebih tinggi. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan tiga dimensi utama WebQual 4.0 dan melibatkan 100 responden pengguna Website Clean HRIS. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan pengguna, keamanan sistem, kemudahan akses, atau loyalitas pengguna. Selain itu, penelitian lanjutan dapat menggunakan metode lain, seperti EUCS, TAM, SERVQUAL, atau kombinasi WebQual 4.0 dengan Importance Performance Analysis agar hasil evaluasi kualitas layanan website menjadi lebih komprehensif.

5. Daftar Pustaka

- Abdillah, Andretti L. 2020. "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Webqual 4.0." *Journal of Software Engineering Ampera* 1(3). <https://journal-computing.org/index.php/journal-sea/index>
- Ariestya, W. W., A. Saputra, and Y. E. Praptiningsih. 2024. "Metode Webqual 4.0 Pada Analisis Kualitas Website Indosatoredoo Terhadap Kepuasan Pengguna." *JIKI (Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika)* 5(1): 40–48.
- Firmansyah, A. A., and A. Nugroho. 2025. "International Conference Proceedings Available." *American Journal of Agricultural Economics* 46(1): 283–283. <https://doi.org/10.1093/ajae/46.1.283-b>
- Kurniawan, A., and Fairus. n.d. "Analisis Regresi Linear Berganda Untuk Mengetahui Faktor yang Mempengaruhi Kejadian Stunting di Kota Langsa." www.journal.uniga.ac.id
- Latief, M. Ilham, and D. S. Canta. 2022. "Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara Menggunakan Metode Webqual 4.0." *Journal Locus Penelitian Dan Pengabdian* 1(03): 120–130. <https://doi.org/10.36418/locus.v1i03.18>
- Maulana, R., and A. Prasetyo. 2023. "Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 Method on Garudaku Website." *Journal of Information System, Informatics and Computing* 7(2): 250. <https://doi.org/10.52362/jisicom.v7i2.1242>
- Nufus, R., and N. A. O. Saputri. 2026. "Website Quality Evaluation Using WebQual 4.0 and Google Lighthouse." *Journal of Applied Informatics and Computing* 10(2): 1962–1970.
- Nurelasari, E., Purwaningsih, E. and Yulianti Riani, S. (2025) "Analisis Kualitas Website Hris Direktorat Standardisasi Dan Pengendalian Mutu Dengan Webqual 4.0", *Jurnal Mnemonic*, 8(2), pp. 203-209. doi: 10.36040/mnemonic.v8i2.14778.
- Octoviana, E., H. Jurusan, A. Niaga, P. Negeri, and A. Alamat. n.d. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Bagian Administrasi: Studi Komparasi Antara Work from Office dan Work from Home." *Jurnal Administrasi Terapan* 4(1): 2025.
- Olivia, O., & Farisi, A. (2026). Evaluation of Employee Payroll Website Quality Using the WebQual 4.0 Model at SPBU 23.301.34. *Brilliance: Research of Artificial Intelligence*, 6(1), 21–30. <https://doi.org/10.47709/brilliance.v6i1.7596>

- Sancoko, S., A. F. Desta, H. Yuliyanto, and B. Alaufa. 2022. "User Satisfaction on Utilization of Human Resources Information System (HRIS) in Public Organizations." *Proceedings* 83(1): 32.
- Saputra, Y. H., Yunita, I., Budianto, S., & Rahadian, D. (2025). An Integration of WEBQUAL 4.0, Customer Satisfaction Index, and Importance Performance Analysis in Assessing the Quality of BNI Mobile Banking Application. *Calitatea*, 26(208), 295-319.
- Satria, A., & Serli, R. K. (2025). Analisis kualitas sistem hriss devosa pt. Invosa system menggunakan webqual 4.0. *Conten: Computer and Network Technology*, 5(2), 83-92. <https://doi.org/10.31294/conten.v5i2.11987>
- Srivastava, S., S. Dev, and B. Bajaj. 2022. "Human Resource Information System Use, Satisfaction, and Success." In *Research Anthology on Human Resource Practices for the Modern Workforce*, 491–512. IGI Global Scientific Publishing.
- Widiatmo, A. B., Astuti, S. D., & Waluyo, D. E. (2025). The influence of information quality on human resource performance through the human resource information system (hris) and user satisfaction in the regional government of kendal regency. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 10(3), 11.
- Wijonarko, G., & Wirapraja, A. (2021). Analisis kualitas aplikasi orangehrm menggunakan webqual 4.0 dalam mempengaruhi kepuasan karyawan dan produktivitas kerja. *Teknika*, 10(2), 146-151.