



# **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan (PSMK) Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual**

**Iis Istiqomah\*, Okta Irawati**

Fakultas Ilmu Komputer, Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan  
Jl. Raya Puspatek No. 10, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

Email: <sup>1,\*</sup>istiqomah398@gmail.com, <sup>2</sup>oktairawati70@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: istiqomah398@gmail.com

Submitted: 13/12/2024; Accepted: 12/01/2025; Published: 12/01/2025

**Abstrak**—Penelitian ini bertujuan mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas website Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan (PSMK) dengan pendekatan kepuasan pengguna. Website PSMK merupakan komponen penting dari Sistem Informasi Manajemen pendidikan, namun pengguna sering menghadapi kendala terkait kualitas informasi, kemudahan interaksi, kegunaan, dan desain antarmuka. Masalah ini dapat menghambat efektivitas pelayanan pendidikan berbasis teknologi. Sebagai solusi, penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 Modifikasi untuk menganalisis empat aspek utama: kualitas informasi, interaksi, kegunaan, dan antarmuka. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 100 responden pengguna website PSMK, lalu dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Pendekatan ini membantu mengidentifikasi faktor yang paling signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat faktor tersebut—kualitas informasi, interaksi, kegunaan, dan antarmuka—berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan meningkatkan kualitas informasi, kemudahan interaksi, fungsionalitas, dan desain antarmuka, pengalaman pengguna dapat ditingkatkan secara signifikan. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi pendidik dan pembuat kebijakan untuk meningkatkan kualitas website PSMK, mendukung pelayanan pendidikan yang lebih efektif, dan mendorong integrasi teknologi dalam pembelajaran di tingkat SMK.

**Kata kunci:** Kualitas Website; Kepuasan Pengguna; Webqual 4.0; Pendidikan SMK; Teknologi Pembelajaran.

**Abstract**—This study aims to evaluate the factors influencing the quality of the Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan (PSMK) website using a user satisfaction approach. The PSMK website is a critical component of the Education Management Information System; however, users often encounter issues related to information quality, ease of interaction, usability, and interface design. These challenges may hinder the effectiveness of technology-based educational services. As a solution, this study employs the Modified WebQual 4.0 method to analyze four key aspects: information quality, interaction, usability, and interface design. Data were collected through a survey of 100 PSMK website users and analyzed using multiple linear regression. This approach helps identify the most significant factors influencing user satisfaction. The results indicate that all four factors—information quality, interaction, usability, and interface design—positively and significantly affect user satisfaction. Enhancing these aspects can significantly improve the user experience. These findings provide valuable insights for educators and policymakers to improve the quality of the PSMK website, support more effective educational services, and promote the integration of technology in vocational education. By addressing these factors, the PSMK website can better support the achievement of educational goals at the vocational school level.

**Keywords:** Website Quality; User Satisfaction; Webqual 4.0; Vocational Education; Educational Technology.

## **1. PENDAHULUAN**

Teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pengelolaan pendidikan dengan memfasilitasi pengolahan data dan akses informasi yang lebih cepat. Dalam konteks ini, salah satu komponen kunci dalam sistem ini adalah Sistem Informasi Akademik, yang berperan vital dalam mendukung operasional lembaga pendidikan dengan menyediakan alat bantu untuk pengelolaan sumber daya, pengolahan transaksi harian, serta mendukung kegiatan strategis dan operasional.

Sistem ini juga menyediakan laporan yang diperlukan oleh pihak eksternal dan memfasilitasi pertukaran data yang efisien. Dalam konteks ini, Sistem Informasi Akademik dianggap sebagai komponen vital, karena mampu mendukung operasional lembaga pendidikan secara efisien [1]. Pentingnya kualitas layanan website dalam meningkatkan kepuasan pengguna di lembaga pendidikan, dengan penggunaan metode WebQual 4.0 untuk mengevaluasi kualitas website pada sistem informasi pendidikan, telah diakui secara luas dalam literatur. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa peningkatan kualitas website dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong interaksi yang lebih baik antara lembaga pendidikan dan pengguna layanan [2].

Di lingkungan pendidikan SMK, salah satu bentuk Sistem Informasi Manajemen yang signifikan adalah Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan (Dir.PSMK). Website PSMK, yang diluncurkan pada tahun 2011, merupakan platform terintegrasi yang dirancang untuk mengelola data dan informasi terkait SMK. Tujuan utama dari website ini adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi informasi pendidikan di SMK.

Dengan terus-menerus diperbarui untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna, website ini memainkan peran penting dalam pengelolaan data peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, serta sarana dan prasarana sekolah [3]. Pengelolaan website yang efektif sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau pengguna aplikasi pendidikan yang berbasis web. Penelitian menunjukkan



bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh desain dan kemudahan penggunaan website, serta kualitas layanan yang diberikan oleh platform tersebut [4].

Website PSMK tidak hanya berfungsi sebagai portal informasi umum mengenai SMK, tetapi juga mencakup berbagai aspek penting seperti pendataan peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, dan sarana prasarana sekolah. Platform ini diharapkan dapat memperbaiki proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pendidikan di SMK di seluruh Indonesia dengan cara yang lebih baik dan terintegrasi [5].

Penerapan sistem informasi berbasis website dalam sektor pendidikan harus mencakup aspek kualitas layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang menjadi aspek kunci dalam pengelolaan pendidikan berbasis teknologi. Oleh karena itu, kualitas website dan kemampuan platform untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi di lingkungan pendidikan [6].

Berdasarkan temuan tersebut, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas penggunaan website PSMK. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang dapat meningkatkan kualitas website berdasarkan kepuasan pengguna. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam evaluasi ini adalah metode WebQual 4.0 Modifikasi.

Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang berguna untuk perbaikan lebih lanjut dalam kualitas layanan website PSMK. Penerapan metode WebQual 4.0 dapat memberikan analisis yang mendalam tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kinerja website dalam konteks pendidikan [7]. Penelitian sebelumnya menggunakan WebQual 4.0 juga menunjukkan bahwa metode ini efektif dalam mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang mempengaruhi kualitas layanan berbasis web, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang spesifik [8].

Dorongan untuk meningkatkan kualitas website PSMK menjadi alasan penting untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Website PSMK terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi”. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi dan menganalisis bagaimana berbagai faktor yang terkait dengan kualitas layanan website mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Dengan menggunakan metode WebQual 4.0 Modifikasi, diharapkan dapat ditemukan faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna serta rekomendasi untuk perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas website PSMK. Faktor kualitas layanan berbasis website, seperti kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir, yang berhubungan langsung dengan efektivitas website dalam mendukung tujuan pendidikan [9].

Penelitian terkait kualitas layanan website dengan metode WebQual 4.0 banyak dijumpai dalam berbagai bidang, yang menunjukkan relevansi dan efektivitas metode ini dalam mengukur kepuasan pengguna. Sebagai contoh, menunjukkan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan siswa dalam menggunakan website SMA, yang menunjukkan pentingnya ketiga dimensi tersebut dalam meningkatkan efektivitas website sebagai sumber informasi [10].

Pendekatan kuantitatif untuk mengukur kepuasan pengguna website dengan menggunakan alat analisis statistik, yang memberikan wawasan lebih dalam mengenai metodologi penelitian dan pengumpulan data dalam konteks akademik [11]. Dalam konteks layanan akademik, sistem informasi manajemen berbasis web untuk meningkatkan mutu layanan akademik, yang relevansinya dapat diterapkan pada website pendidikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna [12].

Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas website, diharapkan bahwa perbaikan dan pembaharuan dapat dilakukan secara efektif untuk memastikan bahwa website PSMK tidak hanya memenuhi kebutuhan informasi pengguna tetapi juga meningkatkan kepuasan mereka. Ini akan berdampak positif pada efektivitas dan efisiensi pengelolaan informasi di lingkungan pendidikan SMK, yang pada gilirannya akan mendukung pencapaian tujuan pendidikan yang lebih baik di Indonesia. Pentingnya evaluasi kualitas website dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan berbasis teknologi [13] akan memberikan dampak positif jangka panjang dalam pengelolaan pendidikan berbasis teknologi di Indonesia.

Kualitas produk dan layanan, serta citra perusahaan, sangat berperan dalam kepuasan pelanggan IndiHome, dengan temuan bahwa meskipun kualitas produk mendukung kepuasan, masih ada keluhan terkait keandalan layanan yang memengaruhi pengalaman pengguna [14]. Meskipun aplikasi memiliki potensi untuk meningkatkan layanan, terdapat keluhan terkait performa aplikasi yang dapat merugikan pengalaman pengguna, yang menunjukkan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap e-service quality dalam aplikasi mobile [15].

Pentingnya kualitas sistem dan layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi berbasis web dalam pemerintahan daerah, seperti yang diterapkan pada Sistem Informasi Aspirasi Publik di Kabupaten Sidenreng Rappang [16]. Secara keseluruhan, berbagai penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran kualitas website menggunakan WebQual 4.0 efektif dalam mengidentifikasi area perbaikan untuk memenuhi harapan pengguna, baik dalam konteks pendidikan, layanan publik, maupun sektor e-commerce. Hubungan erat antara kualitas layanan website dengan kepuasan pengguna akhir dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik dan bisnis [17].



## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Kebutuhan dari penelitian dalam mencari faktor yang mempengaruhi kualitas layanan website untuk membantu meningkatkan layanan website berdasarkan kepuasan pengguna, untuk itu diperlukan perhitungan dengan metode agar dapat digunakan oleh Direktorat Pembinaan SMK sebagai tolak ukur dalam meningkatkan mutu dan layanan website. Pada penelitian ini penerapan metode WebQual 4.0 Modifikasi untuk melihat faktor yang mempengaruhi kualitas layanan website serta dibutuhkan Software (perangkat lunak) dan Hardware (perangkat keras) serta data untuk mendukung proses penelitian. Penggunaan metode evaluasi yang tepat, seperti WebQual, sangat efektif dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor pendidikan, termasuk website pendidikan [18]. Hal ini sejalan dengan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis bagaimana faktor-faktor kualitas layanan website mempengaruhi kepuasan pengguna di lingkungan pendidikan.

Untuk menentukan besarnya sampel dilakukan dengan pendekatan slovin. Metode yang digunakan adalah slovin dengan jumlah populasi batas toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah 10%. Populasi objek penelitian adalah kepala sekolah, guru, dan siswa yang ada di SMK Se-Indonesia. Berdasarkan karakteristik data yang ada maka populasi dalam penelitian ini sebanyak 231 dengan sampel sebanyak 100. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu kuesioner. Pengumpulan data dengan kuesioner online dapat mempermudah proses penelitian, terutama dalam populasi yang tersebar luas, serta meningkatkan efisiensi pengumpulan data di daerah yang berbeda-beda [19].

Populasi dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, guru, dan siswa, pengguna web PSMK se-Indonesia. Sampel yang akan dipilih adalah 100 orang. Sampel tersebut diharapkan representatif terhadap populasi penelitian. Mengingat keterbatasan waktu penelitian dan memperhatikan kesanggupan sebagai responden. Dalam penelitian ini, untuk memastikan representativitas dari setiap wilayah, dari daerah Jawa, akan diambil 50 orang secara acak dari daftar kepala sekolah, guru, dan siswa. Selanjutnya, untuk wilayah Sumatera, sebanyak 25 orang akan diambil dengan cara yang sama. Di Kalimantan, akan dipilih 10 orang secara acak, sedangkan di Sulawesi juga akan diambil 10 orang secara acak. Terakhir, untuk provinsi lainnya, sebanyak 5 orang akan dipilih untuk melengkapi sampel. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan representasi yang seimbang dari seluruh populasi yang diteliti. Sampel secara acak berdasarkan wilayah geografis sangat penting untuk memastikan representasi yang adil dan merata dari populasi yang berbeda, yang memungkinkan hasil yang lebih representatif dan dapat diandalkan [20].

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini disebar secara online kepada kepala sekolah, guru, dan siswa, untuk mempermudah pengumpulan data dari berbagai lokasi yang tersebar. Penggunaan kuesioner sebagai instrumen utama bertujuan untuk mengukur kualitas layanan website dari perspektif pengguna yang berbeda, dengan memberikan skala yang memungkinkan responden memberikan penilaian secara rinci. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima pilihan jawaban, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju." Pendekatan ini terbukti efektif dalam memperoleh data yang dapat diandalkan mengenai kepuasan pengguna terhadap website, karena memberikan pilihan yang jelas dan dapat dipahami oleh responden, sekaligus mempermudah analisis statistik dari data yang terkumpul [21].

Metode pengukuran menggunakan skala Likert dipilih untuk memberikan penilaian yang sistematis terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas layanan website. Dengan memberikan skor pada masing-masing alternatif jawaban, pengukuran ini mempermudah pengumpulan data yang lebih akurat dan objektif. Penerapan skala Likert dalam penelitian kualitas layanan website telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian sebelumnya, menunjukkan efektivitasnya dalam mengukur sikap, pendapat, dan persepsi pengguna terhadap suatu layanan [22]. Dalam hal ini, penelitian ini menyorot variabel-variabel yang terkait langsung dengan kualitas layanan website, yakni Information Quality, Service Quality, Usability, dan User Interface Quality.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut mengacu pada konsep yang terdapat dalam metode WebQual 4.0 dan modifikasi yang telah dilakukan sebelumnya dalam penelitian terkait kualitas layanan website. Masing-masing variabel terdiri dari beberapa item pertanyaan yang dirancang untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai setiap aspek yang dinilai. Variabel Information Quality berfokus pada sejauh mana website memberikan informasi yang jelas dan relevan bagi penggunaannya, dengan 7 item pertanyaan yang akan mengukur aspek ini secara mendalam. Selain itu, Service Quality mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh website, dengan 6 item pertanyaan yang mencakup berbagai faktor penting dalam pelayanan online [23].

Dalam mengukur Usability, penelitian ini menggunakan 6 item pertanyaan yang dirancang untuk menilai sejauh mana website mudah digunakan oleh pengguna. Aspek usability sangat penting karena langsung berhubungan dengan kenyamanan dan efisiensi yang dirasakan oleh pengguna ketika berinteraksi dengan website. Terakhir, variabel User Interface Quality, yang memiliki 6 item pertanyaan, berfokus pada evaluasi tampilan dan interaksi pengguna dengan antarmuka website, termasuk desain, navigasi, dan responsivitas. Penentuan kode untuk setiap variabel, seperti IQ untuk Information Quality, SQ untuk Service Quality, UQ untuk Usability Quality, dan UIQ untuk User Interface Quality, bertujuan untuk mempermudah pengorganisasian dan analisis data kuesioner yang dikumpulkan [24], [25].

Uji validitas dalam penelitian ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar relevan dan mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan batasan  $r$  tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji dua sisi, atau dengan batasan minimal 0,3. Hal ini

berarti bahwa jika nilai korelasi item lebih besar dari batasan yang ditentukan, maka item tersebut dianggap valid dan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut. Sebaliknya, jika nilai korelasi lebih kecil dari batasan yang ditetapkan, maka item tersebut harus diperbaiki atau dihapus dari kuesioner. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa uji validitas yang tepat dapat meningkatkan akurasi data yang dikumpulkan dan memastikan kualitas instrumen pengukuran yang digunakan [26].

Selain uji validitas, uji reliabilitas juga sangat penting untuk mengukur konsistensi dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner yang tidak reliabel dapat menghasilkan hasil yang tidak konsisten dan tidak dapat diandalkan, yang tentu saja akan mempengaruhi validitas penelitian secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach alpha. Penggunaan Cronbach alpha sebagai metode untuk mengukur reliabilitas sudah terbukti efektif dalam berbagai penelitian sebelumnya, karena mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana instrumen pengukuran dapat menghasilkan hasil yang konsisten dan stabil. Penelitian sebelumnya juga menekankan pentingnya reliabilitas dalam memastikan bahwa pengukuran yang dilakukan dalam penelitian benar-benar dapat dipercaya untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti [27].

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan penelitian pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode WebQual 4.0 Modifikasi pada website Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.

#### 3.1 Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan (PSMK)

Perkembangan dan perubahan dunia pendidikan di Indonesia tidak terlepas dari pengaruh perubahan global, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta seni dan budaya. Website Dit.PSMK hadir untuk menjawab tantangan tersebut dan sekaligus merupakan suatu media informasi mengenai seluruh Program Direktorat dan Perkembangan SMK di Indonesia. Semoga dengan adanya website ini dapat dipergunakan sebagai salah satu acuan, petunjuk maupun pedoman bagi pembaca mengetahui lebih jauh tentang Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di seluruh Indonesia. Sudah saatnya pembangunan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di Indonesia harus diorientasikan untuk adaptif terhadap dinamika global dan nasional terlebih terhadap revolusi industri 4.0 sekarang ini, selaras terhadap kebutuhan dunia kerja melalui perbaikan kurikulum dan integratif dengan keterlibatan multistakeholder.

Direktorat pembinaan SMK telah memanfaatkan teknologi berbasis website dalam menyebarkan informasi kepada penggunanya. Hal ini bertujuan agar pengguna semakin mudah dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkannya tanpa harus mengunjungi kantor direktorat. Alamat website direktorat pembinaan SMK yaitu <http://psmk.kemdikbud.go.id/>, dimana website tersebut dikenal dengan PSMK yang menghimpun informasi mengenai pembinaan yang dilakukan untuk sekolah SMK.

Website PSMK dapat diakses dalam jaringan lokal, website PSMK juga tidak membatasi siapa saja yang dapat mengaksesnya, sehingga pengguna website PSMK tidak hanya guru tetapi juga dari kalangan-kalangan masyarakat luas yang membutuhkan informasi mengenai pembinaan sekolah SMK. Ketika mengakses website PSMK, pengguna tidak hanya dapat informasi secara digital saja tetapi juga dapat mencari koleksi cetak yang berada pada petunjuk teknis. Koleksi cetak juga bisa di unduh secara fulltext secara gratis. Sehingga dengan adanya website PSMK, pengguna akan lebih mudah mencari informasi dan koleksi cetak untuk membantu mendapatkan informasi lebih tentang pembinaan sekolah SMK. Berikut merupakan penjelasan tentang struktur dan tampilan website PSMK dengan alamat url <http://psmk.kemdikbud.go.id/>, yang telah terbagi menjadi beberapa area, antara lain :

##### 3.1.1 Halaman Homepage

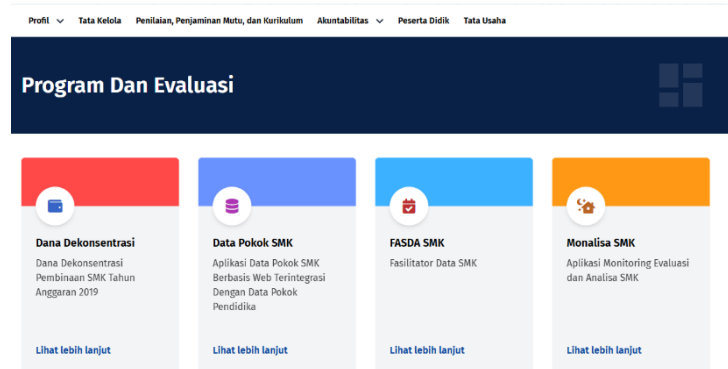
Gambar 1 tersebut menampilkan halaman utama situs web Direktorat SMK di bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Pada halaman ini, pengunjung dapat melihat berbagai informasi seperti profil, tata kelola, penilaian, penjaminan mutu, dan kurikulum. Selain itu, terdapat berita tentang Program SMK Pusat Keunggulan Tahun 2024 untuk Region 1, dengan jadwal acara sosialisasi yang disiarkan langsung melalui kanal YouTube Direktorat SMK. Halaman ini dirancang untuk memberikan panduan dan informasi yang relevan mengenai program peningkatan mutu pendidikan SMK.



Gambar 1. Halaman Homepage

### 3.1.2 Halaman Tata Kelola

Gambar 2 menampilkan halaman tata kelola yang mencakup empat program utama. Pertama, Dana Dekonsentrasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu operasional sekolah. Kedua, Data Pokok SMK berbasis web yang terintegrasi Data Pokok Pendidikan (Dapodik) dan bertujuan untuk memastikan ketersediaan data akurat mengenai profil serta kebutuhan SMK. Ketiga, FASDA SMK atau Fasilitator Data SMK yang berfungsi sebagai pendukung dalam pengelolaan data SMK, membantu sekolah dalam pengumpulan, verifikasi, dan pemanfaatan data secara efisien. Terakhir, Monalisa SMK yaitu aplikasi untuk monitoring, evaluasi, dan analisis terkait pelaksanaan program di SMK, sehingga memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data yang lebih tepat. Program-program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas tata kelola dan evaluasi SMK secara komprehensif.



Gambar 2. Halaman Tata Kelola

### 3.2 Pengolahan Tabulasi Data

Pengolahan tabulasi data merupakan data hasil isian terhadap data kuesioner yang telah disebar. Adapun hasil dari data dapat dilihat berikut:

Tabel 1. Tabulasi data Kuesioner 1

No	DEMOGRAFI				Kualitas Informasi							TOTAL IQ	MEAN
	U	JK	PN	PRF	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7		
1	1	1	1	3	4	4	5	4	5	4	5	31	4.4286
2	1	1	1	3	3	4	4	3	4	4	4	26	3.7143
3	1	1	1	3	5	4	4	5	4	4	5	31	4.4286
4	1	1	1	3	5	4	3	5	3	5	4	29	4.1429
5	1	1	1	3	5	4	4	5	4	4	3	29	4.1429
6	1	1	1	3	3	4	4	3	4	5	4	27	3.8571
7	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	3	27	3.8571
8	1	1	1	3	3	4	2	3	2	4	4	22	3.1429
9	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	5	29	4.1429
10	1	1	1	3	5	5	5	5	5	4	3	32	4.5714

Berdasarkan hasil output tabulasi data kuesioner 1 (Tabel 1) diatas bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang cukup baik terhadap kualitas informasi yang dinilai, dengan rata-rata nilai MEAN berada di atas 4. Responden dengan skor tertinggi cenderung memberikan penilaian positif secara konsisten pada semua indikator, sedangkan responden dengan skor terendah menunjukkan adanya persepsi yang lebih rendah terhadap beberapa indikator (seperti IQ3 dan IQ5 dalam kasus responden ke-8). Responden ke-10 memiliki nilai total (32) dan MEAN tertinggi (4.5714), menunjukkan bahwa mereka memberikan penilaian yang sangat tinggi pada semua indikator.

Tabel 2. Tabulasi data Kuesioner 2

UQ1	Kualitas Kegunaan					TOTAL UQ	MEAN	Kualitas Antar Muka						TOTAL UI	MEAN
	UQ2	UQ3	UQ4	UQ5	UQ6			UI1	UI2	UI3	UI4	UI5	UI6		
5	4	4	4	5	5	27	4.5	4	4	4	4	4	5	25	4.1667
3	3	4	3	4	4	21	3.5	3	4	3	3	4	4	21	3.5
5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	4	4	27	4.5
5	5	5	5	4	4	28	4.6667	5	4	5	5	4	3	26	4.3333
5	4	3	5	3	3	23	3.8333	5	4	5	5	4	4	27	4.5
3	3	3	3	4	4	20	3.3333	3	4	3	3	4	4	21	3.5
3	4	3	4	3	3	20	3.3333	4	4	4	4	4	4	24	4
3	4	3	3	4	4	21	3.5	3	4	3	3	4	2	19	3.1667
3	3	3	4	5	5	23	3.8333	4	4	4	4	4	4	24	4
4	5	5	5	3	3	25	4.1667	5	5	5	5	5	5	30	5

Berdasarkan hasil output tabulasi data kuesioner 2 (Tabel 2) diatas bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang cukup positif terhadap kualitas kegunaan dan kualitas antarmuka. Namun, terdapat beberapa responden dengan penilaian lebih rendah, yang dapat menjadi fokus untuk perbaikan di masa depan. Beberapa indikator, seperti UQ3, UQ5, dan UI6, memiliki variasi skor yang lebih besar, mengindikasikan adanya ketidakpuasan atau persepsi yang beragam di antara responden. Secara keseluruhan, kedua aspek menunjukkan performa yang baik dengan beberapa area yang memerlukan peningkatan untuk mencapai kepuasan maksimal.

### 3.3 Analisa Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik variabel yang diteliti seperti nilai mean, min, max dan standar deviasi. Hasil analisis univariat menggunakan uji statistik deskriptif dan frekuensi menurut jenis datanya. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini:

**Tabel 3.** Uji Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Informasi	100	22.0	35.0	28.5100	3.15747
Kualitas Interaksi	100	22.0	30.0	24.6000	2.30502
Kualitas Kegunaan	100	18.0	30.0	24.5200	2.66090
Kualitas Antarmuka Pengguna	100	18.0	30.0	24.7000	2.85862
Kepuasan Pengguna	100	16.0	25.0	20.5400	2.17618
Valid N	100				

Berdasarkan hasil output uji deskriptif (Tabel 3) diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dan pada variabel kualitas informasi diperoleh nilai rata-rata skor total sebesar 28.51 dengan skor total terendah 22 dan skor total tertinggi 35, pada variabel kualitas interaksi diperoleh nilai rata-rata skor total sebesar 24.60 dengan nilai skor total terendah 20 dan nilai skor total tertinggi 30, pada variabel kualitas kegunaan diperoleh nilai rata-rata skor total sebesar 24.52 dengan skor total terendah 18 dan skor total tertinggi 30, pada variabel kualitas antarmuka pengguna diperoleh nilai rata-rata skor total sebesar 24.7 dengan skor total terendah 18 dan skor total tertinggi 30 dan pada variabel kepuasan pengguna diperoleh nilai rata-rata skor total sebesar 20.54 dengan nilai skor total terendah 16 dan nilai skor total tertinggi 25

**Tabel 4.** Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15-30 tahun	91	91.0	91.0	91.0
31-45 tahun	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan output yang ditampilkan pada Tabel 4, diketahui bahwa dari total 100 responden terdapat 91 responden (91%) berusia antara 15-30 tahun, sementara 9 responden (9%) berusia antara 31-45 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kelompok usia muda (15-30 tahun), yang kemungkinan memiliki pandangan, pengalaman, atau karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan kelompok usia 31-45 tahun. Distribusi ini dapat memberikan wawasan penting dalam menganalisis data penelitian berdasarkan faktor usia.

**Tabel 5.** Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	66	66.0	66.0	66.0
Perempuan	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan output yang ditampilkan pada Tabel 5, diketahui bahwa dari total 100 responden terdapat 66 responden (66%) berjenis kelamin laki-laki dan 34 responden (34%) berjenis kelamin perempuan. Adanya dominasi pada responden laki-laki menunjukkan kemungkinan gender dalam analisis hasil penelitian perlu diperhatikan. Proporsi ini juga dapat memberikan perspektif tambahan dalam memahami kebutuhan masing-masing kelompok gender terhadap layanan website.

**Tabel 6.** Pendidikan Terakhir Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTP/SLTA	85	85.0	85.0	85.0
D3	6	6.0	6.0	91.0
S1	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan output pada Tabel 6, diketahui bahwa dari total 100 responden terdapat 85 responden (85%) memiliki pendidikan terakhir SLTP/SLTA, 6 responden (6%) berpendidikan D3, dan 9 responden (9%) memiliki pendidikan terakhir S1. Proporsi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada tingkat pendidikan menengah, dengan sebagian kecil yang telah menyelesaikan pendidikan tinggi (D3 dan S1). Perbedaan tingkat Pendidikan dapat mempengaruhi cara responden menilai kualitas layanan website terutama dalam hal pemahaman teknis dan kemudahan penggunaan.

**Tabel 7. Profesi Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kepala Sekolah	1	1.0	1.0	1.0
Guru	20	20.0	20.0	21.0
Siswa	79	79.0	79.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan output pada Tabel 7, diketahui bahwa dari total 100 responden terdapat 1 responden (1%) berprofesi sebagai kepala sekolah, 20 responden (20%) adalah guru, dan mayoritas, yaitu 79 responden (79%), adalah siswa. Data ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna lebih berfokus pada pengalaman siswa dibandingkan pihak lain, seperti guru dan kepala sekolah.

### 3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas suatu alat ukur menunjukkan sejauh mana alat ukur itu mengukur oleh alat ukur tersebut, sehingga validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut memenuhi fungsinya. Untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya menggunakan rumus korelasi Product Moment Pearson Correlation:

$$r_{\{xy\}} = \frac{\{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)\}}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}} \tag{1}$$

Formula (1) untuk menghitung koefisien korelasi Pearson digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linier antara dua variabel. Dalam rumus ini,  $r_{\{xy\}}$  adalah koefisien korelasi antara variabel X dan Y, n adalah jumlah responden,  $\sum x_i$  adalah jumlah skor butir soal,  $\sum y_i$  adalah jumlah skor total soal,  $\sum x_i^2$  adalah jumlah skor kuadrat butir soal, dan  $\sum y_i^2$  adalah jumlah skor kuadrat total soal.

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS, Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat bahwa item kuesioner penelitian valid adalah jika  $r > r$  tabel, sehingga item soal dianggap valid jika memiliki nilai r lebih besar dari r tabel. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas kepada 100 sampel penelitian. R tabel untuk N=100 adalah 0.195, sehingga item soal dikatakan valid jika nilai r hitungannya lebih besar dari 0.195. Sedangkan, uji reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik [28]. Uji reabilitas menggunakan rumus cronbach alpha:

$$r_{\{11\}} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right) \tag{2}$$

Formula (2) digunakan untuk menghitung koefisien reliabilitas Cronbach Alpha yang mengevaluasi konsistensi dan keandalan suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner atau tes, dalam mengukur variabel tertentu. Dalam rumus ini,  $r_{\{11\}}$  adalah ukuran reliabilitas instrument, k adalah jumlah butir pertanyaan,  $\sum \sigma b^2$  adalah jumlah ragam butir pertanyaan, dan  $\sigma^2 t$  adalah varian total pertanyaan.

Apabila nilai cronbach alpha memiliki nilai  $> 0.6$ , maka alat ukur dapat dikatakan reliabel. Tingkat reliabilitas dapat dilihat Tabel 8 di bawah ini:

**Tabel 8. Tingkat Reliabilitas**

Index Reliabilitas	Penafsiran Butir Soal
0,51 – 1	Sangat Tinggi
0,61 - 0,50	Tinggi
0,41 - 0,60	Cukup
0,21 - 0,40	Rendah
0 - 0,20	Sangat Rendah

### 3.5 Hasil Uji Validitas

Uji validitas menggunakan pearson product moment pada item soal yang diujikan, diperoleh hasil bahwa seluruh item soal memiliki nilai  $r > 0.195$  maka dapat diambil kesimpulan seluruh item soal valid.

**Tabel 9.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Signifikasi	Keterangan
Kualitas Informasi	X1-1	0,251	0,012	Valid
	X1-2	0,715	0	Valid
	X1-3	0,83	0	Valid
	X1-4	0,713	0	Valid
	X1-5	0,83	0	Valid
	X1-6	0,478	0	Valid
	X1-7	0,622	0	Valid
Kualitas Interaksi	X2-1	0,426	0	Valid
	X2-2	0,383	0	Valid
	X2-3	0,601	0	Valid
	X2-4	0,483	0	Valid
	X2-5	0,716	0	Valid
	X2-6	0,62	0	Valid
Kualitas Kegunaan	X3-1	0,717	0	Valid
	X3-2	0,622	0	Valid
	X3-3	0,645	0	Valid
	X3-4	0,636	0	Valid
	X3-5	0,54	0	Valid
	X3-6	0,54	0	Valid
Kualitas Antarmuka	X4-1	0,797	0	Valid
	X4-2	0,549	0	Valid
	X4-3	0,797	0	Valid
	X4-4	0,797	0	Valid
	X4-5	0,549	0	Valid
	X4-6	0,457	0	Valid
Kepuasan Pengguna	Y1-1	0,697	0	Valid
	Y1-2	0,466	0	Valid
	Y1-3	0,461	0	Valid
	Y1-4	0,745	0	Valid
	Y1-5	0,675	0	Valid

Hasil uji validitas pada Tabel 9 menjelaskan hasil dari uji validitas. Jumlah sampel yang diujikan adalah sebesar 30 (Tiga puluh kuesioner). Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa semua indikator variabel dalam kuesioner tersebut mempunyai nilai  $r > 0,195$ , sehingga seluruh item soal valid dan layak digunakan dalam penelitian. Hal ini menegaskan bahwa setiap butir pertanyaan memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total, sehingga dapat memberikan hasil yang akurat dalam mengukur variabel penelitian.

### 3.6 Hasil Uji Reliabilitas

Sedangkan uji reliabilitas didapatkan nilai cronbach alpha sebesar  $> 0.6$  maka alat ukur dapat dikatakan reliabel dan termasuk dalam kategori reliabilitas tinggi.

**Tabel 10.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Kesimpulan
Kualitas Informasi	0,747	Reliabel
Kualitas Interaksi	0,667	Reliabel
Kualitas Kegunaan	0,729	Reliabel
Kualitas Antarmuka	0,746	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,696	Reliabel

Berdasarkan data hasil uji reliabilitas pada Tabel 10, menunjukkan bahwa semua variabel penelitian pada sampel dikatakan reliabel karena memiliki nilai alpha cronbach  $> 0.6$ . Masing masing data variabel tersebut menunjukkan angka Kualitas Informasi 0,747, pada Kualitas Interaksi 0,667, pada variabel Kualitas Kegunaan 0,729 pada variabel Kualitas Antarmuka 0,746 sedangkan pada variabel dependen Kepuasan Pengguna menunjukkan angka 0,696. Hal ini menandakan bahwa seluruh variabel memiliki konsistensi tinggi (reliabel) dalam mengukur persepsi responden.

### 3.7 Pengujian Ketetapan Model

#### 3.7.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Dikenal dengan Uji serentak untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. ‘Uji simultan (uji F) bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen (bebas) mempengaruhi variabel dependen (terikat) secara bersama-sama atau simultan. Uji ini dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi pada tingkat  $\alpha$  yang digunakan. Dalam penelitian ini tingkat  $\alpha$  yang digunakan adalah sebesar 5%, dimana variabel X dikatakan berpengaruh simultan terhadap variabel Y jika nilai signifikansinya  $< 0.05$ . Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 11.

**Tabel 11.** Hasil Uji F

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	432.461	4	108.115	282.332	.000 <sup>b</sup>
	Residual	36.379	95	.383		
	Total	468.840	99			

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

b. Predictors: (Constant), kualitas antarmuka pengguna, kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi

Berdasarkan nilai signifikansi (sig) dari output ANOVA yang ditunjukkan pada Tabel 11 diketahui nilai sig adalah 0,000, karena nilai sig  $0,000 < 0,05$  maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam Uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas kegunaan dan kualitas antarmuka secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan perbandingan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  diketahui nilai  $F_{hitung}$  adalah 282,332 karena  $F_{hitung} > F_{tabel} 2,47$  dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas kegunaan dan kualitas antarmuka secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### 3.7.2 Uji Koefisien Determinasi ( Uji $R^2$ )

Uji determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh Variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau R Squared ( $R^2$ ). Hasil uji determinasi dapat dilihat pada tabel 12.

**Tabel 12.** Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.960 <sup>a</sup>	.922	.919	.61882

a. Predictors: (Constant), kualitas antarmuka pengguna, kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi

b. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Berdasarkan output yang ditunjukkan Tabel 12 didapat nilai  $R^2$  sebesar 0.922, nilai R square ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R” yaitu  $0,960 \times 0,960 = 0,922$ , besarnya angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas kegunaan dan kualitas antarmuka secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 92,2%, sedangkan sisanya (  $100\% - 92,2\% = 7,8\%$  ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### 3.8 Pengujian Hipotesis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen.

#### 3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam analisis regresi berganda, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antar variabel dependen dengan independen. Variabel dependen diasumsikan random, yang berarti mempunyai distribusi probabilitistik. Variabel independen atau bebas diasumsikan memiliki nilai tetap.

**Tabel 13.** Koefisien Regresi Linier Berganda

Variabel Penelitian	$\beta$	P-Value
Kualitas Informasi (X1)	0,067	0,038
Kualitas Interaksi (X2)	0,487	0,000
Kualitas Kegunaan (X3)	0,117	0,015
Kualitas Antarmuka (X4)	0,340	0,000
Konstanta = (a) = 0,782		

Dengan Rumus :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 \tag{1}$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda berdasarkan data diatas, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 \text{Kualitas Informasi} + \beta_2 \text{Kualitas Interaksi} + \beta_3 \text{Kualitas Kegunaan} + \beta_4 \text{Kualitas Antarmuka}$$

$$Y = 0,782 + 0,067 + 0,487 + 0,117 + 0,340$$

Dari persamaan model dan hasil regresi di atas, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- Nilai koefisien Kualitas Informasi ( $\beta_1$ ) sebesar 0,067 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan sebesar 1 kali maka kualitas informasi akan meningkat sebesar 0,067 dengan asumsi variabel yang lain konstan.
- Nilai koefisien Kualitas Informasi ( $\beta_2$ ) sebesar 0,487 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan sebesar 1 kali maka kualitas informasi akan meningkat sebesar 0,487 dengan asumsi variabel yang lain konstan.
- Nilai koefisien Kualitas Informasi ( $\beta_3$ ) sebesar 0,117 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan sebesar 1 kali maka kualitas informasi akan meningkat sebesar 0,117 dengan asumsi variabel yang lain konstan.
- Nilai koefisien Kualitas Informasi ( $\beta_4$ ) sebesar 0,340 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan sebesar 1 kali maka kualitas informasi akan meningkat sebesar 0,340 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

### 3.8.2 Uji Signifikansi Parameter Individual ( Uji T)

Analisis pengujian individual atau parsial (Uji t) diperlukan untuk mengetahui bahwa variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Pengambilan keputusan dalam uji ini didasarkan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Hasil uji T dapat dilihat pada Tabel 14.

**Tabel 14.** Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.782	.675		1.158	.250
Kualitas Informasi	.067	.032	.097	2.103	.038
Kualitas Interaksi	.487	.071	.515	6.814	.000
Kualitas Kegunaan	.117	.047	.144	2.477	.015
Kualitas Antarmuka Pengguna	.340	.039	.446	8.799	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Hasil analisis uji t (Tabel 14):

- Kualitas informasi memperoleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 2.103 > 1.988 dan nilai signifikansi sebesar 0.038 < 0.05, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- Kualitas interaksi memperoleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 6.814 > 1.988 dan nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0.05, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas interaksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- Kualitas kegunaan memperoleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 2.477 > 1.988 dan nilai signifikansi sebesar 0.015 < 0.05, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- Kualitas antarmuka pengguna memperoleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 8.799 > 1.988 dan nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0.05, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas antarmuka pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### 3.9 Pembahasan Hasil Penelitian

Didapat  $F_{hitung}$  sebesar 282,332 dengan signifikansi 0,000 hal ini menunjukkan bahwa probabilitas < taraf signifikansi yang ditolerir (0,000 < 0,05) maka  $H_a$  diterima dan menolak  $H_o$ . Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan variabel kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas kegunaan dan kualitas antarmuka secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna.

Digunakan koefisien determinasi untuk mengetahui berapa persen pengaruh kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas kegunaan dan kualitas antarmuka terhadap kepuasan pengguna. Koefisien determinasi ( $R^2$  Square) sebesar 0,922 yang berarti 92,2% model regresi linier berganda yang menyatakan bahwa variabel input dan output dapat diterima.

Diperoleh nilai  $\beta$  dari setiap variabel mulai dari terbesar sampai terkecil adalah  $\beta_2$ ,  $\beta_4$ ,  $\beta_3$ ,  $\beta_1$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $\beta_2$  memberikan nilai paling besar dari yang lainnya. Dilihat nilai  $\beta_2$  sebesar 0,487 dan nilai  $\beta_4=0,340$  lebih besar dari nilai  $\beta_3=0,117$  dan nilai  $\beta_1=0,067$  maka nilai  $\beta_2$  dan  $\beta_4$  mempunyai nilai jauh lebih



besar dari  $\beta_3$  dan  $\beta_1$  dengan demikian variabel input yang dominan adalah variabel kualitas interaksi dan kualitas antarmuka, hal ini berarti bahwa variabel kualitas interaksi lebih dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi (X1), kualitas interaksi (X2), kualitas kegunaan (X3), dan kualitas antarmuka (X4) secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website PSMK.go.id, sebagaimana dibuktikan oleh nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$ . Secara simultan, seluruh variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai  $F_{hitung} 282,332 > F_{tabel} 2,46$ . Model regresi linier berganda yang digunakan memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,922, menunjukkan bahwa variabel input mampu menjelaskan 92,2% variabilitas kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas interaksi (X2) dan kualitas antarmuka (X4) terbukti sebagai variabel yang memberikan pengaruh dominan. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan sampel yang hanya melibatkan 100 responden dari populasi pengguna website PSMK di Indonesia, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati. Selain itu, penelitian ini tidak mencakup aspek lain seperti keamanan data atau performa teknis website, yang juga berpotensi mempengaruhi kepuasan pengguna.

#### REFERENCES

- [1] M. Kharisma and S. Anggraeni, "Pengaruh Kualitas Layanan BJB Net Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Rasuna Said Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. TECHNO Nusa Mandiri*, vol. 15, no. 1, pp. 13–17, 2018, doi: 10.33480/techno.v15i1.52.
- [2] M. A. Sulaiman, A. R. Fahmi, and F. Falah, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK Al-Islah Kebagusan," *Promis*, vol. 2, no. 2, pp. 76–88, 2021, doi: 10.58410/promis.v2i2.545.
- [3] R. A. Kurniawati, A. Kusyanti, and Y. T. Mursityo, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 3, pp. 1151–1160, 2018.
- [4] M. W. Fitrayana, B. Hariadi, and E. Rahmawati, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website DRPD Provinsi Jawa Timur Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," *JSIKA J. Sist. Inf. Univ. Din.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–8, 2018.
- [5] P. K. Ramadhani and W. Wahyudin, "Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0," *J. Komput. Antart.*, vol. 2, no. 1, pp. 16–25, 2024, doi: 10.70052/jka.v2i1.62.
- [6] D. N. Fauziah and D. A. Nur Wulandari, "Pengukuran Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak.com Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018, doi: 10.33480/jitk.v3i2.345.
- [7] Minarwati and I. Hidayah, "Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Website STMIK El Rahma Terhadap Kepuasan Pengguna," *J. Inform. Komputer, Bisnis dan Manaj.*, vol. 20, no. 2, pp. 87–99, 2022, doi: 10.61805/fahma.v20i2.36.
- [8] S. M. Widodo and J. Sutopo, "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer," *J. Inform. Upgris*, vol. 4, no. 1, pp. 38–45, 2018, doi: 10.26877/jiu.v4i1.2224.
- [9] A. Arey and R. Sanjaya, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Komput. dan Inform.*, vol. 9, no. 2, pp. 214–222, 2021, doi: 10.35508/jicon.v9i2.5273.
- [10] A. Jefri, B. Purnama, and H. Mulyono, "Analisis Kualitas Layanan Website SMA Terhadap Kepuasan Siswa Menggunakan Metode Webqual 4.0," *TIN Terap. Inform. Nusant.*, vol. 4, no. 9, pp. 596–606, 2024, doi: 10.47065/tin.v4i9.4829.
- [11] D. F. Suyatno and I. H. Rochana, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Website," (*Journal Inf. Eng. Educ. Technol.*, vol. 04, pp. 67–74, 2020, doi: 10.26740/jieet.v4n2.p67-74.
- [12] Z. Zulkhairi, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Sevima Dalam Mengoptimalkan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi," *Idarah (Jurnal Pendidik. dan Kependidikan)*, vol. 4, no. 1, pp. 73–88, 2020, doi: 10.47766/idarrah.v4i1.839.
- [13] P. L. Santiarini and I. G. S. Rahayuda, "Analisis Kualitas Website Alumni Stikom Bali Menggunakan Metode Webqual," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 2, pp. 231–238, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852576.
- [14] M. Syahwi and S. Pantawis, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus pada PT. Telkom Kota Semarang)," *ECONBANK J. Econ. Bank.*, vol. 3, no. 2, pp. 150–163, 2021, doi: 10.35829/econbank.v3i2.202.
- [15] P. C. Chesanti and R. Setyorini, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PIn Mobile," *J. Penelit. Pendidik.*, vol. 18, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.17509/jpp.v18i1.11064.
- [16] A. Sulma and A. Zacky W, "Pengaruh Kualitas Sistem Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang," *J. Terap. Pemerintah. Minangkabau*, vol. 3, no. 2, pp. 155–175, 2023, doi: 10.33701/jtpm.v3i2.3673.
- [17] A. Faza and A. P. Utomo, "Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual," *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 2, p. 88, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i2.1155.
- [18] M. R. Imammuddin, A. Pertiwi, and M. Masroni, "Analisis Kualitas Website Asesmen Nasional Berbasis Komputer



- (ANBK) Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *J. Ilm. Komputasi*, vol. 21, no. 4, pp. 517–530, 2022, doi: 10.32409/jikstik.21.4.3208.
- [19] H. Sutrisno, D. P. Githa, and A. A. N. H. Susila, “Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Udayana Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi,” *J. Janitra Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 102–114, 2021, doi: 10.25008/janitra.v1i2.137.
- [20] M. N. A. Muflikhatun and F. Fitrianiingsih, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Simojang Berdasarkan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) terhadap Kepuasan Pengguna,” *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 1, pp. 185–199, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i1.37847.
- [21] Z. Salsabil and M. Arfa, “Efektivitas Website femaledaily.com Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengguna,” *J. Ilmu Perpust.*, vol. 8, no. 2, pp. 199–210, 2019.
- [22] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI,” *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, p. 300, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [23] A. T. Kusumo, “Kualitas Layanan Website BSI Career Center Dengan Metode Webqual,” *Inf. Manag. Educ. Ans Prof.*, vol. 2, no. 2, pp. 109–118, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/IMBI/article/view/798>
- [24] M. I. Mustofa, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Website dengan Kano Model,” *J. Inform. J. Pengemb. IT*, vol. 6, no. 2, pp. 81–86, 2021, doi: 10.30591/jpit.v6i2.2760.
- [25] K. H. V. T. Truong, T. M. Nguyen, T. T. K. Tran, N. T. T. Pham, H. T. B. Nguyen, and M. T. N. Do, “Influences of E-Logistics Service Quality On Gen-Z Customer Satisfaction and Loyalty in Mekong Delta, Vietnam,” *Kurd. Stud.*, vol. 4883, no. 2, pp. 2051–4883, 2023, doi: 10.58262/ks.v11i2.235.
- [26] M. A. C. Dewi, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi Dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing,” *J. Sains, Akunt. dan Manaj.*, vol. 1, no. 3, pp. 317–368, 2019, doi: 10.1234/jsam.v1i3.66.
- [27] N. L. Septiani, S. Widodo, T. Ridwan, and J. Hariyono, “Analisis Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna Website UPI Kampus di Purwakarta,” *Curr. Res. Educ. Conf. Ser. J.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–6, 2020.
- [28] H. Susanto, S. Suparni, and L. A. Utami, “Analisa Kualitas Web Employee Self Service (Ess) Pada Pt. Pln Uipjbb Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa,” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 2, pp. 230–244, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i2.786.