



# Analisis Kualitas Website SMKN Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0

Feiren Falencia, Benni Purnama, Herry Mulyono\*

Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: <sup>1</sup>feiren205@gmail.com, <sup>2</sup>bennipurnama@unama.ac.id, <sup>3</sup>\*herrymulyono13@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: herrymulyono13@gmail.com

**Abstrak**—Berdasarkan hasil observasi terhadap jumlah pengunjung *website* SMKN 2 Kota Jambi dari bulan Juni - September 2022 diperoleh hasil berupa penurunan jumlah pengunjung, dimana jumlah pengunjung pada bulan September adalah 1.680 orang. Maka diperlukan penelitian ini untuk menganalisis dan mencari besarnya pengaruh kualitas *website* SMKN 2 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0 dan IBM SPSS Statistic 26 sebagai aplikasi analisis data statistik dengan jumlah sampel sebanyak 345 responden. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan analisis regresi linear berganda, diperoleh hasil penelitian berupa semua indikator sudah memenuhi kategori valid dan reliabel serta tidak terjadi multikolinearitas maupun heteroskedastisitas. Untuk pengujian analisis regresi linear berganda melalui uji t dan uji f diperoleh hasil berupa semua variabel independen (kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna) dengan kualitas interaksi sebagai variabel yang memiliki pengaruh paling tinggi terhadap kepuasan pengguna, kemudian melalui analisis koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 59,3% yang artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sudah baik.

**Kata Kunci:** Analisis; Kualitas; *Website*; Kualitas *Website*; Kepuasan Pengguna; Webqual 4.0

**Abstract**—Based on observation to total visitor of *website* SMKN 2 Kota Jambi from June – September 2022 obtained result that total visitor is decrease, which total visitor on September is 1.680 people. Therefore this research is needed to analyze and looking for magnitude influence *website* quality of SMKN 2 Kota Jambi to user satisfaction use Webqual 4.0 method and IBM SPSS Statistic 26 as application for analyze data statistic with total sample 345 respondents. Based on test that consists validity test, reliability test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and multiple linear regression analysis, that obtained research result is all indicator comply valid and reliable category and there is no multicollinearity and heteroscedasticity. For multiple linear regression analysis through t-test and f-test that results is all independent variables (usability quality, information quality and interaction quality) positive and significant effect partially and simultaneously to dependent variable (user satisfaction) with interaction quality as variable that has highest influence to user satisfaction, then through determination coefficient analysis obtained the value of *R Square* is 59,3% that means independent variables influence to dependent variable is good.

**Keywords:** Analysis; Quality; *Website*; *Website Quality*; User Satisfaction; Webqual 4.0

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi saat ini sudah semakin berkembang, sudah banyak yang menggunakan teknologi untuk memudahkan pelayanan dan kebutuhan masyarakat serta membantu berbagai aktivitas. Saat ini sudah menjadi kebutuhan bahwa teknologi informasi dapat memberikan kemudahan dalam mencari informasi yang diinginkan. Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kali ditemukan dan digunakan adalah *website*. *Website* merupakan situs sistem informasi yang dapat diakses dengan cepat (Handayani et al., 2018). Salah satunya penggunaan *website* adalah sebagai media informasi. SMKN 2 Kota Jambi juga merupakan salah satu instansi pendidikan yang menggunakan *website* sebagai sarana media informasinya. *Website* SMKN 2 Kota Jambi memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengetahui informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh pihak sekolah serta mudah diakses melalui gadget atau perangkat lain yang terkoneksi dengan internet.

Berdasarkan situs statshow.com terhadap *website* SMKN 2 Kota Jambi menunjukkan bahwa presentase pengunjung situs dari tiga bulan terakhir terhitung sejak bulan Juni - September 2022 mengalami penurunan dengan jumlah pengunjungnya yaitu 1.680 orang. Maka, penulis tertarik melakukan penelitian untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas *website* SMKN 2 Kota Jambi dalam memenuhi kepuasan penggunaannya menggunakan metode webqual 4.0.

Webqual 4.0 adalah metode pengukuran kualitas *website* untuk mengetahui pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna. Menurut Farell, et al (Farrell et al., 2021), semenjak 1998 webqual sudah mengalami 4 kali iterasi dari versi 1.0 hingga yang terbaru 4.0 yang mana berfokus pada 3 dimensi kualitas *website* yaitu *Usability* (Kualitas Penggunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Service Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 untuk mengukur kualitas *website* yang didasarkan pada 3 variabel tersebut untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna *website* SMKN 2 Kota Jambi. Dengan begitu, diharapkan dapat diperoleh solusi berupa peningkatan kualitas *website* yang masih rendah tingkat kepuasannya bagi pengguna dan bagi kualitas *website* yang sudah tinggi/baik dapat dipertahankan.

Penelitian tentang kualitas *website* telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu dan tentunya menghasilkan beragam hasil penelitian diantaranya, penelitian yang dilakukan oleh Ali Muhsin dan Dinda Amanda Zuliestiana (Muhsin & Zuliestiana, 2017), membahas tentang pengaruh kualitas *website* Bukalapak terhadap kepuasan

pengguna menggunakan metode Webqual 4.0. Juga penelitian yang dilakukan oleh Anif Kurniawan Nugroho dan Puspita Kencana Sari (Nugroho & Sari, 2016), yang membahas tentang pengaruh kualitas website Tokopedia terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0. Sehingga, artinya terdapat perbedaan diantara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan saat ini. Pada penelitian sebelumnya ini membahas tentang objek penelitian berupa website e-commerce sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini membahas objek penelitian berupa website sekolah.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Aditiya (Aditiya, 2017), menjelaskan tentang hubungan kepuasan pengguna dengan dimensi webqual 4.0 dan evaluasi pada tingkat kualitas website serta kepuasan penggunanya pada objek profil website PT. Wings Surya. Adapun perbedaan antara penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan saat ini. Dimana pada penelitian sebelumnya, analisis data yang dilakukan di tahap pengujian asumsi klasik lebih mendalam yaitu membahas uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji linearitas. Sedangkan, pada penelitian yang dilakukan saat ini, uji asumsi klasik yang dilakukan hanya sampai dengan uji heterokedastisitas.

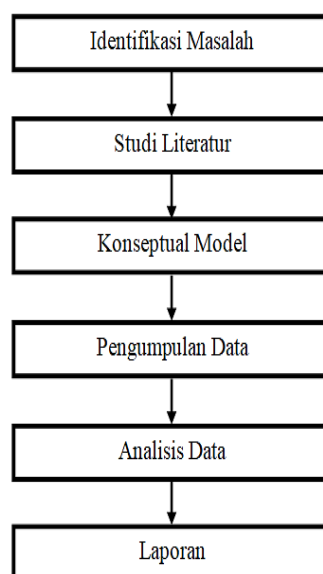
Penelitian yang dilakukan oleh Yuni Artha The (Artha The, 2019), membahas tentang kualitas website Jessa Collection dalam memenuhi kebutuhan penggunaannya dengan metode Webqual 4.0. Serta penelitian yang dilakukan Ulandari (Ulandari, 2020), membahas tentang kualitas layanan JNE terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0. Dari dua jenis penelitian sebelumnya tersebut, dapat disimpulkan bahwa pembahasan yang dilakukan sama yaitu sama-sama mengukur kualitas website dalam memenuhi kepuasan penggunaannya. Hal yang membedakan penelitian sebelumnya ini dengan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu pada objek yang digunakan dimana pada penelitian sebelumnya membahas objek e-commerce dengan website yang mengarah ke kualitas pelayanan jasanya, sedangkan pada penelitian yang dilakukan saat ini membahas objek berupa website sekolah yang dominan kualitasnya netral yaitu antara kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk menganalisis dan mencari besarnya pengaruh kualitas *website* SMKN 2 Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0. Sehingga diharapkan, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi pihak Pembaca untuk kemudian bisa melakukan penelitian sejenis kedepannya dengan metode yang berbeda seperti metode Delone and Mclean. Juga diharapkan bisa menjadi solusi bagi pihak SMKN 2 Kota Jambi atau pihak Pengembang *Website* untuk mengetahui kekurangan yang masih ada pada *website* dan layanan apa yang sudah baik agar kedepannya dapat diperbaiki dan bisa menghasilkan kepuasan pengguna yang lebih baik lagi. Terakhir, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sebuah pengalaman sekaligus penambahan ilmu bagi pihak Penulis sendiri atas penelitian yang telah dilakukan saat ini.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian berisi langkah-langkah yang digunakan untuk memudahkan penyusunan laporan penelitian agar menjadi lebih jelas, terarah, teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan. Tahapan-tahapan pada penelitian ini, diantaranya:



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

Berdasarkan tahapan penelitian pada gambar 1, maka dapat diuraikan penjelasan mengenai masing-masing tahapan, diantaranya:



### 1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah tahap paling awal dalam penelitian ini dimana dalam tahap ini kita mengenali suatu masalah yang ada pada objek penelitian. Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi masalah yang ada pada *website* SMKN 2 Kota Jambi.

### 2. Studi Literatur

Studi literatur adalah kegiatan mencari sumber-sumber referensi yang berguna untuk membantu penyusunan laporan penelitian. Pada tahap ini, penulis mencari landasan-landasan teori sebagai referensi dalam menyusun penelitian ini yang didapatkan dari sumber-sumber valid, seperti *e-book*, jurnal, *paper* atau makalah penelitian.

### 3. Konseptual Model

Konseptual Model adalah sebuah instrumen penelitian yang digunakan untuk mengembangkan hipotesis penelitian atau menggambarkan kemungkinan adanya hubungan antar variabel dalam penelitian yang dilakukan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode Webqual 4.0 yang terdiri atas variabel kualitas kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi.

### 4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan menggunakan metode yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Pada tahap ini, penulis melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan dua metode yaitu metode observasi (pengamatan) dan kuesioner/angket.

### 5. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan memeriksa data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya untuk dilakukan perhitungan atau uji lebih lanjut. Pada tahap ini, analisis data dilakukan pada data hasil kuesioner yang telah dikumpulkan sebelumnya dan dilengkapi dengan berbagai data referensi untuk penyusunan laporan penelitian. Setelah data-data tersebut sudah terkumpul, barulah digunakan *tools* berupa *software* IBM SPSS Statistic 26 untuk melakukan perhitungan data statistiknya.

### 6. Pembuatan Laporan

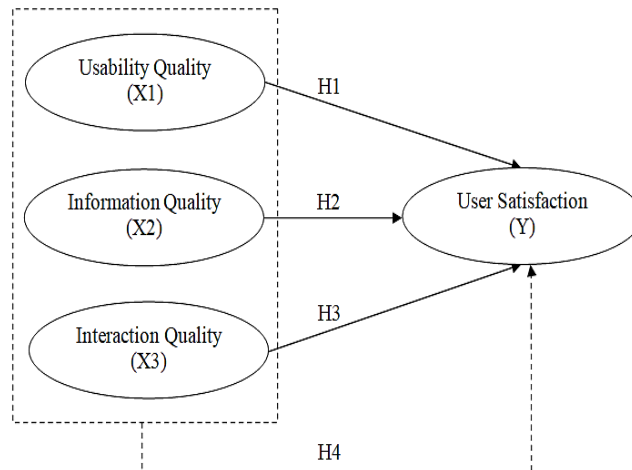
Pembuatan laporan adalah tahap terakhir pada penelitian ini yang mencakup keseluruhan isi penelitian yang telah dilakukan dan dikumpulkan dari tahapan-tahapan sebelumnya. Laporan akhir penelitian adalah bentuk implementasi dari tahapan ini.

## 2.2 Webqual 4.0

Menurut Sawlani (Kelly Sawlani, 2021), Webqual adalah salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas berdasarkan persepsi pengguna akhir, metode ini merupakan pengembangan dari Servqual yang digunakan dalam mengukur kualitas jasa. Webqual dikembangkan pada tahun 1998 yang dimulai dari versi 1.0 sampai dengan 4.0 dan telah mengalami perubahan pada beberapa item pertanyaan. Webqual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian pada variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Berikut adalah variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan) merupakan variabel yang menjelaskan tentang kualitas *website* yang diberikan kepada pengguna seperti kemudahan pengoperasian, petunjuk penggunaan yang jelas, kemudahan pencarian informasi, pemenuhan informasi yang dibutuhkan, tampilan yang sesuai, dan memiliki keunggulan yang dapat dijadikan daya saing dengan *website* yang sejenis. Menurut Agnes Manik et al. (Manik et al., 2017), *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *site*, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi) merupakan variabel yang menjelaskan tentang kualitas *website* yang diberikan kepada pengguna seperti penyediaan informasi yang mendetail, jelas, relevan, dapat dipercaya, terbaru dan tepat waktu, serta mudah dipahami. Menurut Shanaz Amarin dan Tri Indra Wijaksana (Amarin & Wijaksana, 2021), Kualitas informasi adalah bagaimana sebuah informasi disajikan secara lengkap dan jelas serta dapat mengedukasi pengguna.
3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan) merupakan variabel yang menjelaskan tentang kualitas *website* yang diberikan kepada pengguna seperti memberikan rasa aman terhadap data pribadi maupun saat pengguna melakukan aktivitas, memiliki reputasi yang baik, memberikan ruang untuk personalisasi, dan ruang untuk berkomunikasi dengan begitu akan tercipta kemudahan untuk menarik minat dan perhatian dari pengguna. Menurut Rahmawati dan Saipul Anwar (Rahmawati & Anwar, 2018), *Service Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang telah dialami oleh pengguna ketika mereka mengakses ke dalam *website*, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati.

Untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam objek penelitian, maka perlu dilakukan pencarian jawaban melalui penelitian yang dilakukan. Jawaban sementara dalam memecahkan permasalahan yang sedang diteliti tersebut dimana masih harus dibuktikan melalui pengolahan data untuk menguji kebenarannya disebut Hipotesis Penelitian. Menurut Djaali (Djaali, 2020), Hipotesis adalah suatu pernyataan tentang karakteristik populasi, yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang telah dirumuskan dalam suatu penelitian. Namun, kebenaran suatu hipotesis masih harus diuji dengan menggunakan data empirik yang diperoleh dari sampel. Berikut adalah pengembangan konseptual model untuk hipotesis pada penelitian ini:



**Gambar 2.** Pengembangan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan gambar pengembangan hipotesis penelitian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
- H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
- H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
- H4 : Terdapat pengaruh simultan antara variabel independen terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *proportionate stratified random sampling* dalam pengambilan jumlah sampel. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2020), teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Maka dari itu, dengan menggunakan rumus slovin terhadap 2.432 pengguna *website* SMKN 2 Kota Jambi diperoleh jumlah sampel sebanyak 345 responden. Berikut ini adalah hasil penelitian dari pengujian yang telah dilakukan terhadap data jawaban kuesioner sebanyak 345 responden menggunakan IBM SPSS Statistic 26, diantaranya:

#### 3.1 Pengumpulan Data

Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap 345 responden diperoleh sejumlah informasi sebagai berikut:

**Tabel 1.** Rangkuman Informasi Responden

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase	Total
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki = 154 Orang Perempuan = 191 Orang	45% 55%	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* SMKN 2 Kota Jambi memiliki mayoritas pengguna dengan jenis kelamin perempuan.

#### 3.2 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian untuk mengukur valid atau tidaknya pertanyaan atau pernyataan di dalam suatu kuesioner. Menurut Hulu dan Sinaga (Victor Trismanjaya Hulu, 2019), pengujian validitas dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dengan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak artinya instrumen valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, dengan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima artinya instrumen tidak valid.

Setiap pernyataan dalam kuesioner dianggap valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada taraf signifikan 0,05 dan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , yang artinya  $n$  adalah jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 345, sehingga  $df = 345-2 = 343$ . Maka nilai  $r$  tabel acuannya adalah 0,1056. Jadi, apabila hasil  $r$  hitung tiap indikator pernyataan melebihi angka 0,1056 maka indikator pernyataan yang digunakan dapat dikatakan valid.



### 3.2.1 Uji Validitas *Usability Quality*

Dari pengujian validitas terhadap variabel *usability quality*, diperoleh hasil sebagai berikut ini:

**Tabel 2.** Uji Validitas *Usability Quality*

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,653	0,1056	Valid
2	0,651	0,1056	Valid
3	0,667	0,1056	Valid
4	0,629	0,1056	Valid
5	0,670	0,1056	Valid
6	0,650	0,1056	Valid
7	0,647	0,1056	Valid

Pada tabel 2 ditampilkan hasil dari Uji Validitas Usability Quality dengan variable R Hitung dengan nilai R Tabel, dari semua pengujian validitas terhadap variabel *usability quality* terhadap hasil semua dinyatakan valid.

### 3.2.2 Uji Validitas *Information Quality*

Dari pengujian validitas terhadap variabel *information quality*, diperoleh hasil sebagai berikut ini:

**Tabel 3.** Uji Validitas *Information Quality*

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,649	0,1056	Valid
2	0,637	0,1056	Valid
3	0,658	0,1056	Valid
4	0,649	0,1056	Valid
5	0,621	0,1056	Valid
6	0,671	0,1056	Valid
7	0,729	0,1056	Valid
8	0,716	0,1056	Valid

Pada tabel 3 ditampilkan hasil dari pengujian variabel *information quality* dengan variable R Hitung dengan nilai R Tabel, dari semua pengujian validitas terhadap variabel *information quality* terhadap hasil semua dinyatakan valid.

### 3.2.3 Uji Validitas *Interaction Quality*

Dari pengujian validitas terhadap variabel *interaction quality*, diperoleh hasil sebagai berikut ini:

**Tabel 4.** Uji Validitas *Interaction Quality*

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,671	0,1056	Valid
2	0,775	0,1056	Valid
3	0,743	0,1056	Valid
4	0,735	0,1056	Valid
5	0,745	0,1056	Valid
6	0,687	0,1056	Valid

Pada tabel 4 ditampilkan hasil dari pengujian validitas terhadap variabel *interaction quality* dengan variable R Hitung dengan nilai R Tabel, dari semua pengujian validitas terhadap variabel *interaction quality* terhadap hasil semua dinyatakan valid.

### 3.2.4 Uji Validitas *User Satisfaction*

Dari pengujian validitas terhadap variabel *user satisfaction*, diperoleh hasil sebagai berikut ini:

**Tabel 5.** Uji Validitas *User Satisfaction*

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,732	0,1056	Valid
2	0,767	0,1056	Valid
3	0,694	0,1056	Valid
4	0,709	0,1056	Valid
5	0,748	0,1056	Valid

Pada tabel 5 ditampilkan hasil dari pengujian validitas terhadap variabel *user satisfaction* dengan variable R Hitung dengan nilai R Tabel, dari semua pengujian validitas terhadap variabel *user satisfaction* terhadap hasil semua dinyatakan valid.

### 3.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur konsistensi atau tetap stabilnya jawaban responden terhadap pertanyaan atau pernyataan di dalam kuesioner apabila terdapat perubahan atau pengambilan ulang jawaban. Menurut Hulu dan Sinaga (Victor Trismanjaya Hulu, 2019), uji reliabilitas dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka pertanyaan reliabel.
- b. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka pertanyaan tidak reliabel.

Dari pengujian yang dilakukan terhadap masing-masing variabel, diperoleh hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 6.** Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Usability Quality</i> (X1)	0,773 > 0,60	Reliabel
2	<i>Information Quality</i> (X2)	0,821 > 0,60	Reliabel
3	<i>Interaction Quality</i> (X3)	0,819 > 0,60	Reliabel
4	<i>User Satisfaction</i> (Y)	0,780 > 0,60	Reliabel

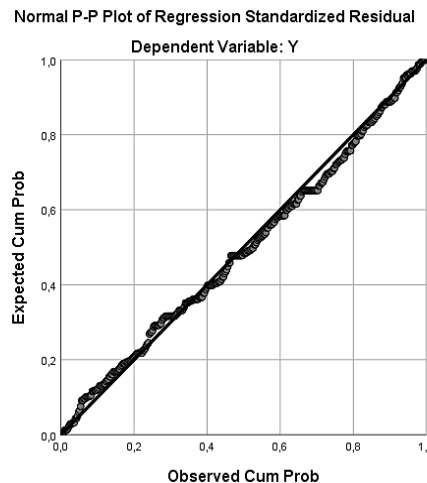
Pada tabel 6 ditampilkan hasil dari Uji reliabilitas sebagai pengujian untuk mengukur konsistensi atau tetap stabilnya jawaban responden terhadap pertanyaan atau pernyataan di dalam kuesioner apabila terdapat perubahan atau pengambilan ulang jawaban, dari semua pengujian validitas terhadap variabel *user satisfaction* terhadap hasil semua dinyatakan reliabel.

### 3.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat terlaksananya analisis regresi linear berganda dalam uji statistika regresi. Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### 3.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian untuk mengukur apakah dalam model regresi, variabel independen maupun variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang berdistribusi secara normal atau mendekati normal. Dari pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil uji normalitas sebagai berikut:



**Gambar 3.** Uji Normalitas

Menurut penelitian Wawoluamaya et al. (Wawoluamaya et al., 2016), dijelaskan bahwa titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data telah terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Dari gambar 3 diatas, dapat dilihat berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

#### 3.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan pengujian untuk melihat ada tidaknya hubungan linear yang sempurna atau mendekati antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami multikolinearitas. Menurut Mardiatmoko (MARDIATMOKO, 2020), gejala adanya multikolinieritas antara lain dengan melihat nilai



*Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*-nya. Jika nilai VIF < 10 dan *Tolerance* > 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Dari pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil uji multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 7.** Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF ( <i>Variant Inflation Factor</i> )	Keterangan
X1	0,407 > 0,1	2,456 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,415 > 0,1	2,411 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,508 > 0,1	1,967 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas

### 3.4.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah pengujian untuk mengukur ada tidaknya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami heteroskedastisitas. Menurut Mardiatmoko (MARDIATMOKO, 2020), gejala adanya heteroskedastisitas antara lain dengan melihat nilai signifikansinya. Jika nilai signifikansi > 0,05 maka dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Dari pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

**Tabel 8.** Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,727 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X2	0,970 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X3	0,064 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

### 3.5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah pengujian untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dan simultan. Berikut adalah beberapa uji analisis regresi linear berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, diantaranya:

#### 3.5.1 Uji T dan Uji F

Uji T adalah pengujian untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah atau parsial. Sedangkan, Uji F adalah pengujian untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak atau simultan.

Menurut Hantono (Hantono, 2018), dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- Jika nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansi < 0,05 maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Jika nilai t hitung < t tabel dan nilai signifikansi > 0,05 maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Dan dasar pengambilan keputusan dalam uji f adalah sebagai berikut.

- Jika nilai F hitung > F tabel dan nilai signifikansi < 0,05 maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Jika nilai F hitung < F tabel dan nilai signifikansi > 0,05 maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Pada penelitian ini, t tabel yang digunakan adalah 1,9660 dan f tabel yang digunakan adalah 2,6277 dengan taraf signifikansi 0,05. Maka, dari pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil uji t dan uji f sebagai berikut:

**Tabel 9.** Uji T dan Uji F

Hipotesis	T / F Hitung	Nilai Sig.	Keterangan
H1 (X1 terhadap Y)	2,850 > 1,9669	0,005 < 0,05	Diterima
H2 (X2 terhadap Y)	5,441 > 1,9669	0,000 < 0,05	Diterima
H3 (X3 terhadap Y)	8,758 > 1,9669	0,000 < 0,05	Diterima
H4 (X1, X2, X3 terhadap Y)	168,053 > 2,63	0,000 < 0,05	Diterima

#### 3.5.2 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (*R Square*) merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar variabel independen (X) memberikan kontribusi terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini, persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 59,3%.

### 3.6 Pembahasan

Penelitian ini menggunakan pengujian data melalui uji validitas dan uji reliabilitas dimana semua data yang digunakan sudah dinyatakan valid dan reliabel. Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas juga sudah memenuhi persyaratan uji asumsi klasik sehingga bisa dilanjutkan dengan uji analisis



linear berganda. Pada uji analisis linear berganda, uji t yang dihasilkan menyatakan bahwa semua variabel independen (*usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (*user satisfaction*) secara parsial atau terpisah. Selanjutnya, uji f menyatakan bahwa semua variabel independen (*usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (*user satisfaction*) secara simultan atau bersama-sama. Dan yang terakhir yaitu analisis koefisien determinasi menyatakan bahwa pengaruh variabel independen (*usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*) terhadap variabel dependen (*user satisfaction*) memiliki persentase sumbangan sebesar 59,3% dengan variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) sebagai kualitas yang paling baik pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna *website* SMKN 2 Kota Jambi.

### 3.7 Rekomendasi

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, terutama pada uji t dan analisis koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* (*usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*) yang diberikan sudah baik dimana nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh sebesar 59,3% dengan dipimpin oleh kualitas interaksi (*interaction quality*). Oleh karena itu, diharapkan kepada pihak pengembang *website* SMKN 2 Kota Jambi dapat mempertahankan kualitas yang sudah baik dan meningkatkan kualitas dibawahnya untuk kedepannya bisa menghasilkan kepuasan yang lebih baik kepada penggunaannya. Dari segi kualitas kegunaan (*usability quality*) diharapkan dapat meningkatkan pelayanan berupa petunjuk penggunaan yang jelas agar pengguna-pengguna baru dapat lebih mudah mengoperasikannya dan di bagian tampilan atau desainnya agar dapat dirubah sehingga kedepannya tampilan *website* SMKN 2 Kota Jambi dapat menarik banyak perhatian pengunjung, menarik untuk digunakan dalam jangka waktu yang lama dan sekaligus menjadi poin tambah dalam bersaing dengan *website* yang sejenis. Kemudian dari segi kualitas informasi (*information quality*) diharapkan dapat meningkatkan informasi-informasi yang terbaru, lengkap, mendetail dan cukup jelas. Selanjutnya untuk segi kualitas interaksi (*interaction quality*) diharapkan dapat dipertahankan kualitasnya, namun tetap ditingkatkan ke level yang lebih baik lagi misalnya untuk masalah keamanan data pribadi, ruang komunikasi dan personalisasinya.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa semua variabel kualitas *website* yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *website* SMKN 2 Kota Jambi baik secara parsial maupun simultan. Dibuktikan dengan pengujian analisis regresi linear berganda melalui hasil uji t (parsial) dan uji f (simultan). Dimana nilai t hitung variabel kualitas kegunaan (2,850) > nilai t tabel (1,9669), nilai t hitung variabel kualitas informasi (5,441) > nilai t tabel (1,9669), nilai t hitung variabel kualitas interaksi (8,758) > nilai t tabel (1,9669), dan nilai sig. masing-masing variabel < 0,05. Kemudian untuk nilai f hitung variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi (168,053) > nilai f tabel (2,63) dengan nilai sig. < 0,05. Selain itu, dari pengujian analisis koefisien determinasi diperoleh hasil persentase pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 59,3% yang artinya 40,7% sisanya disebabkan oleh faktor atau variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini misalnya seperti kualitas sistem, dampak atau manfaat dari penggunaan *website* bagi individu maupun organisasi, dan lainnya. Dari pengujian tersebut, juga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) memiliki pengaruh yang paling besar dibandingkan variabel kualitas kegunaan (*usability quality*) maupun kualitas informasi (*information quality*) karena memiliki nilai t hitung paling tinggi yaitu 8,758.

## REFERENCES

- Aditiya, A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual Pada Website [www.wingscorp.com](http://www.wingscorp.com). In *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer Akuntansi* (Vol. 6, Issue 1).
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Artha The, Y. (2019). *Analisis Kualitas Website Online Shop Jessa Collection Menggunakan Metode Webqual 4.0*. 2504, 1–9.
- Djaali. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Farrell, M. J., Az-Zahra, H. M., & Rokhmawati, R. I. (2021). Analisis Kualitas Website Portal Berita dan Opini Mojok.Co Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(7), 3036–3045.
- Handayani, I., Febryanto, E., & Bachri, E. W. (2018). Statcounter Sebagai Monitoring Aktivitas Website PESSTA + Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 8(2), 188–197.
- Hantono. (2018). *Konsep Analisa Laporan Keuangan dengan Pendekatan Rasio dan SPSS*.
- Kelly Sawlani, D. (2021). *KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE (KUALITAS WEBSITE, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN)*.
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website



- Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan*, 4(1), 477. <https://doi.org/10.25124/jett.v4i1.994>
- MARDIATMOKO, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 4(3), 18–19.
- Nugroho, A. K., & Sari, P. K. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 2930–2937.
- Rahmawati, R., & Anwar, S. (2018). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 7(1), 1–10. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v7i1.2335>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.
- Ulandari. (2020). *Analisis Kualitas Layanan Website JNE Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual*. 2504, 1–9.
- Victor Trismanjaya Hulu, T. R. S. (2019). *Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS dan Statcal (Sebuah Pengantar Untuk Kesehatan)*.
- Wawoluamaya, E. A., Sunarto, D., & Wulandari, S. H. E. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Universitas Narotama. *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer Akuntansi*, 5(11), 159–172.