



Analisis Kualitas Website SMA Menggunakan Metode Webqual 4.0

Dimas Akhbar Widiyanto, Benni Purnama, Herry Mulyono*

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

Email: ¹dimasakhbar919@gmail.com, ²bennipurnama@unama.ac.id, ³herrymulyono13@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: herrymulyono13@gmail.com

Abstrak—SMA Negeri 10 merupakan sekolah menengah atas di Kota Jambi. Website SMA Negeri 10 digunakan sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada siswa/i ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi mengenai SMA Negeri 10 Kota Jambi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian pengguna mengenai website, mengukur tingkat kualitas website dan mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada website SMA Negeri 10. Metode penelitian yang digunakan adalah webqual 4.0 dengan menggunakan 4 variabel yaitu usability quality, information quality, interaction quality dan user satisfaction. Data diambil dengan penyebaran kuesioner offline untuk responden siswa/i kelas X dan XI serta penyebaran kuesioner online (google form) untuk alumni angkatan 2023 dengan jumlah 270 responden untuk pengguna Website SMA Negeri 10 Kota Jambi. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan software IBM SPSS statistics ver 25.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 2 variabel yang berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna yaitu variabel usability quality yang juga memiliki nilai berpengaruh paling besar serta interaction quality. Sedangkan variabel lainnya yaitu information quality tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Pengguna; Kualitas Informasi; Kualitas Interaksi; Kepuasan Pengguna; Webqual 4.0

Abstract—SMA Negeri 10 is a senior high school in Jambi City. The SMA Negeri 10 website is used as a means to provide information to students or the general public who want to find information about SMA Negeri 10 Jambi City. the purpose of this research is to determine the ratings of website users, to measure the quality level of the website and find out the variables that influence user satisfaction on the website of SMA Negeri 10. the research method used is webqual using 4 variables namely usability quality, information quality, interaction quality and user satisfaction. data was taken by distributing offline questionnaires to student respondents in class X and XI and distributing online questionnaires (google form) to alumni class of 2023 with a total of 270 respondents to users of the SMA Negeri 10 Website, Jambi City. Data processing in this study used IBM SPSS statistics ver 25.0 software. The results of this study indicate that there are 2 variables that have a significant effect on the user satisfaction variable, namely the usability quality variable which also has the greatest influential value and interaction quality, while the other variable, namely information quality, does not have a significant effect on user satisfaction.

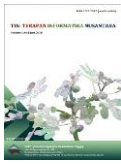
Keywords: Usability Quality; Information Quality; Interaction Quality; User Satisfaction; Webqual 4.0

1. PENDAHULUAN

Website merupakan sistem yang digunakan untuk menyebarkan informasi, yang sekarang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari (Informatika et al., 2023; Nimas Maharani et al., 2023). Salah satu Lembaga Pendidikan yang menerapkan website sebagai media informasi yaitu SMA Negeri 10 Kota Jambi. Dalam menjalankan kegiatannya SMA Negeri 10 berada dibawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. SMA Negeri 10 mempunyai layanan penyedia informasi melalui internet dalam bentuk website yang memiliki alamat <http://www.sman10-kotajambi.sch.id>. website tersebut digunakan dengan tujuan sebagai sarana bagi SMA Negeri 10 dalam memberikan informasi secara cepat, jelas, dan akurat. Pada website SMA Negeri 10 terdapat beberapa fitur diantaranya home, profil, guru, siswa, alumni, mading online, elearning, dan buku tamu.

Berdasarkan website SMA Negeri 10 Kota Jambi masih terdapat permasalahan yang ditemukan yaitu tidak semua informasi tersedia pada website tersebut. Dimana terdapat beberapa fitur yang data atau informasinya terlihat masih kosong, seperti pada fitur profil tidak terdapat informasi pada sejarah sekolah, sarana dan prasarana, dan struktur organisasi sekolah, sedangkan pada fitur guru terlihat kalender akademik pada website masih kosong, serta tidak terdapat pula kontak sekolah pada website tersebut, bahkan menurut wawancara yang dilakukan pada narasumber terdapat beberapa fitur yang sama sekali tidak berfungsi seperti pada bagian fitur siswa dan buku tamu serta masih membutuhkan pengupdate-an pada website tersebut. Dari permasalahan yang telah dijabarkan berdampak pada kualitas website yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna, karena pengunjung tidak mendapatkan informasi secara lebih lengkap mengenai SMA Negeri 10. Oleh sebab itu penulis perlu melakukan pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode webqual 4.0. Webqual 4.0 merupakan metode untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna (Harry Farrizqy et al., 2023; Nimas Maharani et al., 2023). Metode webqual 4.0 memiliki 3 dimensi yaitu kualitas pengguna (usability quality), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi (interaction quality) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) (Monica & Marlius, 2023).

Berdasarkan penelitian sejenis mengenai analisis suatu website dengan menggunakan metode webqual 4.0 yang dilakukan oleh Anisa, Wahyu serta Asro (Setiobudi et al., 2021), Ali Mustopa, Agustiana, Wildah [5], Nurul Saqa Aqmarina et.al (Prabawati, 2019; Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, 2018), Ananty Rezkiani, Yohanes Prakosa, Novita dan Kesuma (Anita Nurjanah, Nurul Aulia, Errissya Rasywir, 2022), serta Fitriyani Pramasari dan Zuraidah (Mustikasari et al., 2023; Susilawaty & Nicola, 2020) di dapatkan bahwa hasil uji t atau secara persial, masing-masing variabel independen yaitu usability quality, information quality dan interaction quality berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu user satisfaction. Sedangkan Nurul Saqa Aqmarina et.al (Prabawati, 2019) menyatakan bahwa usability quality dan interaction quality berpengaruh secara signifikan terhadap variabel user satisfaction



sementara information quality tidak berpengaruh secara signifikan terhadap user satisfaction. Berdasarkan penelitian sejenis yang dicantumkan, penulis mengambil indikator penelitian untuk pernyataan pada kuesioner dengan tujuan untuk melihat apakah setiap variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui penilaian pengguna mengenai website SMA Negeri 10 Kota Jambi, mengukur tingkat kualitas website dan mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada website SMA Negeri 10 Kota Jambi dengan metode webqual 4.0. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas website SMA Negeri 10 Kota Jambi berdasarkan webqual 4.0, sehingga bisa menjadi bahan referensi dalam meningkatkan kualitas *website*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, penulis membutuhkan sebuah kerangka kerja penelitian yang dapat membantu penulis untuk mendapatkan hasil akhir yang sesuai dan akurat. Pada bagian ini akan dijelaskan tahapan-tahapan yang akan dilaksanakan dalam menyelesaikan penelitian ini. Kerangka kerja merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan atau persoalan, penyebab permasalahan sekaligus solusi untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan yang ada pada *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi. Dalam hal ini peneliti melakukan identifikasi masalah melalui wawancara dan dengan memberikan angket atau kuesioner kepada responden guna untuk mengetahui masalah apa yang terjadi pada *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi.

2. Konseptual Model

Pada tahap ini, konseptual model diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dengan kegiatan studi literatur. Selanjutnya dengan membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar pengguna dan dimensi kualitas yang diterima oleh pengguna *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi dengan menggunakan metode *webqual* 4.0.

3. Studi Literatur

Pada tahap ini merupakan tahapan dimana penulis mempelajari dan memahami konsep atau teori yang berkaitan dengan topik atau masalah yang diteliti. Informasi tersebut didapat dari berbagai sumber yang valid dan terpublikasi, dimana penulis banyak mencari informasi baik yang tertulis seperti buku maupun artikel atau jurnal di internet.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan dengan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan untuk menguji hipotesis dengan mengkaji hasil. Dimana tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan. Pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Dengan melakukan beberapa tahap yaitu penyusunan penyebaran kuesioner, pengumpulan data dilakukan dengan dua cara melalui wawancara dan kuesioner, teknik sampling, dan pengolahan hasil kuesioner.

5. Analisis Data

Analisis data adalah usaha yang dilakukan untuk mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik data tersebut dapat mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan aktivitas penelitian. Pada penelitian ini, data yang dianalisis adalah hasil dari kuesioner yang disebar sebelumnya dengan menggunakan *software* SPSS versi 25.

6. Hasil Analisis

Hasil analisis yang dilakukan dari pengolahan data yang digunakan untuk mengetahui informasi atau penilaian terhadap suatu objek dapat berupa pembahasan, kesimpulan bahkan rekomendasi yang akan disarankan pada penelitian.

7. Pembuatan Laporan

Tahapan akhir dalam penelitian yaitu pembuatan laporan penelitian. Melalui laporan penelitian ini pembaca dapat mengetahui proses tahapan penelitian, bagaimana analisis dan pengolahan data dilakukan yang disusun sebagai laporan, dan dapat dijadikan dokumentasi bagi penelitian selanjutnya.

2.2 Operasionalisasi variabel

Agar pengujian dilakukan dengan benar, diperlukan operasionalisasi variabel untuk mengidentifikasi indikator, dimensi dan skala variabel dalam penelitian. Variabel bebas dan terikat merupakan variabel yang digunakan pada penelitian ini (Fachrudin et al., 2020; Hartiwi et al., 2020; Indah Handarwati, 2021; Monica & Marlius, 2023):

a. Variabel bebas (Independent variable)

Variabel bebas merupakan variabel yang jadi sebab terjadinya atau mempengaruhi yang muncul dari variabel terikat. Variabel ini terdiri dari kualitas pengguna (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

b. Variabel terikat (Dependent variable)

Variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat terjadinya perubahan atau yang dipengaruhi, karena adanya



variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Tabel 1. Defenisi Variabel Penelitian

| Variabel | Defenisi | Sumber |
|----------------------------|---|--|
| <i>Usability Quality</i> | Kualitas pengguna adalah mutu yang berkaitan dengan sebuah perancangan <i>website</i> , meliputi tampilan <i>website</i> , kemudahan dalam penggunaan, kemudahan bernavigasi dan gambaran yang disampaikan terhadap pengguna aplikasi tersebut. | (Muhammad Azizi et al., 2023) |
| <i>Information Quality</i> | Kualitas informasi adalah mutu dari suatu isi yang terdapat pada <i>website</i> , pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi format dan keterkaitannya. | (Firmansyah, 2018) |
| <i>Interaction Quality</i> | Kualitas interaksi adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dirasakan oleh pengguna ketika mereka menelusuri <i>website</i> lebih dalam, yang terwujud kedalam kepercayaan dan empati. | (Julianto, 2019) |
| <i>User Satisfaction</i> | Kepuasan Pengguna adalah perasaan senang atau tidak senang pengguna yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil dari suatu produk yang dirasakan atau diharapkan pengguna. | (Nimas Maharani et al., 2023; Ramadhayanti et al., 2023) |

2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan metode *simple random sampling*. *Probability sampling* merupakan sebuah teknik yang menentukan guna pengambilan sampel dengan memberikan peluang sama pada anggota populasi untuk dijadikan sampel (Monica & Marlius, 2023). Sedangkan, *Simple random sampling* adalah suatu teknik sederhana dalam pengambilan sampel secara random atau acak, dengan tidak memperhatikan tingkatan yang ada pada populasi setiap anggota juga mempunyai peluang yang sama (Anggraeni et al., 2021).

2.3.1 Populasi

Populasi adalah semua objek yang menjadi incaran dalam pengamatan atau himpunan keseluruhan objek yang diteliti (Sugiyono, 2018). Berdasarkan data yang penulis terima dari pihak objek yaitu SMA Negeri 10 Kota Jambi, bahwa jumlah dari seluruh siswa/i kelas X dan XI saat ini yaitu 558 orang, dan jumlah alumni angkatan 2023 yaitu 273 orang. Maka jika diseluruhkan jumlah populasi pada penelitian ini adalah 831 orang.

2.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian atau sedikit dari populasi yang diambil untuk dijadikan objek penelitian langsung. Adapun penetapan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \tag{1}$$

Dimana *n* adalah ukuran sampel, *N* adalah ukuran Populasi dan *e* adalah presentase margin error yang merupakan besaran kesalahan yang ditetapkan. Dengan jumlah populasi yang telah didapatkan, peneliti mengambil jumlah sampel menggunakan rumus slovindengan taraf kesalahan 5%, sebagai berikut:

$$n = \frac{831}{1 + (831 \times (5\%)^2)} = \frac{831}{1 + 2,0775} = \frac{831}{3,0775} = 270,02$$

Berdasarkan rumus diatas dapat diperoleh sampel sebanyak 270,02 orang. Namun karena ada unsur pembulatan dan untuk mempermudah perhitungan maka peneliti mengambil sampel sebanyak 270 responden. Jadi, untuk perkelas didapatkan hasil yaitu kelas X sebanyak 100 orang, kelas XI sebanyak 100 orang dan alumni angkatan 2023 sebanyak 70 orang yang akan dijadikan responden pada penelitian ini.

2.4 Indikator Variabel

Indikator yang digunakan merupakan indikator yang sudah dibuktikan oleh para peneliti sebelumnya dan dijelaskan dalam tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Indikator Penelitian

| Variabel | Kode | Indikator | Indikator | Sumber |
|---|------|----------------------------------|---|-----------------------------|
| <i>Usability Quality</i> (Kualitas Kegunaan) [X1] | X1.1 | Mudah digunakan | untuk Saya merasa <i>website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi mudah digunakan | (Setyawan & Atapukan, 2018) |
| | X1.2 | Interaksi jelas dapat dimengerti | dan memberikan interaksi yang jelas dan mudah dimengerti | |

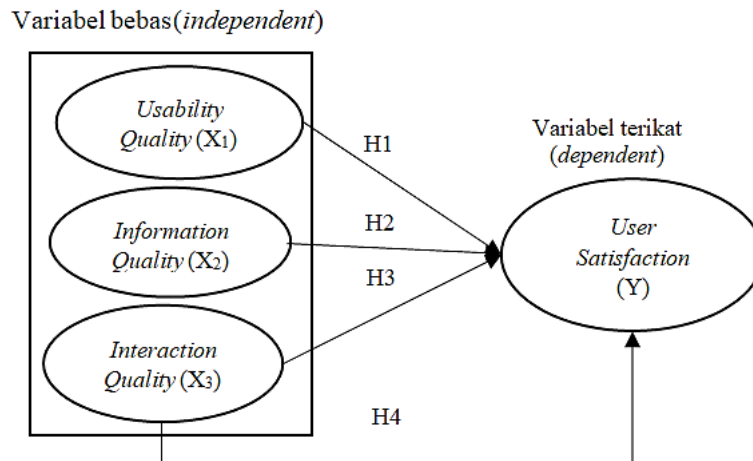


| Variabel | Kode | Indikator | Indikator | Sumber | |
|---|---|---|--|---|-----------------------------|
| | X1.3 | Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi memiliki desain yang sesuai dengan kegunaan <i>website</i> | (Setyawan & Atapukan, 2018) | |
| | X1.4 | Tampilan menarik | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi memiliki tampilan yang menarik | | |
| | X1.5 | Mudah diakses | Saya merasa <i>website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi mudah untuk diakses | (Setyawan & Atapukan, 2018) | |
| | X1.6 | Pengalaman positif | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi menciptakan pengalaman positif bagi saya | | |
| | Information Quality (Kualitas Informasi) [X2] | X2.1 | Informasi <i>up to date</i> | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi memberikan informasi yang <i>up to date</i> | (Setyawan & Atapukan, 2018) |
| | | X2.2 | Informasi akurat | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi memberikan informasi yang akurat | |
| X2.3 | | Informasi yang detail | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi menyediakan informasi secara detail | (Setyawan & Atapukan, 2018) | |
| X2.4 | | Informasi relevan | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi menyampaikan informasi secara relevan | | |
| X2.5 | | Informasi dapat dipercaya | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi memberikan informasi yang dapat dipercaya | (Setyawan & Atapukan, 2018) | |
| X2.6 | | Informasi mudah dibaca dan dipahami | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi memberikan informasi yang mudah dibaca dan dipahami | | |
| Interaction Quality (Kualitas Informasi) [X3] | X3.1 | Reputasi yang baik | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi memiliki reputasi yang baik | (Setyawan & Atapukan, 2018) | |
| | X3.2 | Keamanan data pribadi | Saya merasa aman untuk melakukan aktivasi pada <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi | | |
| | X3.3 | Memberikan ruang personalisasi | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi memberikan ruang personalisasi seperti kolom masukan atau komentar | (Setyawan & Atapukan, 2018) | |
| | X3.4 | Keamanan saat menggunakan <i>website</i> | Saya merasa aman saat menggunakan <i>website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi | | |
| | X3.5 | Kesuksesan layanan yang dijanjikan | Saya merasa yakin bahwa semua proses didalam <i>website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi berjalan dengan optimal | (Setyawan & Atapukan, 2018) | |
| | X3.6 | Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi dapat menarik minat dan perhatian saya | | |
| User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) [Y] | Y.1 | Informasi memenuhi kebutuhan | Saya merasa <i>website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi memenuhi informasi yang dibutuhkan | (Setyawan & Atapukan, 2018) | |
| | Y.2 | Menciptakan efektivitas | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi efektif dalam penggunaannya | | |
| | Y.3 | Menciptakan efisiensi | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi efisien dalam penggunaannya | (Setyawan & Atapukan, 2018) | |
| | Y.4 | Kesesuaian layanan dengan fungsinya | <i>Website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi memberikan pelayanan yang sesuai dengan fungsinya | | |
| | Y.5 | Kepuasan terhadap kualitas <i>website</i> | Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan <i>website</i> SMA Negeri 10 Kota Jambi | (Setyawan & Atapukan, 2018) | |

2.5 Kerangka konseptual

Kerangka konseptual yang merupakan sebuah alur pemikiran terhadap suatu hubungan antar konsep satu dengan konsep lainnya untuk dapat memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi terkait variabel-variabel yang akan diteliti. Berdasarkan penelitian-penelitian dari teori yang telah dilakukan sebelumnya, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibuat berdasarkan hubungan antara kualitas pengguna (Usability Quality), kualitas informasi (Information Quality), kualitas interaksi (Interaction Quality) terhadap kepuasan pengguna website SMA Negeri 10 Kota Jambi. Berikut

Kerangka konseptual yang akan digunakan dalam penelitian, seperti pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Kerangka konseptual

Adapun uraian Kerangka konseptual yang akan dijelaskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. H1: Variabel (X₁) *Usability Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan pengguna website SMA Negeri 10 Kota Jambi.
2. H2: Variabel (X₂) *Information Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan pengguna website SMA Negeri 10 Kota Jambi Kota Jambi.
3. H3: Variabel (X₃) *Interaction Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan pengguna website SMA Negeri 10 Kota Jambi Kota Jambi.
4. H4: Keseluruhan variabel bebas yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (Y).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tahap Analisis

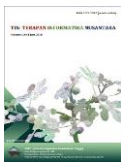
3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu peng-ujian yang dilakukan sebagai suatu alat ukur masing-masing variabel yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna guna mengetahui valid (sah) atau tidak validnya variabel tersebut [21]. Dimana ketentuan diukur ketentuan:

- a. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka dinyatakan tidak valid
- b. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka dinyatakan valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

| No. | Variabel | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-----|----------------------------|----------|---------|------------|
| 1. | <i>Usability Quality</i> | | | |
| | X1.1 | 0,641 | 0,1194 | Valid |
| | X1.2 | 0,688 | 0,1194 | Valid |
| | X1.3 | 0,741 | 0,1194 | Valid |
| | X1.4 | 0,748 | 0,1194 | Valid |
| | X1.5 | 0,687 | 0,1194 | Valid |
| | X1.6 | 0,708 | 0,1194 | Valid |
| | Total X1 | 1 | 0,1194 | Valid |
| 2. | <i>Information Quality</i> | | | |
| | X2.1 | 0,639 | 0,1194 | Valid |
| | X2.2 | 0,596 | 0,1194 | Valid |
| | X2.3 | 0,618 | 0,1194 | Valid |
| | X2.4 | 0,623 | 0,1194 | Valid |
| | X2.5 | 0,581 | 0,1194 | Valid |
| | X2.6 | 0,594 | 0,1194 | Valid |
| | Total X2 | 1 | 0,1194 | Valid |
| 3. | <i>Interaction Quality</i> | | | |



| | | | |
|-----------------------------|-------|--------|-------|
| X3.1 | 0,694 | 0,1194 | Valid |
| X3.2 | 0,654 | 0,1194 | Valid |
| X3.3 | 0,714 | 0,1194 | Valid |
| X3.4 | 0,724 | 0,1194 | Valid |
| X3.5 | 0,739 | 0,1194 | Valid |
| X3.6 | 0,756 | 0,1194 | Valid |
| Total X3 | 1 | 0,1194 | Valid |
| <hr/> | | | |
| 4. <i>User Satisfaction</i> | | | |
| Y1 | 0,76 | 0,1194 | Valid |
| Y2 | 0,783 | 0,1194 | Valid |
| Y3 | 0,708 | 0,1194 | Valid |
| Y4 | 0,747 | 0,1194 | Valid |
| Y5 | 0,701 | 0,1194 | Valid |
| Total Y | 1 | 0,1194 | Valid |

Jadi, pada tabel 3 menunjukkan kesimpulan bahwa seluruh nilai *pearson correlaton* pada tabel validitas X1 > r tabel 0,1194, maka item pernyataan tersebut dikatakan valid. seluruh nilai *pearson correlaton* pada tabel validitas X2 > r tabel 0,1194, maka item pernyataan tersebut dikatakan valid. seluruh nilai *pearson correlaton* pada tabel validitas X3 > r tabel 0,1194, maka item pernyataan tersebut dikatakan valid. seluruh nilai *pearson correlaton* pada tabel validitas Y > r tabel 0,1194, maka item pernyataan tersebut dikatakan valid.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu alat untuk menguji kepercayaan instrumen atau menguji kestabilan alat ukur [22]. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel akan menyebabkan instrumen tidak dapat stabil atau konsisten terhadap pengukuran sehingga hasil tidak dapat dipercaya. Dalam menentukan reliabilitas dengan kriteria jika nilai *Cronbach's Alpha* diatas atau lebih dari nilai kritisnya yaitu 0,60 maka dikatakan reliabel [23].

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* diatas atau lebih dari nilai kritisnya yaitu 0,60 maka dikatakan reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* dibawah dari nilai kritisnya yaitu 0,60 maka dikatakan tidak reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

| No. | Variabel | Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|-----|---------------------------------|-------------------------------|------------|
| 1. | <i>Usability Quality (X1)</i> | 0,795 | Reliabel |
| 2. | <i>Information Quality (X2)</i> | 0,66 | Reliabel |
| 3. | <i>Interaction Quality (X3)</i> | 0,801 | Reliabel |
| 4. | <i>User Satisfaction (Y)</i> | 0,793 | Reliabel |

Pada tabel 4 menunjukkan kesimpulan bahwa didapat hasil *Cronbach's Alpha* yang nilainya lebih besar dari pada nilai kritisnya yaitu 0,60. Maka, dapat disimpulkan seluruh variabel pada uji ini dinyatakan reliabel.

3.2 Uji Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini digunakan regresi *linier* berganda untuk mengukur hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) [24]. Guna untuk mengetahui gambaran ada tidaknya pengaruh X terhadap Y. Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan *output* dari perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Variabel | Koefisien Regresi | r Hitung | Signifikansi |
|---|-------------------|----------|--------------|
| Konstanta | 3,115 | 3,178 | 0,002 |
| X1 | 0,452 | 9,037 | 0 |
| X2 | 0,08 | 1,627 | 0,105 |
| X3 | 0,177 | 3,57 | 0 |
| <hr/> | | | |
| F Hitung = 116,139 R ² = 0,567 | | | |

3.2.1 Analisis Regresi Berganda

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS dengan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + + bnXn$$

Berarti

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3$$



$$Y = 3,115 + 0,452 X_1 + 0,080 X_2 + 0,177 X_3$$

Keterangan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta a = 3,115. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 3,115. Dalam penelitian ini, jika pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi bernilai nol, maka tingkat kepuasan pengguna bernilai sebesar 3,115%.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas kegunaan (b1) = 0,452. Artinya jika nilai kualitas kegunaan ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,452 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi (b2) = 0,080. Artinya jika nilai kualitas informasi ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka kepuasan pengguna akan menurun sebesar 0,080 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel kualitas interaksi (b3) = 0,177. Artinya jika nilai kualitas interaksi ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,177 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- e. Analisis Koefisien Determinasi, Analisis R² (*R Square*) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari tabel *output 5. Model Summary* dapat diketahui nilai R² (*Adjusted R Square*) adalah 0,567. Jadi pengaruh variabel independen yaitu 56,7% sedangkan sisanya sebesar 43,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

3.2.2 Uji T

Uji T merupakan uji yang dilakukan guna untuk menguji variabel dependen secara persial terhadap variabel dependen [24]. Dimana pada uji ini memiliki ketentuan, sebagai berikut:

- a. t signifikansi > 0,05 dan t hitung < t tabel, maka hipotesis diterima.
- b. t signifikansi < 0,05 dan t hitung > t tabel, maka hipotesis ditolak.

Tabel 6. Hasil Uji T

| Variabel | T signifikansi | T hitung | T tabel | Keterangan |
|---------------------------------|----------------|----------|---------|----------------------|
| <i>Usability Quality</i> (X1) | 0,000 < 0,05 | 9,037 | 1,96892 | Hipotesis = diterima |
| <i>Information Quality</i> (X2) | 0,105 > 0,05 | 1,627 | 1,96892 | Hipotesis = ditolak |
| <i>Interaction Quality</i> (X3) | 0,000 < 0,05 | 3,57 | 1,96892 | Hipotesis = diterima |

Penjelasannya sebagai berikut :

- a. Pengujian pada kualitas kegunaan bahwa t signifikansi (0,000) < 0,05 dan t hitung (9,037) > t tabel (1,96892). Jadi hipotesis diterima, kesimpulannya yaitu variabel *Usability Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- b. Pengujian pada kualitas informasi bahwa t signifikansi (0,105) > 0,05 dan t hitung (1,627) < t tabel (1,96892). Jadi hipotesis ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Information Quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- c. Pengujian pada kualitas interaksi bahwa t signifikansi (0,000) < 0,05 dan t hitung (3,570) > t tabel (1,96892). Jadi hipotesis diterima, kesimpulannya yaitu variabel *Interaction Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

3.2.3 Uji F

Uji F merupakan pengujian guna mengetahui apakah variabel x (dependen) secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel y (independen) [24]. Dimana pada uji ini memiliki ketentuan, sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas signifikansi > 0,05 dan F hitung < F tabel, maka hipotesis diterima
- b. Jika probabilitas signifikansi < 0,05 dan F hitung > F tabel maka hipotesis ditolak

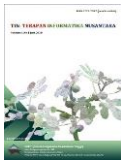
Tabel 7. Hasil Uji F

| Variabel | F Hitung | F Signifikansi | F Tabel | Keterangan |
|----------|----------|----------------|---------|----------------------|
| X * Y | 116,139 | 0 | 2,64 | Hipotesis = diterima |

Berdasarkan hasil pada tabel 7 menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi (0,000) < 0,05 F hitung dan (116,139) > F tabel (2,64) maka H0 ditolak dan H1 diterima. Jadi kesimpulannya yaitu variabel *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

3.3 Hasil Pembahasan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa variabel *Information Quality* (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sementara dua variabel lainnya yaitu variabel *Usability Quality* (X1) dan variabel *Interaction Quality* (X3)



berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, nilai variabel yang paling kecil yaitu variabel *Information Quality* (X2). Disini, peneliti merekomendasikan kepada pihak pengelola *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi untuk memperbaiki *website* tersebut dengan memberikan informasi seperti memberikan kontak sekolah yang dapat dihubungi, mencantumkan data-data yang terbaru pada informasi data guru dan tenaga pendidik saat ini, memberikan informasi yang lengkap seperti mencantumkan informasi mengenai sejarah, sarana dan prasarana, struktur organisasi serta menambahkan kalender akademik pada fitur guru. Terlebih dapat memberikan informasi yang tertera dengan rapi dan tepat sehingga dapat memberikan kesan positif bagi pengguna *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi.

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan terhadap variabel *Usability Quality* (X1) memiliki nilai signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi dengan dua indikator yang paling besar atau mempengaruhi kepuasan pengguna diantara indikator yang lainnya terdapat pada indikator X1.3 memiliki nilai sebesar 0,741 yaitu desain yang sesuai dengan kegunaan dan indikator X1.4 memiliki nilai sebesar 0,748 yaitu memiliki tampilan yang menarik. Adapun rekomendasi yang diberikan peneliti terhadap pengelola *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi agar kepuasan pengguna semakin meningkat *website* dengan indikator mudah digunakan yaitu desain yang simpel dan mudah digunakan dengan memperhatikan komposisi warna, tata letak, serta teks yang mudah dibaca oleh pengguna dan untuk meningkatkan indikator mudah diakses yaitu mencegah agar tidak terjadi *server down*.

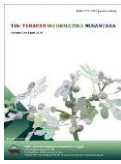
Berdasarkan hasil uji yang dilakukan terhadap variabel *Interaction Quality* (X3) juga memiliki nilai signifikan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi dengan dua indikator yang paling besar atau mempengaruhi kepuasan pengguna diantara indikator yang lainnya terdapat pada indikator X3.5 memiliki nilai sebesar 0,739 yaitu proses yang berjalan optimal dan indikator X3.6 memiliki nilai sebesar 0,756 yaitu menarik minat perhatian. Adapun rekomendasi yang diberikan peneliti terhadap pengelola *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi agar kepuasan pengguna semakin meningkat dengan indikator adanya ruang personalisasi yaitu forum komentar yang tersedia harus ditingkatkan dengan cara mempersilahkan pengguna umum untuk memberikan tanggapan atau masukkan pada forum tersebut tidak hanya warga sekolah saja.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dengan mengelola dan menganalisis data kuesioner yang telah disebarkan kepada 270 responden serta berdasarkan wawancara yang dilakukan pada salah satu admin atau pengelola *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa ditemukan beberapa kekurangan yang ada pada *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi dimulai dari beberapa fitur yang informasinya masih kosong serta bukti penilaian sesuai indikator kuesioner. Selanjutnya berdasarkan pengolahan data yang dilakukan kualitas *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi bisa dikatakan baik, dikarenakan dari hasil pengujian secara parsial (Uji T) hanya variabel *information quality* yang hipotesis nya tidak diterima atau tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*, namun pada variabel *usability quality* dan *interaction quality* hipotesis nya diterima dan berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Sedangkan variabel yang dinyatakan memiliki nilai lebih besar dari variabel lainnya atau paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *usability quality*. Berdasarkan hasil pengujian dijabarkan pada hipotesis bahwa: Pengujian hipotesis secara simultan (Uji F), kualitas *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dikarenakan probabilitas signifikansi $(0,000) < 0,05$ dan $F \text{ hitung } (11,139) > F \text{ tabel } (2,64)$, maka hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu variabel *Usability Quality* (X1), variabel *Information Quality* (X2), dan variabel *Interaction Quality* (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) tidak semua variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan variabel *Information Quality* (X2) memiliki nilai t signifikansi $(0,105) > 0,05$ atau $t \text{ hitung } (1,627) < t \text{ tabel } (1,96892)$ maka hipotesis ditolak. Sementara dua variabel lainnya yaitu variabel *Usability Quality* (X1) memiliki nilai t signifikansi $(0,000) < 0,05$ atau $t \text{ hitung } (9,037) > t \text{ tabel } (1,96892)$ maka hipotesis diterima dan variabel *Interaction Quality* (X3) memiliki nilai t signifikansi $(0,000) < 0,05$ atau $t \text{ hitung } (3,570) > t \text{ tabel } (1,96892)$ maka hipotesis diterima. Serta variabel yang lebih berpengaruh terhadap kualitas *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi adalah variabel *Usability Quality* (X1) dikarenakan mendapatkan hasil t hitung paling besar yaitu 9,037 dibanding variabel lainnya.

REFERENCES

- Anggraeni, L. D., Toby, Y. R., & Rasmada, S. (2021). Analisis Asupan Zat Gizi Terhadap Status Gizi Balita. *Faletehan Health Journal*, 8(02), 92–101. <https://doi.org/10.33746/fhj.v8i02.191>
- Anita Nurjanah, Nurul Aulia, Errissya Rasywir, A. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Ekspedisi J & T Express Dengan Metode Algoritma Naive Bayes Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS). 1(April), 78–88.
- Fachruddin, Pahlevi, M. R., Ismail, M., Rasywir, E., & Pratama, Y. (2020). Analisis Usability Pada Implementasi Sistem Pengelolaan Keuangan Masjid Menggunakan USE Questionnaire. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 4, 1216–1224. <https://doi.org/10.30865/mib.v4i4.2518>
- Firmansyah, R. (2018). Usability Testing Dengan Use Questionnaire Pada Aplikasi Sipolin Provinsi Jawa Barat.



- Swabumi, 6(1), 1–7. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v6i1.3310>
- Harry Farrizqy, R., Randy Suryono, R., Ayu Megawaty, D., Informasi, S., Corresponding Author, N., & Harry Farrizqy Submitted, R. (2023). *ANALISIS KINERJA WEBSITE PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung)*. 4(3), 340–348.
- Hartiwi, Y., Rasywir, E., Pratama, Y., & Jusia, P. A. (2020). Eksperimen Pengenalan Wajah dengan fitur Indoor Positioning System menggunakan Algoritma CNN. *Jurnal Paradigma UBSI*, 22(2).
- Indah Handaruwati. (2021). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 16–33. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v3i2.45>
- Informatika, J., Rekayasa, D., Jakakom, K., Prayitno, A., Syachputra, B., Arrela, I., & Prayitno, A. (2023). *Perancangan Sistem Informasi Parkir Di Universitas Dinamika Bangsa Berbasis Web Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*. 3(September), 667–674.
- Julianto, I. N. L. (2019). Nilai Interaksi Visual Dalam Perkembangan Medium Komunikasi Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Prosiding Seminar Nasional Desain Dan Arsitektur (SENADA)*, 2, 26–30.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Muhammad Azizi, A., Korespondensi, P., & Ariany, F. (2023). *Sistem Informasi Pengajuan Cuti Pegawai Menggunakan Metode Pengujian Iso 25010 (Study Kasus : Pt Mutiara Ferindo Internusa)*. 4(3), 326–334.
- Mustikasari, M., Universitas Muhammadiyah Bandung, Bandung, I., Hanim, W., Universitas Muhammadiyah Bandung, Bandung, I., Mardiana, S., Universitas Muhammadiyah Bandung, Bandung, I., Haryadi, Y., Universitas Muhammadiyah Bandung, Bandung, I., Nurrahman, A., BAZNAS Kota Bandung, Bandung, I., Kirana, L. C., Universitas Muhammadiyah Bandung, Bandung, I., Shafwan, A. Z., & Universitas Muhammadiyah Bandung, Bandung, I. (2023). Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Pelayanan Badan Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Multidisplin (Juli-September 2023), Vol. 2 No.(2)*, 14.
- Nimas Maharani, C., Darwis, D., Penulis, N., Dedi, K. :, & Submitted, D. (2023). Analisis Perbandingan Kualitas Perangkat Lunak Pada Website Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Webqual, Apache J-Meter, Dan Web Server Stress Tool. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(1), 34–41.
- Prabawati, N. P. D. (2019). Peran Pemuda Dalam Kegiatan Pengembangan Pariwisata Di Desa Tibubeneng, Kabupaten Badung, Bali. *Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia*, 13(1), 73–84. <https://doi.org/10.47608/jki.v13i12019.73-84>
- Ramadhayanti, F. N., Mulyadi, & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792>
- Setiobudi, A., Sudyasjayanti, C., & Danarkusuma, A. A. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesiediaan Untuk Membayar. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 17(3), 238–252. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v17i3.12442>
- Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert. *Compiler*, 7(1), 54–61. <https://doi.org/10.28989/compiler.v7i1.254>
- Sugiyono. (2018). Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179–190.
- Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, I. W. J. O. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.