



Analisis Kualitas Layanan Website SMA Terhadap Kepuasan Siswa Menggunakan Metode Webqual 4.0

Antonius Jefri, Benni Purnama, Herry Mulyono*

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

Email: ¹Antoniusjepri2@gmail.com, ²bennipurnama@unama.ac.id, ^{3,*}herrymulyono13@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: herrymulyono13@gmail.com

Abstrak—Permasalahan dari website SMA xaverius 1 Kota Jambi terdapat beberapa kekurangan yaitu informasi yang kurang update, web sering mengalami bug atau error saat mengakses fitur-fitur yang tersedia, loading terlalu lama, tampilan web yang terlalu usang dan tidak memiliki petunjuk yang jelas. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas layanan website SMA xaverius 1 Kota Jambi dengan menerapkan metode webqual 4.0 dan mengetahui pengaruh variabel penelitian terhadap kepuasan pengguna website. penelitian yang telah dijalankan dengan menggunakan metode webqual 4.0 dimana terdapat 3 variabel bebas (kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi) dan satu variabel terikat (kepuasan pengguna) serta dalam penelitian ini mengadopsi satu variabel tambahan dari metode EUCS yaitu content. Penelitian ini merupakan regresi linear berganda yang menghasilkan dua hipotesis diterima sedangkan 3 hipotesis yang ditolak, hipotesis yang ditolak antara lain H1 (kualitas kegunaan), H2 (kualitas informasi) dan H3 (kualitas interaksi) terhadap kepuasan pengguna, sedangkan hipotesis yang diterima adalah H4 (content) terdapat hubungan dengan kepuasan pengguna, dan H5 mengenai seluruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian ini peneliti menyarankan kepada pihak SMA Xaverius 1 Kota Jambi untuk meningkatkan website pada bagian kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pada website. Yang dapat dilihat pada hasil penelitian dari ketiga kualitas tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Analisis; Kepuasan Pengguna; Website; Webqual 4.0; Metode EUCS

Abstract—The problem with the Xaverius 1 City High School website in Jambi is that there are several shortcomings, namely information that is not updated, the web often experiences bugs or errors when accessing available features, loading takes too long, the web appearance is too old-fashioned and does not have clear instructions. The purpose of this study was to analyze the service quality of the Xaverius 1 High School website in Jambi City by applying the webqual 4.0 method and to determine the effect of research variables on website user satisfaction. research that has been carried out using the webqual 4.0 method where there are 3 independent variables (quality of use, quality of information, quality of interaction) and one dependent variable (user satisfaction) and in this study adopted one additional variable from the EUCS method, namely content. This study is a multiple linear regression which produces two hypotheses accepted while 3 hypotheses are rejected. The rejected hypotheses include H1 (quality of use), H2 (quality of information) and H3 (quality of interaction) on user satisfaction, while the accepted hypothesis is H4 (content) there is a relationship with user satisfaction, and H5 regarding all variables influencing user satisfaction. In this study, the researchers suggested to SMA Xaverius 1 Jambi City to improve the website in terms of usability quality, information quality and interaction quality on the website. Which can be seen in the research results of the three qualities have no effect on user satisfaction.

Keywords: Analysis; User Satisfaction; Website; Webqual 4.0; EUCS Method

1. PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang terjadi pada era ini khususnya perkembangan di Indonesia sangatlah cepat, menjadikan pemanfaatan teknologi serta informasi telah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, pelaku usaha, global pendidikan serta pemerintahan (Adenuddin Alwy, 2022; Anggraeni et al., 2021; Yekti Pawestri, 2022). Hal tersebut mendorong perkembangan teknologi isu serta komunikasi berkembang sangat pesat. Distribusi berita dan data tidak mengenal batas ketika, kawasan, daerah dan negara. Seluruh dapat diakses secara online tanpa dinding pemisah dan bisa dilakukan semua orang dari terkoneksi dengan internet (Abdurrohman & Nita, 2020; Devi et al., 2020; M.Syarifuddin Yusuf, 2021; Qi et al., 2024). Salah satu contoh perkembangan yang terjadi khusus nya di Indonesia adalah website (Abdurrohman & Nita, 2020; Devi et al., 2020).

Website merupakan domain atau halaman yang berisi berbagai informasi yang beredar di masyarakat Indonesia yang dapat diakses melalui jaringan internet, website dapat diakses oleh siapa saja, kapanpun dan dimanapun oleh pengguna dengan bantuan koneksi internet (Amelia, 2020; Devi et al., 2020; Nimas Maharani et al., 2023; Sholihin & Ariyani, 2023). Website sangat membantu kegiatan pelaku usaha khusus nya di bidang kesehatan, seperti memberikan berbagai informasi untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi. Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 (Amelia, 2020; Farrell et al., 2021; Harry Farrizqy et al., 2023; Nimas Maharani et al., 2023), Berdasarkan hasil yang telah diteliti, peneliti mendapatkan dari 3 dimensi webqual 4.0 hanya dimensi *information quality* dan *interaction quality* yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website, sedangkan dimensi *usability* dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website (Azhar et al., 2021; Farrell et al., 2021; Tarmidzi Anas & Budianto, 2023) Analisis kepuasan pengguna website dinas pendidikan Banyuasin dengan menggunakan metode webqual 4.0, Dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan bahwa variabel *usability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan variabel *information quality* didapatkan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Amelia, 2020; Farrell et al., 2021; Harry Farrizqy et al., 2023; Levia & Mhubaligh, 2023; Vodenčarević et al., 2023). Analisis Kualitas Layanan PPDB Online di SMA Xaverius 2 Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0, Dari hasil

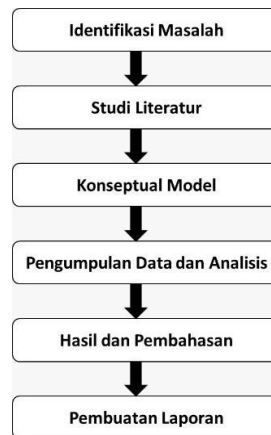
penelitian yang telah dilakukan maka peneliti mendapatkan hasil berupa variabel *usability* dan *information quality* serta *service interaction quality* tidak ada pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil yang didapat untuk hasil uji f variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality* bersama-sama menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna (Azhar et al., 2021; Bahrudin et al., 2020; Nicolas et al., 2021; Tugiso, 2020).

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Susunan kerangka kerja (*frame work*) guna memperjelas tahapan-tahapan atau sistematika yang akan dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang akan dibahas adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan tahapan penelitian yang digambarkan Gambar 1, maka dapat diurutkan pembahasan masing-masing tahapan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

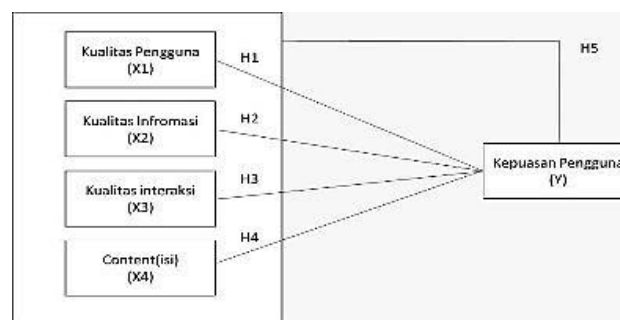
Dalam tahapan ini, penulis mengidentifikasi masalah yang ada di dalam *Website* seperti informasi kurang update, selain itu *website* sering mengalami bug atau error saat mengakses fitur-fitur yang tersedia, loading yang terlalu lama saat menggunakan *website*, tampilan *website* yang terlalu usang, *website* tidak memiliki petunjuk yang jelas. Objek penelitian yang diambil yaitu *Website SMA Xaverius 1 Kota Jambi* dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* yang ditujukan untuk siswa *SMA Xaverius 1 Kota Jambi*.

2. Studi Literatur

Dalam tahapan ini yang dilakukan penulis yaitu kajian pustaka. Dalam tahap ini penulis mengumpulkan data dan mencari penelitian terdahulu mengacu pada penelitian sebelumnya dengan mempelajari masalah yang berhubungan dengan objek yang diteliti serta banyak membaca literatur yang berhubungan dengan kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi, content, kepuasan pengguna, metode *WebQual 4.0*, skala *likert* hingga populasi dan sample.

3. Konseptual Model atau Pengembangan Model Penelitian

Untuk menentukan model konseptual yang berisi variabel apa saja yang mempengaruhi tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *Website SMA Xaverius 1 Kota Jambi* maka dari itu variabel yang telah dikumpulkan pada tahap study literatur dan dipilih oleh peneliti mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi dan *content*. Model konseptual tersebut digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Model Konseptual



4. Pengumpulan data

Pada tahapan ini penulis melakukan pengumpulan data untuk mendapatkan data dan informasi pada pengguna *Website* SMA Xaverius 1 Kota Jambi. Sebagai bahan pendukung yang sangat berguna bagi penulis untuk mencari atau mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, metode ini merupakan pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan pada siswa/i SMA Xaverius 1 Kota Jambi yang menggunakan *Website* dengan berupa pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk *google form* untuk diisi dengan yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu tingkat kepuasan pengguna. Responden dalam penelitian ini adalah siswa/i SMA Xaverius 1 Kota Jambi yang menggunakan *Website* sebagai media informasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan skala *likert* dimana responden diminta untuk memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang telah disediakan.

5. Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh *Website* menggunakan metode *WebQual* 4.0. Adapun tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

a. Tahap 1, Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur. Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan manfaat dari layanan yang diberikan *Website* SMA Xaverius 1 Kota Jambi, dibagi menjadi 2 yaitu:

i. Variabel Independen (bebas)

Variabel yang digolongkan sebagai variabel independen terdiri dari kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi dan content. Pada tahap pengembangan selanjutnya akan dilakukan modifikasi terhadap dimensi tersebut.

ii. Variabel Dependen (terikat)

Yaitu variabel kepuasan pengguna.

b. Tahap 2, Membuat dan menyebar kuesioner

Pembuatan kuesioner dilakukan dengan mengacu pada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya kuesioner tersebut disebarakan kepada responden terpilih yaitu para pengguna yang telah menggunakan layanan *Website*.

c. Tahap 3, Mengelola data hasil kuesioner

Pada tahap ini yang dilakukan adalah mengelola data hasil dari hasil kuesioner yang didapat dengan menggunakan *google forms*.

d. Tahap 4, Mengelolah dan menganalisis data hasil kuesioner

Data diolah dalam bentuk tabel agar mudah disusun dan dihitung serta memudahkan penataan data. Analisis data menggunakan alat bantu *SPSS* versi 26 dan menggunakan perhitungan hipotesis, guna mengetahui pengaruh tiap-tiap variabel independen terhadap variabel dependen.

6. Pembuatan Laporan

Tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun dari serangkaian kegiatan penelitian yang dilakukan. Pembuatan laporan berfungsi mempermudah para pembaca maupun peneliti sendiri dalam menelaah analisis dan pengujian yang dilakukan hingga hasil akhir yang dihasilkan. Penyusunan laporan ini selain melampirkan kegiatan analisis yang dilakukan hingga hasil akhir yang didapatkan, juga melampirkan peralatan (*tools*) yang digunakan dalam menunjang penelitian yang dilakukan.

2.2 Analisis

Analisis artinya aktivitas yang memuat sejumlah aktivitas seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu buat digolongkan dan dikelompokkan kembali berdasarkan kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya [6]. Analisis merupakan pengumpulan kebutuhan *software*, di fase ini diperlukan pemahaman *domain* informasi, tingkah laku, performansi, dan antar muka (*interface*) yang diperlukan [7].

2.3 Webqual

WebQual merupakan suatu alat pengukuran untuk mengukur suatu kualitas dari sebuah *website* yang berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam empat variabel yaitu: *usability*, *informatation quality*, *service interaction* dan *overall* [8].

WebQual 4.0 ini kegunaan berkaitan dengan desain *website* misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yang disampaikan dalam *website* tersebut. Dimensi dan indikator metode *Webqual* 4.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Dimensi Usability Quality

No	Deskripsi Indikator	Referensi
1	<i>Website</i> ini memiliki tampilan yang menarik	[9]
2	<i>Website</i> mudah digunakan	
3	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	
4	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>	[10]



No	Deskripsi Indikator	Referensi
5	Website mengandung kompetensi (informasi pengumuman penting & daftar kegiatan siswa)	
6	Pengguna merasa website mudah dijelajahi	
7	Website ini membawa pengalaman positif bagi saya	

Tabel 2. Dimensi Information Quality

No	Deskripsi Indikator	Referensi
1	Memberikan informasi yang akurat	[11]
2	Memberikan informasi yang terpercaya	
3	Memberikan informasi yang relevan	
4	Website menyediakan kemudahan untuk memahami informasi	[12]
5	Website memberikan informasi pada tingkat yang tepat secara detail	
6	Website menyajikan informasi dalam format yang sesuai	

Tabel 3. Dimensi Interaction Quality

No	Deskripsi Indikator	Referensi
1	Website aman untuk digunakan	[13]
2	Website memberikan ruang untuk mendapatkan informasi	
3	Pengguna merasa yakin pelayanan akan baik sesuai dengan disajikan	
4	Website menunjukkan reputasi yang baik	[14]
5	Informasi pribadi tersimpan dengan aman	
6	Website tersebut menciptakan kesan personal	

2.4 EUCS (End User Computing Satisfaction)

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan sebuah cara untuk mengukur sebesar apa kepuasan dari seorang pengguna suatu sistem aplikasi dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sistem tersebut [15].

2.5 Skala Likert

Dalam proses analisis data, komposit skor, biasanya jumlah atau rata-rata, dari semua butir pertanyaan dapat digunakan. Penggunaan jumlah dari setiap butir pertanyaan valid karena setiap butir pertanyaan adalah indikator dari variabel yang direpresentasikannya [16].

Tabel 4. Skala Likert

Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju (S) = 4	Setuju (S) = 2
Netral (N) = 3	Netral (N) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

2.6 Populasi Penelitian

Populasi merupakan sekumpulan individu atau sekelompok objek yang mana anda dapat menggeneralisasikan hasil penelitian”. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah siswa/i SMA Xaverius 1 Kota Jambi yang menggunakan website [17]. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan populasi adalah sekumpulan individu yang hendak karakteristiknya akan diteliti. Suatu populasi bukan suatu ukuran jumlah, akan tetapi suatu lingkup atau himpunan yang akan menjadi topik persoalan yang sedang dibicarakan”. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa/i SMA Xaverius 1 Kota Jambi yang berjumlah 798.

2.7 Sampel penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi, sampel yang baik harus dapat menggambarkan seluruh karakteristik yang ada pada populasinya. Populasi yang dijadikan sampel pada penelitian yaitu pengguna website SMA Xaverius 1 Kota Jambi. Teknik sampel dalam penelitian ini adalah *proportional random sampling* dan dalam penulisan ini peneliti menggunakan rumus Slovin:

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

Dimana:

n : ukuran sample

N: ukuran populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian(error tolerance)

Didalam rumus Slovin memiliki ketentuan yaitu sebagai berikut:

Nilai $e = 5\%$

Populasi pada penelitian ini berasal dari siswa/i SMA Xaverius 1 Kota Jambi yang berjumlah 798 orang sehingga sampel dalam penelitian ini yang akan diteliti berjumlah:

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

$$n = \frac{798}{1 + 798(0,05)^2} = \frac{798}{1 + 798(0,05)^2} = \frac{798}{2,995} = 266$$

Berdasarkan perhitungan rumus Slovin tersebut, maka ukuran besarnya sampel untuk penelitian ini sebanyak 266 responden. Selanjutnya menentukan jumlah sampel pada masing-masing jenis kelamin dengan menentukan proporsinya sesuai dengan jumlah siswa/i pada SMA Xaverius 1 Kota Jambi yang diteliti. Jumlah sampel setiap jenis kelamin didapat dengan rumus sebagai berikut:

$$N = \frac{N}{S} xn \tag{3}$$

Keterangan.

N : jumlah sampel tiap jenis kelamin

n : jumlah sampel

S : jumlah total populasi

Laki-Laki : $N = \frac{395}{798} \times 266 = 131$ Untuk laki-laki di naikan menajadi 132

Perempuan : $N = \frac{403}{798} \times 266 = 134$

Sehingga dari perhitungan rumus diatas dapat diperoleh jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 132 dan perempuan berjumlah 134 responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

<https://www.smaxaverius1jbi.sch.id/> merupakan sebuah website yang mempunyai fungsi utama yaitu untuk menyebarkan berbagai informasi yang bergerak di bidang pendidikan, yang mana berguna untuk pengguna website tersebut yaitu siswa/i SMA Xaverius 1 Kota Jambi. Berikut merupakan tampilan dari website <https://www.smaxaverius1jbi.sch.id/>. Metode WebQual merupakan suatu alat pengukuran untuk mengukur suatu kualitas dari sebuah website yang berdasarkan instrumen-intrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam empat variabel yaitu : usability, information quality, service interaction dan overall [18].

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian



Gambar 4. Halaman Website

<https://www.smaxaverius1jbi.sch.id/> merupakan sebuah *website* yang mempunyai fungsi utama yaitu untuk menyebarkan berbagai informasi yang bergerak di bidang pendidikan, yang mana berguna untuk pengguna *website* tersebut yaitu siswa/i SMA Xaverius 1 Kota Jambi.

3.2 Data Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari *google form* yang telah disebarlan dari tanggal 28 Oktober 2022 sampai dengan 3 Desember 2022. Kuesioner ini diajukan sebanyak 30 pernyataan. Kemudian kuesioner disebarkan ke siswa-siswi SMA Xaverius 1 Kota Jambi yang telah menggunakan *website* SMA Xaverius 1 Kota Jambi. Responden yang telah memberikan respon ke dalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari empat kategori sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Tabel 5. Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	139	50.5%
Perempuan	136	49.5%



Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Jumlah	275	100%

Tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan dengan Laki-Laki, sesuai dengan metode sampling yang diambil yaitu *preportional random sampling*, yang mana jumlah perempuan dan laki-laki harus seimbang yaitu 132 untuk laki-laki dan 134 untuk perempuan dan berjumlah 266. Dalam kasus ini peneliti melebihi jumlah sample yaitu menjadi 275. Didalam penelitian ini terdapat perbedaan jumlah responden saat melakukan wawancara serta dengan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data agar bisa diteliti. Sehingga hasil perkiraan awal dengan hasil akhir setelah melakukan analisis terdapat perbedaan hasil.

B. Umur

Tabel 6. Umur

Umur	Jumlah	Persentase
14	1	0.4%
15	80	29.1%
16	103	37.5%
17	86	31.3%
18	5	1.8%
Jumlah	275	100%

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa pengguna *website* SMA Xaverius 1 Kota Jambi rata-rata adalah dari usia 16 tahun dan pengguna yang berusia 14 tahun adalah responden paling sedikit yang ditunjukkan pada Tabel 7.

C. Kelas

Tabel 7. Kelas

Kelas	Jumlah	Persentase
X	78	28.4%
XI	105	38.2%
XII	92	33.5%
Jumlah	275	100%

Pada tabel 7 ini menunjukkan bahwa pengguna *website* SMA Xaverius 1 Kota Jambi kebanyakan dari kelas XI yaitu sebanyak 38.2%, sedangkan pengguna yang paling sedikit adalah dari kelas X yaitu sebesar 28.4%.

C. Jurusan

Tabel 8. Jurusan

Kelas	Jumlah	Persentase
Ipa	144	52.4%
Ips	131	47.6%
Jumlah	275	100%

Pada tabel 8 menunjukkan perbandingan jurusan yang ada di SMA Xaverius 1 Kota Jambi yang menggunakan *website* tersebut diantaranya IPA sebesar 52.4% sedangkan IPS sebesar 47.6%.

3.3 Hasil Pengujian

3.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu *Usability Quality*(X1), *Information Quality*(X2), *Service Interaction Quality*(X3), *Content*(X4) dan kepuasan pengguna (Y) dengan menggunakan SPSS 26. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hasil lebih besar dari pada r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila hasil r lebih kecil dari pada tabel r maka data yang didapat tidak valid.

Tabel 9. Tabel Nilai Koefisien Korelasi (r)

Df=(N-2)	Tingkat Signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
260	0,1018	0,1212	0,1437	0,1589	0,2022
261	0,1016	0,1210	0,1434	0,1586	0,2018
262	0,1015	0,1208	0,1431	0,1583	0,2014
263	0,1013	0,1205	0,1428	0,1580	0,2010
264	0,1011	0,1203	0,1426	0,1577	0,2006
265	0,1009	0,1201	0,1423	0,1574	0,2003

Df=(N-2)	Tingkat Signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
266	0,1007	0,1199	0,1420	0,1571	0,1999
267	0,1005	0,1196	0,1418	0,1568	0,1995
268	0,1003	0,1194	0,1415	0,1565	0,1992
269	0,1001	0,1192	0,1413	0,1562	0,1988
270	0,0999	0,1190	0,1410	0,1559	0,1984
271	0,0998	0,1187	0,1407	0,1557	0,1981
272	0,0996	0,1185	0,1405	0,1554	0,1977
273	0,0994	0,1183	0,1402	0,1551	0,1974
274	0,0992	0,1181	0,1400	0,1548	0,1970
275	0,0990	0,1179	0,1397	0,1545	0,1967
276	0,0989	0,1177	0,1395	0,1543	0,1963
277	0,0987	0,1175	0,1392	0,1540	0,1960
278	0,0985	0,1173	0,1390	0,1537	0,1956
279	0,0983	0,1170	0,1387	0,1534	0,1953
280	0,0981	0,1168	0,1385	0,1532	0,1949

Nilai r tabel diambil dengan rumus $df = N - 2$ yaitu $df = 275 - 2 = 273$, sehingga menghasilkan nilai r tabel sebesar 0.1183.

Tabel 10. Rangkuman Hasil Uji Validitas *Usability*

No	Kode Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	X1.1	0.625	0.118	Valid
2	X1.2	0.588	0.118	Valid
3	X1.3	0.654	0.118	Valid
4	X1.4	0.663	0.118	Valid
5	X1.5	0.636	0.118	Valid
6	X1.6	0.576	0.118	Valid
7	X1.7	0.656	0.118	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X1.1 menunjukkan skor 0.625. lihat juga pada X1.2, X1.3, X1.4, X1.5, X1.6 dan X1.7 dengan skor menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel yaitu 0.118 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada variabel *Usability* dinyatakan valid.

Tabel 11. Rangkuman Hasil Uji Validitas *Information Quality*

No	Kode Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	X2.1	0.598	0.118	Valid
2	X2.2	0.612	0.118	Valid
3	X2.3	0.722	0.118	Valid
4	X2.4	0.633	0.118	Valid
5	X2.5	0.618	0.118	Valid
6	X2.6	0.695	0.118	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X2.1 menunjukkan skor 0.598. lihat juga pada X2.2, X2.3, X2.4, X2.5 dan X2.6 dengan skor menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel yaitu 0.118 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada variabel *information Quality* dinyatakan valid.

Tabel 12. Rangkuman Hasil Uji Validitas *Interaction Quality*

No	Kode Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	X3.1	0.605	0.118	Valid
2	X3.2	0.699	0.118	Valid
3	X3.3	0.657	0.118	Valid
4	X3.4	0.601	0.118	Valid
5	X3.5	0.531	0.118	Valid
6	X3.6	0.710	0.118	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X3.1 menunjukkan skor 0.605. lihat juga pada X3.2, X3.3, X3.4, X3.5 dan X3.6 dengan skor menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel yaitu 0.118 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada variabel *information Quality* dinyatakan valid.

Tabel 13. Rangkuman Hasil Uji Validitas *User Satisfaction*

No	Kode Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	X3.1	0.913	0.118	Valid
2	X3.2	0.913	0.118	Valid
3	X3.3	0.679	0.118	Valid
4	X3.4	0.650	0.118	Valid
5	X3.5	0.646	0.118	Valid
6	X3.6	0.913	0.118	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa Y1.1 menunjukkan skor 0.913. lihat juga pada Y1.2, Y1.3, Y1.4, Y1.5 Dan Y1.6 dengan skor menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel yaitu 0.118 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada variabel *User Satisfaction* dinyatakan valid.

3.3.2 Uji Realiabilitas

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji *reliabilitas* adalah jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka kuesioner dinyatakan *reliable*/konsisten. Sementara jika *Cronbach's Alpha* < 0.60 maka kuesioner dinyatakan tidak *reliable*/tidak konsisten berikut ini hasil perhitungan uji *reliabilitas* menggunakan SPSS yang menghasilkan nilai sebagai berikut:

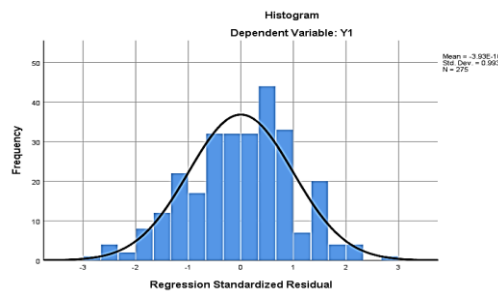
Tabel 14. Rangkuman Hasil Uji *Reliabilitas*

No	Variabel	Nilai <i>Alpha Cronbach's</i>	Keterangan
1	<i>Usability (X1)</i>	0.741 > 0.60	Valid
2	<i>Information Quality (X2)</i>	0.710 > 0.60	Valid
3	<i>Interaction Quality (X3)</i>	0.704 > 0.60	Valid
4	<i>Content (X4)</i>	0.767 > 0.60	Valid
5	<i>User Satisfaction (Y)</i>	0.876 > 0.60	Valid

Berdasarkan tabel 14 instrument yang memiliki nilai *reliabilitas* paling tinggi adalah Y dengan r hitung sebesar 0.876 sedangkan instrument yang memiliki nilai *reliabilitas* paling rendah adalah X3 dengan r hitung sebesar 0.704.

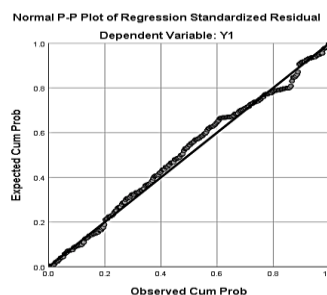
3.3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan kolmogorov smirnov adalah pengujian normalitas yang banyak dipakai, terutama setelah adanya banyak program statistic yang beredar. Kelebihan dari uji ini adalah sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi di antara satu pengamat dengan pengamat yang lain, yang sering terjadi pada uji normalitas dengan menggunakan grafik. Jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data tersebut tidak normal, dan jika signifikansi di atas 0,05 maka data tersebut terdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas yang dilakukan oleh penulis.



Gambar 5. Histogram Normalitas

Pengujian pada grafik lebih sulit diuji kebenarannya dari pada metode *kolmogrov-smirnov* dikarenakan hasil dapat dinyatakan normal hanya dengan syarat kurva tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan dan berbentuk sebuah lonceng.



Gambar 6. Normalitas Probability Plot



Untuk mendeteksi apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak dilakukan dengan menggunakan *normal probability plot*. Suatu model regresi memiliki data berdistribusi normal apabila sebaran datanya terletak disekitar garis diagonal pada *normal probability plot* yaitu dari kiri bawah ke kanan atas.

3.3.4 Uji Multikolinearitas

Uji *multikolinearitas* bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (*independen*) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (*Variant Inflation Factor*) pada model regresi, standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam namun 2 nilai standar yang sering dipakai sebagai batasan adalah 5 atau 10, maka peneliti memakai nilai VIF 10. Jika Tolerance lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas. Dapat dilihat pada tabel diatas adalah pada bagian *Tolerance* dan *VIF* yang akan dibandingkan dengan standar nilai masing-masing. Keseluruhan nilai terlihat sesuai dengan standar nya. Rincian tersebut sebagai berikut :

Tabel 15. Rangkuman Uji *Multikolinearitas*

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0.054 > 0.10	< 10,00	Terjadi multikolinearitas
X2	0.054 > 0.10	< 10,00	Terjadi multikolinearitas
X3	0.987 > 0.10	< 10,00	Tidak Terjadi multikolinearitas
X4	0.992 > 0.10	< 10,00	Tidak Terjadi multikolinearitas

Dari tabel 15 dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari X1 dan X2 kurang dari 0.10 sedangkan X3 dan X4 lebih dari 0.10 dan untuk nilai VIF pada X1 dan X2 lebih dari 10.00 sedangkan untuk X3 dan X4 kurang dari < 10.00. Maka dapat disimpulkan bahwa X1 dan X2 terjadi multikolinearitas sedangkan untuk X3 dan X4 tidak terjadi multikolinearitas. Untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model korelasi baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

3.3.5 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami *Heteroskedastisitas*, Uji Heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi *Glejser Test*. Metode uji *Glejser Test* yaitu menggunakan tingkat Signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Taraf signifikan itu sendiri ada 2 macam 0,01 dan 0,05, tidak ada ketentuan baku yang mengatur harus menggunakan yang mana. Semua itu tergantung pada peneliti dan penelitian itu sendiri namun banyak peneliti terdahulu memakai taraf signifikan 0,05. Hasil dapat dilihat pada tabel 5.25 dibawah ini.

Dari hasil uji *heteroskedastisitas Glejser Test* yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel terdapat variabel yang memenuhi syarat dan ada juga yang tidak memenuhi syarat, dapat dilihat pada tabel rangkuman dibawah ini.

Tabel 16. Rangkuman Uji *Heteroskedastisitas*

Variabel	Nilai Signifikasi	Keterangan
X1	0.817 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0.596 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X3	0.452 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X4	0.059 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

3.3.6 Uji Linearitas

Output pada tabel 16 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0.05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel *independen* dan variabel *dependen*.

Tabel 17. Output Rangkuman Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	T Hitung	Signifikansi
Konstanta	3.411	2.927	0.04
X1	.096	.825	0.410
X2	-.204	-1.516	0.131
X3	.013	.446	0.656
X4	1.418	39.294	0.000
F Hitung = 394.813			
R2 = 0.854			

Rangkuman hasil dari tabel 17 berisi koefisien regresi, t Hitung, nilai signifikansi, f hitung dan R2 yang nanti nya akan berguna untuk melakukan Uji f (secara simultan) dan uji T (secara parsial) pada bagian *performance*. Berdasarkan hasil pengujian *performance* yang sudah dilakukan, diketahui nilai *constant* (a) adalah 3.411, nilai (b1)



pada kualitas kegunaan adalah 0.096, nilai (b2) pada kualitas informasi adalah -0.204, nilai (b3) pada kualitas interaksi adalah 0.013, nilai (b4) pada content adalah 1.418. Maka dapat digambarkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 3.411 + 0.096X_1 + (-0.204X_2) + 0.13X_3 + 1.418X_4$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta adalah 3.411 yang mempunyai arti bahwa ketika X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 nilainya adalah 0, maka nilai Y adalah 3.411. dalam penelitian ini, jika pengaruh X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 bernilai 0 maka tingkat Y atau *User Satisfaction* bernilai sebesar 3.411%.
2. Nilai variabel X_1 bernilai positif yaitu 0.096 artinya jika nilai *Usability* ditingkatkan sebesar 0.1 satuan, maka tingkat Y atau *User Satisfaction* Akan meningkat sebesar 0.096 satuan dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
3. Nilai variabel X_2 adalah -0.204 artinya jika nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0.1 satuan maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar (-0.204) dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
4. Nilai variabel X_3 adalah 0.013 artinya jika nilai *Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0.1 satuan maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0.013 dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
5. Nilai variabel X_4 adalah 1.418 artinya jika nilai *Content* ditingkatkan sebesar 0.1 satuan maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 1.418 dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap

3.3.7 Uji T

Uji T ditunjukkan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal tersebut dibuktikan dengan uji t hitung lebih besar dari t tabel yang telah dihitung sebelumnya 0.1183 ataupun nilai signifikan masing-masing variabel lebih kecil dari 5% (0.05). jika lebih kecil maka variabel tersebut berpengaruh apabila nilai lebih besar variabel tidak berpengaruh. Yang diguna peneliti adalah nilai signifikan < 0.05

Tabel 18. Rincian Hasil Uji T

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	0.410 < 0.05	Kualitas kegunaan tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna
X2	0.131 < 0.05	Kualitas informasi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna
X3	0.656 < 0.05	Kualitas interaksi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna
X4	0.000 < 0.05	Content atau isi berpengaruh pada kepuasan pengguna

Maka dari itu, hasil yang telah dijalankan kembali dicocokkan dengan hipotesis yang sudah dibuat sebelumnya antara lain :

- a. H1 : Variabel kualitas kegunaan (X_1) Pada penelitian ini diuji t memiliki hasil $0.410 < 0.05$ maka dapat dinyatakan tidak berpengaruh.
- b. H2 : Variabel kualitas informasi (X_2) Pada penelitian ini diuji t memiliki hasil $0.131 < 0.05$ maka dapat dinyatakan tidak berpengaruh.
- c. H3 : Variabel kualitas interaksi (X_3) Pada penelitian ini diuji t memiliki hasil $0.656 < 0.05$ maka dapat dinyatakan tidak berpengaruh.
- d. H4 : Variabel *Content* atau isi (X_4) Pada penelitian ini uji t memiliki hasil $0.000 < 0.05$ maka dapat dinyatakan berpengaruh.
- e. H5 : H5 terbukti bahwa seluruh variabel independen yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan content berpengaruh secara simultan kepada variabel dependen kepuasan pengguna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan hipotesis-hipotesis yang dianalisis pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda menghasilkan 2 hipotesis diterima sedangkan 3 hipotesis ditolak . hipotesis yang ditolak antara lain H1 mengenai kualitas kegunaan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna, H2 tentang kualitas informasi tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna, H3 tentang kualitas interaksi tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna. Hipotesis yang diterima adalah H4 *content* memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna dan H5 mengenai seluruh variabel bebas yang memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna yang dapat dibuktikan dalam determinan yang mana sebesar 85% berpengaruh secara bersama-sama. Pada koefisien determinasi membuktikan adanya kemungkinan variabel bebas lainnya diluar penelitian ini yang memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna. Hasil akhir dari penelitian ini mengenai pengaruh antar variabel terhadap kepuasan pengguna dapat di pengaruh oleh 4 variabel bebas yang bila diurutkan dari nilai tertinggi satuan berpengaruh pada kepuasan pengguna adalah (*content*, kualitas informasi, kualitas kegunaan dan kualitas interaksi). Maka dari itu pengembang dapat memulia meningkatkan berdasarkan urutan tersebut jika ingin meningkatkan kepuasan pengguna pada Website SMA Xaverius 1 Kota Jambi.



REFERENCES

- Abdurrohman, V., & Nita, S. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Smartphone Berbasis Web. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 43–48.
- Adenuddin Alwy, M. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Digital Melalui Lensa Manajer Sumber Daya Manusia Generasi Berikutnya. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(10), 2265–2276. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i10.334>
- Amelia, L. (2020). Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 1(2), 180–188. <https://doi.org/10.35957/JTSI.V1I2.515>
- 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>
- Azhar, R., Santoso, H., & Faisal, F. (2021). Analisa Quality Of Service Menggunakan Aplikasi Gnum3d sebagai Server Media Streaming. *Jurnal Bumigora Information Technology (BITE)*, 3(1), 45–55. <https://doi.org/10.30812/bite.v3i1.1320>
- Bahrudin, A., Jupriyadi, & Permata. (2020). Optimasi Arsip Penyimpanan Dokumen Foto Menggunakan Algoritma Kompresi Deflate (Studi Kasus :Studio Muezzart). *Jurnal Ilmiah Infrastruktur Teknologi Informasi*, 1(2), 14–18. <https://doi.org/10.33365/jiiti.v1i2.582>
- Devi, Sunoto, A., & Hendrawan. (2020). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Pada. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Sistem Informasi*, 2(2), 133–144.
- Farrell, M. J., Muslimah Az-Zahra, H., & Rokhmawati, R. I. (2021). *Analisis Kualitas Website Portal Berita Dan Opini Mojok.Co Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis* (Vol. 5, Issue 7).
- 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. <https://doi.org/10.33365/jtsi>.
- Levia, D., & Mhubaligh. (2023). Analisis Proses Produksi CPO Untuk Mengidentifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Mutu CPO. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 2(2), 82–89. <https://doi.org/10.55826/tmit.v2i2.72>
- M.Syarifuddin Yusuf. (2021). IMPLEMENTASI METODE ANALYTIC HIERARCHY PROCESS (AHP) DALAM KELAYAKAN PENGAJUAN KREDIT PADA BMT UMMAT SEJAHTERA ABADI JEPARA. *Jurnal Al-Ilmi*, 13(1), 110–117.
- Nicolas, P. P., Soetanto, H., Wahyudi, W., & Rossi, A. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Terbaik pada PT. XYZ dengan Metode Profile Matching dan Interpolasi. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(2), 121. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i2.44159>
- 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. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v4i1.2436>
- Qi, L., Liu, Y., Yu, Y., & Chen, L. (2024). *Current Status and Future Trends of Meter-Level Indoor Positioning Technology : A Review*. 1–24.
- Sholihin, I., & Ariyani, F. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Anggota Baru Berbasis Web Pada UKMI Ar-Rahman Universitas Teknokrat Indonesia. *Jurnal Data Mining Dan Sistem Informasi*, 4(1), 23. <https://doi.org/10.33365/jdmsi.v4i1.2618>
- Tarmidzi Anas, A., & Budianto, A. A. (2023). Analisis Bisnis Waralaba Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Islam. *ANAYASA : Journal of Legal Studies*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.61397/ays.v1i1.2>
- Tugiso. (2020). *Pengaruh Relationship Marketing, Keamanan, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop dan Loyalitas Konsumen Sebagai Variabel Intervening*.
- Vodenčarević, A., Kreuzeder, J., Wöckel, A., & Fasching, P. (2023). Prediction of QT Prolongation in Advanced Breast Cancer Patients Using Survival Modelling Algorithms. *Proceedings Ofthe 12th International Conference on Data Science, Technology and Applications (DATA 2023)*, Data, 164–172. <https://doi.org/10.5220/0012130900003541>
- Yekti Pawestri, A. (2022). *Implementasi Text Mining Dalam Perbaikan Kualitas Aplikasi Google Classroom Berdasarkan Review Pengguna*. 1–62.