



# Analisis Kualitas Layanan Pada Akun Instagram Sebagai Media Informasi Bagi Siswa/i dengan Metode E Servqual

Andi Septia G<sup>\*</sup>, Ersamustuka U, Audry Divara A, Maria Rosario Borroek

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

Email: <sup>1\*</sup>andiseptia8989@gmail.com, <sup>2</sup>ersamustuka6@gmail.com, <sup>3</sup>audrydipara@gmail.com, <sup>4</sup>diamar\_ros@yahoo.com

Email Penulis Korespondensi: andiseptia8989@gmail.com

**Abstrak**—Perkembangan teknologi informasi di Indonesia meningkat pesat dari hari ke hari. Salah satu efek dari perkembangan teknologi informasi tersebut adalah dapat menyerap hal-hal yang lebih positif, para pengguna dapat menyesuaikan sekaligus mendapatkan informasi yang dibutuhkan bagi masyarakat. Instagram adalah layanan jejaring social berbasis fotografi. Dengan Adanya Instagram memungkinkan pengguna untuk mengambil foto, video, dan menambahkan filter untuk menambah kesan menarik pada foto. Utamanya, Instagram lebih difokuskan pada perangkat *smartphone* seperti Android dan iOS. Penelitian bertujuan Untuk Menganalisis Kualitas Layanan Pada Akun Instagram SMK YADIKA Kota Jambi Sebagai Media Informasi dari variabel e-servqual Dengan menggunakan metode e-servqual, adapun variabel yang digunakan yaitu *Compensation, Contact, Efficiency, Fullfilment, Privacy, Responsivness, System Avaibility*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menyebar kuesioner atau angket. Metoda statistik data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan *Partial Least Square (PLS)* dengan program SmartPLS versi 3.0. Hasil peneliti ini adalah dari 7 variabel E-Servqual, 4 yang secara signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Layanan pada akun Instagram SMK YADIKA KOTA JAMBI yaitu *Efficiency, Privacy, Compensation, Contact* dan 3 variabel yang tidak berpengaruh terhadap Kualitas Layanan akun Instagram SMK YADIKA KOTA JAMBI yaitu *Fullfilment, System Avaibility, Responsivness*.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan; *E-Servqual*; Kepuasan Pengguna; Akun Instagram

**Abstract**—The development of information technology in Indonesia is increasing rapidly from day to day. One of the effects of the development of information technology is that it can absorb more positive things, users can adapt and get the information needed by society. Instagram is a photography-based social networking service. Instagram allows users to take photos, videos and add filters to add an interesting impression to the photos. Primarily, Instagram is more focused on smartphone devices such as Android and iOS. The research aims to analyze the quality of service on the YADIKA Vocational School Jambi City Instagram account as an information medium from the e-servqual variable. Using the e-servqual method, the variables used are *Compensation, Contact, Efficiency, Fullfillment, Privacy, Responsiveness, System Availability*. The data collection technique used is by distributing questionnaires or questionnaires. The data statistical methods used are descriptive statistics and *Partial Least Square (PLS)* with the SmartPLS version 3.0 program. The results of this researcher are from 7 E-Servqual variables, 4 which significantly influence the Service Quality on the Instagram account of SMK YADIKA JAMBI CITY, namely *Efficiency, Privacy, Compensation, Contact* and 3 variables which do not influence the Service Quality of the Instagram account of SMK YADIKA JAMBI CITY, namely *Fullfillment, System Availability, Responsiveness*.

**Keywords:** Service Quality; E-Servqual; User Satisfaction; Instagram Account

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia meningkat pesat dari hari ke hari . Hal ini dipengaruhi oleh berbagai macam faktor mulai dari perluasan area cakupan internet, peningkatan bandwidth internet , penggunaan teknologi internet dan komunikasi terbaru yang lebih cepat dan efisien, perkembangan ponsel pintar, munculnya berbagai macam seperti media sosial, serta semakin banyaknya masyarakat yang paham dan aktif menggunakan sosial media (Bahri et al., 2023; Latifah, 2021; Lestari & Suroto, 2020; Lina & Ahluwalia, 2021; Rodrigues et al., 2022; Shofiyah & Kurniawan, 2020; Yahya et al., 2020) .

Media sosial adalah medium di internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain membentuk ikatan sosial secara virtual . Media sosial ialah platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna dimana mereka difasilitasi dalam melakukan aktivitas dan menjalin kerja sama (ikatan sosial) (Assegaff et al., 2023; Bambang, 2021; Dodo Zaenal Abidin et al., 2019; Lina & Ahluwalia, 2021; Saleh et al., 2022).

Instagram adalah layanan jejaring social berbasis fotografi. Jejaring social ini diresmikan pada tanggal 6 Oktober 2010 oleh Kevin Systrom dan Mike Krieger yang mampu menjaring 25 ribu pengguna di hari pertama. Dengan Adanya Instagram memungkinkan pengguna untuk mengambil foto, video, dan menambahkan filter untuk menambah kesan menarik pada foto. Utamanya, Instagram lebih difokuskan pada perangkat *smartphone* seperti Android dan iOS. Namun pengguna tetap dalam menjalankan Instagram dalam mode web app meskipun dengan fitur terbatas. Sama seperti jejaring media sosial lainnya, Instagram memiliki konsep interaksi antar pengguna dengan mengikuti (*following*) atau pengikut (*follower*) (Bambang, 2021; Saleh et al., 2022).

Yayasan Abdi Karya didirikan dengan Akte Notaris pendirian adalah Willy Silitonga dengan nomor 41 tanggal 14 Februari 1976 dan kemudian diubah atau disempurnakan dengan Akte Notaris Willy Silitonga nomor 164 tanggal, 29 November 1983. Serta telah didaftarkan pada Pengadilan Negeri Jakarta Timur dengan pendaftaran nomor 31/LEG/88 tanggal 29 Januari 1988. Yayasan Abdi Karya yang bergerak dalam berbagai bidang yakni di bidang pendidikan yang didorong oleh nilai-nilai luhur yang telah menjadi keyakinan yang sangat mendalam dalam kehidupan para pendirinya. Salah satu bidang usaha non profit yang dimiliki oleh Yayasan Abdi Karya di daerah Jambi adalah SMK YADIKA

Jambi memiliki sebuah akun instagram untuk mempromosikan kegiatan-kegiatan dan fasilitas yang terdapat di SMK tersebut.

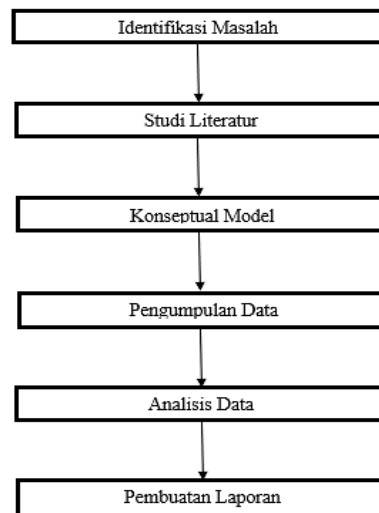
Berdasarkan Akun Instagram SMK YADIKA Jambi mempunyai 1.292 pengikut (followers). Selain itu berdasarkan hasil Kuesioner tentang bagaimana layanan dan pemberitahuan informasi pada Akun SMK YADIKA Jambi. diperoleh Masalah yang paling sering ditemukan adalah kurangnya pemberitahuan mengenai Jurusan, Akun smk yadika kota jambi lambat dalam memberi respon jika mengirim pesan.

Dengan Semakin majunya Media Sosial maka perlu dilakukan analisis kualitas layanan. salah satu Metode yang digunakan adalah E-Servqual. E-Servqual adalah metode yang menghubungkan pengaruh dari kepuasan pengguna mengenai kualitas layanan elektronik, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas layanan (Adenuddin Alwy, 2022; Fathurrahman et al., 2022; Hernandes et al., 2019; Jumini et al., 2023; Memarista & Kurniasari, 2017; Mustikasari et al., 2023). Metode e-Servqual ini memiliki tujuh dimensi yaitu Compensation, Contact, Efficiency, Fullfilment, Privacy, Responsivness, System Avaibility (Harry Farrizqy et al., 2023; Nimas Maharani et al., 2023; Rahmawati et al., 2022).

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Kerangka Dasar Penelitian

Kerangka kerja penelitian merupakan Langkah-langkah dalam aktivitas ilmiah yang diterapkan dalam melakukan penelitian. Adapun kerangka kerja penellitian yang digunakan adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.** Kerangka Dasar Penelitian

Pada gambar 1 di atas adalah Kerangka Penelitian Analisis Kualitas Layanan Pada Akun Instagram Sebagai Media Informasi Bagi Siswa/I Di SMK YADIKA KOTA JAMBI Dengan Metode E-Servqual yang terdiri dari tahapan identifikasi masalah, studi literatur, konseptual model, dan pengumpulan data, analisis data dan pembuatan laporan.

### 2.2 Alur Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut.

a. Identifikasi Masalah

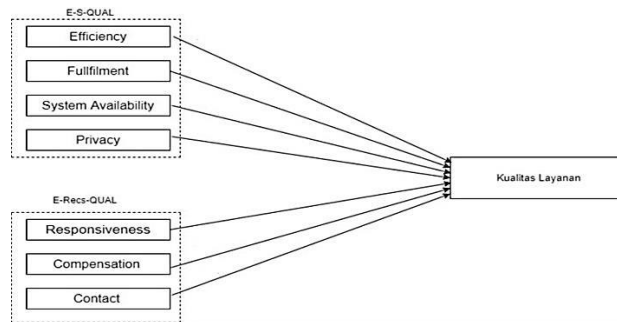
Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi masalah pada Akun Instagram SMK Yadika Kota Jambi untuk mengetahui inti dari persoalan, penyebab permasalahan, seberapa besar kualitas layanan pada Akun Instagram SMK Yadika Kota Jambi dan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut.

b. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan pengetahuan guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada jurnal di dalam google scholar.

c. Konseptual Model

Pada tahapan ini diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Langkah berikutnya adalah membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar kualitas layanan yang diberikan Akun Instagram SMK Yadika Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna Akun Instagram SMK Yadika Kota Jambi. Dalam penelitian ini ditetapkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Instagram menjadi variabel terikat (dependent variables). Sedangkan untuk variabel bebas (independent variables) adalah dimensi layanan E-SERVQUAL. Berikut konseptual model dalam penelitian ini :



**Gambar 2.** Konseptual Model

d. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

e. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi-informasi atau keterangan secara langsung. Dalam wawancara, pengumpul data harus menyiapkan beberapa pertanyaan sebagai pedoman untuk wawancara. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

f. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner berupa Google Form untuk mencari data sebagai sampel.

g. Analisis Data

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis data dengan penyusunan serta perhitungan dari kuesioner yang telah disebarkan melalui *google form* terhadap kualitas layanan aplikasi instagram pada akun Smk Yadika Kota Jambi untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pada akun instagram Smk Yadika Kota Jambi dalam memberikan informasi bagi Siswa/I dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Setelah itu, hasilnya akan dilampirkan didalam sebuah tabel agar dapat mengetahui kualitas layanan pada akun instagram Smk Yadika Kota Jambi

h. Pembuatan Laporan

Merupakan tahapan akhir setelah melakukan analisis maka buat kumpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dengan mengembangkan dalam bentuk bab yang relevan dan terarah sesuai pokok permasalahan yang ada.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Model Konseptual

Langkah awal dalam membuat konseptual model adalah dengan mengidentifikasi factor-faktor yang diperoleh melalui studi literatur kemudian membuat konsep yang dapat menggambarkan hubungan bagaimana Analisis Kualitas Layanan Pada Akun Instagram Sebagai Media Informasi Bagi Siswa/I Di SMK YADIKA KOTA JAMBI Dengan Metode E-Servqual. Dibawah ini merupakan gambar model konseptual yang digunakan.

### 3.2 Instrumen Penelitian

Pengumpulan data akan diambil melalui kuesioner yang akan di sebarakan kepada Siswa/I Smk Yadika Kota Jambi yang menggunakan Google Form. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online guna penghematan biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam. Responden dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan dengan menggunakan skala likert.

### 3.3 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan 2 Variabel yaitu variable independent sebagai variabel yang mempengaruhi dan variabel dependen sebagai yang dipengaruhi. variabel-variabel independent yang digunakan adalah berdasarkan dimensi e-servqual ialah Efficiency, Fullfilment, System Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, contact.

### 3.4 Indikator Penelitian

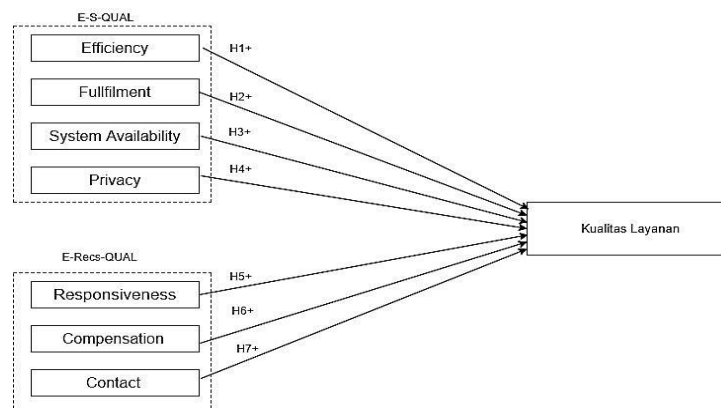
Setelah dilakukan perubahan arsitektur sistem yang dibangun, langkah selanjutnya pada iconix proses adalah mengevaluasi kembali serta merubah class diagram yang telah dibuat sebelumnya. Perubahan tersebut disesuaikan dengan arsitektur sistem yang telah ada. Oleh karena itu maka akan terbentuk beberapa class baru.

**Tabel 1.** Indikator Penelitian

Variabel	Kode	Indikator
Efficiency	E1	Pengguna mudah untuk mencari informasi yang diinginkan
	E2	Akun instagram Smk Yadika Kota Jambi mudah di akses
Fullfilment	E3	akun instagram mudah untuk digunakan.
	F1	Saya merasa fitur pada akun Instagram SMK Yadika Kota Jambi sangat beragam?
	F2	Akun smk yadika kota jambi cepat memberi respon jika mengirim pesan
System Availability	F3	Pihak sekolah jujur terhadap informasi yang diberikan.
	SA1	Akun instagram Smk Yadika Kota Jambi dapat diakses dimana saja dan kapan saja
	SA2	Akun instagram Smk Yadika Kota Jambi mudah ditemukan di search engine
Privacy	SA3	Saya dapat mengakses akun Instagram SMK Yadika Kota Jambi setiap saat?
	P1	Akun smk yadika kota jambi melindungi informasi data Siswa.
Responsiveness	P2	Akun instagram Smk Yadika Kota Jambi dapat di percaya
	P3	Akun smk yadika tidak memberikan informasi pribadi kepada siapapun
	RS1	saya yakin akun Instagram Smk Yadika Kota Jambi merespons cepat permintaan Anda, seperti mengirim pesan atau komentar
Compensation	RS2	Akun instagram Smk Yadika Kota Jambi sesuai dengan permintaan pengguna
	RS3	saya merasa layanan pada fitur yang tersedia di akun SMK Yadika Kota Jambi sangat membantu para siswa/i?
	CP1	Admin Instagram Smk Yadika Kota Jambi bersedia membantu pengguna jika informasi yang dibutuhkan pengguna tidak dapat ditemukan pada akun instagram smk yadika kota jambi
Contact	CP2	Pihak sekolah bersedia membantu pengguna jika kekurangan informasi
	CP3	Pihak sekolah bertanggung jawab jika terjadi kesalahan pada informasi.
	C1	Akun instagram Smk Yadika Kota Jambi menyediakan kontak (telepon, wa atau email) untuk mempermudah pengguna berinteraksi
Kualitas Layanan	C2	Akun smk yadika menyediakan layanan penggantian bahan bacaan yang tidak sesuai dengan informasi di system
	C3	Saya merasa terbantu dengan adanya admin akun smk yadika kota
	Y1	Layanan yang diberikan akun instagram Smk Yadika Kota Jambi sudah lengkap
	Y2	layanan pada akun Instagram SMK Yadika Kota Jambi telah sesuai dengan yang saya harapkan
	Y3	Saya merasa puas dengan informasi yang diberikan akun smk yadika kota jambi

### 3.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan alat untuk menjelaskan fenomena atau menjawab pertanyaan yang belum diketahui secara pasti. Dan atau bisa juga disebut sebagai jawaban sementara pada rumusan masalah penelitian



**Gambar 3.** Hipotesis Penelitian

### 3.5 Model Pengukuran

Model pengukuran atau outer model digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrument, Model ini ditujukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi standar lulus uji validitas dan uji reliabilitas sehingga kuesioner sebagai instrumen penelitian.

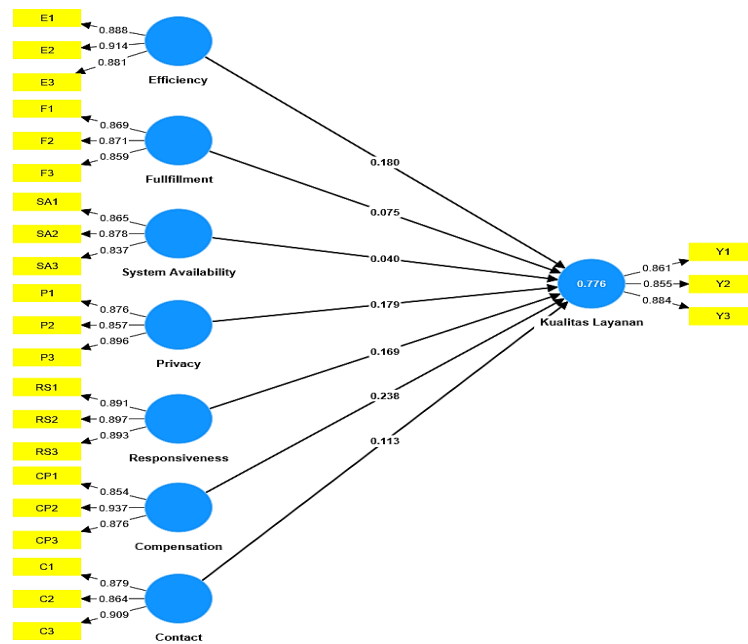
Terbukti reliabel dan valid. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrument penelitian.

### 3.5.1 Uji Validitas

Selain uji Reliabilitas, Smart-PLS juga melakukan Uji validitas yaitu pengujian yang dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, maka alat pengukur tersebut semakin mengenai sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya dapat diukur maka nilai dapat dinyatakan baik.

#### a. Uji Validitas Konvergen

Rule of Thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah outer loading > 0,7 dan average variance extracted (AVE) > 0,5. Jika < 0,5 indikator boleh dihapus karena tidak termuat kekonstruk yang mewakilinya. Jika berada di antara 0,5 sampai 0,7 indikator masih dapat digunakan selama AVE > 0,5, semakin tinggi koefisien validitas maka akan semakin besar korelasi dalam menginterpretasikan matrik factor.



Gambar 4. Model Output Grafik

Tabel 2. Loading Factor

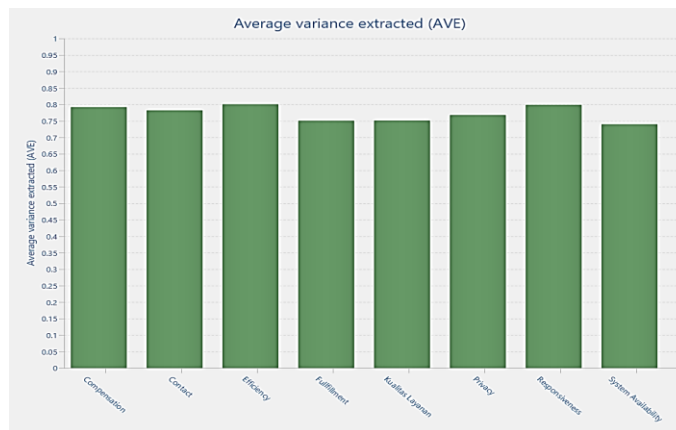
Kode	Cp	C	E	F	Y	P	RS	SA
C1		0.879						
C2		0.864						
C3		0.909						
CP1	0.854							
CP2	0.937							
CP3	0.876							
E1			0.888					
E2			0.914					
E3			0.881					
F1				0.869				
F2				0.871				
F3				0.859				
P1						0.876		
P2						0.857		
P3						0.896		
RS1							0.891	
RS2							0.897	
RS3							0.893	
SA1								0.865
SA2								0.878
SA3								0.837

Kode	Cp	C	E	F	Y	P	RS	SA
Y1					0.861			
Y2					0.855			
Y3					0.884			

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa semua Outer Loading sudah memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator untuk semua variable sudah tidak ada lagi yang harus dieliminasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

b. Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) dengan kolerasi antar konstruk lainnya dalam model. Model untuk Pengukuran dengan AVE merupakan model yang membandingkan akar dari AVE dengan kolerasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE > 0,50, maka artinya *discriminant validity* tercapai.



**Gambar 5.** Avarage Variance Extracted (AVE)

**Tabel 3.** Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Compensation (CP)	0.792
Contact (C)	0.782
Efficiency (E)	0.800
Fullfilment (F)	0.750
Kualitas Layanan (Y)	0.751
Privacy (P)	0.768
Responsiveness (RS)	0.799
System Availability (SA)	0.740

Dari gambar 5, dapat kita lihat bahwa semua indikator AVE bernilai > 0.5 sehingga semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan tidak ada yang perlu dieliminasi.

Validasi diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran fornell Lacker Criterion dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya

**Tabel 2.** Fornell Larcker

Kode	CP	C	E	F	Y	P	RS	SA
CP	0.890							
C	0.712	0.884						
E	0.699	0.643	0.895					
F	0.747	0.672	0.846	0.866				
Y	0.785	0.722	0.765	0.783	0.867			
P	0.731	0.707	0.696	0.781	0.800	0.876		
RS	0.753	0.705	0.743	0.763	0.812	0.894	0.894	
SA	0.656	0.682	0.787	0.812	0.754	0.784	0.814	0.860

Dari tabel 4, dapat dilihat bahwa setiap angka yang ditebalkan adalah nilai kriteria Fornell Larcker dari setiap konstruk. Masing-masing konstruk memiliki nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya. Dan hasil uji *fornell larcker* pada tabel diatas menunjukkan angka >7 artinya setiap indikator pertanyaan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten dan angka yang tidak ditebalkan adalah nilai korelasi antar



konstruk dengan konstruk lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

**Tabel 3.** Cross Loading

Kode	CP	C	E	F	Y	P	RS	SA
C1	0.703	0.879	0.579	0.629	0.634	0.631	0.637	0.568
C2	0.540	0.864	0.539	0.543	0.613	0.585	0.569	0.612
C3	0.642	0.909	0.586	0.610	0.667	0.659	0.662	0.628
CP1	0.854	0.536	0.607	0.652	0.670	0.644	0.663	0.620
CP2	0.937	0.668	0.620	0.662	0.715	0.688	0.722	0.595
CP3	0.876	0.691	0.639	0.679	0.709	0.619	0.623	0.538
E1	0.625	0.546	0.888	0.713	0.662	0.574	0.609	0.699
E2	0.635	0.550	0.914	0.776	0.696	0.634	0.650	0.695
E3	0.616	0.629	0.881	0.778	0.694	0.658	0.733	0.717
F1	0.682	0.608	0.760	0.869	0.661	0.674	0.674	0.688
F2	0.657	0.524	0.707	0.871	0.660	0.706	0.659	0.720
F3	0.605	0.612	0.731	0.859	0.710	0.652	0.650	0.702
P1	0.665	0.589	0.572	0.661	0.692	0.876	0.788	0.659
P2	0.592	0.640	0.557	0.635	0.675	0.857	0.765	0.674
P3	0.662	0.631	0.696	0.753	0.733	0.896	0.797	0.726
RS1	0.655	0.578	0.643	0.692	0.689	0.790	0.891	0.771
RS2	0.634	0.670	0.681	0.699	0.778	0.840	0.897	0.748
RS3	0.733	0.638	0.666	0.653	0.703	0.763	0.893	0.662
SA1	0.505	0.597	0.685	0.673	0.651	0.624	0.697	0.865
SA2	0.569	0.616	0.690	0.731	0.638	0.622	0.684	0.878
SA3	0.617	0.546	0.655	0.691	0.655	0.773	0.718	0.837
Y1	0.763	0.727	0.704	0.736	0.861	0.745	0.767	0.745
Y2	0.612	0.527	0.609	0.604	0.855	0.657	0.646	0.570
Y3	0.651	0.603	0.665	0.682	0.884	0.668	0.685	0.627

Dari tabel 5, dapat dilihat bahwa setiap angka yang ditebalkan adalah nilai kriteria Cross Loading dari setiap konstruk. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten memenuhi kriteria validitas diskriminan.

### 3.5.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur variabel. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya suatu konstruk.

Pada penelitian ini nilai acuan yang digunakan untuk mengukur konsistensi variabel laten diatas 0.6-0.7, Mengukur konsistensi variabel dapat dilihat dari nilai cronbach's alpha, jika nilai cronbach's alpha diatas 0.6- 0.7 maka variabel laten sudah konsisten. Selain itu uji reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai Composite Reliability dengan nilai acuan yaitu diatas 0.6-0.7, jika nilai Composite reliability diatas 0.6-0.7 maka variabel laten sudah akurat, konsisten dan tepat .

**Tabel 4.** Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>Compensation</i>	0.868	0.919	Reliabel
<i>Contact</i>	0.860	0.915	Reliabel
<i>Efficiency</i>	0.875	0.923	Reliabel
<i>Fullfilment</i>	0.834	0.900	Reliabel
<i>Privacy</i>	0.849	0.908	Reliabel
<i>Responsivness</i>	0.874	0.922	Reliabel
<i>System availability</i>	0.824	0.895	Reliabel
Kualitas layanan	0.835	0.901	Reliabel

Dapat kita lihat dari tabel 6 bahwa semua nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability berada di atas 0.7, hal ini menunjukkan bahwa semua variable telah memenuhi kriteria dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

### 3.6 Model Struktual (Inner Model)

Model struktural adalah model yang digunakan untuk memprediksi hubungan antar konstruk dan variabel laten. Model ini menggunakan metode R Square untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R Square maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

### 3.6.1 Nilai R-Square

Nilai R Square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi, yang dapat dijelaskan oleh variabel yang memengaruhinya, nilai R Square dikelompokkan dalam 3 kategori yaitu substansial (0,67), moderat (0,33), dan lemah (0,19).

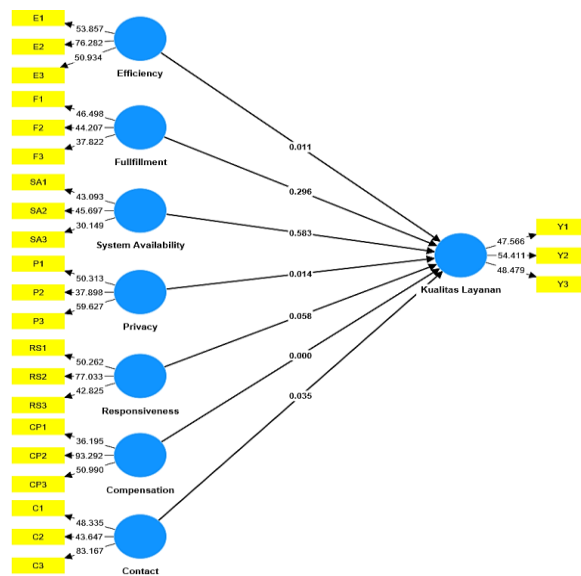
**Tabel 7.** R-Square Adjusted

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kualitas Layanan	0.776	0.770

Berdasarkan hasil analisis data dari tabel 7 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai R-Square adalah 0.776 dan nilai R-Square Adjusted adalah 0.770 Nilai ini terkategori substansial maksudnya adalah variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan satu variabel dengan variabel lain.

### 3.6.2 Uji Hipotesis

Setelah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas, selanjutnya kita akan melakukan pengujian hipotesis. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh nyata terhadap variabel dependen.



**Gambar 5.** Bootstrapping Grafik pada SmartPLS

Pengujiannya akan dilakukan dengan metode bootstrapping untuk melihat nilai T-statistic dan Path coefficient. Nilai T-statistic harus diatas 1.96 untuk hipotesis dua ekor atau diatas 1.64 untuk hipotesis satu ekor. Jika nilai t-statistic lebih kecil dari 1.96 atau 1.64, maka hipotesis ditolak. Sebuah hipotesis juga akan signifikan apabila nilai probabilitasnya (P Value < 0.05).

**Tabel 8,** Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Hubungan	Original Sample	T-Statistic	P-Values
H1	E => Y	0.180	2.535	0.011
H2	F => Y	0.075	1.045	0.296
H3	SA => Y	0.040	0.549	0.583
H4	P => Y	0.179	2.454	0.014
H5	RS => Y	0.169	1.892	0.058
H6	CP => Y	0.238	3.897	0.000
H7	C => Y	0.113	2.106	0.035

Berikut ini adalah rangkuman penjelasan hipotesis dari setiap variabel yang diteliti, yaitu :

#### H1 : Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai original sample 0.180 (positif), nilai t-statistic 2.535 (>1,96), dan nilai p values memenuhi syarat yaitu 0.011 < 0,05. Sehingga H1 pada penelitian ini diterima. Dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas layanan tercapai dalam penggunaan terhadap kualitas layanan yang diakses siswa siswi maupun masyarakat yang ingin mengetahui tentang SMK YADIKA KOTA JAMBI. Berbeda dengan peneletian terdahulu yang dilakukan oleh Rizka Septiana Putri, Sarah Astiti, Rona Nisa Sofia Amriza yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual dalam Efficiency Kita dapat menyimpulkan bahwa aplikasi JD.ID sangat berguna bagi kepentingan pengguna.



## H2: Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis Kedua menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai original sample 0.075 (positif), nilai t-statistic 1.045 ( $<1,96$ ), dan nilai p values tidak memenuhi syarat yaitu  $0.296 > 0,05$ . Sehingga H2 pada penelitian ini ditolak. Dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas layanan yang dirasakan pengguna SMK YADIKA KOTA JAMBI belum tercapai untuk kualitas layanan terhadap kualitas akun. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual dalam Fullfilment dapat melihat bahwa pengguna sangat tertolong dengan adanya aplikasi JD.ID untuk para pengguna sehingga bisa pengiriman barang ke konsumen agar tidak terjadi masalah ketika melakukan pengiriman.

## H3: Pengujian Hipotesis ketiga

Hipotesis Ketiga menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai original sample 0.040 (positif), nilai t-statistic 0.549 ( $<1,96$ ), dan nilai p values memenuhi syarat yaitu  $0.583 > 0,05$ . Sehingga H3 pada penelitian ini ditolak. Dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas layanan yang dirasakan pengguna SMK YADIKA KOTA JAMBI belum tercapai untuk kualitas layanan terhadap kualitas akun. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizka Septiana Putri, Sarah Astiti, Rona Nisa Sofia Amriza yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual dalam System Availability dapat dilihat bahwa pengguna bisa melakukan update teknologi yang digunakan untuk mendukung aplikasi, hal tersebut agar aplikasi berjalan lancar dan tidak mengalami freeze saat digunakan.

## H4: Pengujian Hipotesis Keempat

Hipotesis Keempat menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai original sample 0.179 (positif), nilai t-statistic 2.454 ( $>1,96$ ), dan nilai p values memenuhi syarat yaitu  $0,014 < 0,05$ . Sehingga H4 pada penelitian ini diterima. Dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas layanan tercapai dalam penggunaan terhadap kualitas layanan yang diakses siswa siswi maupun masyarakat yang ingin mengetahui tentang SMK YADIKA KOTA JAMBI. Berbeda dengan terdahulu yang dilakukan oleh Anjar Safitri, Eka Kusumastuti, Titi Haryanti yang berjudul Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto) dapat dilihat pada hal ini sesuai penelitian dari Orientani (2017) bahwa variable Privacy memiliki pengaruh kuat secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen.

## H5: Pungujian Hipotesis Kelima

Hipotesis Kelima menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai original sample 0.169 (positif), nilai t-statistic 1.892 ( $<1,96$ ), dan nilai p values tidak memenuhi syarat yaitu  $0,058 > 0,05$ . Sehingga H5 pada penelitian ini ditolak. Dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas layanan tercapai dalam penggunaan terhadap kualitas layanan yang diakses siswa siswi maupun masyarakat yang ingin mengetahui tentang SMK YADIKA KOTA JAMBI. Berbeda dengan terdahulu yang dilakukan oleh Anjar Safitri, Eka Kusumastuti, Titi Haryanti yang berjudul Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto) dapat dilihat pada hal ini sesuai penuturan Simanjuntak (2020) bahwa variable Responsiveness secara sendiri tidak berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Konsumen.

## H6 : Pengujian Hipotesis Keenam

Hipotesis Keenam menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai original sample 0.238 (positif), nilai t-statistic 3.897 ( $>1,96$ ), dan nilai p values memenuhi syarat yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga H6 pada penelitian ini diterima. Dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas layanan tercapai dalam penggunaan terhadap kualitas layanan yang diakses siswa siswi maupun masyarakat yang ingin mengetahui tentang SMK YADIKA KOTA JAMBI. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizka Septiana Putri, Sarah Astiti, Rona Nisa Sofia Amriza yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual dalam Compensation dapat dilihat pengguna bisa seperti, memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen apabila barang yang dikirmkan mengalami kerusakan.

## H7 : Pengujian Hipotesis Ketujuh

Hipotesis Ketujuh menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai original sample 0.113 (positif), nilai t-statistic 2.106 ( $>1,96$ ), dan nilai p values memenuhi syarat yaitu  $0,035 < 0,05$ . Sehingga H7 pada penelitian ini diterima. Dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas layanan tercapai dalam penggunaan terhadap kualitas layanan yang diakses siswa siswi maupun masyarakat yang ingin mengetahui tentang SMK YADIKA KOTA JAMBI. Berbeda dengan terdahulu yang dilakukan oleh Anjar Safitri, Eka Kusumastuti, Titi Haryanti yang berjudul Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto) dapat dilihat pada hal ini sesuai penjelasan Utami (2019) bahwa variabel Contact secara sendiri berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Konsumen.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses Analisis Kualitas Layanan Pada Akun Instagram SMK Yadika Kota Jambi Sebagai Media Informasi Bagi Siswa/i Menggunakan Metode E-Servqual dapat diambil kesimpulan yaitu dari 7 variabel E-Servqual, 4 yang secara signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Layanan pada akun Instagram SMK YADIKA KOTA JAMBI yaitu *Efficiency*, *Privacy*, *Compensation*, *Contact* dan 3 variabel yang tidak berpengaruh



terhadap Kualitas Layanan akun Instagram SMK YADIKA KOTA JAMBI yaitu *Fullfilment, System Availability, Responsivness*. Sebagai saran penelitian ini dapat menggunakan variabel selain dimensi e-servqual ialah *Efficiency, Fullfilment, System Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, contact*.

## REFERENCES

- 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>
- Assegaff, S., Rasywir, E., & Pratama, Y. (2023). *Experimental of vectorizer and classifier for scrapped social media data*. 21(4), 815–824. <https://doi.org/10.12928/TELKOMNIKA.v21i4.24180>
- Bahri, S., Harahap, R. R., Rahmah, H., Maulana, S., & ... (2023). STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL YANG EFEKTIF Efektif di Era Digital: Studi Kasus dari Berbagai Industri. *Jurnal Pendidikan ...*, 7, 14374–14379.
- Bambang, A. (2021). Dampak Media Sosial Bagi Perubahan Perilaku Generasi Muda di Masa Pandemi Covid-19 Bambang Arianto STISIP Banten Raya, Indonesia. *Journal of Social Politics and Governance*, 3(2), 118–132.
- Dodo Zaenal Abidin, Nurmaini, S., Malik, R. F., Jasmir, Rasywir, E., & Pratama, Y. (2019). A Model of Preprocessing For Social Media Data Extraction. *2019 International Conference on Informatics, Multimedia, Cyber and Information System (ICIMCIS)*, 1(1), 1346–1358. <https://doi.org/10.1109/JPROC.2015.2447016>
- Fathurrahman, Kumalasari, D., Susanto, H., Nurholipah, & Saliman. (2022). Implementasi Pembentukan Karakter Peduli Lingkungan Melalui Program Adiwiyata. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 13038–13044.
- 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.
- Hernandes, A., Hartini, H., & Sartika, D. (2019). Steganografi Citra Menggunakan Metode Least Significant Bit (LSB) dan Linear Congruential Generator (LCG). *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 5(2), 137–146. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v5i2.134>
- Jumini, S., Madnasri, S., Cahyono, E., & Parmin, P. (2023). Analisis Kualitas Butir Soal Pengukuran Literasi Sains Melalui Teori Tes Klasik Dan Rasch Model. *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana UNNES*, 758–765.
- Latifah, L. (2021). Perubahan Tingkah Laku Siswa Melalui Komunikasi Antar Pribadi Guru Pendidikan Agama Islam. *Al-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 8(2), 112. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v8i2.5301>
- Lestari, F. G., & Suroto. (2020). *Sistem Informasi Penjualan Handphone Online Di Toko Bbenk Shop Batam Berbasis Smartphone Android*. 10(2).
- Lina, L. F., & Ahluwalia, L. (2021). Customers' impulse buying in social commerce: The role of flow experience in personalized advertising. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 21(1), 1–8. <https://doi.org/10.28932/jmm.v21i1.3837>
- Memarista, G., & Kurniasari, v. (2017). Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard ( Studi Kasus pada PT. Sentana Argo ). *Agora*, 5(1).
- 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.
- Rahmawati, L. S., Abidin, D. Z., & Rasywir, E. (2022). *Analysis of Service Quality Based on User Satisfaction of the Anteraja Application Using the Servqual Method*. 1(1), 357–366.
- Rodrigues, A. P., Fernandes, R., Aakash, A., Abhishek, B., Shetty, A., Atul, K., Lakshmana, K., & Shafi, R. M. (2022). Real-Time Twitter Spam Detection and Sentiment Analysis using Machine Learning and Deep Learning Techniques. *Computational Intelligence and Neuroscience*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/5211949>
- Saleh, H., Mostafa, S., Alharbi, A., El-Sappagh, S., & Alkhalifah, T. (2022). Heterogeneous Ensemble Deep Learning Model for Enhanced Arabic Sentiment Analysis. *Sensors*, 22(10), 1–28. <https://doi.org/10.3390/s22103707>
- Shofiyah & Kurniawan, R. R. (2020). *Pengaruh Jejaring Sosial Terhadap Eksistensi Sosial Budaya*. x(x), 1–17.
- Yahya, A., Amer, A., & Siddiqui, T. (2020). Detection of Covid-19 Fake News text data using Random Forest and Decision tree Classifiers. *International Journal of Computer Science*, 18(12), 88–100. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.4427204>