

Analisis Kualitas Website SMA Negeri 2 Kota Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0

Apriyani, Benni Purnama, Herry Mulyono*

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

Email: ¹apriyaniputrid.5@gmail.com, ²bennipurnama@unama.ac.id, ³*herrymulyono13@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: herrymulyono13@gmail.com

Abstrak—SMA Negeri 2 Kota Jambi adalah salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan website sebagai media informasi, namun masih terdapat permasalahan dalam website diantaranya pada saat membuka portal website mengalami suspend, selanjutnya pada bagian informasi tentang kami tidak terdapat informasi mengenai sejarah, visi dan misi, dan juga tidak terdapat informasi informasi tentang hari libur dan ujian semester. Dari adanya permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui hubungan atau korelasi masing-masing variabel atau keseluruhan variabel pada metode webqual 4.0 dengan total sampel sebanyak 304 responden dan pengolahan data menggunakan software IBM Statistics SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kegunaan dominan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dibandingkan kualitas interaksi dan kualitas informasi. Maka disarankan kepada pihak pengelola website SMA Negeri 2 Kota Jambi untuk memperbaiki kualitas informasi dengan cara mencantumkan informasi mengenai sejarah, visi dan misi, informasi tentang hari libur dan ujian semester dan website harus ditingkatkan dengan cara menyediakan server yang uptime dan selalu menanggapi keluhan atau pertanyaan yang diberikan oleh siswa/i melalui forum diskusi.

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

Abstract—SMA Negeri 2 Kota Jambi is a senior high school that uses the website as an information media, but there are still problems on the website, including when opening the website portal it is suspended, then there is no information about us in the section information about history, vision and mission, and there is also no information about holidays and semester exams. from these problems, a study was conducted to determine the relationship or correlation of each variable or all variables using the webqual 4.0 method with a total sample of 304 respondents and data processing using IBM Statistics SPSS software. The results of the study show that the quality of use has a significant effect on user satisfaction compared to the quality of interaction and the quality of information. it is suggested to the management of the SMA Negeri 2 Kota Jambi website to improve the quality of information by including information about history, vision and mission, information about holidays and semester exams and the website must be improved by providing an uptime server and always respond to complaints or questions submitted by students through discussion forums.

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

1. PENDAHULUAN

Website merupakan salah satu jenis teknologi informasi yang sering kita jumpai dalam kehidupan. Website adalah kumpulan halaman pada domain di internet yang dibuat untuk tujuan tertentu, saling berhubungan, dan dapat diakses secara luas melalui halaman depan (homepage) pada browser [1]. Salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan website sebagai media informasi adalah SMA Negeri 2 Kota Jambi dengan website yang beralamat di <https://www.smandajambi.sch.id/>. SMA Negeri 2 Kota Jambi memiliki layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk website yang beralamat di <https://www.smandajambi.sch.id/> yang dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada siswa/i. Dalam website SMA Negeri 2 Kota Jambi juga terdapat berbagai fitur web diantaranya adalah home, tentang kami, berita terkini, interaktif, member area, gallery, dan direktori.

Melihat dari berbagai fitur yang ada pada website SMA Negeri 2 Kota Jambi masih terdapat permasalahan yang ditemukan yaitu: Pada saat membuka portal website mengalami suspend yang berarti situs website tersebut sedang di non aktifkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab kemudian terdapat beberapa fitur yang tidak ada informasinya seperti pada fitur interaktif file sharing dan testimonial serta fitur galeri foto study tour, event kegiatan, foto guru dan Tenaga Administrasi Sekolah (TAS), selanjutnya pada bagian informasi tentang kami tidak terdapat informasi mengenai sejarah, visi dan misi serta struktur organisasi, dan juga tidak terdapat informasi informasi tentang hari libur dan ujian semester. Selanjutnya ketika ingin melakukan komunikasi dalam forum diskusi sulit karena harus daftar atau login terlebih dahulu. Akibatnya pengunjung tidak bisa mendapatkan informasi yang diinginkannya dan kesulitan dalam berinteraksi. Semakin banyak informasi yang disediakan pada website tersebut maka semakin banyak pengunjung yang mengunjungi website tersebut. Oleh sebab itu, penulis perlu melakukan pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode webqual 4.0. Website quality adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam tiga dimensi yaitu: Usability Quality (Kualitas Kegunaan), Information Quality (Kualitas Informasi), dan Interaction Quality (Kualitas Interaksi) [2].

Berdasarkan penelitian sejenis mengenai analisis suatu website dengan menggunakan metode webqual 4.0 yang dilakukan oleh Syaifur Rahmatullah et.al [3], Agustin Setiyorini [4], Febi Laila et.al [5], dan Hendri Winarto et.al [6] didapatkan hasil bahwa pada pengujian t atau secara parsial, masing-masing variabel independen yaitu variabel Usability Quality, Information Quality, dan Interaction Quality berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu User Satisfaction. Sedangkan Uyun Ilham et.al [7] menyatakan bahwa variabel variabel Usability Quality dan Interaction Quality berpengaruh secara signifikan terhadap variabel User Satisfaction sementara variabel Information Quality tidak

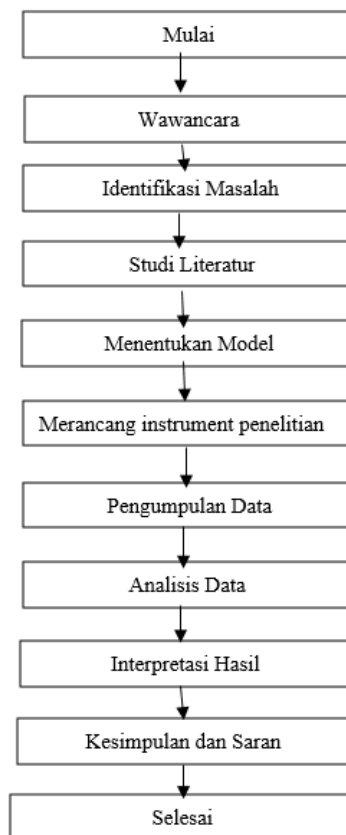
berpengaruh secara signifikan terhadap variabel User Satisfaction. Berdasarkan penelitian sejenis yang dicantumkan, penulis mengambil indikator penelitian untuk membuat pernyataan kuesioner dengan tujuan untuk melihat apakah setiap variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas website SMA Negeri 2 Kota Jambi berdasarkan metode webqual 4.0 dan mengetahui hubungan masing-masing variabel dan keseluruhan variabel pada webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai kualitas website yang ada di SMA Negeri 2 Kota Jambi, sehingga bisa menjadi bahan referensi dalam meningkatkan kualitas website dan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, penulis membutuhkan sebuah kerangka kerja, dimana dengan menggunakan kerangka penelitian, sebuah penelitian dapat berjalan dengan baik dan terstruktur. Kerangka kerja penelitian merupakan bentuk dari langkah-langkah dalam sebuah penelitian. Adapun tahapan-tahapan dalam penelitian ini sebagai berikut (gambar 1):



Gambar 1. Kerangka kerja penelitian

1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah pada penelitian ini untuk mengetahui inti dan penyebab dari permasalahan serta solusi untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan yang ada pada website SMA Negeri 2 Kota Jambi. Penulis mengidentifikasi masalah melalui website SMA Negeri 2 Kota Jambi digunakan untuk mengetahui informasi tentang kegiatan sekolah dan sebagainya.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini, penulis mempelajari dan memahami konsep dan teori yang berkaitan dengan pokok bahasan atau masalah yang diteliti dimana penulis banyak mencari data-data dari buku dan e-book maupun jurnal yang diambil dari internet. Dengan demikian dapat menghasilkan suatu informasi yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah penelitian.

3. Konseptual Model

Pada tahap ini membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar pengguna dan dimensi kualitas yang diterima oleh pengguna website SMA Negeri 2 Kota Jambi dengan menggunakan metode webqual 4.0. Berdasarkan pemodelan webqual 4.0 terdapat tiga dimensi kualitas website yang selanjutnya akan dipakai sebagai variabel bebas

yaitu: Kualitas Kegunaan (Usability Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Interaksi (Interaction Quality). Sementara variabel terikat adalah Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

4. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, pengumpulan data dilakukan dengan 2 cara, yaitu: wawancara dan kuesioner. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pengelola situs website yaitu Bapak Sugiyanto, S.Pd. dan beberapa siswa/i SMA Negeri 2 Kota Jambi. Selanjutnya peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada siswa/i SMA Negeri 2 Kota Jambi berupa pertanyaan dalam bentuk formulir untuk diisi dan berhubungan dengan objek penelitian.

5. Analisis dan Hasil

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda adalah alat statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel dimana analisis yang memiliki variabel bebas lebih dari satu disebut analisis regresi linear berganda [8]. Untuk menggunakan analisis regresi linier berganda, perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

6. 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 Operasional Variabel

Agar pengujian dapat dilakukan dengan benar, diperlukan operasionalisasi variabel untuk mengidentifikasi dimensi, indikator, dan skala variabel dalam penelitian. Variabel bebas dan variabel terikat merupakan dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini [9]:

1. Variabel bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi, menyebabkan, atau muncul dari variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel usability quality, variabel information quality (kualitas informasi), dan variabel interaction quality (kualitas interaksi).

2. Variabel terikat

Variabel terikat merupakan yang dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (user satisfaction).

Tabel 1. Definisi Variabel

No.	Variabel	Definisi	Sumber
1.	Usability Quality (Kualitas Kegunaan)	Kualitas kegunaan aplikasi atau situs web diukur dari seberapa mudah dan cepat pengguna menggunakannya. Kegunaan dapat didefinisikan sebagai user-friendly dan kecepatan aplikasi atau situs web, serta tampilan desain secara keseluruhan.	[10]
2.	Information Quality (Kualitas Informasi)	Kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada website, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.	[11]
3.	Interaction Quality (Kualitas Interaksi)	Kualitas interaksi merupakan mutu interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam website secara lebih dalam sehingga terwujud kepercayaan dan empati terhadap website.	[12]
4.	User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan.	[13]

2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Penggunaan populasi untuk penelitian antara lain memerlukan biaya yang besar, waktu yang cukup lama, melibatkan banyak tenaga, dan lingkup yang luas. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa/i SMA Negeri 2 Kota Jambi dengan jumlah peserta didik sebanyak 1275 orang berdasarkan data rekap per tanggal 16 Oktober 2022.

Pilihan pengambilan sampel antara lain karena keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang dimiliki peneliti. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil dari responden siswa/i SMA Negeri 2 Kota Jambi selama 3 hari. Jumlah sampel yang di ambil berdasarkan dengan rumus Slovin. Berikut perhitungannya[14]:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)} \quad (1)$$

$$n = \frac{1275}{1+(1275 \times 5\%^2)} \quad n = 304,47$$

Dengan keterangan sebagai berikut:

n = Jumlah sampel yang dicari, N = Jumlah populasi, dan e adalah margin error yang ditoleransi yaitu 5%

Jadi, jika dibulatkan maka jumlah sampel minimal dari 1275 populasi dengan margin error 5% adalah 304 orang.

Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah teknik probability sampling dengan metode proportionate stratified random sampling. Alasan peneliti mengambil teknik probability sampling karena teknik ini memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dimana maksud peluang yang sama ialah mempunyai karakteristik, sifat, nilai yang sama yaitu siswa/i nya. Selanjutnya menggunakan metode proportionate stratified random sampling karena teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional dimana strata yang dimaksud dalam penelitian ini ialah ditentukan berdasarkan kelas dan jenis kelamin.

Jadi, untuk perkelas didapatkan hasil yaitu untuk kelas X sebanyak 94 orang, kelas XI sebanyak 104 orang, dan kelas XII sebanyak 106 orang sehingga total semuanya 304 orang sesuai perhitungan jumlah sampel. Sementara untuk perjenis kelamin didapatkan hasil yaitu untuk laki-laki kelas X sebanyak 40 orang dan perempuan kelas X sebanyak 54 orang. Sedangkan untuk laki-laki kelas XI sebanyak 47 orang dan perempuan kelas XI sebanyak 57 orang. Selanjutnya untuk laki-laki kelas XII sebanyak 42 orang dan perempuan kelas XII sebanyak 64 orang sehingga total semuanya 304 orang sesuai perhitungan jumlah sampel.

2.4 Indikator Variabel

Berikut ini pada table 2 di tampilkan indikator variabel Analisis Kualitas Website SMA Negeri 2 Kota Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0 dengan variable Usability Quality (Kualitas Kegunaan) [X₁], Information Quality (Kualitas Informasi) [X₂], Interaction Quality (Kualitas Interaksi) [X₃] dan User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) [Y].

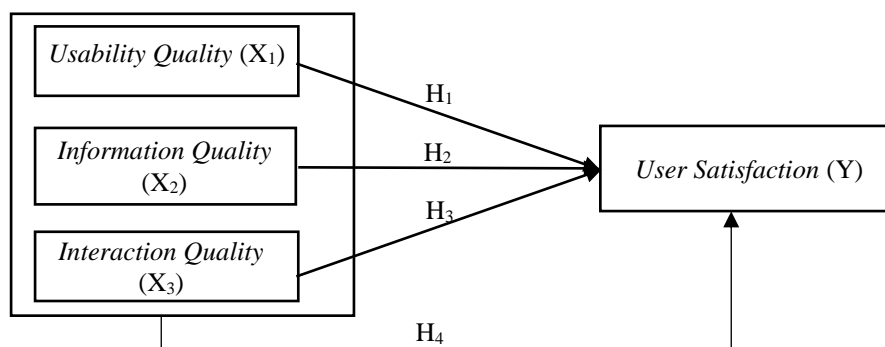
Tabel 2. Indikator Variabel

Variabel	Kode	Indikator	Pernyataan	Sumber
Usability Quality (Kualitas Kegunaan) [X ₁]	X _{1.1}	a. Mudah diakses	a. Saya merasa mudah untuk mengakses website SMA Negeri 2 Kota Jambi	Indikator a-b [3]
	X _{1.2}	b. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti	b. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi memberikan interaksi yang jelas dan mudah saya mengerti	
	X _{1.3}	c. Mudah digunakan	c. Saya merasa website SMA Negeri 2 Kota Jambi mudah untuk digunakan	Indikator c-e [4]
	X _{1.4}	d. Tampilan yang menarik	d. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi memiliki tampilan yang menarik	
	X _{1.5}	e. Desain sesuai dengan jenis website	e. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi memiliki desain yang sesuai dengan kegunaan website	Indikator f-g [5]
	X _{1.6}	f. Mengandung kompetensi	f. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi mengandung kompetensi (petunjuk dan referensi) yang jelas	
	X _{1.7}	g. Pengalaman positif	g. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi menciptakan pengalaman positif bagi saya	
Information Quality (Kualitas Informasi) [X ₂]	X _{2.1}	a. Informasi yang akurat	a. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi menyediakan informasi yang jelas	Indikator a-b [15]
	X _{2.2}	b. Informasi yang dapat dipercaya	b. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi memberikan informasi yang dapat dipercaya	
	X _{2.3}	c. Informasi yang up to date	c. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi memberikan informasi yang up to date	Indikator c-e [16]
	X _{2.4}	d. Informasi yang detail	d. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi menyediakan informasi yang cukup detail	
	X _{2.5}	e. Informasi yang relevan	e. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi menyediakan informasi yang relevan	Indikator f-g [17]
	X _{2.6}	f. Informasi yang mudah dimengerti	f. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi memberikan informasi yang mudah dimengerti	
	X _{2.7}	g. Informasi dengan format sesuai	g. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi menampilkan informasi dengan format yang sesuai.	
Interaction Quality (Kualitas Interaksi) [X ₃]	X _{3.1}	a. Reputasi yang baik	a. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi memiliki reputasi yang baik	Indikator a-b [6]
	X _{3.2}	b. Rasa aman dalam interaksi		

Variabel	Kode	Indikator	Pernyataan	Sumber	
	X _{3.3}	c. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	b. Saya merasa aman untuk aktivitas (via web) dengan website SMA Negeri 2 Kota Jambi	Indikator c-d [7]	
	X _{3.4}	d. Menarik minat dan perhatian	c. Saya merasa aman dengan informasi pribadi yang tersimpan dalam website SMA Negeri 2 Kota Jambi		
	X _{3.5}	e. Adanya suasana kebersamaan	d. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi dapat menarik minat dan perhatian saya	Indikator e-g [18]	
	X _{3.6}	f. Mudah berkomunikasi	e. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi memberikan ruang untuk forum diskusi		
	X _{3.7}	g. Kesuksesan layanan yang dijanjikan	f. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi memberikan kemudahan untuk berkomunikasi		
	User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) [Y]	Y.1	a. Efisiensi dan efektivitas	a. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi efisiensi dan efektivitas dalam penggunaannya	Indikator a-b [19]
		Y.2	b. Informasi yang bermanfaat	b. Saya merasa puas dengan informasi yang diberikan website SMA Negeri 2 Kota Jambi karena sesuai dengan kebutuhan saya	Indikator c [20]
Y.3		c. Kesesuaian layanan dengan fungsi	c. Website SMA Negeri 2 Kota Jambi memberikan pelayanan yang sesuai dengan fungsinya		
Y.4		d. Kepuasan layanan website	d. Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan website SMA Negeri 2 Kota Jambi	Indikator d-e [21]	
Y.5		e. Rekomendasi website	e. Saya akan merekomendasikan website SMA Negeri 2 Kota Jambi kepada teman-teman		

2.5 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah cara berpikir tentang bagaimana satu konsep dan konsep lainnya saling berhubungan untuk memberikan gambaran dan membuat asumsi yang jelas tentang variabel yang perlu dipelajari. Kepuasan pelanggan dapat berdampak pada kualitas pelayanan melalui hubungan antara kualitas dan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan tentang kualitas layanan dapat diubah ketika mereka puas, yang merupakan salah satu kemungkinan hubungan yang diakui secara luas [22]. Berdasarkan uraian di atas maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut



Gambar 1. Konseptual Model [21]

Pada gambar di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

H₁ : Variabel (X₁) Usability Quality berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) User Satisfaction

H₂ : Variabel (X₂) Information Quality berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) User Satisfaction

H₃ : Variabel (X₃) Interaction Quality (X₃) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) User Satisfaction

H₄ : Semua variabel bebas yaitu Usability Quality (X₁), Information Quality (X₂), dan Interaction Quality (X₃) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) User Satisfaction

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tahap Analisis

3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu kualitas kegunaan (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas interaksi (X_3), dan kepuasan pengguna (Y) dengan menggunakan SPSS. Adapun kriteria validitas yaitu jika r hitung $>$ r tabel maka dapat disimpulkan data valid dan Jika r hitung $<$ r tabel maka disimpulkan data tidak valid. Pada tabel 3 berikut ditampilkan rangkuman hasil uji validitas Analisis Kualitas Website SMA Negeri 2 Kota Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0

Tabel 3. Rangkuman Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	Kualitas Kegunaan			
	X _{1.1}	0.786	0,1125	Valid
	X _{1.2}	0.708	0,1125	Valid
	X _{1.3}	0.754	0,1125	Valid
	X _{1.4}	0.658	0,1125	Valid
	X _{1.5}	0.750	0,1125	Valid
	X _{1.6}	0.676	0,1125	Valid
	X _{1.7}	0.686	0,1125	Valid
	Total X ₁	1	0,1125	Valid
2.	Kualitas Informasi			
	X _{2.1}	0.687	0,1125	Valid
	X _{2.2}	0.529	0,1125	Valid
	X _{2.3}	0.580	0,1125	Valid
	X _{2.4}	0.600	0,1125	Valid
	X _{2.5}	0.662	0,1125	Valid
	X _{2.6}	0.727	0,1125	Valid
	X _{2.7}	0.667	0,1125	Valid
	Total X ₂	1	0,1125	Valid
3.	Kualitas Interaksi			
	X _{3.1}	0.640	0,1125	Valid
	X _{3.2}	0.586	0,1125	Valid
	X _{3.3}	0.663	0,1125	Valid
	X _{3.4}	0.648	0,1125	Valid
	X _{3.5}	0.698	0,1125	Valid
	X _{3.6}	0.652	0,1125	Valid
	X _{3.7}	0.681	0,1125	Valid
	Total X ₃	1	0,1125	Valid
4.	Kepuasan Pengguna			
	Y.1	0.778	0,1125	Valid
	Y.2	0.597	0,1125	Valid
	Y.3	0.813	0,1125	Valid
	Y.4	0.754	0,1125	Valid
	Y.5	0.773	0,1125	Valid
	Total Y	1	0,1125	Valid

Jadi dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh nilai pearson correlation pada tabel validitas X_1 , X_2 , X_3 , dan $Y >$ r tabel 0.1125, maka item tersebut valid.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi alat ukur. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel akan menyebabkan instrumen tidak dapat konsisten terhadap pengukuran yang dilakukan, sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas pada pengujian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha. Adapun kriteria pengujian reliabilitas menurut Billy Nugraha sebagai berikut [23], jika nilai Cronbach's alpha $>$ 0.60, maka kesimpulan yang diambil reliabel dan jika nilai Cronbach's alpha $<$ 0,60, maka kesimpulan yang diambil tidak reliabel.

Tabel 4. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kualitas Kegunaan (X_1)	0.841 $>$ 0,60	Reliabel
2.	Kualitas Informasi (X_2)	0.753 $>$ 0,60	Reliabel

No.	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
3.	Kualitas Interaksi (X ₃)	0.772 > 0,60	Reliabel
4.	Kepuasan Pengguna (Y)	0.792 > 0,60	Reliabel

Dilihat dari hasil pada tabel tersebut, di dapat nilai Cronbach's Alpha yang nilainya lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel adalah reliabel.

3.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini digunakan regresi linier berganda untuk mengukur hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda yaitu :

Tabel 5. Rangkuman Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t Hitung	Signifikansi
Konstanta	7.446	6.283	0.000
X ₁	0.316	8.289	0.000
X ₂	-0.040	-1.347	0.179
X ₃	0.198	5.884	0.000
F hitung = 66.109			
R ² = 0.398			

3.3 Prosedur Analisis Regresi Berganda

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

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \text{ maka } Y = 7.446 + 0.316 X_1 - 0.040 X_2 + 0.198 X_3 \quad (2)$$

Keterangan:

Y = Variabel dependent, a = Konstanta, b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi, X₁, X₂, X₃ = Variabel independent

Penjelasan dari persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

- Nilai konstanta a = 7.446. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 7.446. Dalam penelitian ini, jika pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi bernilai nol, maka tingkat kepuasan pengguna bernilai sebesar 7.446%.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas kegunaan (b₁) = 0.316. Artinya jika nilai kualitas kegunaan ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0.316 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi (b₂) = -0.040. Artinya jika nilai kualitas informasi ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka kepuasan pengguna akan menurun sebesar -0.040 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas interaksi (b₃) = 0.198. Artinya jika nilai kualitas interaksi ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0.198 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- 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 0.398. Jadi pengaruh variabel independen yaitu 39,8% sedangkan sisanya sebesar 60,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

3.3.1 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Adapun kriteria pengujian koefisien regresi secara simultan (uji F) yaitu :

Jika probabilitas signifikansi > 0.05 dan F hitung < F tabel, maka hipotesis diterima

Jika probabilitas signifikansi < 0.05 dan F hitung > F tabel maka hipotesis ditolak

Tabel 6. Rangkuman Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Variabel	F Hitung	F Signifikansi	F Tabel	Keterangan
X * Y	66.109	0.000	2,63	Hipotesis = Diterima

Dapat diketahui bahwa probabilitas signifikansi (0.000) < 0.05 dan F hitung (66.109) > F tabel (2,63) maka variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3.3.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Adapun kriteria pengujian koefisien regresi secara simultan (uji F) yaitu :
 t signifikansi > 0,05 dan t hitung < t tabel, maka hipotesis diterima.
 t signifikansi < 0,05 dan t hitung > t tabel, maka hipotesis ditolak.

Tabel 7. Rangkuman Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Variabel	t Hitung	t Signifikansi	t Tabel	Keterangan
Kualitas Kegunaan	8.289	0.000	1,96790	Hipotesis = Diterima
Kualitas Informasi	-1.347	0.179	1,96790	Hipotesis = Ditolak
Kualitas Interaksi	5.884	0.000	1,96790	Hipotesis = Diterima

Dapat diketahui sebagai berikut :

- Pengujian pada kualitas kegunaan bahwa t signifikansi (0.000) < 0,05 dan t hitung (8.289) > t tabel (1,96790). Jadi variabel Usability Quality berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction.
- Pengujian pada kualitas informasi bahwa t signifikansi (0.179) > 0,05 dan t hitung (-1.347) < t tabel (1,96790). Jadi variabel Information Quality tidak berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction.
- Pengujian pada kualitas interaksi bahwa t signifikansi (0.000) < 0,05 dan t hitung (5.884) > t tabel (1,96790). Jadi variabel Interaction Quality berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction.

3.4 Hasil Pembahasan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa variabel Information Quality (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sementara dua variabel lainnya yaitu variabel Usability Quality (X_1) dan variabel Interaction Quality (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, nilai variabel yang paling kecil yaitu variabel Information Quality (X_2) namun tetap harus diperhatikan karena memiliki beberapa indikator yang tak kalah penting yaitu informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up to date, informasi yang detail, informasi yang relevan, informasi yang mudah dimengerti, dan informasi dengan format sesuai. Disini, peneliti merekomendasikan kepada pihak pengelola website SMA Negeri 2 Kota Jambi untuk memperbaiki website tersebut dengan memberikan informasi yang mencerminkan keadaan sebenarnya mengenai informasi jumlah guru, tenaga pendidik, dan siswa/i harus benar sesuai hasil pengolahan data, memberikan informasi yang terbaru seperti mencantumkan data-data yang terbaru pada informasi data guru dan tenaga pendidik administrasi saat ini, memberikan informasi yang lengkap seperti mencantumkan informasi mengenai sejarah, visi dan misi serta struktur organisasi serta informasi tentang hari libur dan ujian semester pada fitur tentang kami serta dapat memberikan informasi yang tertera dengan rapi dan tepat sehingga dapat memberikan kesan positif bagi pengguna website SMA Negeri 2 Kota Jambi.

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan terhadap variabel Usability Quality (X_1) memiliki nilai signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada website SMA Negeri 2 Kota Jambi dengan dua indikator yang paling besar atau mempengaruhi kepuasan pengguna diantara indikator yang lainnya terdapat pada indikator $X_{1.1}$ memiliki nilai sebesar 0,786 yaitu mudah diakses dan indikator $X_{1.3}$ memiliki nilai sebesar 0,754 yaitu mudah untuk digunakan. Adapun rekomendasi yang diberikan peneliti terhadap pengelola website SMA Negeri 2 Kota Jambi agar kepuasan pengguna semakin meningkat dengan indikator mudah diakses yaitu server yang uptime dimana waktu aktif website dapat menyala terus secara normal tanpa adanya gangguan baik itu gangguan listrik atau koneksi jaringan internet. Sementara untuk meningkatkan website dengan indikator mudah digunakan yaitu memastikan loading page yang cepat pada website SMA Negeri 2 Kota Jambi.

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan terhadap variabel Interaction Quality (X_3) juga memiliki nilai signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada website SMA Negeri 2 Kota Jambi dengan dua indikator yang paling besar atau mempengaruhi kepuasan pengguna diantara indikator yang lainnya terdapat pada indikator $X_{3.5}$ memiliki nilai sebesar 0,698 yaitu adanya suasana kebersamaan dan indikator $X_{3.7}$ memiliki nilai sebesar 0,681 yaitu kesesuaian layanan yang dijanjikan. Adapun rekomendasi yang diberikan peneliti terhadap pengelola website SMA Negeri 2 Kota Jambi agar kepuasan pengguna semakin meningkat dengan indikator adanya suasana kebersamaan yaitu forum diskusi yang tersedia harus ditingkatkan dengan cara selalu dapat menanggapi pertanyaan atau keluhan yang diberikan oleh siswa/i SMA Negeri 2 Kota Jambi. Sementara untuk meningkatkan website dengan indikator kesesuaian layanan yang dijanjikan yaitu semua proses dalam website berjalan dengan baik dan optimal yang sesuai dengan standarnya dimana pada fitur gallery, pihak sekolah dapat mengunggah berbagai foto kegiatan sekolah yang selama ini telah dijalankan ataupun prestasi siswa/i nya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan mengelola dan menganalisis data kuesioner yang telah disebarkan kepada 304 responden pengguna website SMA Negeri 2 Kota Jambi, maka dapat disimpulkan bahwasanya dari segi kualitas informasi pada bagian informasi tentang kami tidak terdapat informasi mengenai sejarah, visi dan misi serta struktur organisasi, dan juga tidak terdapat informasi informasi tentang hari libur dan ujian semester. Selanjutnya

berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan bahwa : Pengujian hipotesis secara simultan (Uji F), kualitas website SMA Negeri 2 Kota Jambi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dikarenakan probabilitas signifikansi $(0,000) < 0,05$ dan F hitung $(66,109) > F$ tabel $(2,63)$, maka hipotesis diterima. Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) tidak semua variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan variabel Information Quality (X_2) memiliki nilai t signifikansi $(0,179) > 0,05$ atau t hitung $(-1,347) < t$ tabel $(1,96790)$ maka hipotesis ditolak. Sementara dua variabel lainnya yaitu variabel Usability Quality (X_1) memiliki nilai t signifikansi $(0,000) < 0,05$ atau t hitung $(8,289) > t$ tabel $(1,96790)$ maka hipotesis diterima dan variabel Interaction Quality (X_3) memiliki nilai t signifikansi $(0,000) < 0,05$ atau t hitung $(5,884) > t$ tabel $(1,96790)$ maka hipotesis diterima. Serta variabel yang lebih berpengaruh terhadap kualitas website SMA Negeri 2 Kota Jambi adalah variabel Usability Quality (X_1) dikarenakan mendapatkan hasil t hitung sebesar 8,289 dan angka tersebut lebih besar dibandingkan t hitung pada variabel Interaction Quality (X_3) sebesar 5,884 dan variabel Information Quality (X_2) sebesar -1,347.

REFERENCES

- [1] M. C. Riesca Dewi Wahyuningtyas, Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Berbasis Web SLIMS. Jawa Timur: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM), p.7, 2021.
- [2] M. Calero, Coral, Angeles Moraga, M., Piattini, Handbook of Research on Web Information Systems Quality. America: Information Science Reference (an imprint of IGI Global), p.74, 2018.
- [3] S. Rahmatullah, D. S. Purnia, and R. Triasmoro, "Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0," vol. 19, no. 2, 2019.
- [4] A. Setiyorini, "Analisa pengukuran kualitas layanan website fakultas teknik universitas janabadra menggunakan metode webqual," J. Inf. Interaktif, vol. 1, no. 1, pp. 26–33, 2019, [Online]. Available: <http://e-journal.janabadra.ac.id/index.php/informasiinteraktif/article/view/344>
- [5] F. Lailia, D. Irfan, and P. Jaya, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website Smk Smti Padang Berdasarkan Metode Webqual 4.0," Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform., vol. 6, no. 1, 2018, doi: 10.24036/voteteknika.v6i1.10416.
- [6] H. Winarto, K. Kusri, and A. Ambarowati, "Pengukuran Mutu Aplikasi Web eRapor SMK dengan Metode Webqual (Studi Kasus: SMK Negeri 1 Pacitan)," Respati, vol. 14, no. 1, pp. 69–75, 2019, doi: 10.35842/jtir.v14i1.273.
- [7] ilham U. Zamani, D. Sunarto, and andrian I. Mastan, "Analisis Pengaruh Kualitas Website PT Badak Issn 2338-137X," vol. 5, no. 11, pp. 1–8, 2019, [Online]. Available: <https://jurnal.dinamika.ac.id/index.php/jsika/article/view/1387>
- [8] M. N. F. Kurnia Sandi, Roni Habibi, Tutorial PHP machine learning menggunakan regresi linear berganda pada aplikasi bank sampah istimewa versi 2.0 berbasis web. Bandung: Kreatif Industri Nusantara, p.49, 2020.
- [9] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan. Bandung: CV. Alfabeta, p.35, 2021.
- [10] N. Nuraini and A. Prasetyo, "Analisis Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan Website Dengan Pendekatan Webqual (Studi Kasus : Website OLS)," J. Sist. Inf. Stmik Antar Bangsa, vol. 5, no. 1, pp. 92–97, 2019.
- [11] W. S. Fatmala, Suprpto, and A. Rachmadi, "Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa)," J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput., vol. 2, no. 1, pp. 175–183, 2018.
- [12] N. Nofirman, N. Jalinus, and D. Irfan, "Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0," INVOTEK J. Inov. Vokasional dan Teknol., vol. 19, no. 1, pp. 129–138, 2019, doi: 10.24036/invotek.v19i1.369.
- [13] D. Kristiawan, Sunarto, and M. Sabandi, "Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) di FKIP UNS dan Pengaruhnya terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran," J. Pendidik. Bisnis dan Ekon., vol. 2, no. 1, pp. 1–17, 2016.
- [14] A. P. Aloysius Rangga Aditya Nalendra, Yanti Rosalinah, Statistika Seri Dasar dengan SPSS. Bandung : CV. Media Sains Indonesia, pp.27-28, 2021.
- [15] R. A. Pamungkas, E. Alfarishi, E. Aditiarna, A. Mukhlisin, and R. F. Alfa Aziza, "Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," J. Media Inform. Budidarma, vol. 3, no. 1, p. 17, 2019, doi: 10.30865/mib.v3i1.1009.
- [16] M. Rusli, M. Ziveria, A. A. N, L. H. S, and I. Quality, "Analisis Kualitas Website Smp Negeri 2 Barombong Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa Dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA," J. IKRA-ITH Inform., vol. 5, no. 2, pp. 34–42, 2020.
- [17] M. N. A. Aulia, H. M. Jumhur, U. Telkom, U. Telkom, and K. Kunci, "Menggunakan Metode Webqual 4.0 Quality Analysis of Smb. Telkomuniversity. Ac. Id Website Using," vol. 6, no. 2, pp. 1992–1999, 2019.
- [18] T. S. Rio Handika, Muhammad Hasbi, "Analisis Kualitas Website E-Learning Pada Perguruan Tinggi dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis," J. Ilm. Sinus, vol. Vol : 20, pp. 67–68, 2022.
- [19] E. Z. Fitriyani Pramitasari, "Analisa Kualitas Layanan Website Gofeeder Terhadap Kepuasan Mahasiswa STAH Dharma Nusantara Jakarta dengan Metode Webqual," Terap. Inform. Nusant., vol. Vol 2, No, pp. 606–607, 2022, doi: 10.47065/tin.v2i10.1328.
- [20] Y. D. Prakosa, D. Novita, and D. P. Kesuma, "Analisis Kualitas Layanan PPDB Online di SMA Xaverius 2 Palembang Menggunakan Metode WebQual 4.0," J. Teknol. Sist. Inf., vol. 1, no. 2, pp. 199–211, 2020, doi: 10.35957/jtsi.v1i2.517.
- [21] A. K. Nugroho and P. K. Sari, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 The Effect Analysis of Tokopedia Website Quality Towards User Satisfaction Using Webqual 4.0 Method," e-Proceeding Manag., vol. 3, no. 3, pp. 2930–2937, 2019.
- [22] V. J. Rahareng and N. Relawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)," AdBispreneur, vol. 2, no. 2, pp. 125–133, 2017, doi: 10.24198/adbispreneur.v2i2.13164.
- [23] Billy Nugraha, Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linear Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik. CV. Pradina Pustaka, pp.9-23, 2022.