



Tersedia Online : <http://e-journals.unmul.ac.id/>

ADOPSI TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI (ATASI)

Alamat Jurnal : <http://e-journals2.unmul.ac.id/index.php/atasi/index>



## Pengukuran Kualitas Layanan Website terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus : SMA Negeri 2 Kota Bangun)

Sapna Yolandani <sup>1\*</sup>, Putut Pamilih Widagdo <sup>2)</sup>, Vina Zahrotun Kamila <sup>3)</sup>

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman

E-Mail : Sapnayolandani13@gmail.com <sup>1)</sup>; putut@ft.unmul.ac.id <sup>2)</sup>; vinakamila@ft.unmul.ac.id <sup>3)</sup>;

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received : 11 July 2024

Revised : 23 December 2024

Accepted : 29 December 2024

Available online : 30  
December 2024

#### Keywords:

Webqual 4.0

Usability

Information quality

Interaction quality

User satisfaction

### ABSTRACT

As an information platform for students, the SMAN 2 Kota Bangun website must have good quality in delivering information and services. The information on the SMA N 2 Kota Bangun student admission website is fairly sophisticated because it follows the development of technology, but there needs to be a quality measurement on the SMA N 2 Kota Bangun website. The purpose of this study is to measure the quality of the SMA N 2 Kota Bangun website on user satisfaction at SMA N 2 Kota Bangun using the Webqual 4.0 method. This study uses Webqual 4.0 which is organized into four variables, namely Usability (user convenience), Information Quality (information quality), Interaction Quality (service quality), and User Satisfaction (user satisfaction). The sample of this study included 175 respondents. The T test results show that the usability quality variable and the interaction quality variable do not have a significant effect on the user satisfaction variable, while the information quality variable has a significant effect on the user satisfaction variable. So that recommendations are given based on 3 independent variables from Webqual. The recommendation is to add new features to complement user needs, update information on the website on a scheduled basis and complete the chat column feature as a means of supporting website quality. With these recommendations, it is expected to be able to improve the quality of the SMAN 2 Kota Bangun website.

### ABSTRAK

Sebagai wadah informasi bagi siswa, *website* SMA N 2 Kota Bangun harus memiliki kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan pelayanan. Informasi pada *website* penerimaan siswa SMA N 2 Kota Bangun sudah terbilang canggih karena mengikuti perkembangan teknologi, akan tetapi perlu adanya pengukuran kualitas pada *website* SMA N 2 Kota Bangun. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kualitas *website* SMA N 2 Kota Bangun terhadap kepuasan pengguna pada SMA N 2 Kota Bangun Menggunakan metode *Webqual* 4.0. Penelitian ini menggunakan *Webqual* 4.0 yang disusun dalam empat variabel yaitu *Usability* (kemudahan pengguna), *Information Quality* (kualitas informasi), *Interaction Quality* (kualitas layanan), dan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna). Sampel dari penelitian ini meliputi 175 responden. Dari hasil Uji T menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan dan variabel kualitas interaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, sedangkan variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Sehingga diberikan rekomendasi berdasarkan 3 variabel independen dari *Webqual*. Rekomendasi tersebut adalah menambahkan fitur – fitur baru untuk melengkapi kebutuhan *user*, melakukan *update* informasi pada *website* secara terjadwal dan melengkapi fitur kolom chat sebagai sarana penunjang kualitas *website*. Dengan rekomendasi tersebut diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas *website* SMAN 2 Kota Bangun.

### Kata Kunci :

Webqual 4.0

Kualitas Kegunaan

Kualitas Informasi

Kualitas Informasi

Kepuasan Pengguna

### APA style in citing this article:

Yolandani, S., Widagdo, P. P.,  
& Kamila, V. Z.

PENGUKURAN KUALITAS

LAYANAN WEBSITE

TERHADAP KEPUASAN

PENGGUNA DENGAN

METODE WEBQUAL 4.0 :

(Studi Kasus : SMA Negeri 2

Kota Bangun). *Adopsi*

*Teknologi Dan Sistem*

*Informasi (ATASI)*, 3(2).

[https://doi.org/10.30872/](https://doi.org/10.30872/atasi.v3i2.783)

[atasi.v3i2.783](https://doi.org/10.30872/atasi.v3i2.783)

2024 Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) with CC BY SA license.

\*) Corresponding Author

<https://doi.org/10.30872/atasi.v3i2.783>

2024 Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) with CC BY SA license.

## 1. PENDAHULUAN

SMA N 2 Kota Bangun (SMA N 2 Kota Bangun) merupakan sekolah menengah atas yang mengikuti perkembangan Teknologi Informasi salah satunya dalam hal pelayanan kepada siswa melalui internet yaitu *website*. Hal ini dibuktikan dengan adanya *website* pada SMA N 2 Kota Bangun *website smanegeri2kotabangun.sch.id*. Sebagai wadah informasi bagi siswa, *website* SMA N 2 Kota Bangun harus memiliki kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan pelayanan. Berdasarkan observasi dan wawancara awal pada pengguna, informasi pada *website* penerimaan siswa SMA N 2 Kota Bangun sudah terbilang cukup dan tampilannya mengikuti perkembangan teknologi, akan tetapi perlu adanya pengukuran kualitas pada *website* SMA N 2 Kota Bangun. Sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian pengukuran tingkat kepuasan pada *website* SMA N 2 Kota Bangun. Penelitian ini mengambil studi kasus pada *website* SMA N 2 Kota Bangun untuk mengetahui apakah *website* SMA N 2 Kota Bangun sudah memenuhi kebutuhan penggunanya atau belum. Kualitas *website* ini perlu diukur mulai dari kemudahan dan kenyamanan mengaksesnya (Latief & Canta, 2022).

*Webqual* merupakan metode pengukuran kualitas situs *web* berdasarkan dari persepsi pengguna akhir (De Lima et al., 2019). *Webqual* adalah pengembangan dari *ServQual* yang sudah banyak digunakan untuk mengukur kualitas suatu *website*. *Webqual* 4.0 disusun berdasarkan penelitian menjadi tiga bidang, yaitu kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) (Monalisa et al., 2016). Dengan adanya pengukuran tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian kelayakan *website*. Umumnya *Webqual* mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung situs (Latief & Canta, 2022).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Latief & Canta, 2022) yang berjudul 4 Analisis Kualitas *Website* SMK N 2 Penajam Paser Utara Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 membahas terkait kualitas *website* perlu diukur mulai dari kemudahan dan kenyamanan mengaksesnya hingga informasi dan layanan yang diberikan. Pengukuran kualitas dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengunjung dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada siswa dan memanfaatkan *website* secara optimal. Oleh karena itu perlu dianalisis faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kualitas penggunanya. Dari Hasil analisis tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk mengetahui faktor – faktor yang memengaruhi peningkatan kualitas layanan pada *website*. Penelitian ini terdapat beberapa persamaan pada penelitian terdahulu, akan tetapi yang menjadi keterbaruan dari penelitian ini karena belum pernah dilakukannya penelitian pada *website* SMA N 2 Kota Bangun menggunakan metode *webqual* 4.0. Harapannya dari hasil analisis tersebut dapat mengetahui apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan pada *website* SMA N 2 Kota Bangun.

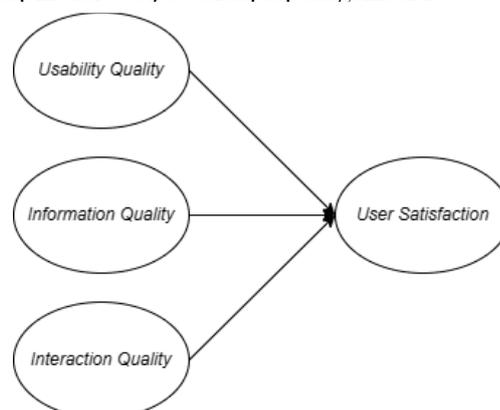
## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### A. *Website* SMA N 2 Kota Bangun

SMA N 2 Kota Bangun adalah satu lembaga atau instansi yang bergerak pada bidang pendidikan tingkat menengah di kecamatan Kota Bangun, Kabupaten Kutai Kartanegara, agar SMA N 2 Kota Bangun tidak ketinggalan zaman, sehingga perlu mempromosikan dirinya melalui sebuah *website* yang *online* di internet. Pada sebuah lembaga pendidikan *website* digunakan untuk menyediakan informasi bagi para pengguna, baik dari manajemen, guru, karyawan, siswa, orang tua maupun calon siswa baru. Dengan adanya *website* SMA N 2 Kota Bangun tersebut diharapkan para pengguna dapat mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan.

### B. Metode *Webqual* 4.0

*Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode *Webqual* 4.0 diperoleh dari pengembangan *Webqual* versi 1 sampai 3 dan juga disesuaikan dari *servqual*. *Webqual* mempunyai tiga variabel bebas (*usability quality*, *information quality*, *interaction quality*), satu variabel terikat *user satisfaction*. Adapun gambar konsep model *webqual* terdapat pada gambar 1.



Gambar 1. Konsep Model *Webqual*

Sumber : (Rifqi Firdaus et al., 2020)

\*) Corresponding Author

<https://doi.org/10.30872/atasi.v3i2.783>

2024 Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) with CC BY SA license.

### C. Populasi dan Sampel

Untuk menentukan jumlah populasi dan sampel peneliti menggunakan rumus *Slovin* dengan persen kesalahan dalam pengambilan sampel sebesar 0,5 %. Hal ini dilakukan karena adanya keterbatasan waktu dalam kegiatan penelitian sehingga 0,5 % dianggap cukup untuk mewakili data pada penelitian dan dapat digunakan sebagai sampel yang valid. Sedangkan pada metode *sampling* yang digunakan adalah *Simple Random sampling* yaitu Teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak sehingga seluruh anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Teknik *random sampling* digunakan dengan cara menetapkan sampel yang semua anggotanya memiliki peluang yang sama dan tidak terikat oleh apa pun untuk dimasukkan ke dalam sampel penelitian (Fabiana Meijon Fadul, 2019).

### D. Skala Likert

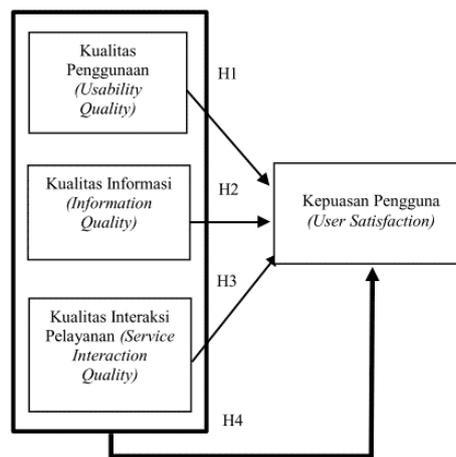
Penggunaan skala *likert* ditujukan untuk mengukur sikap dan pendapat. Dengan skala *likert*, responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap beberapa pertanyaan. Pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini biasanya disebut dengan variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Tingkat persetujuan yang dimaksud dalam skala *likert* terdiri dari 5 pilihan skala yang mempunyai gradasi dari Sangat Setuju (SS) hingga Sangat Tidak Setuju (STS) (Budiaji, 2021).

### E. Statistical Product and Service Solution (SPSS)

SPSS adalah program untuk olah data statistik yang disingkat dari *Statistical Product and Service Solution*. SPSS merupakan program yang paling populer dan paling banyak pemakaiannya diseluruh dunia, selain itu banyak juga digunakan oleh para peneliti untuk berbagai keperluan seperti riset dasar atau penelitian skripsi, tesis, dan disertasi (Fabiana Meijon Fadul, 2019).

## 3. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan survei dengan panduan penyebaran kuesioner terhadap pengguna *website* sekolah sebagai responden. Pengguna yang dimaksudkan di sini adalah civitas akademika SMA Negeri 2 Kota Bangun. Hal ini dilakukan karena berdasarkan observasi dan wawancara, pengguna lain seperti calon peserta didik, orang tua dan masyarakat tidak menggunakan *website* secara rutin, lain halnya dengan siswa, guru dan staf yang hampir setiap waktu mengakses *web* untuk meng-*update* data maupun mendapat informasi terbaru.



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Sumber : (Yodi, 2018)

Gambar 2 merupakan kerangka pemikiran untuk menguji hipotesis. Ada 4 (empat) hipotesis yang akan diuji. Hipotesis tersebut adalah:

- H1: Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- H2: Kualitas informasi (*Information quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- H3: Kualitas Interaksi layanan (*Service Interaction quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- H4: Kualitas Kegunaan, Kualitas informasi, Kualitas Interaksi layanan (*Service Interaction quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

\*) Corresponding Author

<https://doi.org/10.30872/atasi.v3i2.783>

2024 Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) with CC BY SA license.

Pengumpulan data dikumpulkan menggunakan jenis data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan siswa siswi SMA N 2 Kota Bangun, dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disediakan. Dengan cara peneliti memberikan kuesioner secara *online* pada responden dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan jawaban responden dicatat dalam kuesioner. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari instansi yang terkait yang dalam hal ini adalah dewan guru dan staf sekolah SMA N 2 Kota Bangun.

a) Prosedur Penarikan Sampel Penelitian

Populasi dan sampel bertujuan untuk menentukan jumlah populasi penelitian yang kemudian akan dihitung untuk menentukan sampel yang sesuai dalam penelitian yang kemudian akan dihitung untuk menentukan sampel yang sesuai dalam penelitian dengan menggunakan rumus *slovin* dengan persen kesalahan dalam pengambilan sampel sebesar 5%. Hal ini dilakukan karena keterbatasan waktu dalam kegiatan penelitian sehingga 5% dianggap cukup mewakili data penelitian dan dapat digunakan sebagai sampel yang valid. Populasi yang diambil berdasarkan jumlah seluruh siswa siswi kelas 10, 11 dan 12, guru beserta staf SMA N 2 Kotabangun yang berhasil dikumpulkan sebanyak 310 orang. Teknik pengambilan sampel yang penulis lakukan yaitu menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan yang dipilih adalah 5% atau  $d=0,05$ .

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1} \dots\dots\dots (1)$$

$$n = \frac{310}{310 \cdot (0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{310}{1 + 0,775}$$

$$n = \frac{310}{1,775} = 174,64$$

Dimana

n : Ukuran Sampel

N : Populasi

e : Tingkat Ketepatan (presisi) 5% (0,05)

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka jumlah sampel yang diperlukan untuk menjadi responden dalam penelitian ini minimal sebesar 175 responden.

b) Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini dibuat dengan formulir daring menggunakan bantuan *Google (Google Form)* untuk disebarkan kepada responden yang dapat diakses melalui *handphone* maupun *desktop* oleh responden. Masing-masing variabel yang terdapat pada model konseptual penelitian dijabarkan dengan pertanyaan pada kuesioner yang mewakili setiap indikator untuk dapat dilakukan pengukuran terhadap variabel penelitian.

Setelah data responden terkumpul, data tersebut dianalisis dengan pengujian di bawah ini :

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan setiap pertanyaan akan dihitung skala pengukuran suatu skor masing-masing pertanyaan dengan skor totalnya. Kemudian skor pertanyaan dan skor total diuji validitas menggunakan SPSS. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara skor item dengan skor total. Untuk menentukan nilai *r* tabel dengan melihat *N* (jumlah sampel) dan toleransi *error* yang digunakan. Setelah itu, bisa dilihat pada tabel distribusi tabel statistik (Riadi, 2016).

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tetap stabil pada jawaban responden. Instrumen yang dapat dipercaya, reliabel dan akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut harus baik sehingga mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya (Mustopa et al., 2020). Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Jika *Cronbach Alpha* > 0,60 maka bisa dikatakan reliabel (Riadi, 2016).

c) Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah jika *t* hitung > *t* tabel maka *H<sub>0</sub>* ditolak dan *H<sub>a</sub>* diterima, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian jika *t* hitung < *t* tabel maka *H<sub>0</sub>* diterima *H<sub>a</sub>* ditolak artinya secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen (Riadi, 2016).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan membagikan kuesioner berupa Google formulir kepada seluruh siswa siswi kelas 10, 11 dan 12 beserta guru dan staf dengan menggunakan prosedur penarikan

\*) Corresponding Author

<https://doi.org/10.30872/atasi.v3i2.783>

2024 Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) with CC BY SA license.

sampel dengan total responden yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 175 responden. Karakteristik responden pada penelitian ini didasarkan pada kelas dan jenis kelamin siswa siswi beserta guru dan staf pengguna *website* SMA N 2 Kota Bangun. Lebih detailnya berikut ini merupakan data statistik untuk menjelaskan karakteristik responden yang terlibat pada penelitian ini.

Tabel 1. Karakteristik pengelompokan kelas

Kelas	Jumlah
10	39
11	40
12	71
Lainnya	25

Pengelompokan karakteristik responden dilakukan berdasarkan pengelompokan siswa siswi kelas 10, 11, dan 12 serta pegawai SMA N 2 Kota Bangun. Berdasarkan Tabel 1. Diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 40.6% dari kelas 12 yang berjumlah 71 responden, diurutkan kedua 22.9% dari kelas 11 yang berjumlah 40 35 responden, diurutkan ketiga 22.3% dari kelas 10 yang berjumlah 39 responden, dan terakhir 14.3% dari pegawai yang berjumlah 25 responden.

Tabel 2. Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	80
Perempuan	95

Pengelompokan karakteristik responden juga dilakukan berdasarkan jenis kelamin siswa siswi, guru dan staf SMA N 2 Kota Bangun. Berdasarkan Tabel 2. dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 54,3% berasal dari siswa siswi, guru dan staf berjenis kelamin perempuan dengan jumlah responden sebesar 95 responden sedangkan siswa-siswi , guru dan staf ,berjenis kelamin laki laki sebesar 45,7% dengan jumlah 80 responden.

Tabel 3. Karakteristik Jabatan

Jabatan	Jumlah
Siswa	150
Staf / Guru	25

Pengelompokan karakteristik responden juga dilakukan berdasarkan jabatan responden di SMA N 2 Kota Bangun. Berdasarkan Tabel 3. Diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 85,7% berasal dari siswa-siswi SMA N 2 Kota Bangun dengan jumlah 150 responden sedangkan guru dan staf sebesar 14,3% dengan jumlah responden 25 responden.

a) Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menentukan sejauh mana alat untuk mengukur instrumen data penilaian dapat mencerminkan kondisi yang sesuai dengan kebenarannya. Pengujian ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *corrected item-total correlation* dengan rumus korelasi *product moment pearson*. Item kuesioner akan dianggap *valid* ketika hitung > dari r tabel, untuk nilai r tabelnya adalah 0.1247. Jika nilai korelasi yang didapat lebih besar dari nilai r tabel maka item dianggap *valid* dan sebaliknya.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

No	Item Check	rTabel	rHitung	Kriteria
<b>Kualitas kegunaan (X1)</b>				
1	Apakah anda merasa mudah dalam mengakses <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun	0.1247	0.173	Valid
2	Apakah anda dapat berinteraksi dengan mudah dan jelas dengan <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun	0.1247	0.279	Valid
3	Apakah anda merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun	0.1247	0.330	Valid
4	Apakah anda merasa design <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun sudah sesuai dengan kegunaan	0.1247	0.333	Valid
5	Apakah anda merasa tampilan <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun memiliki tampilan yang atraktif	0.1247	0.395	Valid
6	Apakah anda merasa mudah menemukan informasi yang dicari didalam <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun	0.1247	0.422	Valid
7	Apakah anda merasa tampilan <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun sudah sesuai dengan kebutuhan	0.1247	0.399	Valid
8	Apakah anda merasa informasi yang diberikan <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun sudah memenuhi kebutuhan	0.1247	0.497	Valid
<b>Kualitas informasi (X2)</b>				
9	Apakah <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun memberikan informasi yang akurat	0.1247	0.385	Valid

\*) Corresponding Author

<https://doi.org/10.30872/atasi.v3i2.783>

2024 Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) with CC BY SA license.

10	Apakah <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun memberikan informasi yang dapat dipercaya	0.1247	0.445	Valid
11	Apakah <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun memberikan informasi tepat waktu	0.1247	0.364	Valid
12	Apakah <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun menyajikan informasi yang relevan	0.1247	0.492	Valid
13	Apakah <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun menyajikan informasi yang mudah dipahami	0.1247	0.385	Valid
14	Apakah teks dalam <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun dapat dibaca dengan jelas	0.1247	0.411	Valid
15	Apakah gambar dalam <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun dapat dilihat dengan jelas	0.1247	0.484	Valid
16	Apakah <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun menyediakan informasi yang cukup detail	0.1247	0.551	Valid
17	Apakah <i>website</i> SMA N 2 Kota Bangun memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan	0.1247	0.364	Valid
<b>Kualitas Interaksi (X3)</b>				
18	Apakah keseluruhan komponen <i>website</i> tidak ada yang <i>error</i>	0.1247	0.503	Valid
19	Apakah <i>website</i> memberikan ruang yang mudah untuk berkomunikasi	0.1247	0.417	Valid
20	Apakah <i>website</i> memberikan kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	0.1247	0.431	Valid
21	Apakah <i>website</i> menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan	0.1247	0.468	Valid
22	Apakah <i>website</i> memberikan kemudahan untuk memberikan masukan	0.1247	0.468	Valid
23	Apakah <i>website</i> memberikan kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i>	0.1247	0.417	Valid
<b>Kepuasan pengguna (Y)</b>				
24	Saya merasa tidak menunggu lama untuk mengakses <i>website</i> smanegeri2kotabangun.sch.id	0.1247	0.541	Valid
25	Saya merasa informasi yang dimuat <i>website</i> smanegeri2kotabangun.sch.id sangat bermanfaat	0.1247	0.421	Valid
26	Saya merasa <i>website</i> smanegeri2kotabangun.sch.id sudah berjalan dengan tepat sesuai fungsinya	0.1247	0.521	Valid
27	Saya merasa puas dengan kualitas layanan <i>website</i> smanegeri2kotabangun.sch.id	0.1247	0.511	Valid

Dapat diketahui pada tabel 5 *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi X1, X2, X3 dan Y dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel 0.1247 maka dapat disimpulkan bahwa semua angket kepuasan pengguna dinyatakan valid.

b) Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui instrumen yang dapat di percaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik. Instrumen yang baik tidak bersifat mengarahkan responden untuk memilih jawaban – jawaban tertentu. Instrumen yang dapat dipercaya, reliabel dan akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut harus baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Jika *Cronbach Alpha* > 0,60 maka bisa dikatakan reliabel (Riadi, 2016). Berdasarkan hasil rekap data 41 kuesioner yang diisi oleh responden kemudian diolah menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dan didapatkan angka reliabilitas yang akan dipaparkan pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	rTabel	Alpha	Kriteria
X1	0,1247	0.667	Reliabel
X2	0,1247	0.626	Reliabel
X3	0,1247	0.647	Reliabel
Y	0,1247	0.708	Reliabel

Dapat diketahui pada tabel 6 hasil uji reliabiliatas X1, X2, X3 dan Y didapat *cronbachs alpha* lebih besar daripada 0.6, maka disimpulkan bahwa semua instrumen dapat dikatakan reliabel.

c) Hasil Uji T

*Output* pada Tabel 7 menggambarkan uji- t yaitu parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi uji T, jika signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka ada pengaruh parsial antar variabel bebas dari variabel terikat. Dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	8.927	1.253		7.123	.000
X1	.047	.034	.100	1.370	.172
X2	.150	.029	.391	5.211	.000
X3	.094	.035	.200	2.704	.008

\*) Corresponding Author

<https://doi.org/10.30872/atasi.v3i2.783>

2024 Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) with CC BY SA license.

Jika signifikansi kurang dari 0.05 maka terdapat pengaruh antara variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara parsial terhadap kepuasan pengguna, (Latief & Canta, 2022) yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Berdasarkan hasil dari seluruh pengujian yang telah dilakukan, dapat diketahui jika variabel kualitas kegunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai signifikan yang didapatkan dari hasil uji T sebesar  $0.172 > 0.05$  atau  $T_{hitung} 1,370 < 1,9739$ , maka tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas informasi (X2) dengan kepuasan pengguna (Y). Jadi kesimpulannya *user* kurang memperhatikan indikator – indikator yang ada pada variabel kualitas kegunaan, semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada *website* maka akan lebih meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil dari seluruh pengujian yang telah dilakukan, dapat diketahui variabel kualitas informasi memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang didapatkan dari uji T sebesar  $0.000 < 0.05$  atau  $T_{hitung} 5,211 > 1,9739$ , maka terdapat pengaruh positif antara kualitas informasi (X2) dengan kepuasan pengguna (Y). Jadi kesimpulannya *user* sangat memperhatikan indikator – indikator yang ada pada variabel kualitas informasi, semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada *website* maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang telah dilakukan, dapat diketahui jika variabel kualitas interaksi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang didapatkan dari hasil uji T sebesar  $0.08 > 0.05$  atau  $T_{hitung} 2,704 > 1,9739$ , maka terdapat pengaruh positif antara kualitas interaksi (X3) dengan kepuasan pengguna (Y). Jadi kesimpulannya *user* kurang memperhatikan indikator – indikator yang ada pada variabel kualitas interaksi. Semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada *website* maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, Maka akan diberikan rekomendasi kepada pengelola *website* tersebut terus meningkat. Rekomendasi – rekomendasi tersebut adalah:

1. Kualitas Kegunaan  
Variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X1.8 yaitu “Informasi yang diberikan *website* SMA N 2 Kota Bangun sudah memenuhi kebutuhan pengguna”. Untuk meningkatkan nilai tersebut, pengelola *website* dapat menambahkan fitur – fitur lain agar informasi yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.
2. Kualitas Informasi  
Variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X2.8 yaitu “*Website* SMA N 2 Kota Bangun menyediakan informasi yang cukup *detail*”. Untuk meningkatkan nilai tersebut, pengelola *website* dapat *update* informasi secara terjadwal agar kualitas informasi yang di *update* pada *website* terus meningkat.
3. Kualitas Interaksi  
Variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X3.1 yaitu “Keseluruhan komponen *website* SMA N 2 Kota Bangun tidak ada yang *error*”. Untuk meningkatkan nilai tersebut, pengelola *website* dapat menambahkan *tools* untuk kotak saran bagi pengguna mengenai kualitas *website*, saran yang dikirimkan oleh *user* dapat menjadi acuan untuk mengontrol sistem pada *website*.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan semua pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data yang dilakukan pada penelitian analisis kualitas *website* dengan 4 variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna ini dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Berdasarkan hasil dari seluruh pengujian yang telah dilakukan, dapat diketahui jika variabel kualitas kegunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai signifikan yang didapatkan dari hasil uji T sebesar  $0.172 > 0.05$  atau  $T_{hitung} 1,370 < 1,9739$ , maka tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas informasi (X2) dengan kepuasan pengguna (Y). Jadi kesimpulannya *user* kurang memperhatikan indikator – indikator yang ada pada variabel kualitas kegunaan, semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada *website* maka akan lebih meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan hasil dari seluruh pengujian yang telah dilakukan, dapat diketahui jika variabel kualitas informasi dan kualitas interaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai signifikan yang didapatkan dari hasil uji T sebesar  $0.000 < 0.05$  atau  $T_{hitung} 5,211 > 1,9739$  dan  $0.000 < 0.05$  atau  $T_{hitung} 5,211 > 1,9739$ , maka terdapat pengaruh positif antara kualitas interaksi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Jadi kesimpulannya *user* sangat memperhatikan indikator – indikator yang ada pada variabel kualitas informasi, semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada *website* maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.
3. Rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kualitas *website* SMA N 2 Kota Bangun adalah melakukan *update* informasi pada halaman *website*, agar mudah mendapatkan informasi yang *up to date*. Data pada menu informasi harus rutin untuk diperbarui setiap tahunnya atau setiap bulannya dan diharapkan menyediakan fasilitas *chatting* atau tanya jawab yang interaktif untuk menunjang kualitas interaksi pada *website*.

\*) Corresponding Author

<https://doi.org/10.30872/atasi.v3i2.783>

2024 Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) with CC BY SA license.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Budiaji, W. (2021). LIKERT ( The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale ). *Research Gate, July*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/k7bgy>
- De Lima, R., Padmowati, E., & Buditama, A. T. (2019). Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) Aplikasi Perangkat WebQual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 715–719. <https://seminar-id.com/semnas-sainteks2019.html>
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Website Madrasah Negeri Palembang Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Stimik PalComTech.
- Latief, M. I., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Penajam Paser Utara Menggunakan Metode Webqual 4 . 0. *Jurnal Locus: Penelitian & Pengabdian*, 1(3), 120–130. <https://doi.org/10.36418/locus.v1i03.18>
- Monalisa, S., Sistem, J., Fakultas, I., Dan, S., Uin, T., Riau, S., Soebrantas, J. H., 155, N., & Baru, S. (2016). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 13(2), 181–189. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin>
- Mukti, N., & Suryani, E. (2018). Analisis Kepuasan Pengguna Website Jurnal Online dengan Menggunakan Metode Webqual ( Studi Kasus Buletin Penelitian Sistem Kesehatan ). *Teknikom*, 2(1), 1–5.
- Mustopa, A., Agustiani, S., Wildah, S. K., & Maysaroh, M. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 75–81. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7413>
- Riadi, D. (2016). *Statistika Penelitian ( Analisis Manual dan IBM SPSS)*. CV. Andi Offset.
- Rifqi Firdaus, M., Silvi Purnia, D., Handayani, K., & Fahmi Julianto, M. (2020). Analisis Pengukuran Kualitas Website Cakrawalamedia.Co.Id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)*, 4(1), 1–7.
- Yodi, Y. (2018). Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 2(2), 591–596. <https://doi.org/10.29207/resti.v2i2.501>

---

\*) Corresponding Author

<https://doi.org/10.30872/atasi.v3i2.783>

2024 Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) with CC BY SA license.