Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)
Volume 4, Nomor 2, September 2024
ISSN 2808-5000 (media cetak), ISSN 2808-5469 (media online)
Available Online at http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom
DOI 10.33998/jakakom.v4i2

Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasaan Pengguna Pada Smp N 9 Kota Jambi Dengan Metode Webqual 4.0

Silvi Febrianti[1], Beni Irawan[2], Afrizal Nehemia Toscany[3]

[123] Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia
Email: [1]silvifebrianti76@gmail.com, [2*]beben_delpiero@yahoo.com, [3]afrizalnehemia@gmail.com
Email Penulis Korespondensi: beben_delpiero@yahoo.com

Artikel Info :
Artikel History :
Submitted : 24-08-2024
Accepted : 25-09-2024
Published : 30-09-2024

Kata Kunci:

Webqual 4.0;
Pengguna; Kepuasan ;
Kualitas; Website

Abstrak− Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana kualitas website SMP N 9 Kota Jambi mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian menggunakan Webqual 4.0 sebagai alat ukur kualitas website yang terdiri dari 23 item pertanyaan yang mengukur empat dimensi kualitas website. Metode survei digunakan dengan menyebarkan kuesioner kepada 258 siswa/i SMP N 9 Kota Jambi yang sudah pernah mengakses website sekolah. Data selanjutnya dianalisis dengan statistik deskriptif untuk mengolah dan menghitung skor indeks Webqual. Hasil penelitian nantinya diharapkan dapat menjadi masukan kepada pihak sekolah tentang cara meningkatkan website mereka sehingga dapat memuaskan penggunanya juga memberikan kontribusi ilmiah bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan topik ini lebih jauh dengan menggunakan subjek penelitian yang lain atau dengan metode penelitian yang lain.

Keyword :

Webqual 4.0;
Satisfaction ; User;;
Quality; Website;

Abstract− Abstract- This study aims to evaluate how the quality of the website of SMP N 9 Kota Jambi affects user satisfaction. The study uses Webqual 4.0 as a tool to measure website quality, which consists of 23 questions that measure four dimensions of website quality. The survey method was used by distributing questionnaires to 258 students of SMP N 9 Kota Jambi who had accessed the school website. The data were then analyzed with descriptive statistics to process and calculate the Webqual index score. The results of the study are expected to provide input to the school on how to improve their website so that it can satisfy its users and also provide scientific contributions for other researchers who want to develop this topic further by using different research subjects or methods.

1. PENDAHULUAN

Website merupakan sebuah sarana untuk menyebarkan informasi dan berkomunikasi yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak, termasuk sekolah. Website sekolah dapat berfungsi sebagai sarana promosi, penyampaian informasi, interaksi antara sekolah dengan masyarakat. Maka dari itu, kualitas website sekolah sangat penting untuk diperhatikan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas website adalah tingkat kepuasan pengguna. Ini berarti website harus memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara efektif dan efisien. Kepuasan pengguna adalah tingkat kesenangan yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan website. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa aspek, seperti information quality, overall design quality, usability dan service interaction quality [1].

SMP N 9 Kota Jambi merupakan sebuah lembaga pendidikan tingkat SMP yang berada di Jln. MW Maramis. Sebagai bagian dari urusan pendidikan, kebudayaan, riset, dan teknologi di Indonesia, SMP N 9 Kota Jambi, SMP N 9 Kota Jambi berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penelitian sekolah kepada masyarakat. Untuk itu, dibutuhkan media yang dapat memperkenalkan SMP N 9 Kota Jambi kepada publik dan menunjukkan prestasi dan potensi sekolah. Pembuatan web profile sekolah adalah salah satu media atau alternatif yang diperlukan oleh sekolah tersebut. Namun, dilihat juga bahwa pada kualitas kegunaan nya masih terdapat kekurangan seperti tampilan pada website tersebut kurang menarik dan tidak selalu update terhadap informasi-informasi dan kurang lengkap juga berita yang disajikan.

Penelitian ini mengevaluasi bagaimana kualitas website mempengaruhi kepuasan pengguna website SMP N 9 Kota Jambi dengan menggunakan Webqual 4.0 sebagai alat ukur. Webqual 4.0 merupakan instrumen penilaian kualitas website yang terdiri dari 23 item pertanyaan yang mengukur empat dimensi kualitas website [2]. Metode survei diterapkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 258 siswa/i SMP N 9 Kota Jambi yang sudah pernah mengakses website sekolah. Data selanjutnya dianalisis dengan statistik deskriptif untuk mengolah dan menghitung skor indeks Webqual.

Penulis melakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian-penelitian lain. Salah satu contohnya adalah hasil penelitian dari Pratama [3], bahwa nilai 0,000 yang lebih rendah daripada 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima dengan tingkat signifikansi 5%. Selain itu, Firdaus dan Yulianto [4] juga menemukan bahwa website PPID memiliki kualitas yang baik dan berdampak positif dan signifikan pada tingkat kepuasan pengguna, dengan nilai R-squared sebesar 0,612. Kemudian penelitian dari Ihsan et al. [5], menunjukkan bahwa kualitas website memiliki skor WebQual Index 0,85 yang tergolong baik karena mendekati 1,00. Sedangkan berdasarkan Importance Performance Analysis, 4 indikator di kuadran satu memerlukan peningkatan kinerja. Setiap dimensi

Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)
Volume 4, Nomor 2, September 2024
ISSN 2808-5000 (media cetak), ISSN 2808-5469 (media online)
Available Online at http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom
DOI 10.33998/jakakom.v4i2

memiliki nilai gap rata-rata sebesar 0,24 untuk dimensi usability, -0,32 untuk dimensi information quality, dan -0,32 untuk dimensi interaction quality. Nilai gap terbesar terletak pada indikator dengan gap terbesar perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan lebih karena Informasi data pribadi pengguna dijamin aman oleh Tokopedia dengan nilai -0,72.

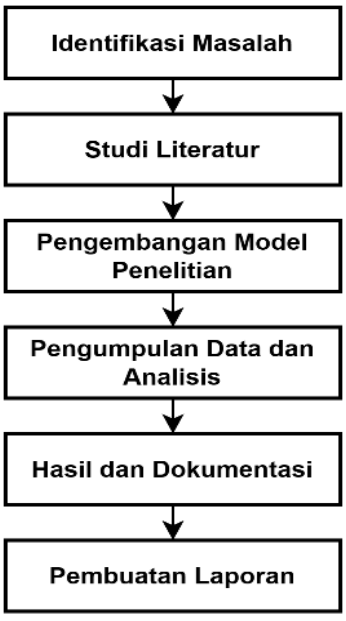
Menurut penelitian yang dilakukan oleh Devitasari dan rekannya [6], kualitas website Tokome memiliki skor WebQual Index sebesar 0,81, yang menunjukkan kualitasnya termasuk dalam kategori baik karena mendekati nilai maksimal 1,00. Namun, berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA), terdapat tiga indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya, yaitu kemudahan dalam mencari informasi produk/jasa di website Tokome, kecepatan akses website Tokome, dan keamanan transaksi di website Tokome. Menurut hasil penelitian Wawolumaya dan kawan-kawan [7], variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun tetap perlu adanya evaluasi dan perbaikan secara berkala berdasarkan indikator WebQual untuk meningkatkan kualitas informasi dan kepuasan pengguna website. Prasetyo [8] juga menemukan bahwa ketiga dimensi WebQual tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, pengaruh kegunaan website adalah 0,328 atau 32,8%, pengaruh kualitas informasi adalah 0,312 atau 31,2%, dan pengaruh kualitas interaksi layanan adalah 0,360 atau 36%. Secara simultan, ketiga dimensi tersebut berpengaruh sebesar 0,612 atau 61,2% terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini ditujukan guna memberikan masukan kepada pihak sekolah tentang cara meningkatkan website mereka sehingga dapat memuaskan penggunanya. Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan topik ini lebih jauh dengan menggunakan subjek penelitian yang lain atau dengan metode penelitian yang lain.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Adapula kerangka kerja yang penulis harus dilalui dalam penelitian ini yaitu.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

2.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan yang ingin diketahui oleh penulis dari pengguna website SMP N 9 Kota Jambi, juga memaparkan alasan, tujuan, kegunaan, dan batasan penelitian ini.

2.3 Studi Literatur

Penulis mempelajari literatur guna mendapatkan landasan teori yang relevan dengan penelitian. Penulis mengulas beberapa konsep dan teori tentang website, kualitas sebuah website, Webqual 4.0, dan kepuasan pengguna.

2.4 Pengumpulan Data dan Analisis

Penulis melakukan pengambilan data dengan mengirimkan kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna website SMP N 9 Kota Jambi. Penulis menggunakan metode Webqual 4.0 mengetahui persepsi dan

Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)
Volume 4, Nomor 2, September 2024
ISSN 2808-5000 (media cetak), ISSN 2808-5469 (media online)
Available Online at http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom
DOI 10.33998/jakakom.v4i2

harapan pengguna website terhadap kualitas website SMP N 9 Kota Jambi, juga menggunakan analisis statistik deskriptif untuk mengolah data dan menghitung skor indeks Webqual.

2.5 Hasil dan Rekomendasi

Penulis menyajikan hasil penelitian berupa tabel dan grafik yang menunjukkan nilai rata-rata, standar deviasi, dan skor indeks Webqual untuk setiap dimensi dan indikator kualitas website. Penulis juga memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas website SMP N 9 Kota Jambi berdasarkan hasil analisis.

2.6 Pembuatan laporan

Semua tahapan yang dilakukan dalam penelitian disajikan dalam laporan yang dibuat oleh penulis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Hasil Survei

Metode yang umum digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah kuesioner [9]. Penelitian ini juga menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner dibagikan secara online melalui Google Form, yang merupakan salah satu aplikasi yang memudahkan pembuatan dan pengolahan kuesioner secara digital. Penulis menggunakan teknik purposive random sampling untuk menyebar kuesioner, yaitu proses pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan sebelumnya, responden yang sesuai dengan kriteria tersebut dipilih untuk penelitian ini. [10]. Penyebaran kuesioner dilakukan mulai dari tanggal 23 Desember 2022 hingga 10 Januari 2023 dengan mencapai 258 responden. Data dari hasil penyebaran kuisioner kemudian di olah dengan software SMART-PLS 4 dan menggunakan metode SEM atau Structural Equation Model, Untuk mengeksplorasi keterkaitan antara variabel yang tidak teramati dalam suatu model, penulis dapat menggunakan metode analisis data tersebut. [11].

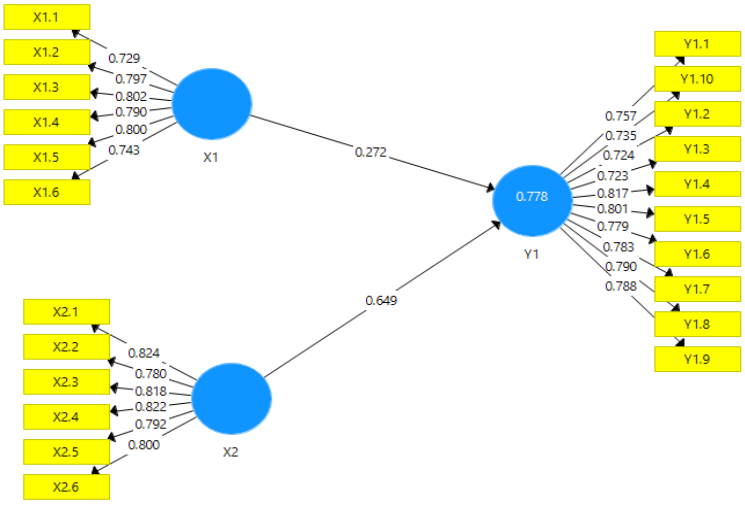
3.2 Demografi Responden

Diambil data berdasarkan kelas dan waktu dari penggunaan website oleh responden. Data menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan siswa kelas 9 yang menggunakan website 1-3 kali seminggu. Siswa kelas 7 dan 8 serta yang menggunakan website lebih dari 4 kali seminggu adalah minoritas. Data ini dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara kelas, frekuensi penggunaan website, dan variabel lain yang berkaitan dengan responden.

3.3 Analisis Model Pengukuran (Measurement Model)

3.3.1 Uji Validitas

a. Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)
Salah satu cara mengukur validitas konstruk adalah dengan validitas konvergen, yakni seberapa besar hubungan antara indikator dengan variabel laten yang dijadikan pengukurannya [12]. Adapun nilai loading factor dapat diketahui melalui hasil analisis PLS SEM [13].



Gambar 2. Model Structural Equation Modelling

Berikut ini nilai Loading Factor menggambarkan seberapa kuat hubungan antara indikator dan konstruk yang diukur.

Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)
Volume 4, Nomor 2, September 2024
ISSN 2808-5000 (media cetak), ISSN 2808-5469 (media online)
Available Online at http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom
DOI 10.33998/jakakom.v4i2

Tabel 1. Loading Factor

	Kualitas Kegunaan (X1)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Pengguna (Y1)
X1.1	0.729		
X1.2	0.797		
X1.3	0.802		
X1.4	0.790		
X1.5	0.800		
X1.6	0.743		
X2.1		0.824	
X2.2		0.780	
X2.3		0.818	
X2.4		0.822	
X2.5		0.792	
X2.6		0.800	
Y1.1			0.757
Y1.2			0.724
Y1.3			0.723
Y1.4			0.817
Y1.5			0.801
Y1.6			0.779
Y1.7			0.783
Y1.8			0.790
Y1.9			0.788
Y1.10			0.735

Untuk mengetahui kualitas model konstruk yang dibuat, dapat dilihat nilai dari loading factor yang ditunjukkan tabel tersebut. Nilai loading factor yang baik adalah di atas 0.6 [14]. Dari tabel tersebut, dapat menyimpulkan bahwa model konstruk pada penelitian ini telah memenuhi syarat keabsahan konvergen.

b. Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Salah satu metode untuk menguji seberapa baik diskriminan dibedakan adalah dengan menghitung Average Variance Extracted (AVE), yang merupakan nilai rata-rata dari varians yang dijelaskan oleh suatu variabel. Variabel yang memiliki nilai AVE >0,5 dapat dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik [15].

Tabel 2. Nilai AVE (Average Variance Extracted)

Variabel	AVE
Kualitas Kegunaan (X1)	0.604
Kualitas Informasi (X2)	0.650
Kepuasan Pengguna (Y1)	0.594

Berdasarkan hasil penilaian validitas diskriminan di atas, semua konstruk mempunyai nilai AVE yang > 0.5. Ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah validitas diskriminan pada nilai AVE.

Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)
Volume 4, Nomor 2, September 2024
ISSN 2808-5000 (media cetak), ISSN 2808-5469 (media online)
Available Online at http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom
DOI 10.33998/jakakom.v4i2

Tabel 3. Cross Loading

	KK (X1)	KI (X2)	KP (Y1)
X1.1	0.729	0.640	0.618
X1.2	0.797	0.610	0.622
X1.3	0.802	0.657	0.667
X1.4	0.790	0.617	0.593
X1.5	0.800	0.646	0.632
X1.6	0.743	0.550	0.547
X2.1	0.642	0.824	0.702
X2.2	0.576	0.780	0.621
X2.3	0.646	0.818	0.720
X2.4	0.711	0.822	0.740
X2.5	0.627	0.792	0.711
X2.6	0.658	0.800	0.689
Y1.1	0.608	0.735	0.757
Y1.2	0.610	0.696	0.724
Y1.3	0.588	0.607	0.723
Y1.4	0.638	0.717	0.817
Y1.5	0.572	0.699	0.801
Y1.6	0.583	0.641	0.779
Y1.7	0.644	0.654	0.783
Y1.8	0.599	0.628	0.790
Y1.9	0.627	0.657	0.788
Y1.10	0.622	0.625	0.735

Variabel laten yang diberikan memiliki indikator dengan bobot tertinggi dibandingkan dengan indikator pada variabel laten lainnya, seperti yang ditunjukkan oleh tabel cross-loading. Dengan demikian, tabel cross loading tidak memiliki masalah validitas diskriminan.

Tabel 4. Fornell Larcker Criterion

	Kepuasan Pengguna (Y1)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Kegunaan (X1)
Y1	0.867		
X2	0.770	0.806	
X1	0.791	0.799	0.777

Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Fornell-Larcker criterion dari setiap konstruk lebih besar daripada variabel laten lain yang terlibat dalam pengukuran. Yang menandakan setiap indikator sudah dapat diprediksi dengan akurat oleh konstruk yang sesuai. Dengan demikian, yang dapat diambil dari hasil analisis adalah bahwa setiap konstruk atau variabel laten mampu membedakan diri dengan baik dari indikator yang termasuk dalam blok lain.

c. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran seberapa konsisten suatu instumen dalam menghasilkan hasil yang sama. Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instumen dapat diandalkan [16].

Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)
Volume 4, Nomor 2, September 2024
ISSN 2808-5000 (media cetak), ISSN 2808-5469 (media online)
Available Online at http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom
DOI 10.33998/jakakom.v4i2

Tabel 5. Nilai Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Kegunaan (X1)	0.869
Kualitas Informasi (X2)	0.892
Kepuasan Pengguna (Y1)	0.924

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini sangat reliabel karena memiliki cronbach's alpha yang tinggi, yaitu di atas 0.7, yang berarti kumpulan item tersebut memiliki reliabilitas yang baik dan mampu mengukur konstruk yang diinginkan.

Tabel 6. Nilai Composite Reliability

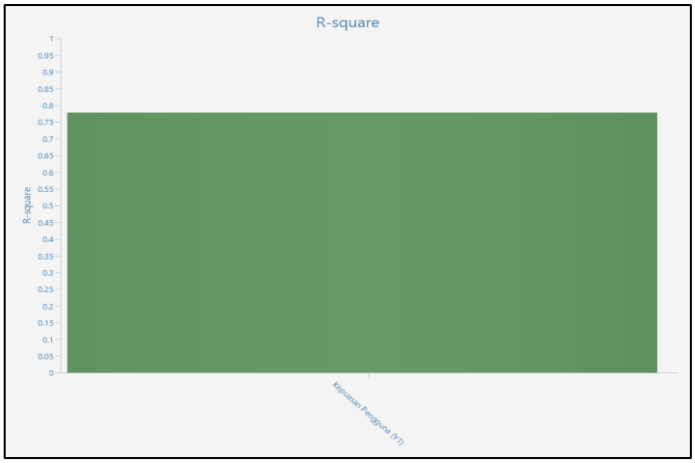
Variabel	Composite Reliability
Kualitas Kegunaan (X1)	0.871
Kualitas Informasi (X2)	0.894
Kepuasan Pengguna (Y1)	0.924

Hasil dari nilai composite reliability menunjukkan bahwa nilai dari masing masing variabel memiliki nilai composite reliability lebih dari 0.8. Oleh karena itu nilai cronbach's alpha pada penelitian ini dapat diterima.

3.4 Analisis Model Struktural (Inner Model)

3.4.1 Nilai R-square (R2)

R-square (R2) adalah ukuran yang menunjukkan seberapa dekat data dengan garis regresi (kesesuaian model). Dari statistik ini, dapat melihat tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara umum. R-square mengukur kekuatan korelasi antara model dan variabel dependen dalam rentang 0-100% yang mudah dimengerti. Ketika variabel memiliki lebih dari dua variabel independen, r-square yang disesuaikan digunakan, yang merupakan nilai r-square yang dikurangi dengan penalti untuk jumlah variabel independen, dan nilai ini selalu lebih rendah dari nilai r-square [17].



Gambar 3. R-square

Tabel 7. Nilai R-square & R-square Adjusted

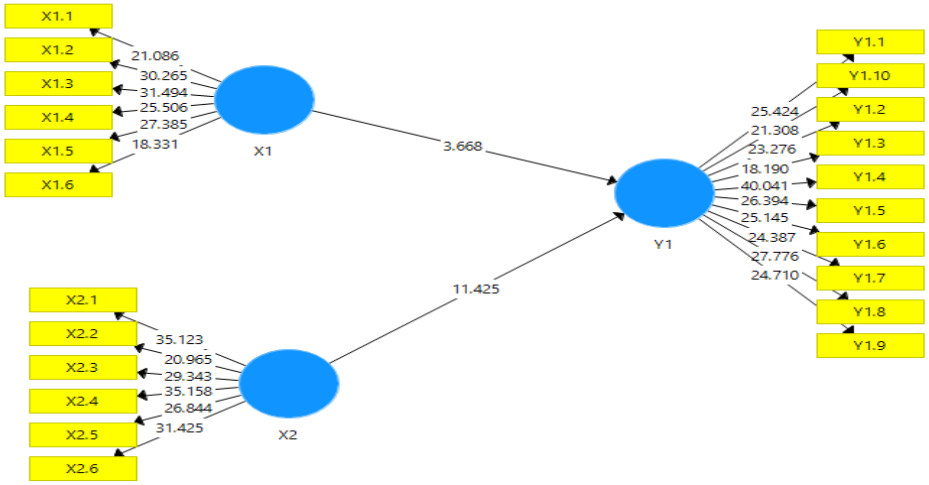
Variabel	R Square	R-square Adjusted
Kepuasan Pengguna (Y1)	0.778	0.776

Variabel kualitas kegunaan dan kualitas informasi memiliki hubungan yang kuat dengan variabel dependen kepuasan pengguna, dengan nilai r-square sebesar 0.778. Ini berarti bahwa kedua variabel tersebut dapat menjelaskan 77.8% variasi dari variabel kepuasan pengguna.

Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)
Volume 4, Nomor 2, September 2024
ISSN 2808-5000 (media cetak), ISSN 2808-5469 (media online)
Available Online at http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom
DOI 10.33998/jakakom.v4i2

3.4.2 Uji Hipotesis

Hipotesis dapat dianggap signifikan jika memenuhi syarat yaitu nilai t-statistic melebihi ambang batas kritis (1.66) dan jika kemungkinan mendapatkan hasil seperti itu secara kebetulan sangat kecil (kurang dari 5%) [18].



Gambar 4. Uji Hipotesis

Tabel 8. Nilai Path Coefficients

	Original Sample	T Statistics	P Values
Kualitas Kegunaan (X1) -> Kepuasan Pengguna (Y1)	0.272	3.543	0.000
Kualitas Informasi (X2) -> Kepuasan Pengguna (Y1)	0.649	10.868	0.000

Diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesisi sebagai berikut:

a. Uji H1 menunjukkan bahwa variabel independen dan dependen memiliki hubungan yang signifikan, karena nilai t-statistik (3.543) lebih tinggi dari nilai kritis (1.66) dan nilai p-value (0.000) lebih rendah dari tingkat signifikansi (0.05). Oleh karena itu, H0 yang menyatakan tidak ada pengaruh antara variabel dapat ditolak dan Ha yang menyatakan ada pengaruh antara variabel dapat diterima.
b. Uji H2 menghasilkan nilai t-statistik (10.868) yang jauh melampaui nilai kritis (1.66) dan p-value (0.000) yang jauh di bawah tingkat signifikansi (0.05), yang artinya H0 ditolak dan Ha diterima. Ini mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara variabel yang diteliti.

3.5 Pembahasan

Dalam hipotesis pertama, terdapat hubungan yang erat antara tingkat kegunaan dan kebahagiaan pengguna berdasarkan nilai original sample sebesar 0,272 dan nilai t-statistic sebesar 3,543 yang lebih besar dari batas kritis (>1,66). Dengan menggunakan uji hipotesis, penulis mendapatkan hasil yang sangat jarang terjadi (0,000) jika hipotesis nol benar. Ini berarti hipotesis nol tidak konsisten dengan data pada tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, penulis dapat menerima hipotesis H1 yang menyatakan bahwa "kualitas kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna" didukung oleh data, menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi Website SMPN 9 Kota Jambi akan merasa lebih puas jika kualitas kegunaan dari website tersebut baik.

Berdasarkan hipotesis kedua, dengan nilai original sample 0.649, kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh kualitas informasi, yang menunjukkan hubungan searah. Berdasarkan uji statistik, rata-rata sampel berbeda secara signifikan dari rata-rata populasi yang dihipotesiskan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-statistic yang sangat besar dan jauh melebihi nilai kritis dari distribusi t, serta nilai p-value yang sangat kecil dan jauh di bawah tingkat signifikansi yang ditetapkan. Oleh karena itu, kita dapat menerima hipotesis alternatif H2 sebagai benar. Dengan kata lain, informasi yang berkualitas tinggi akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna di Website SMPN 9 Kota Jambi dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna.

3.6 Rekomendasi

Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif antara beberapa variabel. Dari variabel kualitas kegunaan, terdapat indikator yang berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna, yaitu kualitas kegunaan website SMPN 9 Kota Jambi mempengaruhi kepuasan pengguna website tersebut, sehingga penulis

Volume 4, Nomor 2, September 2024
ISSN 2808-5000 (media cetak), ISSN 2808-5469 (media online)
Available Online at http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom
DOI 10.33998/jakakom.v4i2

merekomendasikan agar pengelola dapat meningkatkan kualitas kegunaan dari website SMPN 9 Kota Jambi seperti peningkatan layanan yang diberikan. Pengguna akan merasakan manfaat nyata apabila kualitas kegunaan yang diberikan oleh sistem dapat lebih ditingkatkan, sehingga akan menimbulkan kepuasan tersendiri yang akan dirasakan langsung oleh pengguna website SMPN 9 Kota Jambi.

Hasil pengujian pada indikator variabel kualitas informasi menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna, yang berarti website SMPN 9 Kota Jambi memberikan kepuasan pengguna (user satisfaction) yang lebih tinggi jika kualitas informasinya (information quality) lebih baik, sehingga penulis merekomendasikan agar pengelola dapat meningkatkan kualitas informasi dari website SMPN 9 Kota Jambi seperti memberikan informasi yang tepat waktu sehingga pengguna tidak akan mengalami kesulitan akibat informasi yang dibutuhkan tidak diberikan secara tepat waktu. Pengguna akan merasakan manfaat apabila kualitas informasi yang diberikan oleh sistem dapat diberikan secara jelas, relevan, dan tepat waktu, sehingga akan menimbulkan kepuasan yang akan dirasakan langsung oleh penggunawebsite SMPN 9 Kota Jambi.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas website SMP N 9 Kota Jambi mempunyai dampak baik dan bermakna bagi kenyamanan penggunanya. Ini artinya bahwa website yang baik tidak hanya mudah diakses dan digunakan, tetapi juga memberikan informasi yang berkualitas. Selain itu, kualitas informasi pada sebuah website memiliki pengaruh yang lebih besar daripada kualitas kegunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna website lebih memprioritaskan informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan mudah dipahami daripada kemudahan dalam mengakses dan menggunakan website. Karena itu, sekolah perlu menyediakan informasi yang berkualitas di website mereka yang memenuhi kriteria-kriteria tersebut. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan website sekolah. Secara teoritis, penelitian ini menguji model yang mengintegrasikan dua konstruk kualitas sistem informasi, yaitu kualitas kegunaan dan kualitas informasi, yang dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya. Secara praktis, memberikan saran bagi pihak sekolah untuk meningkatkan kualitas website mereka dengan memperhatikan kualitas informasi dan kegunaannya. Kedua aspek itu penting bagi sekolah untuk memperkuat citra mereka di hadapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menyampaikan saran-saran untuk meningkatkan kualitas website sekolah di masa depan.

REFERENCES

[1] R. Machmud, Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online), Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.

[2] S. Barnes and R. Vidgen, "WebQual: An exploration of web-site quality," in Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems (ECIS), Vienna, Austria, 2000.

[3] R. Pratama, "Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Repository Universitas Airlangga", Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga, Surabaya, 2018.

[4] M. Firdaus dan R. Yulianto, "Pengaruh Kualitas Website “Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)” Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0", Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan (JAPD), vol. 9, no. 2, hal. 1-10, Desember 2018

[5] Ihsan, U. Hidayati, and M. Mardinawati, “Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis,” Keunis J., vol. 10, no. 2, pp. 1–8, 2022.

[6] W. Devitasari, T. Wati, and Sarika, “Analisis Kualitas Website Tokome Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis,” Jurnal Informatika Universitas Pamulang, vol. 6, no. 1, pp. 57–66, Jan. 2021.

[7] Wawolumaya, E. A., Sunarto, D. Y., dan Wulandari, S. H. E., "Analisis Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 pada Universitas Narotama", Jurnal Sistem informasi dan Komputer Akuntansi, vol. 5, no. 11, hal. 89-96, 2016.

[8] Prasetyo, A., "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Website Panda", Skripsi, Program Studi Manajemen Informatika AMIKOM Purwokerto, Purwokerto, 2017.

[9] A. Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif", in Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, edisi ke-25. Bandung: Alfabeta, 2018, Bab 5, Sub.Bab 5.2, pp. 130-131.

Volume 4, Nomor 2, September 2024
ISSN 2808-5000 (media cetak), ISSN 2808-5469 (media online)
Available Online at http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom
DOI 10.33998/jakakom.v4i2

[10] S. Ghozali dan H. Latan, "Kuesioner", in Partial Least Squares: Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris, edisi ke-2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015, Bab 4, Sub.Bab 4.3.1, pp. 97-98.

[11] J.F. Hair Jr., et al., "Structural Equation Modeling", in A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), edisi ke-2. California: SAGE Publications Inc., 2017, Bab 1, Sub.Bab 1.1, pp. 2-3.

[12] J. C. Nunnally and I. H. Bernstein, Psychometric Theory, 3rd ed. New York: McGraw-Hill, 1994.

[13] Ghozali, Imam dan Fuad, Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24.0 Update Bayesian SEM, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.

[14] Husnawati, F. Tentama, and N. Z. Situmorang, "Pengujian validitas dan reliabilitas konstruk hope," Jurnal Psikologi UAD, 2019. [Online]. Available: http://eprints.uad.ac.id/20141/1/Pengujian%20validitas%20dan%20reliabilitas%20%20konstruk%20hope.pdf. [Accessed: 28-Mar-2023].

[15] C. Fornell dan D.F. Larcker, "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error," Journal of Marketing Research, vol. 18, no. 1, hal. 39-50, Feb. 1981.

[16] F. Yusup, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," 2018. [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/327699726_Uji_Validitas_dan_Reliabilitas_Instrumen_Penelitian_Kuantitatif/fulltext/5b9fb09ea6fdccd3cb5ed355/Uji-Validitas-dan-Reliabilitas-Instrumen-Penelitian-Kuantitatif.pdf. [Accessed: 28-Mar-2023].

[17] I. Ghozali, "R square," in Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8., Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016, ch. 3, pp. 67-70.

[18] D. S. Moore, G. P. McCabe, and B. A. Craig, Introduction to the Practice of Statistics, 9th ed. New York: W. H. Freeman and Company, 2017.