

## Analisis Kualitas Website Smkn 2 Tanjung Jabung Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0

Nila Wati<sup>1</sup>, Afrizal Nehemia Toscani<sup>2\*</sup>, Beni Irawan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[nilawati240500@gmail.com](mailto:nilawati240500@gmail.com), <sup>2\*</sup>[afrizalnehemia@gmail.com](mailto:afrizalnehemia@gmail.com), <sup>3</sup>[beben\\_delpiero@yahoo.co.id](mailto:beben_delpiero@yahoo.co.id)

Email Korespondensi: [afrizalnehemia@gmail.com](mailto:afrizalnehemia@gmail.com)

Submitted :  
21 Juli 2023

Revision :  
09 Agustus 2023

Accepted:  
14 September 2023

Published:  
30 September 2023

**Abstrak-** Dalam mencari informasi sering kali kita mengalami kesulitan, akan tetapi dengan adanya sebuah website memudahkan kita dalam memperoleh informasi salah satunya pada website pendidikan yaitu SMKN 2 Tanjung Jabung Timur. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kualitas website SMKN 2 Tanjung Jabung Timur dengan menggunakan metode webqual (Website Quality). Dari hasil uji F diperoleh hasil bahwa variabel usability, information quality dan service interaction quality secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil uji T menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga diberikan rekomendasi berdasarkan 3 variabel independen dari webqual. Rekomendasi tersebut adalah melakukan penambahan halaman panduan/tutorial untuk penggunaan website, pengelola melakukan perbaikan informasi pada setiap menu sesuai dengan kebutuhannya, menyediakan fasilitas chatting atau tanya jawab yang interaktif untuk menunjang hubungan antara user website dengan instansi. Dengan rekomendasi tersebut diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas website SMKN 2 Tanjung Jabung Timur

**Kata Kunci :** Website, Webqual, Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality

*Abstract- In finding information, we often have difficulty, but with a website, it is easier for us to obtain information, one of which is on an educational website, namely SMKN 2 Tanjung Jabung Timur. The purpose of this study was to determine the quality of the website of SMKN 2 Tanjung Jabung Timur by using the webqual (Website Quality) method. From the results of the test, it is found that the variables usability, information quality and service interaction quality together have an influence on user satisfaction. The results of the t test show that each of these independent variables also has a significant effect on the dependent variable. So that a recommendation is given based on 3 independent variables from webqual. The recommendation is to add a guide/tutorial page for the use of the website, the manager to improve the information on each menu according to their needs, provide chat facilities or interactive question and answer to support the relationship between website users and agencies. With these recommendations, it is expected to be able to improve the quality of the website of SMKN 2 Tanjung Jabung Timur*

**Keywords:** Website, Webqual, Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality.

### 1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi saat ini berkembang sangat pesat, kita perlu memanfaatkan teknologi informasi yang ada saat ini. Informasi sangat berharga di era globalisasi ini. Dengan munculnya teknologi informasi, telah sangat memudahkan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan, mengurangi timbulnya kesalahan dan membuat penggunaan data menjadi lebih efisien. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi secara optimal dapat membantu pengguna melakukan berbagai kegiatan pengolahan data agar lebih mudah, praktis, dan cepat dalam memperoleh informasi. Dampak kemajuan teknologi informasi kini telah merambah semua sektor, baik itu kesehatan, pemerintahan maupun pendidikan. Salah satu tujuan utamanya adalah perlunya informasi yang akurat, akurat dan cepat dalam menyajikan data yang sangat lengkap. Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kita temukan dalam kehidupan adalah website. Menurut Rahujo [1] "Website adalah layanan berupa ruang informasi dalam jaringan internet". Sedangkan menurut Hidayat [2], Website dapat didefinisikan sebagai sekumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, termasuk gambar baja atau gerak, animasi, suara, dan/atau semuanya, baik statis maupun dinamis. , Membuat serangkaian bangunan yang terhubung satu sama lain, yang masing-masing terhubung ke halaman web. Salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan website sebagai media informasi adalah SMKN 2 Tanjung Jabung Timur dengan website yang beralamat <https://www.smkn2tanjabtimur.sch.id/>. SMK N 2 Tanjung Jabung Timur merupakan salah satu pendidikan tingkat SLTA yang bergerak di bidang kejuruan di Kecamatan Nipah Panjang yang berada di jl. Agung Kecamatan Nipah Panjang. Saat ini SMK N 2 menyediakan layanan informasi dan berita

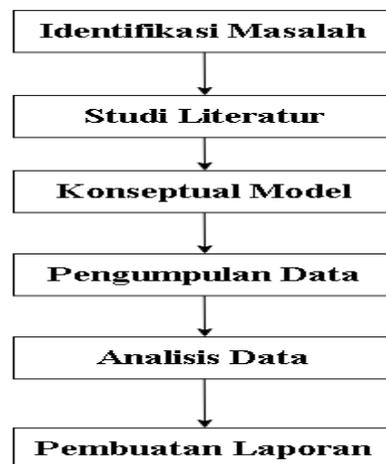
melalui internet dalam bentuk *website*. Melihat dari berbagai *link* yang ada pada *website* <https://www.smkn2tanjabtimur.sch.id/> masih terdapat permasalahan yang ditemukan seperti saat membuka portal *website* bagian ketarunaan dimana berita yang disajikan belum lengkap pada *corps* dan ekstra kurikuler , bagian profil tidak terdapat informasi sarana dan prasarana, serta bagian informasi juga belum terdapat informasi pada kurikulumnya. Oleh sebab itu penulis ingin melakukan pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan metode *WebQual*. *Website Quaity (WebQual)* merupakan Suatu pengukuran untuk mengukur sebuah kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument penelitian yang dikategorikan dalam tiga variabel yaitu : *Usability, Information Quality, dan Servive Interaction Quality*.

Penelitian terkait antara penelitian sebelum dan penelitian ini ialah yang pertama, penelitian yang dilakukan oleh Junus Sinuraya [3] Dengan menggunakan metode *webqual* berdasarkan hasil pengukuran, ada beberapa hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas *website* Politeknik Negeri yaitu *website* Politeknik Negeri dengan cepat memberikan informasi yang diminta. memberikan informasi yang tepat waktu dan situs web Polmed menyediakan ruang diskusi atau kontak, penelitian kedua yang dilakukan oleh Syafi'ul Hamdani, dkk [4] Faktor *usability* pada *website* universitas musi rawas dinyatakan cukup baik dan memadai. Faktor *information quality* pada *website* universitas musi rawas dinyatakan cukup baik dan memadai. Faktor *interaction quality* pada *website* universitas musi rawas dinyatakan belum cukup baik dan memadai, penelitian ketiga yang dilakukan oleh Sujono Harry Budi Santoso [5] dimensi *usability* berpengaruh positif kepada kepuasan pengguna, penelitian keempat dilakukan oleh Ike Putri Kusumawijaya dan Cut Maisyarah Karyati [6] untuk meningkatkan kualitas yang diteliti, diperlukan peningkatan dalam dimensi kualitas informasi dan mempertahankan dimensi kegunaan dan kualitas layanan interaksi sehingga nilai kualitas pada *website* ini dapat meningkat, dan penelitian kelima yang dilakukan oleh Meidyan Permata Putri, Herawati, Intan Permata Sari [7] Situs web GTASS menghasilkan peringkat satu peringkat di seluruh kategori setelah penelitian. Responden untuk variabel yang dapat digunakan kemudian dapat menghubungi situs web GTASS dan situs web GTASS mudah dipahami. Selain itu, responden dapat memanfaatkan aplikasi variabel kualitas informasi dengan baik karena teks yang ditampilkan bersih dan digunakan oleh pengguna. Selanjutnya variabel menu kualitas komunikasi layanan pada *website* GTASS saling berhubungan satu sama lain.

Tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dari *website* SMKN 2 Tanjung Jabung Timur berdasarkan hasil analisis menggunakan *WebQual 4.0*, sekaligus memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari *website* SMKN 2 Tanjung Jabung Timur berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh *WebQual 4.0 (Usability, Information Quality, dan Servive Interaction Quality)*. Adapun harapan yang ingin dicapai peneliti dalam peneitian ini adalah SMKN 2 Tanjung Jabung Timur dapat menjadi contoh kualitas *website* pendidikan, sehingga dapat menjadi bahan referensi bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas *website*, dapat menjadi arsip dokumen pendidikan yang pada dasarnya dapat bermanfaat. Penelitian lebih lanjut, dan penggunaan metode kuantitatif untuk menyusun disertasi, dapat didorong, terutama di program Studi Sistem Informasi.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

#### 1. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, penulis menentukan *website* SMKN 2 Tanjung Jabung Timur Karena tujuan penelitian untuk dipelajari, metode *WebQual* adalah mengevaluasi kualitas situs web untuk menentukan apakah memenuhi kebutuhan penggunanya, dengan fokus pada penelitian.

## 2. Studi Literatur

Pada tahap ini, penulis mempelajari dan memahami teori-teori yang berkaitan dengan masalah untuk dipelajari. Pandangan ini berasal dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dan kutipan lainnya.

## 3. Konseptual Model

Terdapat 4 variabel yang digunakan dalam membangun konseptual model dalam metode webqual yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality*, dan *user satisfaction*. Berikut konseptual model dari metode webqual adalah

## 4. Pengumpulan Data

### a. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

#### 1) Pengamatan (*Observation*)

Menavigasi dan Menguji Situs Web dengan cara WebQual untuk mengetahui apakah kriteria situs web telah terpenuhi.

#### 2) Wawancara

Untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

#### 3) Menyebar Angket/Kuesioner

Arikunto [3] "Kuesioner adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadi atau barang yang dia ketahui". Pernyataan kuesioner dalam penilaian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Skala Likert [4]

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### b. Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Zed [5] Studi kepustakaan atau literature dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengumpulan data kepustakaan, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.

## 5. Analisis Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer ialah data yang diperoleh langsung dari responden melalui kueri terdistribusi dan merupakan data data sekunder yang diperlukan untuk mendukung data dasar (buku, jurnal dan data retrospektif).

## 6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini, penulis akan menyusun laporan, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Laporan ini mencakup hasil analisis data yang dikumpulkan melalui penelitian observasional serta hasil analisis kuesioner yang disebarluaskan dengan cara WebQual 4.0.

## 2.2 Tahapan Analisa Data

### 1. Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono [6] Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau meringkas data sebagaimana dimaksud tanpa maksud untuk menarik kesimpulan yang berlaku untuk umum atau umum. Statistik deskriptif termasuk dalam angka deduksi karena tidak dimaksudkan untuk diasumsikan.

### 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validasi digunakan pada variabel pertanyaan untuk mengukur keakuratan kuesioner. Suatu butir soal disebut benar jika nilai  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel. ( $r$ -hitung >  $r$ -tabel) [7].

#### b. Uji Reabilitas

Pengujian reliabel dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur kuesioner disebarkan atau diandalkan karena kuesioner harus memberikan hasil pengukuran yang relatif konsisten dari waktu ke waktu. [7].

### 3. Uji Asumsi Klasik

Adapun uji asumsi klasik sebagai berikut [8]:

#### a. Normalisasi Data

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah model regresi memiliki distribusi variabel terikat yang normal.

#### b. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak memasukkan linearitas berganda.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah perbedaan kelangsungan hidup dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam regresi tidak sama. Model regresi harus memenuhi tidak adanya gejala heteroskedastisitas bersyarat.

d. Uji Autokolerasi

Tujuan dari uji korelasi otomatis adalah untuk menguji apakah ada korelasi dalam model regresi linier untuk periode antara error konflik t-1 (ex).

e. Uji Linearitas

Lineritas merupakan bentuk hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah linear.

#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier digunakan untuk analisis regresi garis berganda karena untuk mengetahui pengaruh tiga variabel bebas dalam satu waktu dan variabel terikat parsial [9]. Berikut ini adalah model persamaan regresi linier :

$$y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3..... (1)$$

Dengan keterangan :

$a$  = konstanta

$\beta_1,2,3$  = koefisien regresi

$X_1,2,3$  = variabel independen

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu Uji F dan Uji T. Langkah analisis regresi linear dan prosedur pengujiannya sebagai berikut [9]

a. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis  $R^2$  (*R Square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

b. Uji F

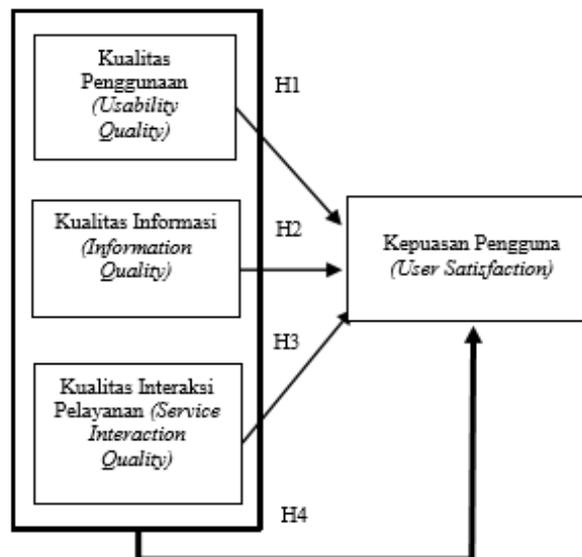
Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

c. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

#### 2.3 Model Penelitian

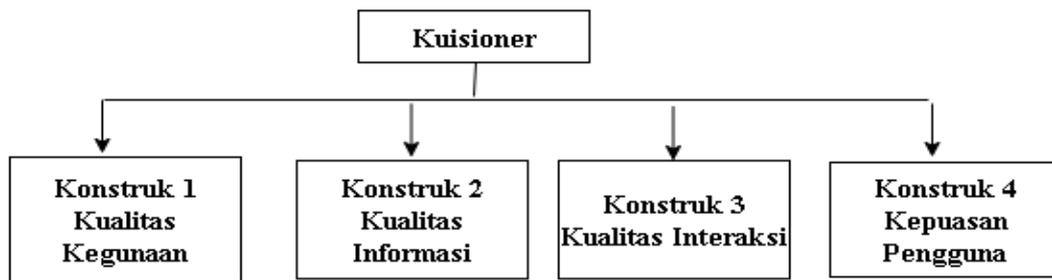
Pada penelitian ini, penulis menentukan model penelitian dengan tiga buah variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y). Model Penelitian ini digambarkan pada Gambar 2



Gambar 2. Konsep Model [10]

#### 2.4 Perancangan Konstruk

Konstruk adalah elemen dari kuesioner yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penilaian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner. Konstruk untuk penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 3 berikut.



Gambar 3. Konstruksi Kuesioner Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna [11]

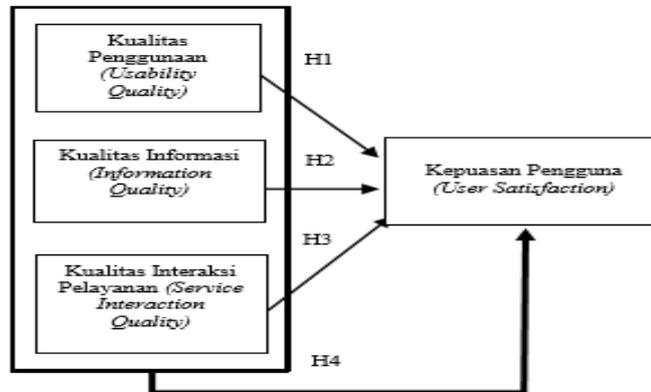
2.5 Indikator Penelitian

Tabel 2. Indikator Penelitian

Variabel	Kode	Indikator
Kualitas Kegunaan ( <i>usability</i> )(X1) [12]	X1.1	Situs mudah dipelajari dan dioperasikan
	X1.2	Interaksi dengan situs jelas dan dimengerti
	X1.3	Situs memiliki petunjuk yang jelas
	X1.4	Situs mudah digunakan
	X1.5	Situs memiliki tampilan yang menarik
	X1.6	Desainnya sesuai dengan tipe situs
	X1.7	Situs ini meningkatkan kompetensi / persaingan
	X1.8	Situs ini membawa dampak yang positif untuk saya
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )(X2) [12]	X2.1	Memberi informasi yang akurat
	X2.2	Memberi informasi yang terpercaya
	X2.3	Memberi informasi yang tepat waktu/update
	X2.4	Memberi informasi yang relevan
	X2.5	Memberi informasi yang mudah dimengerti
	X2.6	Memberi informasi secara detail
	X2.7	Memberikan informasi dengan bentuk penyajian yang baik
Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> )(X3) [12]	X3.1	Situs menunjukkan reputasi yang baik
	X3.2	Situs ini aman untuk melakukan transaksi
	X3.3	Informasi pribadi tersimpan dengan aman
	X3.4	Situs tersebut menciptakan kesan personal
	X3.5	Situs tersebut memiliki komunitas
	X3.6	Memper memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi situs tersebut
	X3.7	Yakin bahwa pelayanan akan baik sesuai dengan yang dijanjikan
Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> )(Y) [11]	Y1.1	Rasa suka dengan <i>website</i>
	Y1.2	Rasa suka dengan layanan <i>website</i>
	Y1.3	Kesenangan bertransaksi
	Y1.4	Kecepatan akses <i>website</i>
	Y1.5	Layanan
	Y1.6	Kemudahan mengakses

2.6 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban atau dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 4. Hipotesis [10]

- 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*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Tabel 3. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	36	36%
Perempuan	64	64%
Jumlah	100	100%
Usia	Jumlah	Persentase
14-19 Tahun	70	70%
20-26 Tahun	16	16%
27-40 Tahun	12	12%
41 Tahun keatas	2	2%
Jumlah	100	100%
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Guru	12	12%
Siswa/i	69	69%
Mahasiswa/i	11	11%
Lainnya	8	8%
Jumlah	100	100%

3.2 Uji Validitas

Menurut Ghozali, [37] mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Adapun uji validitas yang telah dilakukan sebagai berikut :

Tabel 4. Rangkuman Uji Validitas

Variabel Kualitas Kegunaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,850	0,196	Valid
X1.2	0,915	0,196	Valid
X1.3	0,904	0,196	Valid
X1.4	0,942	0,196	Valid
X1.5	0,845	0,196	Valid
X1.6	0,877	0,196	Valid
X1.7	0,878	0,196	Valid
X1.8	0,820	0,196	Valid
Variabel Kualitas Informasi	R hitung	T tabel	Keterangan
X2.1	0,957	0,196	Valid
X2.2	0,914	0,196	Valid
X2.3	0,913	0,196	Valid
X2.4	0,919	0,196	Valid
X2.5	0,938	0,196	Valid
X2.6	0,959	0,196	Valid
X2.7	0,916	0,196	Valid
Variabel Kualitas Layanan Interaksi	r hitung	t tabel	Keterangan
X3.1	0,931	0,196	Valid
X3.2	0,940	0,196	Valid
X3.3	0,899	0,196	Valid
X3.4	0,929	0,196	Valid
X3.5	0,942	0,196	Valid
X3.6	0,903	0,196	Valid
X3.7	0,870	0,196	Valid
Variabel Kepuasan Pengguna	r hitung	t tabel	Keterangan
Y1.1	0,950	0,196	Valid
Y1.2	0,954	0,196	Valid
Y1.3	0,930	0,196	Valid
Y1.4	0,950	0,196	Valid
Y1.5	0,934	0,196	Valid
Y1.6	0,857	0,196	Valid

3.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	3.211	4.165		.771	.443			
1 X1	.141	.112	.117	1.261	.210	.958	1.044	
X2	.210	.110	.179	1.910	.059	.941	1.062	
X3	.359	.097	.346	3.712	.000	.951	1.052	

a. Dependent Variable: Y

$$Y = 3,211+0,141X_1 + 0,210X_2 + 0,359X_3$$

- a. Jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* 0 (nol), maka tingkat *User Satisfaction* bernilai sebesar 3,211%.
- b. Jika nilai *Usability Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,141 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c. Jika nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,210 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- d. Jika nilai *Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,359 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

3.4 Hasil Uji T

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	3.211	4.165		.771	.443			
1 X1	.141	.112	.117	1.261	.210	.958	1.044	
X2	.210	.110	.179	1.910	.059	.941	1.062	
X3	.359	.097	.346	3.712	.000	.951	1.052	

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan pengujian diatas dapat diketahui bahwa nilai t tabel lebih besar dari t hitung, artinya *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna

3.5 Hasil Uji F

Tabel 7. Hasil Uji F

Model	ANOVA <sup>a</sup>				
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	524.883	3	174.961	8.391	.000 <sup>b</sup>
Residual	2001.627	96	20.850		
Total	2526.510	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors : (Constant ), X3, X1, X2

Dapat diketahui bahwa F hitung lebih besar dari F tabel maka dapat disimpulkan yaitu *usability quality*, *informationquality* dan *service interaction quality* secarabersama-sama berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

### 3.6 Hasil Uji Koefesien Determinasi (R2)

**Tabel 8.** Hasil Uji Koefesien Determinasi (R2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.456 <sup>a</sup>	.208	.183	4.566

a. Predictors : (Constant), X3, X1, X2

Dari *output* tabel 5.32 Model Summary dapat diketahui nilai R2 (*Adjusted Square*) adalah 0,208. Jadi sumbangan pengaruh variabel independent yaitu 20,8% sedangkan sisanya sebesar 80,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## 4. KESIMPULAN

Dari semua pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data yang dilakukan pada penelitian analisis kualitas website dengan 4 variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) dan kepuasan pengguna ini dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu : Penelitian melibatkan 100 responden yang terdiri dari guru SMKN 2 Tanjung Jabung Timur, pelajar atau taruna/i SMKN 2 Tanjung Jabung Timur, mahasiswa serta masyarakat umum. Pada uji T (parsial) variabel kegunaan (*usability*) memiliki nilai sebesar 1,262. Jadi perbandingan yang didapat adalah  $(1,262) > t$  tabel  $(0,771)$ . Dari perbandingan tersebut artinya variabel kegunaan (*usability*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada uji T (parsial) variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki nilai sebesar 1,910. Jadi perbandingan yang didapat adalah  $(1,910) > t$  tabel  $(0,771)$ . Dari perbandingan tersebut artinya variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada uji T (parsial) variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki nilai sebesar 3,712. Jadi perbandingan yang didapat adalah  $(3,712) > t$  tabel  $(0,771)$ . Dari perbandingan tersebut artinya variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada uji F (simultan) didapatkan nilai f hitung sebesar 8.391 dan nilai f tabel ialah 2.70. Jadi nilai f hitung  $(8,391) > F$  tabel  $(2,70)$ . Dari perbandingan tersebut artinya yaitu variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

## REFERENCES

- [1] S. Rahmatullah, D. Silvi Purnia, And R. Triasmoro, "Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School Dengan Metode Webqual 4.0," Vol. 19, No. 2, 2019, [Online]. Available: [Www.Njis.Org](http://www.njis.org).
- [2] W. E. S. Guntur Wibisono, "Perancangan Website Sebagai Media Informasi Dan Promosi Batik Khas Kabupaten Kulonprogo," *J. Evolusi*, Vol. Volume 3, No. 2, P. 65, 2015, Doi: [Lppm3.Bsi.Ac.Id/Jurnal Perancangan](https://doi.org/10.33998/lppm3.bsi.ac.id/jurnal_perancangan).
- [3] Winarti and L. C. Munggaran, "Pengukuran Kualitas Situs Perguruan Tinggi Dari Sudut Pandang Pemakai Dengan Menggunakan WEBQUAL 4.0," *J. Ilm. Inform. Komput. Univ. Gunadarma*, pp. 6–14, 2014.
- [4] S. Hamidani and D. Antoni, "Analisis Kualitas Website Universitas Musi Rawas," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 10, no. 02, pp. 74–79.
- [5] S. Kasus, U. Kh, and A. W. Hasbullah, "Analisis Kualitas E-Learning dalam Pemanfaatan Web Conference dengan Metode Webqual."
- [6] I. P. Kusumawijaya and C. M. Karyati, "Pengukuran Kualitas Website Fashion E-Commerce Menggunakan Metode Webqual 4.0," vol. 21, no. 2, pp. 113–128, 2016.
- [7] Y. Yodi, "Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode WebQual 4.0," *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 2, pp. 591–596, 2018, doi: [10.29207/resti.v2i2.501](https://doi.org/10.29207/resti.v2i2.501).

- [8] B. C. Neyfa And D. Tamara, "Perancangan Aplikasi E-Canteen Berbasis Android Dengan Menggunakan Metode Object Oriented Analysis & Design ( Ooad ) 'E-Canteen' Android-Based Application Design Using Object Oriented Analysis & Design Method," *Penelit. Komun. Dan Opini Publik*, Vol. 20, No. 1, Pp. 83–91, 2016, Doi: 10.1136/Bmj.1.6001.107.
- [9] I. Imron, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang," *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 5, no. 1, pp. 19–28, 2019, doi: 10.31294/ijse.v5i1.5861.
- [10] S. Supriyadi, "Community Of Practitioners: Solusi Alternatif Berbagi Pengetahuan Antar Pustakawan," *Lentera Pustaka J. Kaji. Ilmu Perpustakaan, Inf. Dan Kearsipan*, Vol. 2, No. 2, P. 83, 2017, Doi: 10.14710/Lenpust.V2i2.13476.
- [11] B. Nurcahyo and R. Riskayanto, "Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word of Mouth (Wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion," *J. Nusan. Apl. Manaj. Bisnis*, vol. 3, no. 1, p. 14, 2018, doi: 10.29407/nusamba.v3i1.12026.
- [12] E. Purnomo And E. S. Suhendra, "Analisis Masa Kerja Dan Promosi Terhadap Kinerja Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan," *J. Nusan. Apl. Manaj. Bisnis*, Vol. 5, No. 1, Pp. 32–43, 2020, Doi: 10.29407/Nusamba.V5i1.13801.
- [13] D. Triana And W. O. Oktavianto, "Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten," *J. Fondasi*, Vol. 2, No. 2, Pp. 182–190, 2013.
- [14] R. P. Ayuwardani And I. Isroah, "Pengaruh Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering (Studi Empiris Perusahaan Go Public Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015)," *Nominal, Barom. Ris. Akunt. Dan Manaj.*, Vol. 7, No. 1, 2018, Doi: 10.21831/Nominal.V7i1.19781.
- [15] R. T. Ardi Widedgo, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual Pada Website Www.Wingscorp.Com," *Stikom Surabaya*, 2017.
- [16] Y. Yodi, "Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Resti (Rekayasa Sist. Dan Teknol. Informasi)*, Vol. 2, No. 2, Pp. 591–596, 2018, Doi: 10.29207/Resti.V2i2.501.
- [17] S. Lukman Ari, Sri Suhandiah, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Sman 2 Kota Mojokerto," *Jsika*, Vol. 5, No. 11, Pp. 1–14, 2016.
- [18] Winarti And L. C. Munggaran, "Pengukuran Kualitas Situs Perguruan Tinggi Dari Sudut Pandang Pemakai Dengan Menggunakan Webqual 4.0," *J. Ilm. Inform. Komput. Univ. Gunadarma*, Pp. 6–14, 2014.