

Analisa Kualitas Website SMK Negeri 1 Mandor Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0

Filipus Nanda Kurniawan*, Eva Zuraidah

Fakultas: Teknologi Informasi, Program Studi: Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia

Email: ¹*bisahebatptssmkmandor@gmail.com, ²eva.evz@nusamandiri.ac.id

Email Penulis Korespondensi: bisahebatptssmkmandor@gmail.com

Abstrak-Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Mandor saat ini telah memiliki website profil sekolah dengan alamat situs <https://smkn1mandor.sch.id/> sebagai sarana penyampaian informasi akademik yang dibutuhkan oleh pengguna. Namun selama ini masih ada kendala di lapangan, yaitu masih banyak siswa yang belum bisa mengakses layanan website profil tersebut dengan baik karena fitur konsultasi akademik tidak dapat diakses dengan maksimal, ada banyak konten yang tidak diperbaharui, kurangnya antusiasme siswa terhadap penggunaan website profil untuk kegiatan akademik dan informasi dasar seperti profil lengkap sekolah belum dicantumkan secara utuh pada website tersebut. Untuk itu peneliti melakukan analisa terhadap kepuasan siswa sebagai pengguna layanan website terhadap kualitas website dengan menggunakan metode webqual 4.0 yang menitikberatkan pada 3 variabel webqual 4.0 yaitu Usability Quality (Kualitas Kegunaan), Information Quality (Kualitas Informasi) dan Interaction Service Quality (Kualitas Layanan Interaksi). Penelitian ini menggunakan instrumen pernyataan yang berdasarkan pada dimensi webqual 4.0, menggunakan kuesioner yang dibagikan terhadap 87 responden yang diambil berdasarkan simple random sampling dari populasi 450 siswa aktif. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 26. Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa keempat variabel webqual 4.0 yaitu Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality pada website profil sekolah berada pada kategori yang cukup tinggi dengan nilai kepuasan pada kategori puas. Hasil evaluasi pada penelitian memberikan masukan bagi sekolah untuk dapat mempertahankan kualitas kemudahan layanan, informasi serta memprioritaskan kualitas interaksi layanan website.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Website; Kepuasan Mahasiswa; Metode Webqual 4.0

Abstract-Foreman 1 State Vocational High School currently has a website with the site address <https://smkn1mandor.sch.id/> as a means of delivering academic information needed by users. However, so far there are still obstacles in the field, namely that there are still many students who cannot access the website properly because the academic consultation feature cannot be accessed optimally, there is a lot of content that is not updated, students lack enthusiasm for using website profile and basic information such as the school's complete profile has not been included in its entirety on the website. For this reason, researchers conducted an analysis of student satisfaction as users of website services using the webqual 4.0 method which focuses on 3 webqual 4.0, namely Usability Quality, Information Quality, and Interaction Service Quality. This study used a statement instrument based on the webqual 4.0, using a questionnaire distributed to 87 respondents taken based on simple random sampling from a population of 450 active students. Data processing used SPSS version 26. Based on the test results and data analysis in this study, it can be concluded that the four webqual 4.0 variables, namely Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction Quality on the website are in a reasonably high category with satisfaction scores in the satisfied category. The results of the evaluation in this study provide input for school's service interactions website.

Keywords: Service Quality Website; Student Satisfaction; WebQual 4.0

1. PENDAHULUAN

Dalam pelaksanaannya, pemanfaatan teknologi website digunakan pada perusahaan, organisasi dan termasuk juga di instansi pendidikan seperti sekolah. Pengukuran tingkat kualitas website perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas website itu sendiri karena kualitas website secara tidak langsung dapat mencerminkan kualitas dari sekolah yang memilikinya, ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh siswa terkait website seperti ketersediaan website dan informasi yang tidak diperbaharui, keluhan mengenai layanan dan fitur website yang perlu diuji. Pada tahap awal akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan penilaian menggunakan skala likert [1].

Metode webqual 4.0 merupakan metode alat ukur yang sesuai dan akurat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan website. Metode Webqual 4.0 memiliki tiga variabel yang terdiri dari Usability Quality (kualitas kegunaan), Information Quality (kualitas informasi), dan Service Interaction Quality (kualitas layanan interaksi) dan variabel tambahan User Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas informasi, kualitas kegunaan dan kualitas interaksi layanan [2].

SMKN 1 Mandor saat ini telah memiliki website profil sekolah dengan alamat situs <https://smkn1mandor.sch.id/> sebagai sarana penyampaian informasi akademik yang dibutuhkan oleh siswa, guru dan masyarakat umum. Melalui fasilitas web profil ini, pengguna dapat mengakses setiap saat melalui web browser dengan menggunakan perangkat smartphone maupun komputer yang tersambung dengan jaringan internet. Dengan adanya web profil ini tentunya memberikan kemudahan kepada siswa dalam melakukan kegiatan akademik. Web profil ini bertujuan untuk membantu siswa dalam melakukan kebutuhan pelayanan akademik tanpadibatasi oleh ruang dan waktu sehingga lebih efektif dan efisien. Namun selama ini masih ada kendala di lapangan, yaitu masih banyak siswa yang belum bisa mengakses layanan web profil tersebut dengan baik karena fitur konsultasi akademik tidak dapat diakses dengan maksimal, ada banyak konten yang tidak diperbaharui, kurangnya antusiasme siswa terhadap penggunaan web profil untuk kegiatan akademik, dan informasi dasar seperti profil lengkap sekolah belum dicantumkan secara utuh pada website tersebut. Maka dari itu untuk mengatasi kendala tersebut perlu dilakukan evaluasi dan pengujian kualitas website untuk menganalisis kualitas layanan web profil sekolah dengan menggunakan metode webqual 4.0, pengukuran dengan tiga variabel yang terdiri dari Usability

Quality (kualitas kegunaan), Information Quality (kualitas informasi), dan Service Interaction Quality (kualitas layanan interaksi) dan variabel tambahan User Satisfaction (Kepuasan Pengguna).

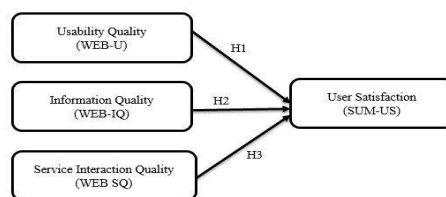
Upaya dalam pemenuhan sesuatu atau dengan kata lain membuat sesuatu yang memadai. Kepuasan pengguna atau konsumen merupakan istilah umum yang digunakan dalam bisnis. Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para konsumen. Konsumen dalam padangan tradisional adalah orang yang membeli dan menggunakan produknya. Semua usaha manajemen diarahkan pada tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan konsumen. Kepuasan pengguna adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi [5].

Kumpulan halaman digital yang berisi informasi berupa teks, animasi, gambar, suara dan video atau gabungan dari semuanya yang terkoneksi oleh internet, sehingga dapat dilihat oleh seluruh siapapun yang terkoneksi jaringan internet [6]. Website merupakan layanan sajian informasi yang menggunakan konsep hyperlink, yang memudahkan pengguna. Dalam website tersebut terjadi pertukaran informasi antara client (komputer yang meminta informasi) dengan server (komputer yang memasok atau menanggapi informasi) [7].

Website memberikan informasi secara daring melalui internet langsung. Klien melakukan permintaan informasi dengan menggunakan browser (Internet Explorer, Opera, Mozilla, dan sebagainya). Server menerima informasi dan melayani permintaan dari klien. Hal ini biasa disebut dengan web server (Apache, IIS, Xitami, dan sebagainya). Setelah itu, web server akan berkomunikasi dengan middleware (ASP, JSP, PHP, dan sebagainya) untuk bisa berhubungan dengan basis data (Access, oracle, sql, dan sebagainya). Setelah berinteraksi dengan database, server yang telah mendapatkan informasi akan memberikan tanggapan terhadap klien yang meminta informasi tadi. Jadi aplikasi web atau aplikasi berbasis web (Web-based application) adalah aplikasi untuk menyampaikan informasi kepada pengguna yang menggunakan layanan internet berbasis web [8].

Metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual ini merupakan pengembangan dari servqual yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. Webqual dan servqual memiliki sudut pandang yang berbeda, dimana servqual fokus pada sistem informasi kualitas layanan dan fokus webqual pada kualitas situs web. Webqual berbasis pada Quality Function Deployment (QFD) terstruktur dan proses disiplin yang menyediakan sarana untuk mengidentifikasi dan membawa suara pelanggan melalui setiap tahap pengembangan dan implementasi produk dan atau layanan. Penerapan Quality Function Deployment (QFD) dimulai dengan menangkap suara pelanggan menggunakan kata-kata yang berarti bagi pelanggan. Kualitas ini kemudian diumpangkan kembali ke pelanggan dan membentuk dasar dari sebuah evaluasi kualitas suatu produk atau layanan [9].

Pengukuran kualitas pada sebuah website menggunakan metode webqual 4.0 dilakukan oleh para pengguna web sebagai tolak ukur untuk mengetahui bagaimana pengelola web menyesuaikan persepsi pengguna. Metode webqual ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna karena teknik pengukuran metode webqual dilakukan berdasarkan persepsi pengguna akhir yang diukur dengan beberapa instrumen penelitian yang dikategorikan dalam tiga variabel yang meliputi: Usability Quality (kualitas kegunaan), Information Quality (kualitas informasi), dan Service Interaction Quality (kualitas layanan interaksi) dan variabel tambahan User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) [10].



Gambar 1. Model Konseptual Webqual 4.0

Model konseptual diatas menggambarkan hipotesis bahwa terdapat hubungan positif antara kegunaan, informasi dan interaksi layanan dengan kepuasan pengguna. Keempat variabel diatas menjadi variabel dalam penelitian ini. Adapun indikator dari masing-masing variabel tersebut adalah sebagai berikut [11]:

1. Usability Quality (H1)

Usability Quality atau kegunaan adalah mutu atau kualitas yang terkait dengan website, mulai dari tampilan, kemudahan dalam navigasi, peletakan informasi, kesesuaian tampilan dengan jenis website. Desain yang menarik dan juga kemudahan dalam menggunakan menjadi penunjang bagi pengguna website untuk mengakses dan mengunjungi website secara rutin.

2. Information Quality (H2)

Information Quality atau kualitas informasi bisa dilihat dari pantas atau tidaknya informasi yang ditampilkan di website, apakah informasi yang disajikan dapat dipercaya dan memiliki akurasi yang tepat.

3. Service Interaction Quality (H3)

Service Interaction Quality atau kualitas interaksi layanan adalah mutu dari interaksi layanan yang diterima oleh pengguna ketika mengakses website yang terwujud dalam bentuk kepercayaan dan empati.

4. User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

Variabel terakhir ini merupakan variabel dependen yang menunjukkan tampilan website secara keseluruhan baik.

Kategori usability dikaji berdasarkan hubungan antara manusia dengan komputer dan mengenai kegunaan web,

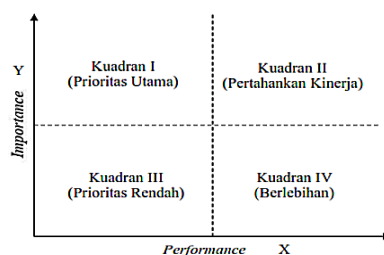
diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori information dikaji berdasarkan sistem informasi secara umum. Kategori service interaction yang hubungannya terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna saat terlibat secara mendalam dengan website [12].

Wilayah generasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang digunakan untuk dipelajari lalu dibuat kesimpulan [13]. Penelitian ini menggunakan populasi sebagai subyek.

Uji validitas dalam sebuah penelitian digunakan sebagai pengukur sah atau tidaknya sebuah kuesioner. Kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dapat menggambarkan sesuatu yang akan diukur. Sedangkan uji reliabilitas adalah salah satu cara mengukur sebuah kuesioner yang terdiri dari indikator dari sebuah peubah ataupun konstruk. Uji reliabilitas berguna untuk mengukur keandalan sebuah kuesioner ataupun hasil wawancara, uji ini berguna untuk memastikan apakah kuesioner tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan penelitian yang sedang dijalankan [15].

Metode Importance Performance Analysis (IPA) membutuhkan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pengguna merasa puas terhadap kinerja website dan seberapa besar pihak sekolah memahami apa yang diinginkan pengguna terhadap layanan yang mereka berikan. Langkah awal yang dilakukan yaitu dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Hasil dari penilaian ini akan diperoleh suatu perhitungan tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian didapatkan dari hasil perbandingan antara dua skor yaitu skor kinerja dan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian tersebut akan menentukan skala prioritas dalam penanganan faktor-faktor yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna website [16].

Grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran analisis dimana untuk penelitian ini terhadap dua variabel yakni sumbu X menggambarkan atribut performance dan sumbu Y menggambarkan atribut importance. IPA dengan diagram kartesius digunakan untuk mengetahui letak atau posisi dari masing-masing variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, apakah terletak pada posisi yang harus diperbaiki atau terletak pada posisi dipertahankan. Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian selanjutnya membuat peta posisi importance-performance yaitu suatu diagram yang dibagi menjadi empat kuadran dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik seperti pada Gambar .2 [17].



Gambar 2 Diagram Kartesius

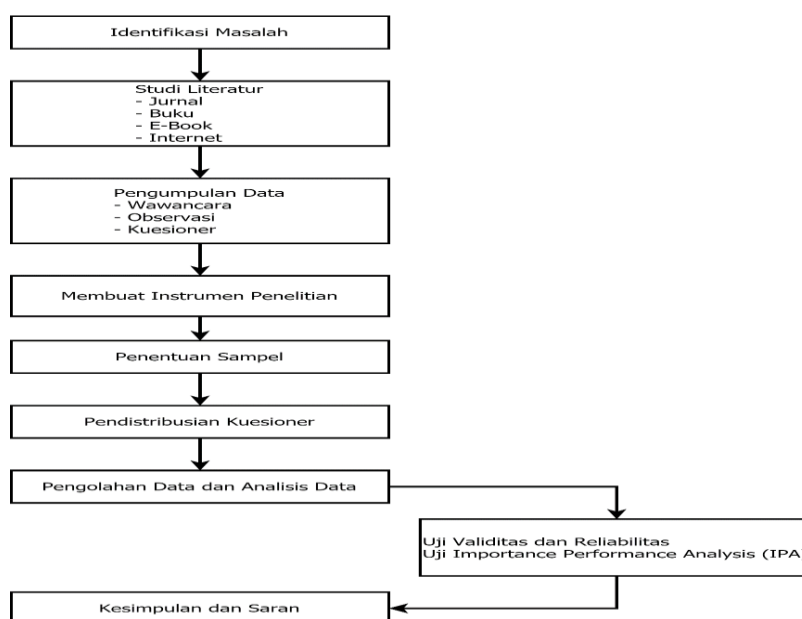
Perhitungan hasil dari kuesioner dilakukan dengan menggunakan cara Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial [18].

Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0” yaitu dengan mengimplementasikan metode webqual 4.0 pada website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun. Adapun bertujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas website situs Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun dengan metode webqual 4.0 yang memiliki empat variabel yaitu kualitas informasi, kualitas kegunaan, layanan interaksi dan kualitas secara keseluruhan. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun dimana jumlah sampel diambil sebanyak 21 responden. Analisis regresi linear berganda dipergunakan untuk pengujian hubungan antara variabel dalam webqual 4.0 terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa, diantara variabel yang paling berpengaruh dalam kepuasan adalah kualitas informasi dengan nilai 14,131 dan yang terkecil adalah variabel kualitas kegunaan dengan nilai 2,266. Maka dapat diperoleh rekomendasi untuk website adalah peningkatan dimensi kegunaan website terhadap mahasiswa. [20]

Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI” yang ditulis oleh Indah Purwandani pada tahun 2021 yaitu dengan mengimplementasikan metode webqual 4.0 pada website MyBest E-Learning System UBSI. Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisa dan mengidentifikasi kepuasan pengguna website e-learning MyBest dengan menggunakan metode webqual 4.0. Dalam menganalisa website e-learning MyBest, penulis menggunakan metode webqual 4.0 untuk mengidentifikasi website yang sesuai kepuasan pengguna. Variabel webqual 4.0 yang digunakan dalam pengukuran yaitu kegunaan(usability) informasi (information), interaksi layanan (interaction service) dan variabel tambahan yaitu kepuasan pengguna (user satisfaction). Kuesioner dalam penelitian ini disusun sesuai dengan indikator webqual 4.0 terdiri dari 23 pertanyaan dan terbagi dalam empat variabel webqual 4.0. Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel webqual yaitu usability, information quality, dan service interaction quality dan variabel pelengkap user satisfaction pada web e-learning universitas berada pada kategori yang cukup tinggi dengan nilai kepuasan pada kategori puas [21].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian



Gambar 3. Tahapan Penelitian

Uraian tahapan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut: [21]:

1. Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah yang ada pada sistem informasi layanan publik yang digunakan SMKN 1Mandor yang meliputi:

- Tingkat kualitas pelayanan website SMKN 1 Mandor yang diberikan kepada siswa.
- Pengaruh 4 dimensi variabel webqual 4.0 yang meliputi: Usability Quality (kualitas kegunaan), Information Quality (kualitas informasi), dan Service Interaction Quality (kualitas layanan interaksi) dan User Satisfaction (Kepuasan Pengguna).
- Mengukur dan menganalisa tingkat kepuasan siswa SMKN 1 Mandor terhadap kualitas layananwebsite SMKN 1 Mandor.

2. Studi Literatur

Penelitian ini mendapatkan referensi bersumber dari jurnal penelitian sebelumnya, buku, e-book daninternet yang berisi informasi sesuai dan relevan dengan topik penelitian.

3. Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data dilakukan dengan mengamati secara langsung objek penelitian. Pada penelitian ini penulis mengamati secara langsung pada website SMKN 1 Mandor yang digunakan di SMK Negeri 1 Mandor dan dilakukan juga wawancara dengan Fransiskus Tutun, S.Pd sebagai operator sekolahSMKN 1 Mandor.

4. Membuat Instrumen Penelitian

Penyusunan instrumen penelitian menitikberatkan pada variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untukditeliti, dan ditentukan indikator yang akan diukur pada webqual 4.0

5. Penentuan Sampel Penelitian

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive Sampling merupakan pemilihan sampel yang mengutamakan kriteria dan tujuan tertentu. Sampel dalam penelitian inisebanyak 67 responden yang diambil dari populasi sebanyak 422 siswa. Sampel tersebut berdasarkan datapeserta didik yang aktif.

6. Pendistribusian Kuesioner

Pembuatan kuesioner pada penelitian ini dilakukan untuk melengkapi hasil dari analisis kepuasan siswa terhadap penggunaan website smkn1mandor.sch.id. Pernyataan yang terdapat pada kuesioner disesuaikan dengan standar webqual 4.0 dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh responden agar mudah dalam pengisian kuesioner. Pengukuran kuesioner menggunakan metode Skala Likert. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang sudah diisi oleh responden akan dianalisis oleh SPSS (Software Statistical Product and Service Solution). Peneliti membuat pertanyaan berdasarkan pertanyaan serupa dari penelitian sebelumnya sesuai dengan menggunakan 4 dimensi variabel dalam webqual 4.0 yaitu Usability Quality (Kualitas kegunaan) berkaitan dengan navigasi dan gambaran yang diberikan kepada pengguna, Service Interaction Quality (Kualitas interaksi layanan) yang berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dan pelayanan yang diberikan oleh website, Information Quality (Kualitas Informasi) berkaitan dengan konten website dan kesesuaian informasi, akurasi, format dan relevansi yang disajikan terhadap pengguna, dan website servicequality (Kualitas Layanan Website) berkaitan dengan kualitas layanan yang disediakan

oleh website.

7. Pengolahan Data dan Analisis

Tahapan ini merupakan tahapan pengolahan terhadap data hasil pendistribusian kuesioner kepada mahasiswa yang selanjutnya akan dilakukan analisis setelah data diolah menggunakan SPSS versi 26.

8. Kesimpulan dan Saran

Dapat di ambil kesimpulan dan saran dari penelitian ini yaitu terdapat hasil pengukuran dari empat variable yang digunakan dalam penelitian ini, dan masing-masing atribut bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan website yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

2.2. Istrument Penelitian

Metode webqual 4.0 terdapat 3 variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas website yaitu:

1. Dimensi Usability Quality sebagai variabel X1, dengan menggunakan 8 indikator pernyataan dalam kuesioner.
2. Dimensi Information Quality sebagai variabel X2, dengan menggunakan 7 indikator pernyataan dalam kuesioner.
3. Dimensi Service Interaction Quality sebagai variabel X3 dengan menggunakan 7 indikator pernyataan dalam kuesioner

2.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan pada penelitian ini menggunakan 3 cara yaitu, observasi, wawancara dan kuesioner. Metode pengumpulan data penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan atau observasi secara langsung terhadap objek yang diteliti. Pengamatan dilakukan untuk melihat secara langsung mengenai kondisi yang berkaitan dengan kualitas website SMK Negeri 1 Mandor yang berpengaruh pada kepuasan siswa.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara melakukan tanya jawab langsung dengan Bapak Fransiskus Tutun, S.Pd sebagai operator sekolah yang memiliki kewenangan dalam mengatur website SMKN 1 Mandor. Pertanyaan yang diajukan seputar evaluasi yang dilakukan pada website, permasalahan yang terjadi, solusi untuk mengatasi masalah yang ada dan menerapkan hasil penelitian pada website .

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis atau biasa dikenal dengan angket yang disebar kepada responden yang sudah ditentukan sampelnya untuk memperoleh respon. Kuesioner pada penelitian ini dilakukan untuk melengkapi hasil dari analisis kepuasan siswa terhadap penggunaan website smkn1mandor.sch.id. Pernyataan yang terdapat pada kuesioner disesuaikan dengan standar webqual 4.0 dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh responden agar mudah dalam pengisian kuesioner. Pengukuran kuesioner menggunakan metode Skala Likert. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang sudah diisi oleh responden akan dianalisis oleh SPSS (Software Statistical Product and Service Solution

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Sampel

Sampel bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah perwakilan dari populasi yang akan diteliti, karena jika populasinya banyak, peneliti akan kesulitan untuk memperoleh data penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [14]. Pemilihan sampel dan metode sampling perlu diperhatikan karena akan mempengaruhi pengumpulan data yang benar dan terukur dalam penelitian. Salah satu cara untuk menentukan jumlah sampel minimum, dapat menggunakan perhitungan Slovin. Teknik pengambilan sampel harus dilakukan dengan tepat yang dapat mewakili populasi. Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan rumus Slovin. Pendekatan pengambilan sampel dirumuskan

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

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive Sampling merupakan pemilihan sampel yang mengutamakan kriteria dan tujuan tertentu. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 responden yang diambil dari total populasi sebanyak 450

3.2 Uji Validitas

Suatu pengujian dinyatakan memiliki validitas yang tinggi jika alat yang digunakan menjalankan fungsi ukurnya secara tepat dan hasil ukurnya sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik Corrected Item Total Correlation. Jika ditemukan r hitung = r tabel maka alat tersebut valid, nilai koefisien korelasi hasil perhitungan harus lebih besar dari nilai koefisien dari tabel yang disebut tabel corrected item total correlation. Uji validitas dirumuskan sebagai berikut:

- a. r hitung $\geq r$ tabel (uji dua pihak sig 0,05), instrumen valid
- b. r hitung $< r$ tabel (uji dua sisi tabel dengan sig 0,05), instrumen tidak valid Rumus:

$$r \text{ hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \tag{2}$$

3.3. Uji Reliabilitas

Uji keandalan dilakukan terhadap butir pertanyaan yang sudah valid. Pengujian ini menggunakan teknik Cronbach's Alpha, nilai dari jawaban yang dihasilkan terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha (a) harus lebih besar dari 0.7. Pengujian reliabilitas dirumuskan sebagai berikut:

- a. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka data reliabel
- b. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,6 maka data tidak reliabel

3.4. Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data dari kuesioner yang telah diolah dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa pengujian yaitu sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas dengan pengolahan menggunakan SPSS versi 26, metode *r*table dengan rumus (Pearson Product Moment) dengan tingkat signifikansi 0.05 dengan rumus $df = N - 2$, maka *r*table yang akan digunakan adalah $df = 87 - 2 = 85$ sebesar 0.2108 [14]. Dengan demikian, jika *r*hitung > *r*table, maka pertanyaan sebagai instrumen penelitian tersebut dapat dinyatakan valid. Berikut uji validitas untuk 4 variabel penelitian ini sebagai berikut:

a. Uji Validitas Kualitas Kegunaan (Usability Quality)

Kuesioner penelitian untuk variabel (X1) kualitas kegunaan (Usability Quality) yang terdiri dari 8 item pertanyaan. Hasil perhitungan korelasi untuk skor setiap butir pertanyaan dengan total skor variabel kegunaan dapat dilihat Tabel.1 berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Kegunaan (Usability Quality)

No. Item	r ^{Hitung}		r ^{Tabel} 0.05 (87-2)	Keterangan
	Performance	Importance		
WEB-UQ1	0.821	0.674	0.2108	Valid
WEB-UQ2	0.820	0.756	0.2108	Valid
WEB-UQ3	0.606	0.542	0.2108	Valid
WEB-UQ4	0.635	0.500	0.2108	Valid
WEB-UQ5	0.706	0.673	0.2108	Valid
WEB-UQ6	0.634	0.456	0.2108	Valid
WEB-UQ7	0.821	0.732	0.2108	Valid
WEB-UQ8	0.820	0.784	0.2108	Valid

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh kesimpulan bahwa 8 item alat ukur tersebut dinyatakan valid, karena hasil masing-masing pertanyaan dalam kuesioner tersebut $r_{hitung} \geq r_{table}$.

b. Uji Validitas Kualitas Informasi (Information Quality)

Kuesioner dalam penelitian ini untuk variabel (X2) kualitas informasi (Information Quality) terdiri atas 7 item pertanyaan. Hasil perhitungan korelasi untuk skor setiap butir pertanyaan dengan total skor variabel kualitas informasi dapat dilihat dalam Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (Information Quality)

No. Item	r ^{Hitung}		r ^{Tabel} 0.05 (87-2)	Keterangan
	Performance	Importance		
WEB-IQ1	0.619	0.503	0.2108	Valid
WEB-IQ2	0.647	0.551	0.2108	Valid
WEB-IQ3	0.727	0.710	0.2108	Valid
WEB-IQ4	0.636	0.516	0.2108	Valid
WEB-IQ5	0.843	0.778	0.2108	Valid
WEB-IQ6	0.753	0.681	0.2108	Valid
WEB-IQ7	0.843	0.805	0.2108	Valid

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh kesimpulan bahwa 7 item alat ukur tersebut dinyatakan valid, karena hasil masing-masing pertanyaan dalam kuesioner tersebut $r_{hitung} \geq r_{table}$.

c. Uji Validitas Layanan Interaksi (Interaction Service Quality)

Kuesioner dalam penelitian ini untuk variabel (X3) kualitas layanan interaksi (Interaction Service Quality) terdiri atas 8 item pertanyaan. Hasil perhitungan korelasi untuk skor setiap butir pertanyaan dengan total skor variabel kualitas informasi dapat dilihat dalam Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Layanan Interaksi (Interaction Service Quality) (X3)

No. Item	r ^{Hitung}		r ^{Tabel} 0.05 (87-2)	Keterangan
	Performance	Importance		
WEB-SQ1	0.814	0.758	0.2108	Valid
WEB-SQ2	0.743	0.701	0.2108	Valid
WEB-SQ3	0.632	0.574	0.2108	Valid
WEB-SQ4	0.689	0.640	0.2108	Valid
WEB-SQ5	0.741	0.716	0.2108	Valid
WEB-SQ6	0.814	0.699	0.2108	Valid
WEB-SQ7	0.743	0.695	0.2108	Valid

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh kesimpulan bahwa 8 item alat ukur tersebut dinyatakan valid, karena hasil masing-masing pertanyaan dalam kuesioner tersebut $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Tahapan yang dilakukan setelah uji validitas yaitu uji reliabilitas. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat keandalannya dapat menunjukkan hasil yang konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach Alpha. Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0,60. Data tersebut dikorelasikan dengan bantuan program SPSS versi 26.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Indikator	Variabel	Cronbach's Alpha	r ^{Kritis}	Keterangan
Performance	Kualitas Kegunaan (Usability Quality) (X1)	0.875	0.60	Reliable
	Kualitas Informasi (Information Quality) (X2)	0.847	0.60	Reliable
	Layanan Interaksi (Interaction Service Quality) (X3)	0.858	0.60	Reliable
Importance	Kualitas Kegunaan (Usability Quality) (Y1)	0.793	0.60	Reliable
	Kualitas Informasi (Information Quality) (Y2)	0.772	0.60	Reliable
	Layanan Interaksi (Interaction Service Quality) (Y3)	0.806	0.60	Reliable

Berdasarkan hasil gambaran dalam sability Quality perhitungan SPSS Versi 26, jawaban kuesioner dari 87 responden yang di Tabel 4. diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk performance (Xi) variabel U (X1) sebesar 0.875, variabel Information Quality (X2) sebesar 0.847, variabel Interaction Service Quality (X3) sebesar 0.858. Sedangkan untuk importance (Yi) variabel Usability Quality (Y1) sebesar 0.793, variabel Information Quality (Y2) sebesar 0.772, variabel Interaction Service Quality (Y3) sebesar 0.806.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan dalam menganalisis regresi yang bertujuan untuk menguji apakah didalam regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji Heteroskedastisitas melalui Uji Glejser diinterpretasikan dalam Tabel IV.6 dibawah ini, untuk menganalisis regresi antara variabel independen terhadap nilai absolut residualnya (ABS_RES).

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

MoM Model	Signifikansi	Ketentuan (Uji Glejser)	Keterangan
Constant	.276		
Kualitas Kegunaan (Usability Quality) (X1)	.353	Nilai sig > 0,05	Bebas Heteroskedastisitas
Kualitas Informasi (Information Quality) (X2)	.158	Nilai sig > 0,05	Bebas Heteroskedastisitas
Layanan Interaksi (Interaction Service Quality) (X3)	.797	Nilai sig > 0,05	Bebas Heteroskedastisitas

Dari hasil pengolahan SPSS diketahui bahwa nilai signifikansi dari ketiga variabel lebih dari 0,05 yaitu Usability Quality (X1) sebesar 0,353, Information Quality (X2) sebesar 0,158 dan Interaction Service Quality (X3) sebesar 0,797. Kesimpulannya bahwa tiga variabel dinyatakan bebas heteroskedastisitas antar variabel independen dalam model regresi.

4. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier, jika ada maka peneliti menghadapi kesulitan untuk membedakan pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Untuk melihat Gejala multikolinearitas dalam model penelitian dapat melihatnya dari

nilai toleransi (tolerance value), dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Penarikan kesimpulan berdasarkan pada kriteria nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10,00, maka bebas multikolinearitas diantara variabel bebas (X).

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

MoM Model	Collinearity Statistics		Kriteria Bebas Multikolinearitas	Keterangan
	Tolerance	VIF		
Kualitas Kegunaan (Usability Quality) (X1)	.009	112.680	Tolerance > 0,10, dan VIF < 10,00	Terjadi Multikolinearitas
Kualitas Informasi (Information Quality) (X2)	.012	85.983	Tolerance > 0,10, dan VIF < 10,00	Terjadi Multikolinearitas
Layanan Interaksi (Interaction Service Quality) (X3)	.055	18.332	Tolerance > 0,10, dan VIF < 10,00	Terjadi Multikolinearitas

Dari Tabel 6. dapat disimpulkan bahwa seluruh variable independen yang meliputi variabel Usability Quality (X1) dengan nilai tolerance sebesar 0.009 dan VIF 112.680, variabel InformationQuality (X2) dengan nilai tolerance 0.012 dan VIF 85.983, dan variabel Interaction Service Quality(X3) dengan nilai tolerance .055 dan VIF 18.332. Maka seluruh variabel pada uji multikolonieritas ini menyatakan bahwa terjadi multikolonieritas karena nilai tolerance $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 .

5. Analisa Kesenjangan (Gap)

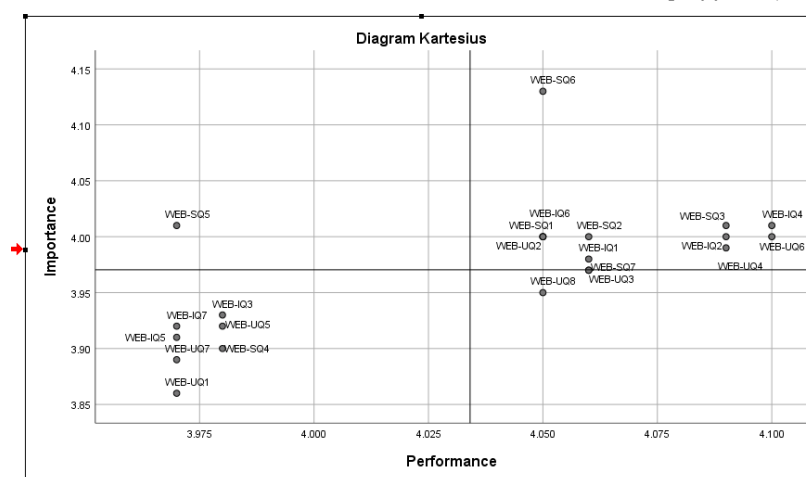
Analisa kesenjangan atau gap dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata dari penilaian terhadap persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas website. Berikut adalah tabel hasil analisis kesenjangan (Gap) pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Analisa Kesenjangan (Gap)

No. Item	Performance (Xi)	Impartance (Yi)	Kesenjangan(Gap)
WEB-UQ1	3.97	3.86	0.11
WEB-UQ2	4.05	4.00	0.05
WEB-UQ3	4.06	3.97	0.09
WEB-UQ4	4.09	3.99	0.10
WEB-UQ5	3.98	3.92	0.06
WEB-UQ6	4.10	4.00	0.10
WEB-UQ7	3.97	3.89	0.08
WEB-UQ8	4.05	3.95	0.10
WEB-IQ1	4.06	3.98	0.08
WEB-IQ2	4.09	4.00	0.09
WEB-IQ3	3.98	3.93	0.05
WEB-IQ4	4.10	4.01	0.09
WEB-IQ5	3.97	3.91	0.06
WEB-IQ6	4.05	4.00	0.05
WEB-IQ7	3.97	3.92	0.05
WEB-SQ1	4.05	4.00	0.05
WEB-SQ2	4.06	4.00	0.06
WEB-SQ3	4.09	4.01	0.08
WEB-SQ4	3.98	3.90	0.08
WEB-SQ5	3.97	4.01	-0.04
WEB-SQ6	4.05	4.13	-0.08
WEB-SQ7	4.06	3.97	0.09

Berdasarkan Tabel 7, maka dapat diketahui bahwa nilai kesenjangan (gap) pada indikator- indikator dalam dimensi webqual 4.0 dapat disimpulkan bahwa, dimensi Service Interaction Quality yaitu variabel SIQ5 dan SIQ6 merupakan variabel yang belum bisa memenuhi kualitas ideal. Sedangkan untuk dimensi Usability Quality dan Information Quality sudah memenuhi kualitas ideal karena berdasarkan hasil tersebut menunjukkan $Q_i > 0$ atau bernilai positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas cukup baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna website smkn1mandor.sch.id.

6. Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 4. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil dari analisis IPA menunjukkan letak masing-masing indikator dalam matrix IPA yang terdiri dari empat kuadran. Kuadran hasil pengujian menggunakan IPA dapat dilihat pada Gambar 4.

Berdasarkan Gambar 4., dapat dilihat bahwa seluruh item telah dipetakan ke dalam empat kuadranyaitu:

1. Kuadran I (Prioritas Utama) menunjukkan terdapat atribut WEB-SQ5 yang masuk ke dalamkuadran I. Atribut perlu mendapat perhatian khusus demi meningkatkan kualitas website.
2. Kuadran II (Pertahankan Kinerja) menunjukkan terdapat 11 atribut yang masuk ke dalam kuadran II yaitu pertanyaan dengan nomor item WEB-SQ1, WEB-SQ2, WEB-SQ3, WEB-SQ6, WEB-UQ2, WEB-UQ4, WEB-UQ6, WEB-IQ1, WEB-IQ2, WEB-IQ4 dan WEB- IQ6 dimana atribut tersebut sudah dianggap sesuai dengan keinginan pengguna dan harus tetap dipertahankan, karena faktor-faktor yang ada pada kuadran ini memiliki performanceyang baik.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah) pada kuadran ini menggambarkan atribut-atribut yang masuk ke dalam kategori low priority atau tidak terlalu membutuhkan perhatian. Ada 7 atribut yang masuk kuadran III yaitu WEB-IQ3, WEB-IQ5, WEB-IQ7, WEB-UQ1, WEB-UQ5, WEB-UQ7 dan WEB-SQ4. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang rendah pula. Karena pengguna tidak memiliki harapan atau kepentingan yang tinggi terhadap atribut ini. Jadi atribut ini tidak akan terlalu mempengaruhi kinerja keseluruhan.
4. Kuadran IV (Berlebihan) hanya terdapat 3 atribut yang masuk pada kuadran IV yaitu atributWEB-UQ3, WEB-UQ8 dan WEB-SQ7. Posisi atribut yang ada pada kuadran IV merupakan kondisi yang berlebihan, yaitu atribut tersebut mempunyai tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kerjanya tinggi sehingga memiliki kualitas yang berlebihan sehingga sering kali diabaikan pengguna

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah diuji dan di uraikan secara statistik dengan pengolahan data menggunakan SPSS Versi 26, maka dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: pada uji validitas menunjukan *rhitung* dari masing-masingvariabel lebih besar dari rtabel yaitu 0.2108 dan tingkat signifikasi dari masing- masing variabel kurang dari 0,05. Hasil pengujian menunjukan bahwa *rhitung* dari tiap variabel lebih besar *rtabel* yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator dari variabel adalah valid. Pada uji reliabilitas menunjukan bahwa nilai Cronbach's Alpha dari tiap variabel lebih besar dari 0.2108 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator dari variabel adalah reliabel. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang telah dilakukan dengan Cronbach's Alpha untuk variabel performance (Xi) yaitu kualitas kegunaan (Usability Quality), kualitas informasi (Information Quality) dan variabel kualitas interaksi pelayanan (Interaction Service Quality) sebesar 0.875, 0.847dan 0.858. Variabel importance (Yi) yaitu kualitas kegunaan (Usability Quality), kualitas informasi (Information Quality) dan variabel kualitas interaksi pelayanan (Interaction Service Quality) sebesar 0.793, 0.771 dan 0.805. Pada analisa kesenjangan diketahui bahwa nilai kesenjangan (gap) pada indikator dalam dimensi webqual 4.0 dapat disimpulkan bahwa, dimensi Service Interaction Quality yaitu variabel SIQ5 dan SIQ6 merupakan variabel yang belum bisa memenuhi kualitas ideal. Sedangkan untuk dimensi Usability Quality dan Information Quality sudah memenuhi kualitas ideal karna berdasarkan hasil tersebut menunjukkan $Q_i > 0$ atau bernilai positif. Dendandemikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas cukup baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna website smkn1mandor.sch.id. Kemudian pada analisa IPA Kuadran I menunjukkan terdapat 1 atribut yang masuk ke dalam kuadran I. Atribut perlu mendapat perhatian khusus demi meningkatkan kualitas website. Pada Kuadran II menunjukkan terdapat 11 atribut yang masuk ke dalam kuadran II dimana atribut tersebut sudah dianggap sesuai dengan keinginan pengguna dan harus tetap dipertahankan, karena faktor-faktor yang ada pada kuadran ini memiliki performance yang baik. Kuadran III pada kuadran ini menggambarkan atribut-atribut yang masuk ke dalam kategori low priority atau tidak terlalu membutuhkan perhatian. Ada 7 atribut yang masuk kuadran III, atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang rendah pula. Karena pengguna tidak memiliki harapan atau kepentingan yang tinggi terhadap atribut ini. Kuadran IV hanya terdapat 3 atribut yang masuk pada kuadran IV yang merupakan kondisi yang berlebihan,

yaitu atribut tersebut mempunyai tingkatkepentingan yang rendah namun tingkat kinerjanya tinggi sehingga memiliki kualitas yang berlebihan sehingga sering kali diabaikan pengguna

REFERENCES

- [1] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, and M. Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Perspekt.*, vol. 18, no. 1, pp. 75–81, 2020.
- [2] D. S. Endra, R. Y., & Aprilita, "E-Report Berbasis Web Menggunakan Metode Model View Controller Untuk Mengetahui Peningkatan Perkembangan Prestasi Anak Didik," *Explor. – J. Sist. Inf. Dan Telemat.*, vol. 9, no. 3, pp. 15–22, 2018.
- [3] Azwar, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Aparatur Responsif Terpadu (SMART) Menggunakan Metode Serviquial (Studi Kasus: Kantor Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan)," *Pros. Semin. Nas. Comput. Technol. its Appl.*, vol. 1, no. 1, 2019.
- [4] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2019.
- [5] H. Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2021.
- [6] A. O. Sari, A. Abdilah, and Sunarti, *Web Programming*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019.
- [7] Elgamar, *Konsep Dasar Pemrograman Website Dengan PHP*. Malang: CV. Multimedia Edukasi, 2020.
- [8] M. MF, *Buku Sakti Pemrograman Web : Seri PHP*. Yogyakarta: Start Up, 2018.
- [9] D. K. Sawlani, *Keputusan Pembelian Online Kualitas Website Keamanan Dan Kepercayaan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021.
- [10] S. J. Barnes, K. Liu, and R. T. Vidgen, "Global Co-Operation in the New Millennium Evaluating Wap News Sites: The Webqual/M Approach," *9th Eur. Conf. Inf. Syst. Bled, Slov*, pp. 344–355, 2001.
- [11] D. Apriliani, "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com," *J. Ilm. Merpati*, vol. 8, no. 1, 2020.
- [12] Y. Oslan and H. Kristanto, "Analisis Kualitas ssat. ukdw. ac. id Dengan Metode Pendekatan Webqual 4.0," *Journal.Uc.Ac.Id*, vol. 7, no. 1, 2021.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [14] Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [15] I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2019.
- [16] A. Gani, Suparni, and L. A. Utami, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia," *Komputika J. Sist. Komput.*, vol. 9, no. 1, pp. 25–34, 2020.
- [17] C. Febiyansi, *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus pada PT Gumbira Wana Indonesia Bandung Tahun 2019)*. Bandung: Universitas Telkom, 2019.
- [18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [19] S. Hamidani, A. Darius, and Afriyudi, "Analisis Kualitas Website Universitas Musi Rawas Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 10, no. 02, 2019.
- [20] R. Pamungkas and Saifullah, "Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0," *INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 03, no. 01, 2019.
- [21] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *Justin J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 09, no. 3, 2021.