

ANALISA KUALITAS WEBSITE SMPIT MUTIARA BARU MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Mochammad Hawwin Murtadho¹, Melan Susanti²

¹ Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri

² Informatika Universitas Nusa Mandiri

Jl. Jatiwaringin No. 2, Cipinang Melayu, Makasar, Jakarta Timur

melan.msu@nusamandiri.ac.id

ABSTRAK

Website merupakan salah satu dari banyak media penyebar informasi dan termasuk dari salah satu implementasi perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Website adalah suatu kesatuan usaha yang terdiri dari beberapa bagian yang berkaitan dan saling berinteraksi satu sama lain menuju satu tujuan yang sama. Berbagai industri di dunia ini sudah maklum untuk menggunakan website sebagai media promosi, penyebar informasi dan juga sebagai media pendidikan. Aktifitas dalam website pendidikan sangat berpengaruh sekali terhadap semua informasi yang akan diterima oleh civitas akademis. Oleh karena itu, kualitas website menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya sebuah lembaga pendidikan dalam menyampaikan informasi kepada penggunanya. Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisa dan mengidentifikasi kepuasan pengguna website mutiarabaru.ac.id dengan menggunakan metode WebQual 4.0. WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir dengan menggunakan 3 dimensi utama yaitu, *usability quality*, *information quality*, *interaction quality* dan 1 dimensi tambahan yaitu *user satisfaction*. Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data pada penelitian ini dengan WebQual memperoleh hasil 45% sangat tidak setuju dengan kualitas kegunaan yang ada pada website, 50% sangat tidak setuju dengan kualitas informasi yang disajikan, 48% sangat tidak menyetujui kualitas interaksi yang diberikan dan 49% tidak merasa puas dengan layanan website mutiarabaruit.ac.id.

Kata kunci : Website, Kualitas Website, WebQual 4.0

1. PENDAHULUAN

Di era informasi dan teknologi yang semakin canggih, kegunaan website menjadi hal yang sangat penting dan mendesak demi percepatan kemajuan pelayanan informasi bagi masyarakat, banyak hal-hal positif yang didapatkan dari adanya website yang dimiliki oleh suatu instansi dan lembaga-lembaga pemerintahan yang mesti didukung oleh adanya kemampuan sumber daya manusia yang berkualitas[1]. Lembaga pendidikan khususnya Sekolah Menengah Pertama pasti memiliki orientasi untuk mencetak lulusan-lulusan yang cerdas, unggul, berwawasan luas dan dapat meningkatkan penilaian sekolahnya. Untuk mewujudkan itu semua, setiap sekolah pasti mengevaluasi, memperbaiki dan meningkatkan lebih lanjut lagi pelayanannya baik dalam segi pengajaran, penilaian, dan penjaminan mutu agar menjadi sekolah yang terbaik dan dapat bersaing dengan sekolah lainnya pada era modernisasi sekarang ini. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah salah satu dari banyak sekali teknologi yang berkembang sangat pesat di dunia ini. Berbagai keuntungan teknologi informasi khususnya internet banyak diusulkan dan diterapkan diberbagai lini industri termasuk di dalamnya bidang pendidikan. Penyedia layanan pendidikan pasti selalu berusaha melakukan yang terbaik dalam hal memuaskan pelanggan dalam hal berbagi informasi agar hubungan jangka Panjang dapat terbentuk dan membuat pelanggan terus menerus menggunakan layanan pendidikan tersebut. Website merupakan salah satu dari banyak media penyebar informasi dan

termasuk salah satu implementasi dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Segala bentuk informasi dapat disampaikan kepada pengguna dengan jelas, akurat dan efisien karna bisa di akses dimanapun dan kapanpun. Website merupakan kepanjangan dari web yang memiliki arti salah satu dari jenis informasi media, dimana semua informasi berkumpul dan dikelola secara sistematis untuk menampilkan informasi-informasi yang diinginkan. Informasi tersebut bisa berupa dokumen, gambar, text, video, suara dan lainnya yang dapat menampilkan bentuk *hypertext* serta dapat diakses oleh software browser. Website memiliki fungsi selain dari penyedia informasi juga dapat menjadi media promosi, pemasaran, pendidikan, dan juga komunikasi. Kualitas website sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri. Dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa yang baik dapat menimbulkan kepuasan untuk pelanggan [2]

Oleh karena itu, kualitas sebuah media penyedia informasi atau lebih khususnya website menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya sebuah lembaga atau perusahaan dalam menyampaikan informasi. Dalam penelitian kali ini, dilakukan penelitian pengukuran kualitas layanan website SMPIT Mutiara Baru yang masih jadi satu dengan website Yayasan Pendidikan Mutiara Baru dengan alamat URL mutiarabaruit.sch.id menggunakan metode WebQual 4.0.

Pentingnya menganalisis tentang seberapa bermanfaat dan seberapa berguna dari sisi pengunjung website tersebut yang kebanyakan adalah

orang tua/wali dari siswa/i merupakan alasan penelitian ini dikerjakan. Kepuasan pengguna merupakan salah satu dari banyak faktor yang menjadi tolak ukur keberhasilan bagi siapapun yang mengembangkan suatu sistem informasi. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan sudut pandang penyedia dan pengembang layanan tetapi juga berdasarkan sudut pandang pengguna website tersebut.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terkait

Pada referensi [3], dengan judul Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-Learning System UBSI membuat kesimpulan bahwa : "Keempat 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. Hasil evaluasi pada penelitian memberikan masukan bagi Universitas untuk dapat mempertahankan kualitas kemudahan layanan, informasi dan interaksi layanan yang sudah ada. Sebagai bahan perbandingan metode webqual yang digunakan dalam pengukuran kualitas website pada penelitian ini bisa digabungkan dengan metode lain. Perbandingan hasil penelitian menggunakan tambahan metode lain dapat memperbanyak referensi dan dapat dilakukan komparasi dengan hasil penelitian saat ini. Selain itu data penelitian pun bisa digunakan yang lebih beragam untuk mendapatkan pembandingan yang lebih beragam".

Penelitian yang telah dilakukan [4] , dengan judul Analisis dan Uji Kualitas Pengguna Website Tokopedia.com Menggunakan Metode Webqual (case: Pengguna Tokopedia.com di Universitas Bandar Lampung) mengambil kesimpulan bahwa : "Dari tabel hasil perhitungan tingkat kepuasan responden yang dilakukan pada Sub Hasil terlihat butir-butir yang ada pada kuesioner mayoritas mendapatkan interpestasi "setuju" dan ada beberapa butir pertanyaan yang mendapatkan nilai "cukup setuju" dari responden. Dan dari 3 kriteria yang digunakan untuk mengukur website tokopedia.com dan secara keseluruhan kualitas website tokopedia.com berkualitas berdasarkan metode WebQual 4.0".

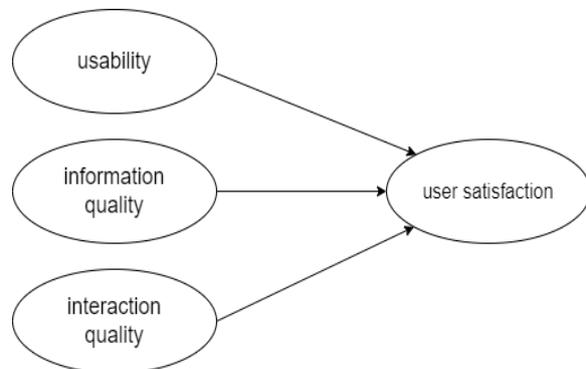
Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan judul Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0 membuat kesimpulan bahwa : "Kualitas informasi yang di berikan website sekolah North Jakarta Intercultural School sudah sangat baik, hal tersebut terlihat dari hasil nilai Sig.t variabel Kualitas Informasi $0.000 < 0,05$. Adapun yang harus di perbaiki dari website ini adalah dari segi kualitas interaksi pelayanan dan kegunaan dengan membuat interaksi dari pengguna website seperti chatting, pendaftaran online serta harus di perhatikan kemudahan dalam penggunaannya" [5]

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang berjudul "Implementasi Metode Webqual 4.0 untuk Mengukur Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Sekolah" menjelaskan tentang penilaian kepuasan pengguna terhadap sistem data akademik pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) 4 Banda Aceh menggunakan WebQual 4.0. Dari hasil presentase pengolahan informasi menampilkan kalau Usability (Mutu pemakaian) mempengaruhi positif terhadap kepuasan pemakaian web sistem data akademik pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) 4 Banda Aceh [6].

Penelitian terdahulu tentang Analisa Kualitas website Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) di Kota Makassar dengan menggunakan Webqual modifikasi menunjukkan hasil bahwa terdapat gap yang cukup besar antara realitas web SMK dengan harapan pengguna akhir pada masing - masing dimensi. Gap paling besar terjadi pada dimensi kualitas layanan interaksi yaitu - 0.98. Dan gap paling rendah terjadi pada dimensi kualitas antarmuka pengguna yaitu - 0.82 [7].

2.2. WebQual

"WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual yang sering digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Mulai dikembangkan pada tahun 1998, WebQual telah mengalami banyak interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya" [8]



Gambar 1. Tiga dimensi WebQual

WebQual 4.0 merupakan model terbaru dari WebQual yang memiliki 3 dimensi pengukuran yaitu: *usability*, *information quality* dan *interaction quality*. Ketiga dimensi ini menuju pada satu tujuan yaitu *user satisfaction* atau kepuasan pengguna yang interaksi antar manusia dan komputernya terfokuskan dalam hal desain antarmuka (*user interface*) [9]

Versi terbaru adalah Website Quality 4.0 yang menggunakan tiga kategori dan satu kategori tambahan pengukuran dengan 32 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah *usability*, *information*, *interaction* dan satu kategori *user satisfaction*. Kategori *usability* berdasar dari kajian mengenai

hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori *information* dikaji berdasar kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten website yaitu kepastian informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori *service interaction* berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website. Dan

ketiga kategori tersebut menuju pada satu kategori tambahan yaitu kepuasan pengguna [4]

3. METODE PENELITIAN

3.1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teknik survey, yaitu teknik untuk mendapatkan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung website. Pembuatan instrument yang akan tercantum dalam kuisiонер pada penelitian kali ini menggunakan instrumen pada metode WebQual 4.0, antara lain [10] :

Tabel 1. Instrumen WebQual 4.0

Dimensi kualitas website	Variabel WebQual 4.0
<i>Usability Quality</i> (kualitas kegunaan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website? (X1) 2. Apakah interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami? (X2) 3. Apakah pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website? (X3) 4. Apakah pengguna merasa website mudah digunakan? (X4) 5. Apakah website memiliki tampilan yang menarik? (X5) 6. Apakah desain sesuai dengan jenis website? (X6) 7. Apakah pengguna merasa mudah untuk menemukan informasi yang dicari? (X7)
<i>Information Quality</i> (kualitas informasi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah website memeberikan informasi yang akurat? (X8) 2. Apakah website memberikan infromasi yang dapat dipercaya? (X9) 3. Apakah website memberikan tepat waktu? (X10) 4. Apakah website menyajikan informasi yang relevan? (X11) 5. Apakah website menyajikan informasi yang mudah dipahami? (X12) 6. Apakah website menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci? (X13) 7. Apakah website menyajikan informasi dalam format yang sesuai/proposional? (X14)
<i>Interaction Quality</i> (kualitas interaksi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah website memiliki reputasi yang baik? (X15) 2. Apakah website memberi rasa aman pada pengguna saat mengunduh? (X16) 3. Apakah website menyediakan ruang untuk daftar menjadi member? (X17) 4. Apakah website menjaga keamanan data pribadi pengguna/member? (X18) 5. Apakah website memberikan ruang untuk diskusi antar member? (X19) 6. Apakah website menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna? (X20)
<i>User Satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah anda merasa suka dengan tampilan website? (X21) 2. Apakah anda senang berinteraksi dengan website ini? (X22) 3. Apakah perpindahan akses dari halaman utama ke halaman lain terasa cepat? (X23) 4. Apakah website dapat diakses dengan baik menggunakan gadget? (X24) 5. Apakah webstie dapat diakses dengan baik lewat macam-macam browser? (X25) 6. Website dapat dijadikan contoh untuk website lain yang sejenis? (X26) 7. Apakah menurut anda website mutiarabaruit.sch.id menggunakan gambar yang tepat? (X27) 8. Apakah menurut anda website mutiarabaruit.sch.id menggunakan font yang sesuai? (X28) 9. Apakah menurut anda website mutiarabaruit.sch.id memiliki warna yang menarik? (X29) 10. Apakah menurut anda kecepatan download pada website mutiarabaruit.sch.id sudah memadai? (X30) 11. Apakah menurut anda website mutiarabaruit.sch.id mencerminkan identitas sekolahan? (X31) 12. Apakah menurut anda website mutiarabaruit.sch.id dapat memenuhi kepuasan pengguna? (X32)

Dari 3 instrumen utama dan satu instrument tambahan diatas akan dilakukan pembuatan kuesioner untuk pengumpulan data.

2. Observasi, yaitu dengan mengamati langsung objek penelitian.

3. Wawancara, yaitu melakukan wawancara kepada user website.

4. Studi pustaka, dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan erat dengan topik penelitian

3.2. Analisis Data

Teknik analisis data yang peneliti terapkan pada penelitian ini antara lain :

a. Pengujian Data

Pada tahapan ini peneliti menguji kuesioner yang akan dibagikan kepada responden untuk mengukur validitas dan reliabilitas kuesioner.

b. Pengujian Hipotesis

Pada tahap ini dilakukan pengujian statistik dengan menerapkan metode analisa regresi linier berganda dengan variabel bebas (X) lebih dari satu. Dan juga dilakukan uji t parsial untuk mengetahui pengaruh variabel bebas(X) terhadap variabel terikat(Y) secara terpisah dan uji f untuk mengetahui pengaruh variabel bebas(X) terhadap variabel terikat(Y) secara simultan.

c. Pengambilan Kesimpulan

Pada tahap ini dilakukan pengambilan kesimpulan setelah melakukan pengujian hipotesis. Kesimpulan didapatkan dengan merekap keseluruhan hasil jawaban responden pada kuesioner yang telah disebarkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan penyebaran kuesioner dengan cara tidak langsung kepada beberapa responden yang sering atau setidaknya pernah mengunjungi website mutiarabaruit.ac.id. Kuesioner disebarkan melalui aplikasi chatting seperti Whatsapp, Line dan Telegram dan juga media sosial peneliti seperti instagram, twitter, facebook. Kuesioner online ini menggunakan bantuan jasa dari Gform atau Google Form yang sudah tersebar cara penggunaannya dan mempermudah reponden untuk mengisinya.

Kuesioner yang telah terkumpul kemudian diproses dan diklasifikasi menggunakan bantuan Microsoft Excel. Dari 52 kuesioner online yang sudah diisi oleh responden, menghasilkan 52 kuesioner yang dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

4.2. Analisis Data

Pada tahapan ini, hasil dan pembahasan penelitian sesuai dengan analisis data pada tahap sebelumnya. Data yang telah dikumpulkan akan diolah menggunakan software SPSS versi 25 untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner kemudian melakukan analisis regresi linier berganda, uji t parsial dan uji f. Lalu data hasil dari kuesioner akan di rekap dan diambil rata-rata nya kemudian diambil kesimpulannya.

4.3. Uji validitas

Uji validitas ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas dengan korelasi *product moment* adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2][n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2]}} \quad (1)$$

Berikut adalah hasil stastistik uji validitas untuk semua responden :

Tabel 2. Hasil statistik uji validitas

No VAR	R hitung	R Tabel DF 50	Keterangan
VAR00001	0.832	0.279	Valid
VAR00002	0.839		Valid
VAR00003	0.828		Valid
VAR00004	0.872		Valid
VAR00005	0.752		Valid
VAR00006	0.816		Valid
VAR00007	0.764		Valid
VAR00008	0.765		Valid
VAR00009	0.754		Valid
VAR00010	0.787		Valid
VAR00011	0.781		Valid
VAR00012	0.819		Valid
VAR00013	0.763		Valid
VAR00014	0.819		Valid
VAR00015	0.880		Valid
VAR00016	0.832		Valid
VAR00017	0.754		Valid
VAR00018	0.807		Valid
VAR00019	0.766		Valid
VAR00020	0.779		Valid
VAR00021	0.733		Valid
VAR00022	0.811		Valid
VAR00023	0.834		Valid
VAR00024	0.846		Valid
VAR00025	0.822		Valid
VAR00026	0.772		Valid
VAR00027	0.855		Valid
VAR00028	0.846		Valid
VAR00029	0.835		Valid
VAR00030	0.861		Valid
VAR00031	0.846		Valid
VAR00032	0.886		Valid

Dapat disimpulkan dari tabel diatas bahwa komponen pengukuran dari VAR00001 sampai dengan VAR00032 > R Tabel dengan tingkat probabilitas 0,05 atau 5%, maka kuesioner yang ada adalah valid.

4.4. Uji reliabilitas

Untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini digunakan rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\sum si^2}{st^2}\right) \quad (2)$$

Berikut adalah hasil stastistik uji reliabilitas dengan menggunakan R tabel pada DF 50 dengan probabilitas 0,05 = 0,279

Tabel 3. Hasil statistik uji reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.985	.985	32

Lihatlah nilai *Cronbach's Alpha Based On Standardized Items*. Nilai tersebut adalah **0.985**. Lalu kemudian bandingkan dengan **R Tabel** yang sudah ditentukan. **0.985 > 0.279**. Maka dapat diambil keputusan bahwa tes secara keseluruhan adalah Reliabel.

4.5. Analisis regresi linier berganda

Berikut merupakan hasil analisis regresi linier berganda dari 3 dimensi variabel utama dan 1 dimensi variabel tambahan.

Tabel 4. Hasil analisis regresi linier berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.239	.296		-.805	.431
	USABILITY Q(X1-X7)	1.757	1.370	1.651	8.742	0.345
	INFORMATI ON Q(X8-X14)	0,067	1,598	0,072	2,743	0,216
	INTERACTI ON Q(X15-X20)	-.0908	1,587	-0,853	3,943	0,789
	USER S(X21-X31)	0,213	2,674	0,201	2,989	0,425

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA(Y)

Setelah disederhanakan sesuai dengan variabel per dimensi, model regresi dalam penelitian ini dihitung dengan persamaan berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \tag{3}$$

Maka untuk perhitungannya sebagai berikut :

$$Y = (-0,239) + 1,757 + 0,067 + (-0,908) + 0,213$$

Berdasarkan model regresi linier berganda diatas maka diuraikan hasil sebagai berikut :

- a = -0,239. Artinya apabila usability quality, information quality, interaction quality dan user satisfaction sebesar 0, maka kepuasan pengguna menurun sebesar -0,239. Hasil ini signifikan pada alpha 5%.
- b1 : 1,757. Artinya dengan asumsi usability quality bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap information quality, interaction quality dan user satisfaction akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 1,757. Hasil ini signifikan pada alpha 5%.
- b2 : 0,067. Artinya dengan asumsi information quality bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap usability quality, interaction quality dan user satisfaction akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,067. Hasil ini signifikan pada alpha 5%.

- b3 : -0,908. Artinya dengan asumsi interaction quality bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap usability quality, information quality dan user satisfaction akan menurunkan kepuasan pengguna sebesar -0,908. Hasil ini signifikan pada alpha 5%.
- b4 : 0,213. Artinya dengan asumsi user satisfaction bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap usability quality, information quality dan interaction quality akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,213. Hasil ini signifikan pada alpha 5%.

4.6. Uji t

Dalam penelitian ini uji t parsial akan menggunakan cara membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05. Jika nilai signifikansi (Sig) < probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variable bebas(X) terhadap variabel terikat(Y), maka hipotesis diterima. Dan jika sebaliknya maka tidak ada pengaruh dan hipotesis ditolak.

Nilai Signifikansi bisa dilihat pada tabel sebelumnya. Hipotesis yang dapat dibuat antara lain :

- H1 : pengaruh variabel dimensi Usability Quality(X1-X7) terhadap Kepuasan Pengguna(Y) Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi (Sig) variabel dimensi Usability Quality(X1-X7) adalah sebesar 0,345. Dan nilai probabilitas dari 7 variabel adalah 0,35, maka 0,345 < 0,35. Sehingga apat diambil kesimpulan bahwa H1 diterima atau ada pengaruh Usability Quality(X1-X7) terhadap Kepuasan Pengguna(Y).
- H2 : pengaruh variabel dimensi Information Quality(X8-X14) terhadap Kepuasan Pengguna(Y) Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi (Sig) variabel dimensi Information Quality(X8-X14) adalah sebesar 0,216. Dan nilai probabilitas dari 7 variabel adalah 0,35, maka 0,216 < 0,35. Sehingga apat diambil kesimpulan bahwa H2 diterima atau ada pengaruh Information Quality(X8-X14) terhadap Kepuasan Pengguna(Y).
- H3 : pengaruh variabel dimensi Interaction Quality(X15-X20) terhadap Kepuasan Pengguna(Y) Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi (Sig) variabel dimensi Interaction Quality(X15-X20) adalah sebesar 0,789. Dan nilai probabilitas dari 6 variabel adalah 0,30, maka 0,789 < 0,30. Sehingga apat diambil kesimpulan bahwa H3 diterima atau ada pengaruh Interaction Quality(X15-X20) terhadap Kepuasan Pengguna(Y).
- H4 : pengaruh variabel dimensi User Satisfaction(X21-31) terhadap Kepuasan Pengguna(Y) Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi (Sig) variabel dimensi User Satisfaction(X21-31) adalah sebesar 0,425. Dan nilai probabilitas dari 11 variabel adalah 0,55,

maka $0,425 < 0,55$. Sehingga apat diambil kesimpulan bahwa H4 diterima atau ada pengaruh User Satisfaction(X21-31) terhadap Kepuasan Pengguna(Y).

4.7. Uji f

Dalam penelitian ini uji f akan menggunakan cara membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05. Dengan 2 syarat yaitu, jika nilai signifikansi (Sig) < probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variable bebas(X) terhadap variabel terikat(Y), maka hipotesis diterima. Dan jika sebaliknya maka tidak ada pengaruh dan hipotesis ditolak. Berikut hasil perhitungan dengan SPSS :

Tabel 5. Hasil output anova dengan SPSS

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.428	31	1.304	11.263	.000 ^b
	Residual	2.200	19	.116		
	Total	42.627	50			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA (Y)
 b. Predictors: (Constant), USER S(X31), USABILITY Q(X5), INFORMATION Q(X11), INTERACTION Q(X20), USER S(X21), INFORMATION Q(X9), USABILITY Q(X7), USABILITY Q(X1), INFORMATION Q(X14), INTERACTION Q(X18), USER S(X29), USER S(X25), INFORMATION Q(X13), USER S(X28), USER S(X22), USABILITY Q(X6), USER S(X30), USER S(X24), USER S(X26), USABILITY Q(X3), INFORMATION Q(X10), USABILITY Q(X4), USABILITY Q(X2), INTERACTION Q(X16), INFORMATION Q(X12), INTERACTION Q(X17), INTERACTION Q(X19), INFORMATION Q(X8), USER S(X23), USER S(X27), INTERACTION Q(X15)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai Sig sebesar 0,000. Karena besar nilai Sig 0,000 dan nilai probabilitas 0,05 maka, $0,000 > 0,05$. Sesuai dengan dasar pengambilan keputusan pertama dalam uji f dapat diambil kesimpulan bahwa variabel (X) yaitu usability quality, information quality, interaction quality dan user satisfaction secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dan hipotesis diterima.

4.8. Pengambilan Kesimpulan

Hasil penelitian pengukuran kualitas website mutiarabaruit.ac.id dengan metode WebQual 4.0 dengan menggunakan google form yang diisi oleh 52 responden berdasarkan 3 dimensi yaitu usability quality, information quality dan interaction quality dan satu dimensi modifikasi yaitu user satisfaction dengan menggunakan skala likert dari 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3(setuju) dan 4 (sangat setuju) adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Rekapitulasi Jawaban Responden

Dimensi	Skor			
	1	2	3	4
Usability Quality	23	20	4	5
	45%	39%	7%	9%
Information Quality	26	18	4	4
	50%	35%	7%	7%
Interaction Quality	25	19	5	4
	48%	36%	9%	7%
User Satisfaction	25	18	4	5
	49%	35%	7%	9%
Rata - rata	48%	36%	8%	8%

Dari tabel 6 didapatkan hasil dari jawaban responden direkap dan menunjukkan hasil kualitas website dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang mempunyai 3 dimensi yaitu usability quality, information quality dan interaction quality. Dari hasil rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat bahwa presentase tertinggi yang memilih pada skor 1 atau sangat tidak setuju sebesar 48% dan tertinggi kedua memilih pada skor 2 atau tidak setuju sebesar 36%. Sehingga jika digabungkan menjadi 84%, ini menunjukkan responden dominan rata-rata tidak menyetujui kualitas website SMPIT Mutiara Baru dengan menggunakan metode WebQual 4.0.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pengukuran kualitas website mutiarabaruit.ac.id dengan menggunakan metode WebQual 4.0 mendapatkan kesimpulan yaitu : 45% dari 52 responden sangat tidak setuju dengan kualitas kegunaan yang ada pada website, 50% dari 52 responden sangat tidak setuju dengan kualitas informasi yang disajikan, 48% dari 52 responden sangat tidak menyetujui kualitas interaksi yang diberikan dan 49% dari 52 responden tidak merasa puas dengan layanan website mutiarabaruit.ac.id. Dapat diambil kesimpulan bahwa pengguna terakhir (user end) tidak menyetujui atau kurang puas dengan kualitas yang disajikan oleh website SMPIT Mutiara Baru. Kualitas kegunaan, kualitas informasi, interaksi dan kepuasan pengguna masih jauh dari kata cukup untuk memuaskan dengan perolehan rata-rata 48% dari 52 orang responden yang telah mengunjungi website dan menjawab kuesioner berdasarkan instrument WebQual 4.0. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas website mutiarabaruit.ac.id dan memperbaiki layanan yang diberikan kepada pengguna website.

DAFTAR PUSTAKA

[1] R. Hanifah, "Perangkingan Usability Website menggunakan Metode Multiple Criteria Decision Analysis," *J. Ticom*, vol. 5, no. 1, pp. 7–15, 2016.
 [2] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung," *eProceedings Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 2424–2433, 2017.

- [3] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, p. 300, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [4] R. Y. Endra and D. Hermawan, "ANALISIS DAN UJI KUALITAS PENGGUNA WEBSITE TOKOPEDIA.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL (case: Pengguna Tokopedia.com di Universitas Bandar Lampung)," *Explor. – J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 8, pp. 167–180, 2017.
- [5] S. Rahmatullah, D. S. Purnia, and R. Triasmoro, "Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0," *J. Kaji. Ilm.*, vol. 19, no. 2, pp. 157–164, 2019.
- [6] R. Musfikar, N. F. Harahap, and Hazrullah, "Implementasi Metode Webqual 4.0 untuk Mengukur Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Sekolah," *SATIN - Sains dan Teknol. Inf.*, vol. 8, no. 2, pp. 58–67, 2022, doi: 10.33372/stn.v8i2.863.
- [7] M. Arafah and T. Maslihatin, "No Titlenalisa Kualitas Website Sekolah Menengah Kejuruan Negeri SMKN Di Kota Makassar Dengan Menggunakan Webqual Modifikasi," *Inspir. J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 8(2), pp. 119–128, 2018.
- [8] I. Sanjaya, "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WE ...," *J. Penelit. IPTEK-KOM*, vol. 14, no. 11, p. 12, 2012.
- [9] R. Diana and T. Sutabri, "Evaluasi Kualitas Website SMA dan SMK Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode Webqual4.0," *Jurnal Penelitian Teknik Informatika*, vol. 6, no. April, pp. 54–59, 2023.
- [10] J. Sinuraya, "Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan)," *J. Teknovasi*, vol. 06, no. 02, pp. 51–59, 2019.