

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE SMPN5.GOSCH.ID*
UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL 4.0***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1)

BAROZAT

12230176

Fakultas Teknologi Informasi

Program Studi Sistem Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2024

PERSEMBAHAN

"Harapan dan keinginan ini seharusnya sejalan. Ya sejalan dengan betapa besar usaha yang kamu lakukan dalam mewujudkannya."

(KH. Bahauddin Nur Salim)

- Menuntut ilmu itu wajib bagi setiap muslim. (Shahiihul Jaami')
- Siapa yang menempuh jalan dalam rangka mencari ilmu, akan Allah mudahkan baginya jalan ke Surga. (HR. Muslim)

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT, skripsi ini kami persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Khuneni (Alm) dan Ibunda Supirah (Alm) selaku orang tua saya yang sudah meninggal ketika saya belum bisa membahagiakannya, terima kasih untuk semua kasih sayang, cinta, pengorbanan, perjuangan dan pelajaran hidup bagi saya. Hanya doa yang bisa saya berikan kepada almarhum bapak dan almarhumah ibunda tercinta.
2. Istri dan anak-anak tersayang, Kehadiran kalian adalah anugerah dalam hidup saya, Terima kasih atas cinta, dukungan dan semangat yang kalian berikan. Kehadiran kalian selalu menjadi pelipur lara dan inspirasi dalam setiap langkah perjuangan saya. Untuk kalian saya berjuang dan bermimpi lebih besar.
3. Bpk.Suharsono,S.Pd.,M.Pd. selaku kepala SMP Negeri 5 Kroya dan Bpk/Ibu Guru, Staff Tata Usaha dan Teman-Teman 12.8D.01

Yang selalu memberi dukungan, memotivasi, mendoakan, dan memberi dorongan kepada kami untuk meraih kesuksesan.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Barozat
NIM : 12230176
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis pengaruh kualitas *website smpn5kroya.gosch.id* untuk mengukur kepuasan pengguna dengan metode *Webqual 4.0*”**, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 8 Januari 2025

Yang menyatakan,



Barozat

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Barozat

NIM : 12230176

Program Studi : Informatika

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Analisis pengaruh kualitas website *smpn5kroya.gosch.id* untuk mengukur kepuasan pengguna dengan metode *Webqual 4.0*”** beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 8 Januari 2025

Yang menyatakan,



Barozat

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Barozat
NIM : 112230176
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis pengaruh kualitas *website smpn5kroya.gosch.id* untuk mengukur kepuasan pengguna dengan metode *Webqual 4.0*.

Untuk dipertahankan pada Periode II-2024 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknik Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 7 Februari 2025

PEMBIMBING SKRIPSI

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Anggi Oktaviani M.Kom



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Astriana Mulyani, S.Si.,
M.Kom



Penguji II : Hani Harafani, M.Kom



LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis pengaruh kualitas website *smpn5kroya.gosch.id* untuk mengukur kepuasan pengguna dengan metode *Webqual 4.0***” adalah hasil karya tulis asli BAROZAT dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruh karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Barozat

Alamat : Jalan Rambutan Rt.05 Rw.07 Kedawung Kroya Kab. Cilacap
Provinsi Jawa Tengah

No. Telp : 089620454678

Email : barozat83@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga selesai. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat yang telah membawa umatnya menuju zaman terang benderang akan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Hanya karena atas seijinnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi, dengan judul **“Analisis pengaruh kualitas website *smpn5kroya.gosch.id* untuk mengukur kepuasan pengguna dengan metode *Webqual 4.0*”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Anggi Oktafiani , M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas

Nusa Mandiri.

8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
9. Rekan-rekan mahasiswa kelas 12.8D.01.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 8 Januari 2025



Barozat



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Barozat (12230176), Analisis pengaruh kualitas website *smpn5kroya.gosch.id* untuk mengukur kepuasan pengguna dengan metode *Webqual 4.0*

Website merupakan fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dokumen pada *website* disebut dengan *web page* dan link dalam *website* memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu page ke page lain (*hyper text*), baik diantara page yang disimpan dalam server yang sama maupun server diseluruh dunia. Dalam hal ini permasalahan yang terjadi yaitu pelayanan informasi melalui situs *website smpn5kroya.gosch.id* masih dalam tahap pengembangan, serta belum adanya evaluasi terhadap situs *website smpn5kroya.gosch.id* terutama dari sisi kepuasan pengguna menjadi alasan kuat bahwa penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti. Oleh karena itu metode yang dipakai untuk mengukur kualitas *website smpn5kroya.gosch.id* yaitu metode *Webqual 4.0*. Diketahui nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,658, dimana nilai 0,811 merupakan pengkuadratan dari koefisien korelasi atau *R*, yaitu 0,811. Besarnya angka 0,658 koefisien determinasi sama dengan 65,8% angka tersebut mengandung arti bahwa *usability (X1)*, *information quality (X2)* dan *interaction quality (X3)* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (*Y*). Sedangkan sisanya $100\% - 65,8\% = 24,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel *webqual 4.0* ini.

Kata Kunci: Kualitas website, *website smpn5kroya.gosch.id*, *Webqual 4.0*.

ABSTARCT

Barozat (12230176), Analysis of the influence of the quality of the smpn5kroya.gosch.id website to measure user satisfaction using the Webqual 4.0 method

A website is an internet facility that connects documents locally and remotely. Documents on a website are called web pages and links on a website allow users to move from one page to another (hyper text), both between pages stored on the same server or servers throughout the world. In this case, the problem that occurs is that information services via the smpn5kroya.gosch.id website are still in the development stage, and there has been no evaluation of the smpn5kroya.gosch.id website, especially in terms of user satisfaction, which is a strong reason that this research is important for researchers to carry out. Therefore, the method used to measure the quality of the smpn5kroya.gosch.id website is the Webqual 4.0 method. It is known that the coefficient of determination (R Square) is 0.658, where the value of 0.811 is the square of the correlation coefficient or R, namely 0.811. The figure of 0.658 coefficient of determination is equal to 65.8%. This figure means that usability (X1), information quality (X2) and interaction quality (X3) influence consumer satisfaction (Y). Meanwhile, the remaining $100\% - 65.8\% = 24.2\%$ is influenced by other variables outside the WebQual 4.0 variable.

Keywords: Website quality, website smpn5kroya.gosch.id, Webqual 4.0.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1 Website.....	5
2.1.2 Metode Webqual... ..	5
2.1.3 Webqual 4.0	6
2.1.4 Kepuasan Pengguna	8
2.1.5 Metode Regresi Linear Berganda.....	9
2.2.6 Skala Likert.....	9
2.2.7 Teknik Sampling.. ..	10
2.2.8 Populasi	11

2.2.9 Sampel.....	11
2.3. Penelitian Terkait.....	11
2.3. Tinjauan Organisasi atau Objek Penelitian	14
2.3.1. Sejarah Organisasi atau Penelitian	14
2.3.2. Visi dan Misi	14
2.3.3. Struktur Organisasi PT.	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1. Tahap Penelian.....	16
3.2. Metode Penelitan.....	17
3.2.1 Metode Pengumpulan Data, Populasi dan sample Penelitian.....	17
A.Pengumpulan Data	17
B.Populasi dan Sample Penelitian	18
3.2.2 Teknik Uji Instrumen	20
A.Uji Validitas	22
B.Uji Reliabilitas	22
3.3. Metode Analisa Data	23
3.3.1. Uji Asumsi Klasik Regresi	23
1. Uji Normalitas.....	23
2. Uji Heterokedastisitas.....	23
3. Uji Autokorelasi	24
4. Uji Multikolinearitas.....	24
3.3.2 Pengujian Hipotesis.....	25
1. Uji Pengaruh Parsial (Uji T)	25
2. Koefisien Determinasi	26
3. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1. Analisa Data Primer.....	27
4.1.1. Karakteristik Responden	27
4.1.2. Kuisisioner Webqual 4.0	28

4.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas	31
4.2. Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi	32
4.2.1. Hasil Uji Normalitas	32
1. Analisa Grafik dengan P-Plot Regresi	32
2. Uji Statistik	33
4.2.2. Hasil Uji Heterokedastisitas	34
4.2.3. Hasil Uji Autokorelasi	35
4.2.4. Hasil Uji Multikolinearitas	36
4.3. Pengujian Hipotesis	36
4.3.1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	37
4.3.2. Uji Signifikasi Parsial (Uji Statistik t)	37
4.3.3. Persamaan Hasil Regresi Linear Berganda	37
1. Koefisien Determinasi	39
2. Uji Signifikasi (Uji Statistik (F)	39
4.4. Hasil Pengujian Hipotesis.....	40
BAB V PENUTUP.....	43
5.1. Kesimpulan.....	43
5.2. Saran	44
 DAFTAR PUSTAKA.....	45
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	48
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN.....	49
SURAT KETERANGAN RISET	50
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Dimensi Webqual 4.0	8
Gambar II.2 Teknik <i>Sampling</i>	11
Gambar II.3 Struktur Organisasi SMPN 5 Kroya.....	15
Gambar III.1 Tahap Penelitian	16
Gambar IV.1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
Gambar IV.2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Gambar IV.3 Grafik P-Plot Normalitas Residual	33



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel III.1	Variabel Dalam Penelitian Webqual 4.0	17
Tabel III.2	Kisi-kisi Instrument Penelitian	17
Tabel III.3	Bobot Skor Skala Likert.....	20
Tabel III.4	Pengambilan Keputusan Autokorelasi	23
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	27
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel IV.3	Kuisisioner Webqual 4.0	29
Tabel IV.4	Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Usability X1</i>	31
Tabel IV.5	Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Information Quality X2</i>	31
Tabel IV.6	Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Interaction Quality X3</i>	31
Tabel IV.7	Hasil Pengujian Reliabilitas	32
Tabel IV.8	Hasil Pengujian Kolmogorov Smirnov	34
Tabel IV.12	Hasil Uji Multikolinearitas	37
Tabel IV.13	Hasil Uji t	38
Tabel IV.14	Hasil Koefisien Determinasi	40
Tabel IV.11	Hasil Uji F.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran A.1. Kuisisioner	52
2. Lampiran A.2. Hasil Data Kuisisioner	54
3. Lampiran A.3. Hasil Output Data SPSS	56
4. Lampiran B.1. Distribusi Nilai r tabel	61
5. Lampiran B.2. Durbin Watson Statistic	62
6. Lampiran B.3. Tabel Nilai-nilai Distribusi t	63
7. Lampiran B.4. Titik Persentase Distribusi F	64



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekarang ini *Internet* merupakan salah satu sarana yang bermanfaat menyebarkan informasi sangat cepat dan dimana saja serta mudah diakses oleh siapa pun dan dimanapun. *Internet* adalah sekumpulan jaringan komputer yang saling terhubung secara fisik dan memiliki kemampuan untuk membaca dan menguraikan protokol komunikasi tertentu yang disebut *Internet Protocol (IP)* dan *Transmission Control Protocol (TCP)* sedangkan Protokol adalah spesifikasi sederhana mengenai bagaimana komputer bisa saling memberikan informasi kepada setiap penggunaannya. Oleh karena itu, seiring peningkatan penggunaan internet yang ada, maka para pengguna *website* pun semakin bertambah dengan seiringnya waktu. *Website* merupakan fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dokumen pada *website* disebut dengan *web page* dan link dalam *website* memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu page ke page lain (*hyper text*), baik diantara page yang disimpan dalam server yang sama maupun server diseluruh dunia.[1]

Website atau *world wide web (WWW)* menjadi salah satu aspek penting dalam penyediaan berbagai informasi dari berbagai sumber yang dapat diakses masyarakat dunia. Hal ini menjadikan *website* sebagai media yang dapat dikembangkan secara

pribadi, organisasi dan lainnya, guna memenuhi kebutuhannya. *Website* sekarang ini tidak hanya dapat di akses melalui komputer tapi juga dapat diakses di handphone. Selain itu *website* dapat di akses tanpa batasan waktu[2]. Dengan kemudahan ini tentunya penyedia *website* harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan pengunjungnya agar pengunjung *website* merasa nyaman untuk mengakses informasi-informasi yang dibutuhkan. *Website* yang baik adalah *website* yang banyak diminati oleh pengguna serta memberikan informasi yang baik pula terhadap penggunaannya. Salah satu aplikasi *website* yang dapat dilihat adalah pada *smpn5kroya*.

Dalam hal ini permasalahan yang terjadi yaitu pelayanan informasi melalui situs *website* *smpn5kroya.gosch.id* masih dalam tahap pengembangan, serta belum adanya evaluasi terhadap situs *website* *smpn5kroya.gosch.id* terutama dari sisi kepuasan pengguna menjadi alasan kuat bahwa penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti. Untuk mengukur kualitas *website* *smpn5kroya.gosch.id* diperlukan indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas *website* dari sudut pandang kepada pengguna yaitu masyarakat umum. Oleh karena itu metode yang dipakai untuk mengukur kualitas *website* *smpn5kroya.gosch.id* yaitu metode Webqual 4.0.

Pendekatan Webqual digunakan untuk menilai kualitas situs web dari perspektif pendapat pengguna sekaligus mengevaluasi berdasarkan dimensi webqual. *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik suatu pengukuran tingkat kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Sebagai pengembang metode *WebQual* telah melakukan beberapa penelitian menggunakan metode *WebQual* 4.0. untuk mengevaluasi beberapa *website* baik

website non pemerintah (*e-commerce*) maupun *website* pemerintah (*e-goverment*) yang mengacu pada tiga dimensi inti yang mewakili kualitas sebuah *website*, yaitu *usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*. Pada metode *webqual* nantinya akan ada indikator-indikator yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan yang nantinya akan diajukan kepada pengguna yang diwakili penilaiannya dengan skala likert, akan ada perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari sebuah *website* smpn5kroya.gosch.id.

Untuk mengukur kepuasan pengguna [3] *website* smpn5kroya.gosch.id diperlukan metode dan alat ukur yang akurat dan sesuai, seperti *WebQual 4.0*. Setelah dilakukan pengujian dari hasil penilaian pengguna menggunakan *WebQual 4.0*, perlu dilakukan analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier [4]. *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Variabel yang digunakan dalam pengukuran menggunakan *webqual 4.0* adalah kegunaan (*usability*), informasi (*information*), interaksi layanan (*interaction service*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). [5].

Webqual dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen yang disusun berdasarkan persepsi pengguna akhir dimana pada penelitian ini akan menggunakan kuesioner dengan tiga faktor variabel yang menjadi dasar pertanyaan yang akan dibagikan kepada pengguna. Variabel *webqual 4.0* terdiri dari kualitas kegunaan yang berfungsi untuk mengetahui tingkat kemudahan *website* ketika digunakan, kualitas informasi yang berfungsi untuk mengetahui tingkat kelayakan dari informasi yang

disediakan, kemudian yang terakhir kualitas interaksi yang berfungsi untuk mengetahui hubungan komunikasi antara pengguna[6].

Adapun gambaran dari penelitian ini yaitu Adakah pengaruh kualitas website *smpn5kroya.gosch.id* terhadap indikator *kegunaan (Usability)*. Adakah pengaruh kualitas website *smpn5kroya.gosch.id* terhadap indikator kualitas informasi (*Information Quality*), adakah pengaruh kualitas website *smpn5kroya.gosch.id* terhadap indikator kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), dan adakah pengaruh kualitas website *smpn5kroya.gosch.id* terhadap indikator keseluruhan (*overall*). Untuk itu peneliti ingin memberikan judul dari penelitian ini adalah: “Analisis pengaruh kualitas website *smpn5kroya.gosch.id* untuk mengukur kepuasan pengguna dengan metode *Webqual 4.0*”.

2. Identifikasi Masalah

Berdasar dari latar belakang tersebut di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang akan penulis teliti adalah sebagai berikut:

1. Sering terjadinya error sistem dapodik saat menggunakan website *smpn5kroya.gosch.id*
2. Belum adanya evaluasi terhadap website *smpn5kroya.gosch.id* dari pihak terkait terutama dari sisi kepuasan pengguna .
3. Mencari tahu variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna website *smpn5kroya.gosch.id*

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, pada penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengatasi error system pada saat *website smpn5kroya.gosch.id* di gunakan ?
2. Bagaimana mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan *website smpn5kroya.gosch.id* ?
3. Variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna *website smpn5kroya.gosch.id* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengidentifikasi kepuasan pengguna *website smpn5kroya.gosch.id* dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* yang terdiri dari variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction* yang berpengaruh secara signifikan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini terdiri dari dua pembahasan utama yaitu: Responden penelitian ini adalah para guru dan staff smpn 5 Kroya yaitu pengguna *website smpn5kroya.gosch.id* yang dinilai mampu memberikan penilaian terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Terdapat Dimensi atau sub variabel dari *Webqual 4.0* disusun berdasarkan tiga dimensi pada *website smpn5kroya.gosch.id* yaitu:

1. *Usability* Mencakup “desain *website smpn5kroya.gosch.id*” dan “kegunaan”, misalnya tampilan *aplikasi*, kemudahan penggunaan, antar halaman dan gambar yang ditampilkan kepada pengguna.
2. *Information Quality* mengacu kepada kualitas dari konten *website smpn5kroya.gosch.id* dan relevansi untuk keperluan pengguna misalnya, jumlah akurasi, konteks, format dan relevansi informasi.
3. *Service Interaction Quality* kualitas layanan interaksi yang ditawarkan oleh *website smpn5kroya.gosch.id* untuk pengguna. bagian ini dibagi menjadi "trust" dan "empati". Misalnya, masalah keamanan informasi, personalisasi dan komunikasi dengan *website smpn5kroya.gosch.id*



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Website

Website adalah sebuah media yang banyak digunakan untuk kepentingan dalam menyebarkan informasi dan promosi secara luas pada sebuah perusahaan [7] Pada dasarnya *website* akan memberikan layanan informasi secara *online* kepada pengguna dengan cepat seperti yang diharapkan oleh pengguna itu sendiri. Sebuah *website* juga biasanya akan meng-*update* artikel-artikel yang berhubungan langsung dengan situs *website* mereka, sehingga para pengguna mendapatkan informasi yang akurat dalam mengakses *website* tersebut seperti memperoleh informasi yang baru, itu lah sebabnya mengapa pemanfaatan teknologi melalui situs *website* begitu sangat dibutuhkan. Selain jaringan *internet*, untuk dapat mengakses sebuah informasi dari *website* tersebut tentu diperlukan sebuah media yang dapat mengeksplorasi isi dari informasi yang dimuat pada *website*

2.1.2 Metode Webqual 4.0

Metode *Webqual* memiliki instrumen penelitian yang dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD). Semenjak metode *Webqual* mulai dikembangkan yaitu pada tahun 1998 metode tersebut telah mengalami beberapa perkembangan pada susunan dimensi - dimensinya. Analisis hasil *Webqual 4.0* menyebabkan identifikasi tiga dimensi situs kualitas web *e-commerce*: kegunaan,

kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Kualitas situs pada model ini telah digantikan oleh kegunaan (*usability*) pada *Webqual 4.0* karena kegunaan (*usability*) membuat penekanan pada persepsi atau sudut pandang pengguna dibandingkan pada desainer dan artefak dari situs tersebut. Istilah kegunaan juga lebih menggambarkan pada level abstraksi dari dua dimensi *Webqual*. Pada *Webqual 4.0*, dimensi kegunaan menggambarkan interaksi manusia komputer dan lebih pada kegunaan web. Kegunaan fokus pada sudut pandang bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan *website*. Dengan demikian, *Webqual* telah berevolusi menggunakan kualitas seminar, faktor analisis untuk mengidentifikasi pertanyaan kelompok dan literatur dari 3 area utama penelitian berikut: kualitas informasi pada penelitian Sistem Informasi, kualitas interaksi layanan dari pemasaran.[8] Berikut ini adalah Versi *Webqual* dan Instrumenya [5]:

2.1.3 *Webqual 4.0*

Diperoleh dari pengembangan *Webqual* versi 1 samapi 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari *Servqual*. *Webqual 4.0* terdiri dari 3 dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction service*. *Webqual 4.0* merupakan alat ukur untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan instrumen penelitian dapat dikategorikan ke dalam empat variabel yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan *overall impression*, seperti termuat dalam gambar II.1 yaitu :

Quality	Description
Usability	
1	I find the site easy to learn to operate
2	My interaction with the site is clear and understandable
3	I find the site easy to navigate
4	I find the site easy to use
5	The site has an attractive appearance
6	The design is appropriate to the type of site
7	The site conveys a sense of competency
8	The site creates a positive experience for me
Information Quality	
9	Provides accurate information
10	Provides believable information
11	Provides timely information
12	Provides relevant information
13	Provides easy to understand information
14	Provides information at the right level of detail
15	Presents the information in an appropriate format
Interaction Quality	
16	Has a good reputation
17	It feels safe to complete transactions
18	My personal information feels secure
19	Creates a sense of personalization
20	Conveys a sense of community
21	Makes it easy to communicate with the organization
22	I feel confident that goods/services will be delivered as promised
Overall impression	
23	My overall view of this Web-site

Sumber : [9]

Gambar II.1 Dimensi Webqual 4.0

Pada *Webqual* 4.0 variabel kegunaan telah sangat berkembang, hal ini dapat dilihat pada indikator-indikatornya yang lebih menekankan pada persepsi pengguna

daripada perancang *websitenya*. Dimensi atau sub variabel dari Webqual 4.0 [10] disusun berdasarkan tiga area utama yaitu:

1. *Usability*

Mencakup “desain *website*” dan “kegunaan”, misalnya tampilan web, kemudahan penggunaan, penganganan antar halaman dan gambar yang ditampilkan kepada pengguna.

2. *Information Quality*

Mengacu kepada kualitas dari konten *website* dan relevansi untuk keperluan pengguna misalnya, jumlah akurasi, konteks, format dan relevansi informasi.

3. *Service Interaction Quality*

Kualitas layanan interaksi yang ditawarkan oleh situs web untuk pengguna. Bagian ini dibagi menjadi "*trust*" dan "*empati*". Misalnya, masalah tentang transaksi, keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs web.

2.1.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai tanggapan dari pengguna atau konsumen tentang bagaimana kebutuhan konsumen tersebut dapat dipenuhi. Kepuasan merupakan keistimewaan jasa atau produk, yang mampu menyediakan tingkat

kesenangan konsumen terkait terpenuhinya kebutuhan dari konsumen akan barang atau jasa tersebut.

Kepuasan merupakan salah satu factor keberhasilan dalam implementasi *system* informasi. Untuk mengetahui apakah *system* ini sudah sesuai dengan harapan pengguna maka perlu dilakukan analisis kualitas layanan *system* informasi yang telah diterapkan.[11]

Dengan demikian kepuasan pengguna bisa dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu aplikasi dianggap sebagai aplikasi yang *fit to market* .

2.1.5 Metode Regresi Linier Berganda

[12] Analisis regresi ingin mempelajari bagaimana eratnya hubungan antara satu atau beberapa variabel *independent* dengan sebuah variabel *dependen*. Jika parameter dari suatu hubungan fungsional antara satu variabel *dependen* dengan lebih dari satu variabel ingin diestimasi, maka analisis regresi yang dikerjakan berkenaan dengan regresi berganda (*multiple regression*).

2.2.1 Skala Likert

Instrumen penilaian menggunakan skala likert, Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, tersusun mejadi item-item pertanyaan. yaitu dengan

memberikan skor penilaian antara 1 sampai dengan 5 atas setiap jawaban dari kuesioner yang dijawab oleh responden, dengan keterangan [13]

Tabel II.1 Tabel Skala Likert

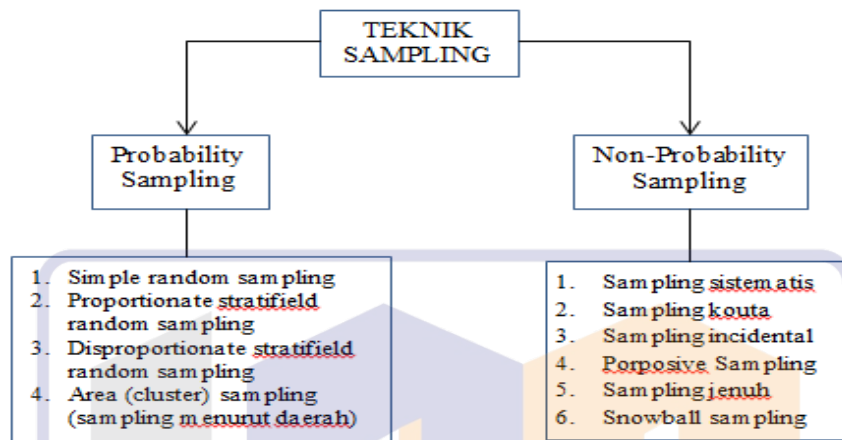
Skor	Kode	Keterangan
4	SS	Sangat Setuju
3	S	Setuju
2	TS	Tidak Setuju
1	STS	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Sugiyono, 2017

2.2.2 Teknik Sampling

[13], “Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel”. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai macam teknik sampling yang digunakan.

Secara skematis, teknik macam-macam sampling ditunjukkan pada gambar II.2



Sumber : Sugiyono, 2017

Gambar II.2 Teknik Sampling

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *insidental sampling*. Menurut Sugiyono [13] “*sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan sumber data”.

2.2.3 Populasi

Menurut [13] “Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

2.2.4 Sampel

Menurut [13] “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin

mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili).

2.3 Penelitian Terkait

Dalam penelitian ini penulis akan dicantumkan beberapa jurnal penelitian terdahulu untuk mendukung penulisan skripsi yaitu sebagai berikut:

Pemakaian teknologi internet dalam perbankan merupakan salah satu upaya bank untuk merangkul nasabah dengan memberikan layanan yang mempermudah transaksi. Layanan suatu *website* perlu diukur untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, permasalahan yang diangkat adalah mengukur kualitas *website* BJB.net diukur dengan menggunakan metode *Webqual*. *Webqual* merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *website* berdasarkan pengguna akhir. Secara parsial ketiga dimensi *Webqual* yaitu kegunaan (*Ussability*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah di bank bjb Rasuna Said, Jakarta, yang menggunakan layanan bjb net. Data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software *SPSS versi 19*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan bjb net. Secara simultan kualitas layanan bjb net berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (*Customer Satisfaction*). [14]

Kualitas *website* di malang dorm hostel berdasarkan metode *WEBQUAL* dengan dimensi *Usability*, *Information*, dan *Service Interaction*. nilai kesenjangan atau gap dari ketiga dimensi *WEBQUAL*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini secara keseluruhan, nilai selisih antara kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) memiliki nilai negatif. total rata-rata kesenjangan atau gap sebesar – (0.84). Nilai kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi *information* dengan nilai kesenjangan atau gap sebesar –(1.33). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa *website* Malang Dorm Hostel secara aktual dirasakan belum memenuhi kualitas ideal terutama yang berhubungan dengan informasi dan layanan yang terdapat pada *website*. Indikator yang perlu mendapat perhatian antara lain adalah informasi dengan tingkat detail yang tepat, selain itu atribut informasi dapat dipercaya, keamanan dalam

bertransaksi, informasi akurat, keamanan informasi pribadi, informasi dalam format yang sesuai, informasi aktual, informasi relevan dan mudah melakukan navigasi.[15]. Teori Webqual yang mengukur kualitas website berdasarkan tiga dimensi yaitu: kemudahan penggunaan (usability), kualitas informasi (quality information) dan pelayanan interaksi (interaction). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh 100 orang Mahasiswa Politeknik Negeri Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menyimpulkan kemudahan penggunaan (usability), dan kualitas informasi (information quality) berada dalam kategori baik. Berdasarkan hasil analisis Webqual maka dapat disimpulkan bahwa dari sisi kemudahan penggunaan dan kualitas informasi berada dalam kategori baik. Namun perlu dilakukan peningkatan yang lebih agar penilaian website menjadi sangat baik. Hal yang bisa dilakukan adalah mengisi beberapa informasi terkait program studi yang masih kosong dan update informasi harus lebih intens. Sedangkan dari sisi kualitas layanan masih dalam kategori cukup karena beberapa kali masih terjadi trouble ketika mengakses website Polmed. Kelemahan lainnya adalah tidak adanya ruang berkomunikasi di dalam website seperti kolom chat, kotak saran dan kritik sebagai media untuk berkomunikasi secara langsung dengan institusi. [16]

Kualitas layanan web ESS belum pernah diukur berdasarkan persepsi dan tingkat kepentingan atau harapan pengguna. Penelitian ini bermaksud untuk menganalisa kualitas web ESS menggunakan Webqual 4.0 sebagai kuesioner yang terdiri atas tiga dimensi yang berupa dimensi Usability, Information Quality, dan Service Interaction, serta menggunakan metode IPA untuk menganalisis tingkat kesesuaian, kepatuhan (GAP), dan kuadran. Hasil tingkat kesesuaian yang didapatkan dari 22 pernyataan masih dibawah 100%. Statistik Hasil Uji menunjukkan Asymp.Sig. (2-tailed) bernilai 0,000 artinya ada kesenjangan antara Importan dengan Performance pada web ESS PT PLN (Persero) UIPJBB. Rata-rata dari keseluruhan tingkat kesesuaian diperoleh 93,53% yang berarti bahwa Performance pada web ESS masih di bawah Importance dan pengguna masih merasa tidak puas. Sedangkan hasil Analisa GAP sebesar -0,262. [17]

Analisis terhadap kualitas layanan website Universitas Amikom Yogyakarta berdasarkan metode Webqual 4.0 yang dimodifikasi dengan menambahkan variabel kualitas desain antarmuka. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan populasi adalah mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta. Pengambilan sample dengan purposive sampling yaitu dengan kriteria pengguna yang telah memiliki pengalaman akses website Universitas Amikom Yogyakarta beserta dengan layanannya. Penelitian ini melibatkan 156 responden dan Teknik analisis dalam penelitian ini Importance Performance Analysis (IPA) dipadukan dengan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP). Berdasarkan hasil survey diperoleh bahwa terdapat gap antara persepsi dan harapan pengguna pada masing-masing dimensi kualitas layanan website. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan pengguna sebesar 73,4% yang menandakan bahwa pengguna cukup puas dengan kualitas layanan website Universitas Amikom Yogyakarta berdasarkan dimensi Webqual 4.0 yang di modifikasi.[18]

Dalam penelitian ini maka diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang benar atau meyakinkan antara variabel-variabel kualitas website smpn5kroya.gosch.id terhadap *usability* (kemudahan), *information quality* (kualitas informasi), *interaction quality* (kualitas interaksi). layanan terhadap variabel keputusan SMPN5 Kroya pada website.smpn5kroya.gosch.id

2.4 Tinjauan Organisasi atau Objek Penelitian

2.4.1 Sejarah SMPN 5 Kroya

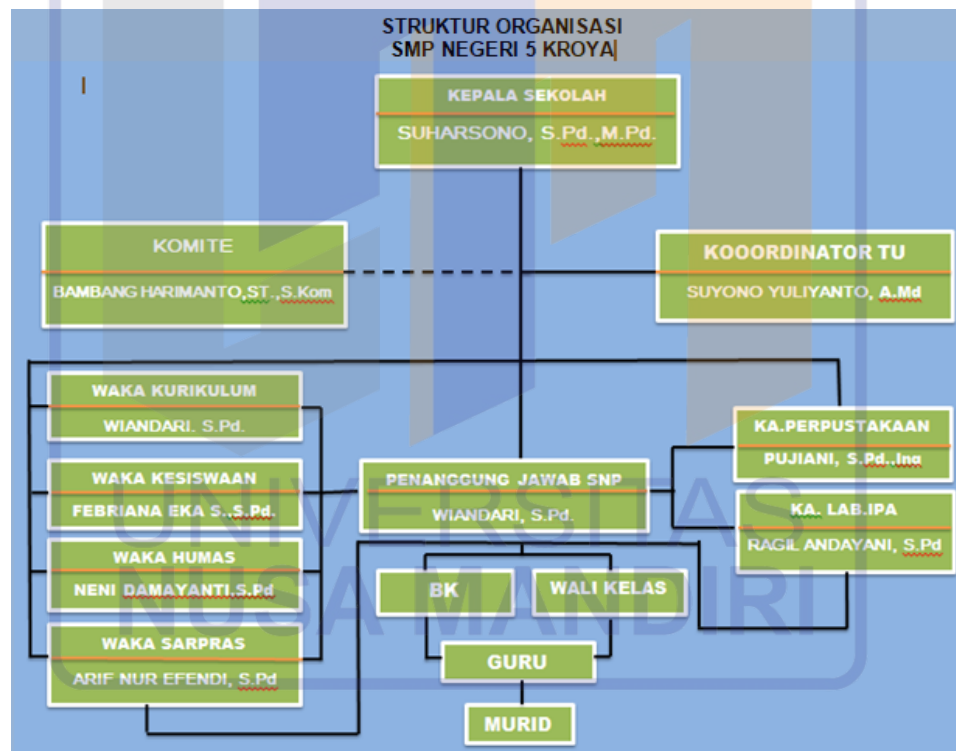
SMP Negeri 5 Kroya lahir pada tanggal 29 Mei 1991. Waktu itu terjadi perubahan terhadap status sekolah dari sekolah Teknik (ST) Kroya menjadi SMP Negeri 5 Kroya menjadi SMP Negeri 5 Kroya. Dengan lokasi yang strategi karena terletak di tengah jantung kecamatan Kroya dan mudah dijangkau oleh transportasi umum, SMP Negeri 5 Kroya menjadi tujuan sekolah dari banyak siswa SD di daerah Kroya dan sekitarnya, Sehingga dalam beberapa tahun terakhir jumlah pendaftar dalam kegiatan PPDB selalu melebihi daya tampung SMP Negeri 5 Kroya. SMP Negeri 5 Kroya memiliki gedung sekolah dan ruang belajar yang representatif untuk menunjang pembelajaran siswa di kelas. Dengan fasilitas standar nasional. SMP Negeri 5 Kroya memberikan pelayanan secara maksimal terhadap pendidikan.

Dengan berbekal 59 Tenaga pendidid dan 13 Tenaga Kependidikan menjadikan SMP Negeri 5 Kroya sebagai tempat tumbuh dan berkembang fisik dan mental para siswa selaku generasi penerus bangsa. Pembelajaran berbasis karakter menjadi modal utama pelayanan SMP Negeri 5 Kroya. Siswa diajak untuk memiliki karakter kuat, sebagai

bangsa Indonesia yang ber-Pancasila sebagai pedoman hidupnya. Selain itu minat dan bakat siswa juga diakomodasi secara kompresif.

2.4.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi. Struktur organisasi SMP Negeri 5 Kroya dapat dilihat pada gambar II.1



Sumber : SMP 5 Kroya 2024

Gambar II.3 Struktur Organisasi

1. Tugas Pokok Kepala Sekolah (TUPOKSI) :

Bertanggung jawab sepenuhnya terhadap seluruh kegiatan sekolah, di sini kepala sekolah juga berperan sebagai Manager, Edukator, Leader Motivator dan juga Inovator. baik dari dalam maupun di luar, yaitu :

Penyelenggaraan program kerja sekolah, meliputi :

1. Menyusun program kerja sekolah.
2. Mengawasi proses belajar mengajar, pelaksanaan dan penilaian terhadap proses dan Hasil belajar serta bimbingan dan konseling (BK).
3. Sebagai pembina kesiswaan.
4. Pelaksanaan bimbingan dan penilaian bagi para guru serta tenaga kependidikan lainnya.
5. Penyelenggaraan administrasi sekolah yaitu meliputi administrasi ketenagaan, keuangan, kesiswaan, perlengkapan dan kurikulum.
6. Pelaksanaan hubungan sekolah dengan lingkungan sekitar dan atau masyarakat.

2. Tugas dan Kewajiban Komite Sekolah

1. Menyusun AD dan ART Komite Sekolah.
2. Mendorong tumbuhnya perhatian dan komitmen masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.
3. Melakukan kerjasama dengan masyarakat dan pemerintah berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.
4. Menampung dan menganalisis aspirasi, ide, tuntutan, dan berbagai kebutuhan pendidikan yang diajukan masyarakat.

3. Tugas Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum

1. Memahami, mengkaji dan menguasai pelaksanaan dan pengembangan kurikulum merdeka.
2. Menyusun pembagian tugas guru dan jadwal pembelajarannya.
3. Mengkoordinasikan dan menggerakkan kegiatan.
4. Mengkoordinasikan penyusunan dan pengembangan bahan ajar/modul mata pelajaran.
5. Mengkoordinasikan penyusunan program pembelajaran dan rencana

4. Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Wakil Kepala Sekolah Bidang

Kesiswaan :

1. Menyusun program pembentukan dan pemilihan Ketua OSIS
2. Menyusun program pembinaan kesiswaan/OSIS
3. Melaksanakan bimbingan, pengarahan, pengendalian kegiatan siswa dan OSIS dalam rangka menegakkan kedisiplinan dan tata tertib sekolah.
4. Membina pengurus OSIS dalam aspek berorganisasi.
5. Menyusun program dan jadwal berkala terkait pembinaan siswa

5. Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Wakil Kepala Sekolah Bidang

Humas :

1. Mempersiapkan perencanaan program kerja.
2. Menyusun program kerja sama dengan pemasaran dan industri
3. Merancang serta melaksanakan analisis kebutuhan pasar saat ini.

4. Menyusun penempatan praktik siswa.
5. Melaksanakan Laporan hasil praktik siswa.
6. Menyelenggarakan rapat koordinasi.
7. Mengatur kegiatan unit produksi sekolah.

6. Tugas Wewenang dan Tanggung Jawab Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarpras :

1. Membuat dan menyusun program kerja tahunan kegiatan sekolah di bidang sarana dan prasarana dan mengkoordinir serta mengawasi pelaksanaannya.
2. Melakukan inventarisasi dan menganalisis kebutuhan sarana dan prasarana baik yang berhubungan langsung dengan kelancaran KBM atau yang bersifat mendukung KBM.
3. Melakukan inventarisasi terhadap keberadaan sarana dan prasarana secara berkala untuk kemudian dilakukan pemilahan apakah barang itu layak pakai, habis pakai, dsb.
4. Melakukan pengendalian APBS dalam bidang sarana dan prasarana.
5. Menyiapkan perencanaan pengadaan sarana dan prasarana sekolah yang dikelola oleh bagian tata usaha.

7. Tugas Pokok Guru Mata Pelajaran

1. Melaksanakan segala hal kegiatan pembelajaran
2. Melaksanakan kegiatan Penilaian Proses Belajar, Ulangan (Harian, Umum, dan Akhir)

3. Melaksanakan penilaian dan analisis hasil ulangan harian
4. Melaksanakan program perbaikan dan pengayaan
5. Mengisi daftar nilai siswa
6. Membuat catatan tentang kemajuan dari hasil belajar
7. Mengisi daftar hadir siswa sebelum memulai pelajaran

8. Tugas Pokok Wali Kelas

1. Pengelolaan kelas
2. Penyelenggaraan administrasi kelas meliputi : Daftar pelajaran kelas, Papan absensi siswa,
3. Buku absensi siswa, Buku kegiatan pembelajaran/buku kelas, Tata tertib siswa
4. Mengisi daftar kumpulan nilai (legger)
5. Membuat catatan khusus tentang siswa
6. Pencatatan mutasi siswa
7. Mengisi buku laporan penilaian hasil belajar
8. Pembagian buku laporan hasil belajar

9. Tugas Pokok Bagian Bimbingan dan Konseling

1. Menyusun program dan pelaksanaan bimbingan dan konseling
2. Koordinasi dengan wali kelas dalam rangka untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh para siswa tentang kesulitan dalam belajar

3. Memberikan layanan dan bimbingan kepada siswa supaya lebih berprestasi dalam Kegiatan belajar
4. Memberikan saran dan pertimbangan kepada siswa dalam memperoleh gambaran tentang lanjutan pendidikan dan lapangan pekerjaan yang sesuai.

10. Tugas Pokok Bagian Pustakawan

1. Menyusun Tata tertib perpustakaan
2. Membuat perencanaan pengadaan buku/bahan pustaka/media elektronik
3. Pengurusan pelayanan perpustakaan
4. Pemeliharaan dan perbaikan buku-buku / bahan pustaka dan media Elektronik
5. Melakukan pelayanan bagi siswa, guru dan tenaga kependidikan lainnya, serta masyarakat.
6. Penyimpanan buku perpustakaan / media elektronika

11. Tugas Pokok Bagian Laboratorium IPA

1. Mengatur perencanaan pengadaan alat dan bahan di laboratorium
2. Menyusun jadwal dan tata tertib dalam penggunaan laboratorium
3. Mengatur penyimpanan dan daftar alat-alat laboratorium
4. Memelihara dan melakukan perbaikan alat-alat laboratorium

12. Tugas Koordinator Tata Usaha

1. Menyusun dan melaksanakan program kerja Tata Usaha Sekolah

2. Mengurus kebutuhan fasilitas tata usaha sekolah
3. Mengkoordinir pengelolaan keuangan sekolah
4. Mengatur pengurusan kepegawaian
5. Membina dan mengembangkan karier tenaga tata usaha sekolah
6. Membantu kepala sekolah pelaksanaan pengembangan sistim informasi Sekolah
7. Mengatur administrasi inventaris sekolah (alat, perabot dan ATK)

13. Tugas Wewenang dan Penanggung Jawab NSP

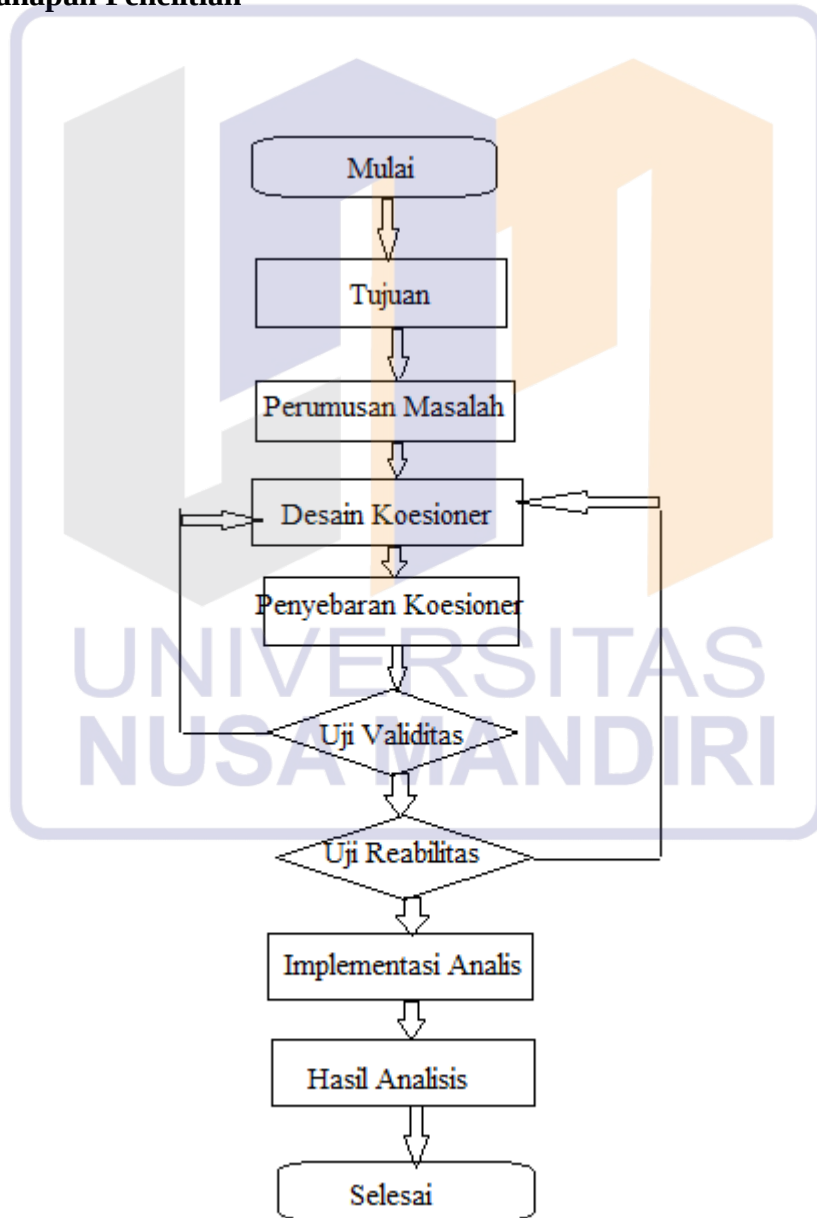
14. Membuat Rencana Kegiatan Pengembangan Sekolah berdasarkan 8 SNP

1. Standar Isi
2. Standar Proses
3. Standar Proses
4. Standart Tenaga Pendidik Dan Kependidikan
5. Standart Sarana Prasarana
6. Standar Pengelolaan
7. Standar Pembiyaaan
8. Standar Penilaian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian



Sumber : Data Primer (2024)

Gambar III.1 Tahapan Penelitian

Berdasarkan gambar III.1 dapat diartikan dengan tahapan penelitian ini dimulai dengan tujuan penelitian selanjutnya merumuskan masalah mengenai kepuasan pengguna terhadap *website* *smpn5kroya.gosch.id*. Setelah merumuskan masalah, selanjutnya mendesain kuesioner dengan mengikuti aturan *webqual 4.0* dan menyebar kuesioner kepada siswa, guru dan orangtua murid lalu menguji validitas dan reliabilitas dari kuesioner tersebut. Jika kuesioner penelitian ini tidak valid dan reliabel, maka kuesioner di desain ulang. Jika kuesioner telah valid dan reliabel, maka baru dapat di masukan ke dalam metode pengujian dan akhirnya didapatkan hasil penelitian.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sample Penelitian

Adapun pengumpulan data yang populasi dan sampel untuk menunjang penelitian yang akan penulis lakukan.

A. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut;

1. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah melakukan wawancara terhadap kepala sekolah terkait dengan penelitian dan menyebarkan kuesioner dan membaca jurnal penelitian.
2. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengumpulkan data-data yang diperoleh melalui buku-buku referensi, jurnal dan informasi lainnya yang ada hubungan dengan masalah yang diteliti.
3. Kuesioner (Angket)

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang dipakai dalam kuesioner ini adalah skala likert, pilihan kriteria jawaban dan pembobotan skor jawaban yaitu :

Tabel III.3
Bobot Skor Skala Likert

Kode	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Data Penelitian 2024)

4. Studi Pustaka

Dalam penyusunan laporan ini penulis mencari informasi melalui buku referensi dan jurnal – jurnal penelitian terdahulu.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa, guru dan orang tua murid dikarenakan jumlah populasi yang cukup banyak maka dilakukan penentuan sampel, data populasi pengguna website yang peneliti gunakan di ambil dari 1 November -1 Desember 2024, dikarenakan jumlah pengguna yang cukup banyak maka dilakukan penentuan sampel, menurut [19] “Sampel adalah kumpulan dari unit sampling, yang ditarik biasanya dari sebuah frame”. Dan sampel yang akan penulis gunakan yaitu dengan menggunakan metode *Slovin*. Rumus dari *Slovin* yaitu :

Rumus :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)

Penggunaan rumus ini yang pertama harus dilakukan adalah menentukan barapa batas toleransi dan batas toleransi kesalahan dinyatakan dalam persen. Semakin kecil toleransi kesalahan maka semakin akurat sampel, semakin kecil toleransi kesalahan maka semakin besar jumlah sampel yang dbutuhkan. Dalam penelitian ini batas toleransi yang digunakan sebesar 5%, sehingga tingkat akuratnya sebesar 95%. Total populasi selama 1 November -1 Desember 2024 sebanyak 134 pengunjung , sehingga ditentukan rumus dengan menggunakan rumus *Slovin* yaitu sebagai berikut :

Keterangan :

n = Jumlah minimum responden

N = Ukuran Populasi

d = Batas Toleransi *Error*

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

$$n = \frac{134}{1+134(0,5)^2}$$

$$n = \frac{134}{1+134(0,0025)} \quad n = \frac{134}{1+0,3325} = \frac{134}{1,3325} = 100 \text{ responden.}$$

Dalam penelitian ini tingkat kesalahan (*acceptable error*) yang digunakan adalah 5 %. Dari hasil yang didapat dilihat pada perhitungan diatas, didapati sampel minimum yaitu sebanyak 100 dan diambil sampel sebanyak 100 responden, sehingga penulis dapat menganalisa tentang kualitas layanan *website* yang diberikan dari layanan dengan target dari 100 responden .Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner sebagai penilaian

terhadap kualitas *website*. Berdasarkan pemodelan *Website Quality* (WebQual) 4.0, terdapat tiga dimensi kualitas *website* yang selanjutnya akan dipakai sebagai variabel bebas (*independent*). Tiga dimensi kualitas *website* menggunakan metode webqual 4.0, yaitu:

- 1) *Usability* (kualitas penggunaan) (X1)
- 2) *Information quality* (kualitas informasi) (X2)
- 3) *Interaction quality* (kualitas interaksi) (X3)

Sementara kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel terikat (*dependen*).

Tabel III.1
Variabel Dalam Penelitian webqual 4.0.

Variabel	Keterangan
X1	<i>Usability</i> (Kemudahan Pengguna)
X2	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)
X3	<i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi)
Y	Kepuasan Konsumen

Sumber : [9]

Dalam pengumpulan data, maka peneliti terlebih dahulu menguji validitas dan reabilitasnya. Setelah hasil data yang telah diperoleh kuesioner di input kedalam *software* Ms.Excel, kemudian hasil data diolah kedalam *software* SPSS, maka selanjutnya dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis.

3.2.2 Teknik Uji Instrumen

Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan ditentukan indikator pertanyaan yang akan diukur seperti *usability* (X1), *information quality* (X2), *interaction quality* (X3), dan kepuasan konsumen (Y) sehingga menjadi item butir pertanyaan, seperti terlihat pada Tabel 3.2 dibawah ini :

Tabel III.2
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Nama Variabel	Butir Pertanyaan	Jumlah Item	Variabel Indikator
Usability (Kegunaan)	Tampilan website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> mudah di pahami	1	X1.1
	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> mudah dioperasikan	1	X1.2
	Alamat website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> mudah ditemukan	1	X1.3
	Tampilan website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> sesuai jenisnya	1	X1.4
	Interaksi website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> jelas dan dapat di mengerti	1	X1.5
	Desain website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> sesuai dengan website informasi sekolah	1	X1.6
	website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan pengetahuan tentang informasi layanan informasi sekolah	1	X1.7
	website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan hal positif untuk saya	1	X1.8
Information Quality	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan informasi yang akurat	1	X2.1
(Kualitas Informasi)	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya	1	X2.2
	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan informasi dengan tepat waktu	1	X2.3
	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> Up-todate	1	X2.4
	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan informasi yang mudah di baca dan dipahami	1	X2.5
	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan informasi yang tepat secara detail	1	X2.6
	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> .nemberikan informasi dengan format yang sesuai	1	X2.7
	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memiliki reputasi yang baik	1	X3.1
	Saya merasa aman saat mengupload di website <i>smpn5kroya.gosch.id</i>	1	X3.2
	Saya merasa aman saat input data pribadi pada website <i>smpn5kroya.gosch.id</i>	1	X3.3
	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan kesan menarik minat dan perhatian	1	X3.4

Interaction Quality (Kualitas Interaksi)	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan kemudahan masukan (feedback)	1	X3.5
	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan para pengguna	1	X3.6
	Saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan website <i>smpn5kroya.gosch.id</i>	1	X3.7
Overall Impression	Saya merasa website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> secara keseluruhan sudah baik	1	Y

Sumber : Data Penelitian 2024

A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner[9]. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan validitas pada variabel webual 4.0.

Pada penelitian ini, teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik *Corrected Item Total Correlation* “jika ditemukan r hitung $\geq r$ tabel maka alat tersebut valid, nilai coefisien korelasi hasil perhitungan harus lebih besar dari nilai koefisien dari tabel yang disebut tabel *corrected item total correlation*”. Uji signifikan dengan alpha sebesar 0,05, yang dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk[9]. *Cronbach Alpha* suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach alpha > 0,6.

Menurut pengambilan keputusan uji reabilitas sebagai berikut:

- a) *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ = reabilitas buruk.
- b) *Cronbach's Alpha* $0,6 - 0,79$ = reabilitas diterima.
- c) *Cronbach's Alpha* $0,8$ = reabilitas baik.

3.3 Metode Analisis Data

3.3.1 Uji Asumsi Klasik Regresi

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, autokorelasi dan heterokedastisitas pada model regresi.[9]

Untuk memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data teresidual terdistribusi dengan normal, dengan tidak adanya multikolinearitas, autokorelasi dan heterokedastisitas. Maka model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal". Seperti diketahui bahwa untuk uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan statistik dalam hal ini peneliti menggunakan analisis grafik normal plot dan uji Kolmogorov Smirnov.

2. Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain[9].

Uji heterokedastisitas yang digunakan adalah uji glejser (*glejser test*). uji glejser adalah mengusulkan untuk meregres nilai absolute residual terhadap variabel *independen*”.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independen*. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan multikolinearitas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10.

3.4.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian yang digunakan adalah regresi linier berganda karena variable *independent* lebih dari satu variable, yaitu *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3).

Model persamaan regresi linier bergandanya adalah :

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

Keterangan :

y = variabel *dependent*

a = konstanta

b1, b2, b3 = koefisien regresi

x1, x2, x3 = variabel *independent*

Langkah analisis regresi linier berganda dan prosedur pegujiannya sebagai berikut:

1. Uji Pengaruh Parsial (Uji t),

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / *independen* secara individual dalam menerangkan variasi variabel *dependen*". Artinya apakah suatu variabel *independent* (X1, X2, X3) bukan penjelas yang signifikan terhadap variabel *dependen* (Y). untuk dapat diterima atau tidak, maka sesuai dengan ketentuan standar SPSS, diharuskan $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Cara melihat t_{tabel} adalah dengan ketentuan menurut Priyanto (2014:150) sebagai berikut:

$$df = (\alpha / 2)$$

$$\alpha = 5\% : 2 = 0,025\%$$

$$df = (n - k - 1)$$

df = hasil dari df dan signifikan
keterangan:

df = *degree of freedom* atau derajat kebebasan

n = Jumlah responden

k = Jumlah variabel *independen*

2. Koefisien Determinasi

koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependen*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independen* dalam menjelaskan variasi variabel *dependen* amat terbatas. Nilai yang mendekati satu variabel-variabel *independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel *dependen*.

3. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independen* atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependen* / terikat”. Signifikan $\alpha = 0,05$ digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* (X1, X2, X3) secara simultan atau bersama - sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen* (Y).

Menurut Priyatno (2009:146) f tabel dapat ditentukan dengan rumus :

$$df1 = (k - 1) \quad df2 = (n - k - 1)$$

keterangan:

df1/2 = *degree of freedom* atau derajat bebas untuk pembilang

n = Jumlah responden

k = Variabel



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data Primer

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer, dimana peneliti membuat kuesioner yang disebarkan kepada pengguna *website smpn5kroya.gosch.id*, dimana akan mencari hipotesis *usability*, *information quality* dan *interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website smpn5kroya.gosch.id*. Karakteristik responden yang diambil dari konsumen dalam penelitian ini diantaranya yaitu usia, dan jenis kelamin. Dan jumlah responden yang diambil sebanyak 100 responden.

4.1.1 Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Terlihat bahwa dari 100 responden berusia 20 - 50 tahun, dengan totalnya 100 responden dengan persentasi 100%.

Tabel IV.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Jenis Kelamin	USIA	FREKUENSI
Laki-laki dan perempuan	20-50 Tahun	100 pengguna

Sumber: Data Peneltian 2024

Tabel IV.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Valid	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin		
		Frekuensi	
	Laki – Laki	55	
	Perempuan	45	
	Total	100	

Sumber: Data Penelitian 2024

4.1.2 Kuesioner Webqual 4.0

Kuesioner yang dalam penelitian ini mengacu dari 3 dimensi *webqual* 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan variabel *dependen* kepuasan konsumen, yaitu sebagai berikut:

Tabel IV.3. Kuesioner Webqual 4.0

No	Nama Variabel	Daftar Pertanyaan
Usability (Kegunaan)		
1	X1.1	Tampilan website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> mudah di pahami
2	X1.2	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> mudah dioperasikan
3	X1.3	Alamat website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> mudah ditemukan
4	X1.4	Tampilan website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> sesuai jenisnya
5	X1.5	Interaksi website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> jelas dan dapat di mengerti
6	X1.6	Desain website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> sesuai dengan website informasi sekolah
7	X1.7	website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan pengetahuan tentang informasi layanan informasi sekolah
8	X1.8	website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan hal positif untuk saya
Information Quality (Kualitas Informasi)		
9	X2.1	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan informasi yang akurat
10	X2.2	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya
11	X2.3	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan informasi dengan tepat waktu
12	X2.4	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> Up-todate

13	X2.5	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan informasi yang mudah di baca dan dipahami
14	X2.6	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan informasi yang tepat secara detail
15	X2.7	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> .nememberikan informasi dengan format yang sesuai
Interaction Quality (KualitasInteraksi)		
16	X3.1	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memiliki reputasi yang baik
17	X3.2	Saya merasa aman saat mengupload di website <i>smpn5kroya.gosch.id</i>
18	X3.3	Saya merasa aman saat input data pribadi pada website <i>smpn5kroya.gosch.id</i>
19	X3.4	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan kesan menarik minat dan perhatian
20	X3.5	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan kemudahan masukan (feedback)
21	X3.6	Website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan para pengguna
22	X3.7	Saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan website <i>smpn5kroya.gosch.id</i>
Overall Impresion (Kepuasan Pengguna)		
23	Y	Saya merasa website <i>smpn5kroya.gosch.id</i> secara keseluruhan sudah baik

Sumber : Data Penelitian 2024

4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Berikut ini adalah hasil analisis uji validitas alat ukur dari setiap variabel pertanyaan dilihat pada hasil nilai *Corrected Item Total Corelation* sebagai berikut:

Tabel IV.4. Hasil Pengujian Validitas Variabel *Usability* (X1)

Variabel Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,823	0,196	Valid
X1.2	0,823	0,196	Valid
X1.3	0,515	0,196	Valid

X1.4	0,707	0,196	Valid
X1.5	0,491	0,196	Valid
X1.6	0,700	0,196	Valid
X1.7	0,576	0,196	Valid
X1.8	0,570	0,196	Valid

Tabel IV.5. Hasil Pengujian Validitas Variabel *Information Quality* (X2)

Variabel Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,647	0,196	Valid
X2.2	0,630	0,196	Valid
X2.3	0,711	0,196	Valid
X2.4	0,670	0,196	Valid
X2.5	0,599	0,196	Valid
X2.6	0,752	0,196	Valid
X2.7	0,733	0,196	Valid

Tabel IV.6. Hasil Pengujian Validitas Variabel *Interaction Quality* (X3)

Variabel Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,534	0,196	Valid
X3.2	0,604	0,196	Valid
X3.3	0,663	0,196	Valid
X3.4	0,839	0,196	Valid
X3.5	0,570	0,196	Valid
X3.6	0,741	0,196	Valid
X3.7	0,676	0,196	Valid

Berdasarkan tabel diatas tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel pertanyaan memiliki nilai r hitung (nilai pada *Corrected Item Total Corelation*) lebih besar dari nilai r tabel (didapat dari nilai-nilai tabel r *product moment*) dan nilai positif

maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Tabel r menggunakan taraf signifikan sebesar 0,05 dan N (jumlah responden) = 100 responden.

Dengan mencari r tabel menggunakan tabel r pada derajat bebasnya atau *degree of freedom* (df) menggunakan rumus korelasi Pearson $df = n - 2$, jadi $df = 100 - 2 = 98$, maka nilai r tabel untuk $df=98$ adalah 0.196. Maka didapat nilai r pada tabel *product moment* yaitu sebesar 0, 196. Bahwa hasil dari perhitungan dan tabel diatas menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan dapat dinyatakan valid, karena nilai r hitung lebih besar daripada r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Untuk mengukur reabilitas suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, maka dilakukan analisis berdasarkan *Alpha Cronbach*. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas:

Tabel IV.7. Hasil Pengujian Reliabilitas

Nama Instrumen	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kriteria	Keterangan
<i>Usability</i>	X1	0,879	0,6	<i>Reliabel</i>
<i>Information Quality</i>	X2	0,881	0,6	<i>Reliabel</i>
<i>Interaction Quality</i>	X3	0,877	0,6	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Konsumen	Y	1.000	0,6	<i>Reliabel</i>

Berdasarkan hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*, dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* dari *usability* (X1) sebesar 0,879, *information quality* (X2) sebesar 0,881, *interaction quality* (X3) sebesar 0,877 dan kepuasan

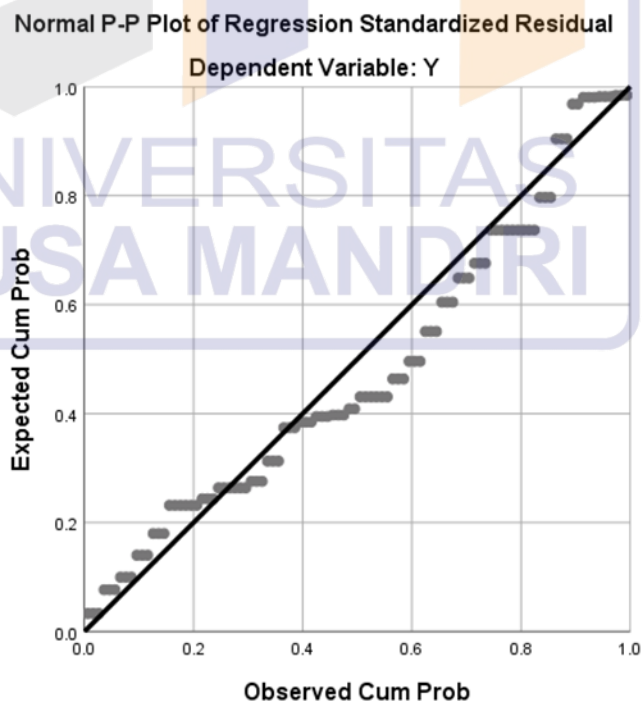
konsumen (Y) sebesar 1.000, maka kesimpulan yang diambil adalah hasil nilai pengujian reabilitas dinyatakan *reliabel*, karena lebih besar dari 0,6.

4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi

4.2.1 Hasil Uji Normalitas

Hasil Perhitungan menggunakan SPSS, data ini dilakukan dengan menggunakan *normal probability plot*, digunakan untuk mendeteksi apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Analisis Grafik dengan P-Plot Regresi



Sumber :Olah Data SPSS

Gambar IV.3

Grafik P-P Plot Normalitas Residual

Dari grafik *normal probability Plots* dapat dilihat titik-titik menyebar dan berhimpitan disekitar diagonal dan hal ini menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal.

Model regresi dikatakan memenuhi asumsi normalitas terlihat pada titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya.

2. Uji Statistik

Pengujian statistik normalitas residual dilakukan dengan cara uji Kolmogorov Smirnov adalah untuk mendukung atau membuktikan hasil uji normalitas p-plot berdistribusi normal, maka hasil uji Kolmogorov Smirnov (KS) sebagai berikut:

Tabel IV.8. Hasil Pengujian Kolmogorov Smirnov

Nilai Kolmogorov Smirnov	Nilai Signifikan	Nilai Alpha	Keterangan
0,109	0,05	0,05	Normal

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel diatas uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov test dapat diketahui bahwa nilai Kolmogorov-smirnov adalah 0,109 dengan tingkat signifikan sebesar 0,05, sama dengan 0,05, Maka dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi seara normal atau dengan kata lain residual berdistribusi normal.

4.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS, diperoleh hasil Tolerance dan VIF (*Varian Inflation Factor*), yaitu sebagai berikut :

Tabel IV.12. Hasil Uji Multikolinearitas

1	Collinearity Statistics		
	Variabel	Tolerance	VIF
	Usability	0.389	2.570
	Information Quality	0.495	2.022
	Interaction Quality	0.441	2.267

Sumber : (Olah Data SPSS)

Pada hasil multikolinearitas dapat diketahui nilai tolerace *usability* (X1) memiliki nilai $0,389 > 0.10$ dan VIF (*Varian Inflation Factor*) pada variabel *usability* (X1) bernilai $2,570 < 10,00$, tolerance *information quality* (X2) bernilai $0,495 > 0.10$ dan VIF bernilai $2,022 < 10,00$ dan nilai tolerance *interaction quality* (X3) bernilai $0,441 > 0.10$ dengan nilai VIF bernilai $2,267 < 10,00$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

4.3 Pengujian Hipotesis

Pada penelitian ini, Peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda.

Kriteria pengujian yang penulis gunakan sebagai berikut:

- jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 diterima.
- jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 . ditolak

4.3.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

1) Uji Signifikansi parsial (Uji Statistik t)

Tabel IV.13. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.317	.246		-1.292	.200
	Usability	.047	.012	.365	3.811	.000
	Information Quality	.045	.015	.256	3.037	.003
	Interaction Quality	.052	.016	.291	3.250	.002

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen
Sumber : Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa ketiga variabel *independent* yaitu variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality*(X3) signifikan pada $\alpha = 5\%$ pada distribusi nilai t tabel.

rumus menentukan t tabel yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Df &= (\alpha / 2) \\ &= (0,05 / 2) = 0,025 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} df &= n - k - 1 \\ &= 100 - 3 - 1 = 96 \end{aligned}$$

$$t = 0,025 : 96 = 1.9849$$

Maka pada hasil perhitungan uji t ketiga variabel X1= 3.811, X2=3.037, X3=3.250 webqual 4.0 adalah $> 1,9849$. yang artinya variabel *independen* berpengaruh/diterima terhadap variabel *dependen*.

Berdasarkan nilai signifikansi (sig). nilai *usability* yaitu 0,000 , nilai *information quality* (X2) yaitu 0,003, nilai *interaction quality*(X3) yaitu 0,002 dari ketiga variabel $<$ probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) maka hipotesis diterima

2) Koefisien Determinasi

Tabel IV.14. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 ^a	.658	.648	317

Sumber : Olah Data SPSS

Pada tabel IV.14 diatas merupakan model *summary* dimana diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,658, dimana nilai 0,811 merupakan pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu 0,811. Besarnya angka 0,658 koefisien determinasi sama dengan 65,8% angka tersebut mengadung arti bahwa *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Sedangkan sisanya $100\% - 65,8\% = 24,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel webqual 4.0 ini.

3) Uji Signifikansi simultan (Uji Statistik F)

Tabel IV.15. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.556	3	6.185	61.631	.000b
	Residual	9.634	96	.100		
	Total	28.190	99			

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Information Quality, Usability

b. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

Sumber : Olah DataSPSS

Berikut f tabel dapat ditentukan dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 df1 &= (k - 1) & df2 &= (n - k - 1) \\
 df1 &= (3 - 1) = 2 & df2 &= (100 - 3 - 1) = (97 - 1) \\
 df &= 2;96 & f &= 3,09
 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikan pada uji F sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan yang ditentukan yaitu sebesar 0,05, dan nilai F hitung sebesar 61.631 lebih besar dari 3,09.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

4.4 Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis *website smpn5kroya.gosch.id* dengan data telah diolah dengan variabel *webqual* 4.0. menggunakan pengolah data statistik yaitu SPSS.

Berikut adalah penjelasan dari masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna pada *website smpn5kroya.gosch.id*

1. *Usability (kegunaan) (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada website smpn5kroya.gosch.id*

Nilai *t* hitung *usability* (X1), menunjukkan hasil uji *t* hitung sebesar 3.811 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ($P < 0,05$).

H1 diterima karena menunjukkan hasil karena adanya pengaruh yang signifikan antara *usability* (kegunaan konsumen) (X1) terhadap kepuasan pengguna pada *website smpn5kroya.gosch.id*

Dalam hal ini menunjukkan bahwa *usability* (kegunaan) merupakan variabel yang berisi butir pertanyaan mudah mengoprasikan, jelas dan paham, mudah menjalankan menu, mudah menggunakan, memiliki tampilan yang menarik, desain yang sesuai, mempunyai pengetahuan atau kompetensi, dan menciptakan pengalaman yang positif. Sehingga *usability* (kegunaan) merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan konsumen dalam menggunakan *website smpn5kroya.gosch.id*

2. *Information Quality (kualitas informasi) (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada website smpn5kroya.gosch.id*

Nilai *t* hitung *information quality* (X2), menunjukkan hasil uji *t* sebesar 3.037 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ($P < 0,05$).

H2 diterima karena menunjukkan hasil adanya pengaruh yang signifikan antara *information quality* (kualitas informasi) (X2) terhadap kepuasan pengguna pada *website smpn5kroya.gosch.id*

Dalam hal ini menunjukkan bahwa *information quality* (kualitas informasi) merupakan variabel yang berisi butir pertanyaan berisi informasi yang akurat, dipercaya, tepat waktu, relevan atau berkaitan dengan lintas arta itu sendiri, mudah dipahami, tepat secara detail, dan desain yang sesuai. Sehingga *information quality* (kualitas informasi) merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website smpn5kroya.gosch.id*

3. *Interaction quality* (kualitas interaksi) (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada *website smpn5kroya.gosch.id*

Nilai t hitung *interaction quality* (X3), menunjukkan hasil uji t sebesar 3.250 dengan nilai signifikan sebesar 0,002 ($P < 0,05$).

H3 diterima karena menunjukkan hasil karena adanya berpengaruh pada signifikan antara *interaction quality* (kualitas interaksi) (X3) terhadap kepuasan pengguna pada *website smpn5kroya.gosch.id*

Dalam hal ini menunjukkan bahwa *interaction quality* (kualitas interaksi) merupakan variabel yang berisi butir pertanyaan berisi reputasi yang baik, aman bertransaksi, aman memberikan informasi pribadi, memberi kesan menarik minat dan perhatian, rasa berkomunitas, mudah berkomunikasi, yakin akan informasi. Sehingga *interaction quality* (kualitas interaksi) merupakan faktor yang harus

diperhatikan dalam menentukan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* smpn5kroya.gosch.id



BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

1. Berdasarkan ketiga variabel *independent* yaitu variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3) signifikan pada $\alpha = 5\%$ pada distribusi nilai t tabel. Maka pada hasil perhitungan uji t ketiga variabel $X1 = 3.811$, $X2 = 3.037$, $X3 = 3.250$ webqual 4.0 adalah $> 1,9849$. Sedangkan signifikansi $X1 = 0.00$, $X2 = 0.003$, $X3 = 0.002$ < dari 0,5 yang artinya variabel *independen* berpengaruh/hipotesis diterima terhadap variabel *dependen*.
2. Berdasarkan tabel hasil Uji F diketahui bahwa nilai signifikan pada uji F sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan yang ditentukan yaitu sebesar 0,05, dan nilai F hitung sebesar 61,631 lebih besar dari 3,26. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).
3. Diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,658, dimana nilai 0,811 merupakan pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu 0,811. Besarnya angka 0,658 koefisien determinasi sama dengan 65,8% angka tersebut mengandung arti bahwa *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction*

quality (X3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Sedangkan sisanya $100\% - 65,8\% = 24,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel webqual 4.0 ini.

5.2 SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut beberapa sarannya :

1. Agar pengguna memiliki pengalaman yang positif dalam menggunakan website.smpn5kroya.gosch.id, saran yang dapat diberikan untuk pihak SMP 5 Kroya yaitu dengan melakukan pengembangan berkelanjutan terhadap website.smpn5kroya.gosch.id yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (user needs).
2. Kualitas pelayanan website.smpn5kroya.gosch.id sebaiknya terus dikembangkan dalam implementasinya terutama di titik beratkan pada reliabilitas pelayanan dan kemudahan akses, peninjauan ulang pada aksesibilitas laman dan kecepatan respon sangat di butuhkan dalam optimalisasi pelayanan website.smpn5kroya.gosch.id.
3. Sumber Daya Manusia pada SMP 5 Kroya harus memiliki kesadaran untuk mempertahankan nilai-nilai kualitas pelayanan informasi, pemberian demi terwujudnya peningkatan layanan kualitas informasi dan interaksi yang prima sehingga sekolah semakin berkembang dan mampu memberikan layanan yang prima bagi pengguna website.smpn5kroya.gosch.id.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Pahlevi, T. I. Wijaksana, S. Sos, and M. Si, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE MALESBANGET . COM DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4 . 0 QUALITY ANALYSIS OF MALESBANGET . COM WEBSITE USING,” vol. 5, no. 2, pp. 2524–2530, 2018.
- [2] J. Saputra *et al.*, “Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA,” vol. 5, pp. 318–327, 2021.
- [3] N. A. Murti, “ANALISIS USABILITY TESTING PADA APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE UNTUK,” vol. 7, no. 1, pp. 19–24, 2020.
- [4] R. E. Riyanto and O. S. Bachri, “Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Webqual 4 . 0,” vol. 01, no. 01, pp. 0–8, 2019.
- [5] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Studi Kasus : MyBest E-learning System UBSI . Website Quality Measurement Based on Webqual 4 . 0 Method . A Research on MyBest E-learning System UBSI .,” vol. 09, no. 3, pp. 300–306, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [6] A. Metode *et al.*, “Analisa Metode Webqual 4 . 0 dan Importance- Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik . com,” no. February, 2022, doi: 10.24843/JIM.2020.v08.i01.p04.
- [7] P. Studi, T. Informatika, S. Tinggi, and T. Pagar, “Analisa usability pada website traveloka,” vol. 09, no. 75, pp. 172–180.
- [8] R. A. Kurniawati, A. Kusyanti, and Y. T. Mursityo, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4 . 0,” vol. 2, no. 3, pp. 1151–1160, 2018.
- [9] S. D. Analyst, “E-book Statistika Gratis ... Uji Asumsi Klasik Regresi Linear E-book Statistika Gratis ...,” pp. 1–9.
- [10] R. M. Kosanke, “~~濟無~~No Title No Title No Title,” vol. 4, no. 1, pp. 678–686, 2019.
- [11] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, “(Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [12] A. Dwi, “Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4 . 0) Terhadap Penggunaan Kembali,” pp. 39–50, 2017.
- [13] Sugiyono, “Download metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r & d sugiyono pdf Click here to get file,” p. 380, 2017.

- [14] M. Kharisma and S. Anggraeni, "Pengaruh Kualitas Layanan Bjb Net Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bjb Rasuna Said Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. TECHNO Nusa Mandiri*, vol. 15, no. 1, pp. 13–18, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/techno/article/viewFile/808/pdf>
- [15] F. A. Fitrony and F. Marisa, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada Malang Dorm Hostel," vol. 3, no. 2, 2018, doi: 10.31328/jointecs.v3i2.784.
- [16] S. R. Tambunan and A. S. Hasibuan, "Analisis Kualitas Website Politeknik Negeri Medan Politeknik Negeri Medan Website Quality Analysis," vol. 4, no. 4, pp. 2141–2147, 2022, doi: 10.34007/jehss.v4i4.1020.
- [17] S. Informatika, J. Kramat, R. No, and J. Pusat, "ANALISA KUALITAS WEB EMPLOYEE SELF SERVICE (ESS) PADA PT . PLN UIPBB MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4 . 0 DAN," vol. 3, no. 2, pp. 230–244, 2020.
- [18] S. Wibowo, A. Setyanto, and A. Nasiri, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS AMIKOM INTERNAL MENGGUNAKAN METODE," pp. 19–24, 2018.
- [19] P. D. Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif*. 2022.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

BIODATA DIRI

A. BIODATA DIRI :

1. Nama : BAROZAT
2. Tempat tgl lahir : Cilacap
3. Tanggal Lahir : 11 Oktober 1983
4. Alamat Rumah : Jl. Rambutan Rt.05 Rw. 07 Kedawung Kec. Kroya
5. No. Hp : 089620454678
6. Motto : “ Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

B. RIWAYAT PENDIDIKAN :

1. MII Guppi Kedawung Lulus Tahun 1997
2. SMP Muhammadiyah 1 Kroya Mujur Lulus Tahun 2000
3. SMK Ma'arif 1 Kroya Lulus Tahun 2023
4. AMIK BSI Jakarta Lulus Tahun 2008



Jakarta, 8 Januari 2025

Barozat

LEMBAR KONSULTASI

	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
	UNIVERSITAS NUSA MANDIRI JAKARTA

NIM : 12230176
 Nama Lengkap : Barozat
 Dosen Pembimbing I : Anggi Oktiani, M.Kom
 Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Website SMP Negeri 5 Kroya.Gosch.Id Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	16 November 2024	Pengajuan Judul dan Bab I	
2.	24 November 2024	Acc Bab I dan Pengajuan Bab II	
3.	30 November 2024	Acc Bab II	
4.	7 Desember 2024	Pengajuan Bab III & Kuesioner	
5.	15 Desember 2024	Acc Bab III dan Pengajuan Bab IV	
6.	21 Desember 2024	Acc Bab IV dan Pengajuan Bab V	
7.	28 Desember 2024	Acc Bab V	
8.	4 Januari 2025	Acc Keseluruhan	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Skripsi

- Dimulai pada tanggal : 16 November 2024
- Diakhiri pada tanggal : 4 Januari 2025
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 Pertemuan

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing



SURAT KETERANGAN RISET



PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAAHRAGA
SMP NEGERI 5 KROYA

Lettu Suparto No.22 Kecamatan Kroya Kabupaten Cilacap ☎ (0282) 494208

CILACAP

Kode Pos 53282

Nomor : 400.14.5.4 / 214.1/ S.58/15
 Perihal : Surat Keterangan Selesai Riset / PKL

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suharsono, S.Pd., M.Pd.
 Jabatan : Kepala Sekolah SMP Negeri 5 Kroya

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut di bawah ini :

Nama : Barozat
 NIM : 12230176
 Program Studi : Informatika Universitas Nusa Mandiri

Adalah benar telah melakukan Riset / PKL pada SMP Negeri 5 Kroya terhitung sejak 06 November 2024 sampai dengan 08 Januari 2025, dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kroya, 8 Januari 2025
 Kepala Sekolah

Suharsono, S.Pd., M.Pd.
 NIP. 19650707 198902 1 003

LAMPIRAN A1

File

Home

Insert

Page Layout

Formulas

Data

Review

View

Help

Acrobat

Tell me what you want to do

Times New Roman

12

A

A

Wrap Text

General

Font

Alignment

Number

Conditional Formatting

Format as Table

Cell Styles

Insert

Delete

Format

Σ

Sort & Filter

Find & Select

Add-ins

Clipboard

Font

Alignment

Number

Conditional Formatting

Format as Table

Cell Styles

Insert

Delete

Format

Σ

Sort & Filter

Find & Select

Add-ins

R18

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1	DATA KUESIONER website smpn5kroya.gosch.id																							
2	Usability								Information Quality							Interaction Quality							Kepuasan Konsumen	
3	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Y	
4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
5	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
7	4	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
10	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
13	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
18	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
20	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
21	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	
23	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	
24	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	

DATA KUESIONER website smpn5kroya.gosch.id

	X1	X2	X3	Y
14	3	3	2	3
15	3	3	4	3
16	4	4	4	3
17	2	2	2	2
18	3	4	3	4
19	2	2	2	2
20	3	3	2	3
21	2	2	2	2
22	3	3	4	3
23	4	4	3	4
24	4	4	3	4
25	3	3	4	3
26	4	4	3	4
27	4	4	3	4
28	4	4	3	4
29	3	3	2	4
30	4	4	4	4
31	4	4	2	3
32	4	4	3	4
33	4	4	3	4
34	3	3	4	3
35	4	4	4	4
36	4	4	3	4
37	3	3	4	3
38	4	4	4	4
39	3	3	4	3
40	4	4	4	4
41	4	4	2	3
42	4	4	3	4
43	3	3	4	3
44	4	4	4	4
45	4	4	3	4
46	4	4	3	4
47	3	3	4	3
48	3	3	4	3

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Acrobat Tell me what you want to do

Times New Roman 12 A A

Paste B I U Font Alignment Number

General Conditional Formatting Format as Table Cell Styles Insert Delete Format

Sum Sort & Find Add-ins

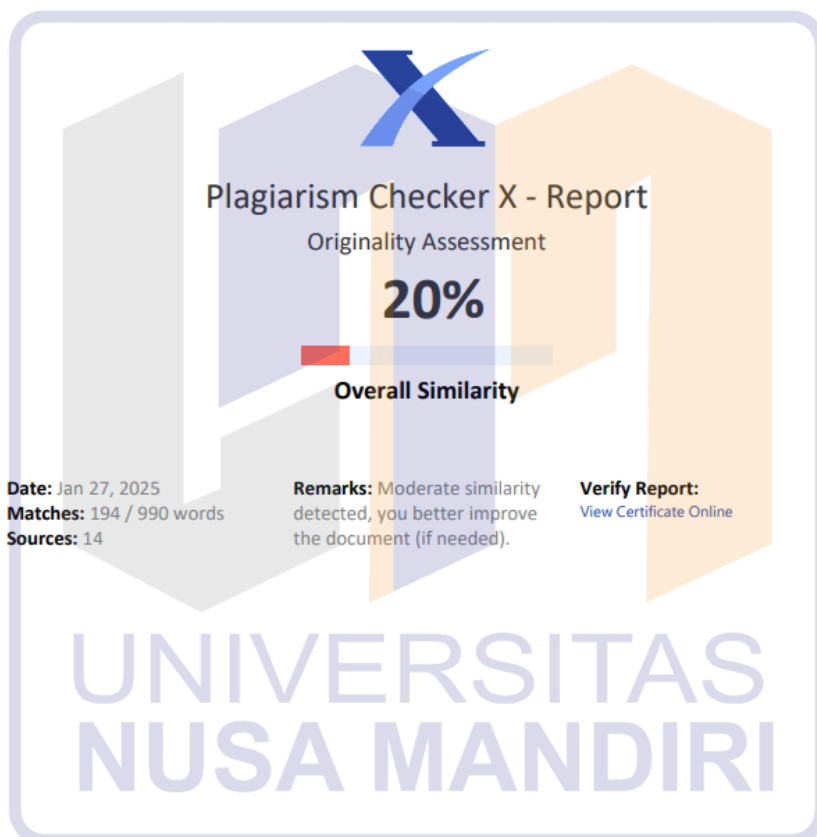
Filter Select Editing

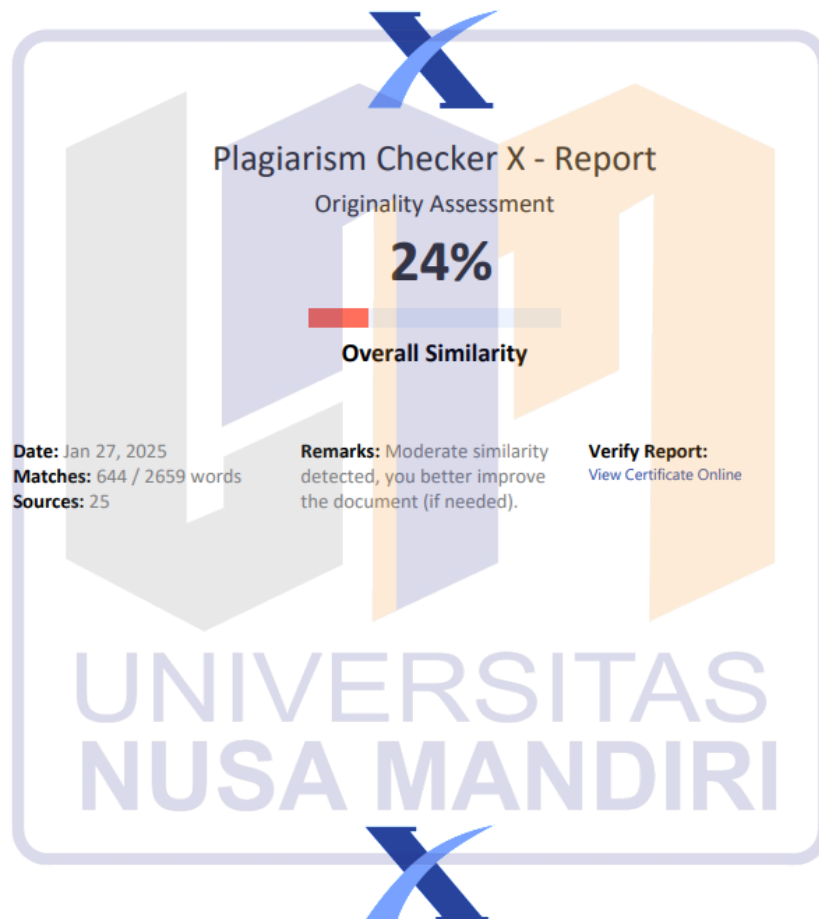
R18

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
80	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
81	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
82	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
86	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
88	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
89	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
91	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2
92	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
93	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
95	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
96	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
99	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
100	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
103	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2

Kuesioner X1 X2 X3 Y TABULASI OKK Sheet7

LAMPIRAN A2





Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

23%

Overall Similarity

Date: Jan 27, 2025
Matches: 386 / 1689 words
Sources: 24

Remarks: Moderate similarity detected, you better improve the document (if needed).

Verify Report:
[View Certificate Online](#)



LAMPIRAN A3

Hasil Output SPSS

Analisis pengaruh kualitas *website smpn5kroya.gosch.id* untuk mengukur kepuasan pengguna dengan metode *Webqual 4.0*

1. Uji Validitas X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	22.45	12.593	.823	.845
x1.2	22.45	12.593	.823	.845
x1.3	22.49	13.101	.515	.881
x1.4	22.68	13.311	.707	.858
x1.5	22.58	13.983	.491	.879
x1.6	22.20	12.828	.700	.857
x1.7	22.72	13.860	.576	.870
x1.8	22.26	13.305	.570	.872

2. Uji Validitas X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
.881	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	17.58	6.428	.647	.872
X2.2	18.00	7.091	.630	.868
X2.3	18.10	7.283	.711	.860
X2.4	18.03	7.343	.670	.864
X2.5	18.09	7.578	.599	.872
X2.6	17.82	6.573	.752	.852
X2.7	17.96	7.109	.733	.856

3. Uji Validitas X3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's

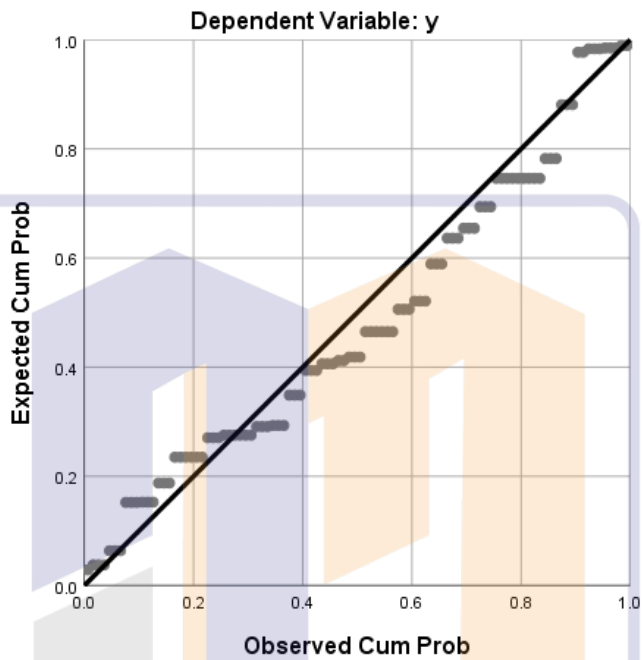
Alpha	N of Items
.877	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	17.88	7.016	.534	.876
X3.2	17.93	6.975	.604	.867
X3.3	17.89	6.947	.663	.860
X3.4	17.62	6.016	.839	.834
X3.5	17.96	7.130	.570	.871
X3.6	17.61	6.180	.741	.849
X3.7	17.85	6.735	.676	.858

4. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized
Residual

N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.31195797
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.079
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.005 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	-.354	.246		-1.443	.152	
	Usability	.038	.013	.289	3.021	.003	.389 2.570
	Information Quality	.052	.015	.302	3.562	.001	.495 2.022
	Service Interaction Quality	.058	.016	.325	3.628	.000	.441 2.267

a. Dependent Variable: Satisfaction

Uji T persamaan hasil regresi linear berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	-.317	.246		-1.292	.200
	x1	.047	.012	.365	3.811	.000
	x2	.045	.015	.256	3.037	.003
	x3	.052	.016	.291	3.250	.002

a. Dependent Variable: y

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 ^a	.658	.648	.317

a. Predictors: (Constant), Interaction , Information, Usability

b. Dependent Variable: Satisfaction

Uji Signifikansi simultan, statistic F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.556	3	6.185	61.631	.000 ^b
	Residual	9.634	96	.100		
	Total	28.190	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

LAMPIRAN A3

TABEL r Product Moment

Df = n-2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji 1 arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Uji Signifikansi Untuk Uji 2 arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211
125	0,1466	0,1743	0,2062	0,2278	0,2886
150	0,1339	0,1593	0,1886	0,2083	0,2643
175	0,1240	0,1476	0,1747	0,1932	0,2453
200	0,1161	0,1381	0,1636	0,1809	0,2298

TABEL Uji T

Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262

TABEL Uji F

Titik Persentase Distribusi F

Probabilita = 0.05

Diproduksi oleh: Junaidi
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75

