

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP

KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE

***WEBQUAL* 4.0 PADA SMA NEGERI 20**

PALEMBANG



Diajukan Oleh :

- 1. ALIUS FIRNANDO / 011180193**
- 2. FATWA MUHAIMIN / 011180189**

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat

Mencapai Gelar Sarjana Komputer

PALEMBANG

2023

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP

KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE

***WEBQUAL* 4.0 PADA SMA NEGERI 20**

PALEMBANG



Diajukan Oleh :

- 1. ALIUS FIRNANDO / 011180193**
- 2. FATWA MUHAIMIN / 011180189**

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat

Mencapai Gelar Sarjana Komputer

PALEMBANG

2023

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : 1. ALIUS FIRNANDO / 011180193

2. FATWA MUHAIMIN / 011180189

PROGRAM STUDI : S1 INFORMATIKA

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU

**JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
BERDASARKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 PADA
SMA NEGERI 20 PALEMBANG**

Palembang : 14 Maret 2023

Pembimbing

Mengetahui,

Rektor

Rezania Agramanisti Azdy, S.kom., M.Cs.

NIDN : 0215118601

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP : 09.PCT.13

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA : 1. ALIUS FIRNANDO / 011180193

2. FATWA MUHAIMIN / 011180189

PROGRAM STUDI : S1 INFORMATIKA

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU

**JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
BERDASARKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 PADA
SMA NEGERI 20 PALEMBANG**

Tanggal : 13 Maret 2023

Tanggal : 13 Maret 2023

Penguji 1

Penguji 2

Andri Saputra, S.kom., M.Kom.

Hendra Effendi, S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0216098801

NIDN : 0217108001

**Menyetujui,
Rektor**

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP : 09.PCT.13

MOTTO :

“Tidak mustahil untuk orang biasa, menjadi luar biasa”

Alius Firnando

“terbentur, terbentur, terbentur, terbentuk”

Fatwa Muhaimin

Kupersembahkan Kepada :

- ❖ *Kepada Tuhan Yang Maha Esa*
- ❖ *Kedua orang tua (Ayah dan Ibu)*
- ❖ *Keluarga serta saudara-saudara terkasih*
- ❖ *Para Dosen dan Staf Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech*
- ❖ *Teman-teman pejuang skripsi*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Puji dan Syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini dengan baik. Laporan ini diberi judul berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode *Webqual* 4.0 Pada SMA N 20 Palembang**”. Shalawat dan salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, para keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir jaman.

Adapun rasa syukur dan hormat, melalui kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu, serta memberikan segala saran, motivasi dalam penulisan laporan skripsi, Penulis laporan skripsi ini telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dari pihak instansi, akademik, keluarga, maupun sahabat-sahabat seperjuangan. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih, harapan semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis dapat diterima dan dikembangkan.

Penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak tersebut yaitu :

1. Kepada Rektor Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Bapak Benedictus Effendi, ST., M.T.
2. Kepada Ketua Program Studi Informatika Bapak Eka Prasetya Adhy Sugara, S.T., M.Kom.
3. Kepada Dosen Pembimbing Skripsi Ibu Rezanisa Agramanisti Azdy, S.Kom., M.Cs.

4. Kepada Kepala Sekolah SMA Negeri 20 Palembang terutama Ibu Hj.Binti Konituhrahma M.Pd.
5. Kepada Kedua Orang Tua, dan kakak/adik Penulis yang tercinta.
6. Kepada Teman dan Sahabat yang terkasih.
7. Kepada Semua Pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.

Demikian kata pengantar dari penulis, dengan harapan semoga laporan Skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca, dengan kesadaran Penulis bahwa laporan skripsi masih mempunyai banyak kekurangan dan kelemahan sehingga membutuhkan banyak saran dan kritik yang membangun untuk menghasilkan sesuatu yang baik. Terima kasih.

Palembang, 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.5.1. Manfaat Bagi Penulis	4
1.5.2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian	4
1.5.3. Manfaat Bagi Akademik	4
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II GAMBARAN UMUM SEKOLAH	
2.1. Profil SMA Negeri 20 Palembang	6
2.1.1. Sejarah Singkat SMA Negeri 20 Palembang	6

2.1.2. Visi dan Misi SMA Negeri 20 Palembang	6
2.1.2.1. Visi SMA Negeri 20 Palembang	7
2.1.2.2. Misi SMA Negeri 20 Palembang	7
2.1.3. Struktur Organisasi	7
2.1.4. Tugas dan Wewenang	8

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Landasan Teori	17
3.1.1. Website	17
3.1.2. Kepuasan Pengguna	18
3.1.3. Webqual	19
3.1.4. Metode Pengukuran Kuesioner	21
3.1.5. Validitas	23
3.1.6. Reliabilitas	24
3.1.7. Uji Asumsi	25
3.1.8. Regresi Linear Berganda	26
3.1.9. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji f)	27
3.1.10. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)	29
3.1.11. SPSS (Statistical Product for Service Solution)	31
3.1.12. Hipotesis Penelitian	32
3.2. Penelitian Terdahulu	33
3.3. Alur Penelitian	37

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
4.1.1. Lokasi	39
4.1.2. Waktu Penelitian	39

4.2. Jenis Data	41
4.2.1. Data Primer	41
4.2.2. Data Sekunder	41
4.3. Teknik Pengumpulan Data	41
4.3.1. Observasi	41
4.3.2. Wawancara	42
4.3.3. Dokumentasi	42
4.3.4. Studi Pustaka	42
4.3.5. Kuesioner	43
4.4. Jenis Penelitian	43
4.4.1. Penelitian Deskriptif	43
4.5. Metode Penelitian	44
4.5.1. Populasi	44
4.5.2. Sampel	44
4.5.3. Kriteria Nilai Skala Pengukuran	46
4.6. Uji Instrumen	49
4.6.1. Uji Validitas	49
4.6.2. Uji Reliabilitas	50
4.6.3. Uji Normalitas	50
4.6.4. Uji Multikolinearitas	51
4.6.5. Uji Heteroskedastisitas	51
4.7. Regresi Linear Berganda	52
4.7.1. Uji Simultan (Uji F)	52
4.7.2. Uji Parsial (Uji T)	53

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian	54
5.1.1. Uji Validitas	61
5.1.2. Uji Reliabilitas	67
5.1.3. Uji Asumsi	72
5.1.3.1. Uji Normalitas	72
5.1.3.2. Uji Multikolinearitas	73
5.1.3.3. Uji Heteroskedastisitas	74
5.1.4. Uji <i>Regresi Linear</i> Berganda	76
5.1.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda	77
5.1.4.2. Analisis Koefisien Determinasi	79
5.1.4.3. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)	79
5.1.4.4. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)	80
5.2. Pembahasan	82
BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	86
6.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	xvii
HALAMAN LAMPIRAN	xviii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi.....	8
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	31
Gambar 3.2 Model Hipotesis.....	32
Gambar 3.3 Alur Penelitian.....	37
Gambar 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok.....	55
Gambar 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 5.3 Hasil Metode Grafik.....	73
Gambar 5.4 Hasil Hipotesis.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Variabel Webqual 4.0	20
Tabel 3.2. Skor Skala Likert	22
Tabel 3.3. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1. Waktu Penelitian	39
Tabel 4.2. Kriteria Nilai Skala Pengukuran	47
Tabel 4.3. Tabel Pernyataan Kuesioner	48
Tabel 5.1. Hasil Berdasarkan Kelompok Responden	54
Tabel 5.2. Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 5.3. Hasil Distribusi Jawaban Responden	57
Tabel 5.4. Kriteria Interpretasi Skor	59
Tabel 5.5. Hasil Kriteria Pengukuran Skala likert	60
Tabel 5.6. Tabel r tabel	62
Tabel 5.7. Uji Validitas Usability Quality	63
Tabel 5.8. Hasil Uji Validitas Usability Quality (X1)	63
Tabel 5.9. Uji Validitas Information Quality	64
Tabel 5.10. Hasil Uji Validitas Information Quality (X2)	64
Tabel 5.11. Uji Validitas Interaction Quality	65
Tabel 5.12. Hasil Uji Validitas Interaction Quality (X3)	65
Tabel 5.13. Uji Validitas User Satisfaction	66
Tabel 5.14. Hasil Uji Validitas User Satisfaction (Y)	66
Tabel 5.15. Reliabilitas Statistics Usability Quality (X1)	67
Tabel 5.16. Uji Reliabilitas Usability Quality (X1)	68
Tabel 5.17. Hasil Uji Reliabilitas Usability Quality (X1)	68

Tabel 5.18. Reliabilitas Statistics Information Quality (X2).....	68
Tabel 5.19. Uji Reliabilitas Information Quality (X2).....	69
Tabel 5.20. Hasil Uji Reliabilitas Information Quality (X2).....	69
Tabel 5.21. Reliabilitas Statistics Interaction Quality (X3).....	69
Tabel 5.22. Uji Reliabilitas Interaction Quality (X3).....	70
Tabel 5.23. Hasil Uji Reliabilitas Interaction Quality (X3).....	70
Tabel 5.24. Reliabilitas Statistics User Satisfaction (Y).....	70
Tabel 5.25. Uji Reliabilitas User Satisfaction (Y).....	71
Tabel 5.26. Hasil Uji Reliabilitas User Satisfaction (Y).....	71
Tabel 5.27. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 5.28. Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 5.29. Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 5.30. Uji Heteroskedastisitas.....	75
Tabel 5.31. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	76
Tabel 5.32. Uji Regression Coefficients.....	77
Tabel 5.33. Ringkasan Hasil Uji Regresi.....	77
Tabel 5.34. Hasil Model Summary.....	79
Tabel 5.35. Hasil Regression ANOVA.....	80
Tabel 5.36. Hasil Regression Coefficients.....	81
Tabel 5.37. Rangkuman Hasil Uji T.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Revisi Ujian Pra Sidang (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Revisi Ujian Kompre (Asli)

ABSTRACT

ALIUS FIRNANDO AND FATWA MUHAIMIN. *Analysis of the Effect of Website Quality on User Satisfaction Based on the Webqual 4.0 Method at Senior High School Negeri 20 Palembang.*

Senior High School Negeri 20 Palembang is an educational institution that has an important role in educating the nation's children. Senior High School Negeri 20 Palembang also has an official website with an address uptsman20plg.sch.id. As a means of informing teachers, students, to the general public who want to know information about Senior High School Negeri 20 Palembang. The purpose of this study is to find out whether the quality of the website is to the wishes of users, both in terms of ease of use, information, and interaction. So that the results of this research can be a benchmark for the school to find out the quality of the website as well as the improvement and development of the school website at Senior High School Negeri 20 Palembang. This research using the Webqual 4.0 method has three free variables (usability quality, information quality, and interaction quality), and one bound variable (user satisfaction). Based on the results of answers from respondents through questionnaires.

Keywords : *Senior High School, Website, Webqual 4.0.*

ABSTRAK

ALIUS FIRNANDO DAN FATWA MUHAIMIN. Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada SMA Negeri 20 Palembang.

SMA Negeri 20 Palembang merupakan suatu lembaga pendidikan yang memiliki peran penting dalam mencerdaskan anak bangsa. SMA Negeri 20 Palembang juga memiliki situs *website* resmi dengan alamat uptsman20plg.sch.id. Sebagai sarana menginformasikan kepada guru, siswa dan siswi, kepada masyarakat umum yang ingin mengetahui informasi seputar SMA Negeri 20 Palembang. Tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui kualitas *website* apakah sudah sesuai dengan keinginan pengguna, baik dari segi kemudahan saat digunakan, informasi, dan interaksi. Sehingga hasil dari penelitian ini bisa menjadi tolak ukur bagi pihak sekolah untuk mengetahui kualitas *website* tersebut serta perbaikan dan pengembangan *website* sekolah di SMA Negeri 20 Palembang. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* mempunyai tiga variabel bebas (*usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*), satu variabel terikat (*user satisfaction*). Berdasarkan hasil jawaban dari responden melalui kuesioner yang di sebarakan kualitas website SMA Negeri 20 Palembang termasuk dalam kategori website yang baik dimana unsur *usability quality* (kualitas penggunaan), *infomation quality* (kualitas informasi), *interaction quality* (kualitas interaksi) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) sehingga layak digunakan.

Kata Kunci : SMA. *Website*, *Webqual 4.0*.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kehadiran teknologi sekarang sudah sangat luas dan cepat, dengan menggunakan kecanggihan teknologi saat ini kita dapat mempermudah pekerjaan yang akan dilakukan, kita dapat mencari dan mengakses semua informasi yang kita butuhkan serta kita dapat memperluas jaringan komunikasi menggunakan kecanggihan teknologi. Salah satunya adalah kecanggihan komputer yang telah diminati banyak orang. Kehadiran komputer dengan kekuatan prosesnya telah memungkinkan pengembangan sistem informasi manajemen berbasis komputer. Dengan memanfaatkan teknologi komputer kita dapat menyimpan, mengorganisasi dan melakukan pengambilan terhadap berbagai data yang kita miliki.

Berdasarkan kecanggihan komputer saat ini banyak perusahaan lembaga yang memanfaatkan teknologi tersebut tidak luput lembaga yang bertanggung jawab untuk memberikan segala kebutuhan untuk masyarakat, baik dari segi informasi maupun yang lainnya SMA Negeri 20 Palembang memiliki situs *website* resmi dengan alamat *uptsman20plg.sch.id* sebagai sarana menginformasikan kepada guru, siswa dan siswi, kepada masyarakat umum yang ingin mengetahui

informasi seputar SMA Negeri 20 Palembang. *Website* ini dirancang untuk mempermudah masyarakat, siswa dan siswi serta calon siswa untuk mencari informasi-informasi mengenai sekolah SMA Negeri 20 Palembang. Berdasarkan penjelasan diatas penulis ingin melakukan pengukuran kualitas dari website tersebut hal ini didasari pada belum pernah dilakukannya analisis mengenai pengukuran kualitas *website* tersebut, maka diperlukan sebuah evaluasi yang melibatkan pengguna *website* untuk mengetahui kualitas dari website tersebut, pengukuran kualitas bisa diketahui melalui sudut pandang dari kepuasan pengguna agar mampu memanfaatkan *website* tersebut dengan optimal, menurut *Barnes dan Vidgen*, kualitas suatu *website* memiliki 3 komponen tolak ukur yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*, ke tiga komponen tersebut terdapat pada komponen yang ada pada metode *webqual*, metode ini sudah beberapa kali mengalami perkembangan sampai sekarang ini yang sudah mencapai versi 4.0 metode ini telah sering dipakai oleh peneliti untuk mengetahui kualitas dari suatu website.

Webqual 4.0 dipilih karena metode ini lebih memfokuskan pada hasil kualitas *website* berdasarkan persepsi akhir dari pengguna. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat topik skripsi dengan judul ***“Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada SMA Negeri 20 Palembang”***.

1.2. Perumusan Masalah

Dari apa yang dijelaskan pada latar belakang di atas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan pada penelitian ini adalah “Bagaimana menganalisis pengaruh kualitas *website* sekolah pada SMA Negeri 20 Palembang terhadap kepuasan pengguna *website*”.

1.3. Batasan Masalah

Ruang lingkup yang akan dibahas meliputi :

1. Analisis yang dilakukan hanya pada *website* dan di lingkungan SMA Negeri 20 Palembang dengan alamat *website* uptsman20plg.sch.id.
2. Penulis hanya menganalisa pengaruh kualitas *website* dalam hal Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), kualitas Informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi (*Interaction Quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Bentuk skala pengukuran yang diterapkan menggunakan satuan skala *likert* dengan 4 pilihan jawaban tanpa pilihan “netral”.
4. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah siswa-siswi dan guru di SMA Negeri 20 Palembang.
5. Tools yang akan digunakan untuk pengolahan data pada penelitian ini adalah *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu melakukan analisis kualitas *website* sekolah pada SMA Negeri 20 Palembang menggunakan metode *webqual 4.0* terhadap kepuasan pengguna *website*.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.5.1. Manfaat Bagi Penulis

1. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan.
2. Penulis dapat pengalaman dan pengetahuan dalam bidang teknologi informasi serta pembelajaran refrensi selama penyusunan skripsi ini.

1.5.2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Hasil dari penelitian nantinya dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan *website* SMA Negeri 20 Palembang.

1.5.3 Manfaat Bagi Akademik

1. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam pembuatan laporan skripsi khususnya bagi mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
2. Dapat menambah pengetahuan bagi pihak yang melakukan penelitian sebagai informasi untuk peneliti.

1.6. Sistematika Penulisan

Skripsi ini ditulis dalam enam bab dan masing-masing bab terbagi dalam sub-sub bab. Sistematika penulisan skripsi disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM SEKOLAH

Pada bab ini menjelaskan tentang sejarah sekolah, struktur organisasi, wewenang dan tanggung jawab.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan pembahasan mengenai landasan teori yaitu mengenai teori-teori yang digunakan berkaitan dengan pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

BAB IV METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas waktu dan lokasi penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data dan jenis penelitian.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan dibahas secara detail mekanisme penelitian tersebut dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Menguraikan beberapa kesimpulan dari pembahasan masalah dari bab-bab sebelumnya serta memberikan saran yang bisa bermanfaat bagi sekolah.

BAB II

GAMBARAN UMUM SEKOLAH

2.1. Profil SMA Negeri 20 Palembang

SMA Negeri 20 Palembang mulai beroperasi tahun Ajaran 2002/2003. Awalnya bangunan ini adalah SD Negeri 22 Palembang. Sehubungan dengan penghapusan SD Negeri 22 Palembang sejak tahun pelajaran 2002/2003 maka bangunan ini berganti menjadi SMA Negeri 20 Palembang. Sedangkan yang menjabat Kepala Sekolah untuk pertama kalinya adalah Ibu Dra. Asmaria, M.M salah seorang guru SMA Negeri 3 Palembang dan saat itu baru mempunyai tujuh kelas. SMA Negeri 20 Palembang secara resmi berdiri pada tanggal 22 April 2003. Berdasarkan SK Walikota yang saat itu Walikota Palembang H. Husni.

2.1.1. Sejarah Singkat SMA Negeri 20 Palembang

SMA Negeri 20 Palembang berdiri tahun 2002 dan berlokasi di Jl. TP. H. Sofyan Kenawas Kel. Gandus Palembang Sumatera Selatan. Awalnya bangunan ini adalah SD Negeri 22 Palembang. Sehubungan dengan penghapusan SD Negeri 22 Palembang sejak tahun pelajaran 2002/2003 maka bangunan ini berganti menjadi SMA Negeri 20 Palembang sampai saat ini SMA Negeri 20 Palembang masih tetap berdiri bahkan maju pesat sekali.

2.1.2. Visi dan Misi SMA Negeri 20 Palembang

Adapun Visi dan Misi SMA Negeri 20 Palembang sebagai berikut:

2.1.2.1. Visi SMA Negeri 20 Palembang

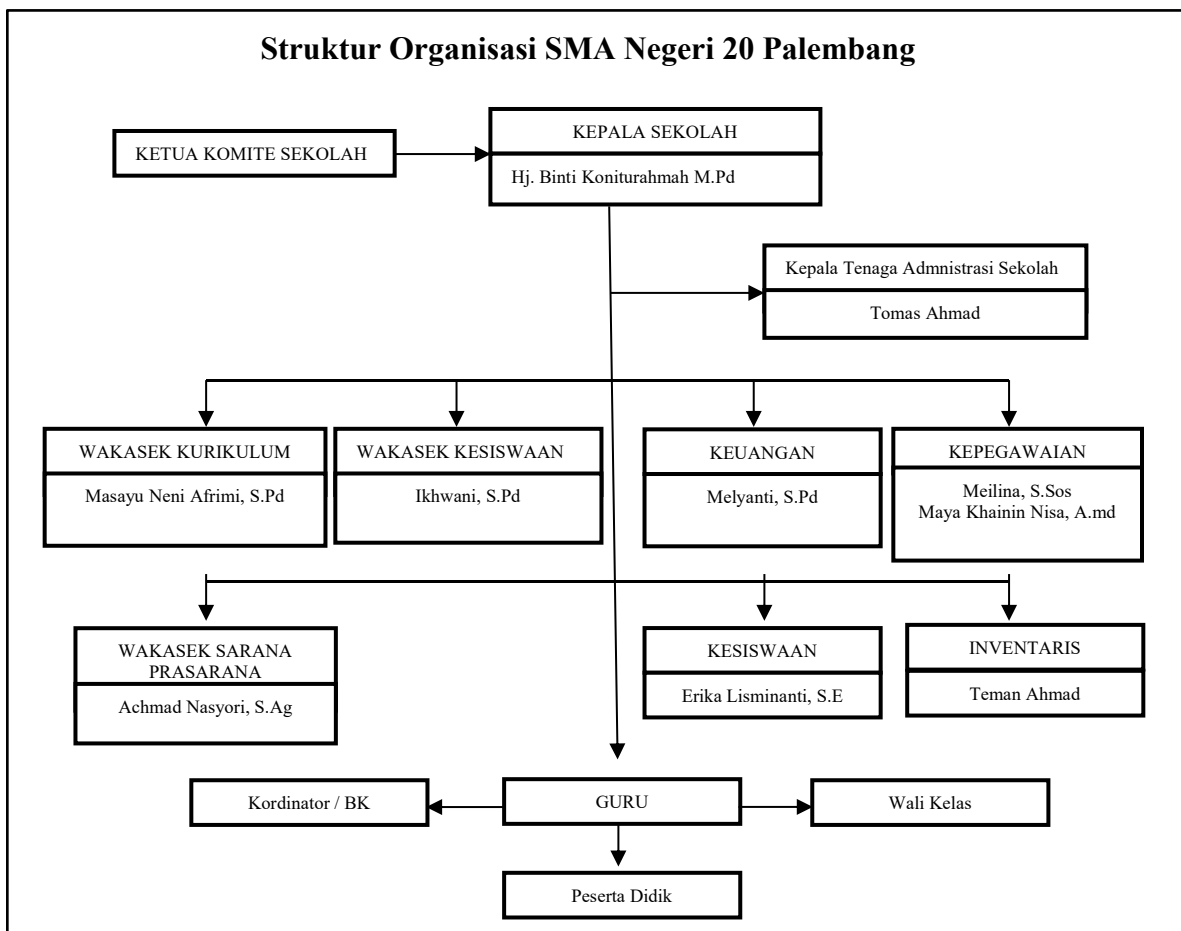
Terwujudnya peserta didik yang beriman, bermutu, dan berwawasan lingkungan.

2.1.2.2. Misi SMA Negeri 20 Palembang

1. Menanamkan keimanan dan ketakwaan melalui pengamalan ajaran agama.
2. Mengoptimalkan proses pembelajaran dan bimbingan.
3. Mengembangkan bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berdasarkan minat, bakat, dan potensi peserta didik.
4. Membina kemandirian peserta didik melalui kegiatan kewirausahaan dan pengembangan diri yang terencana dan berkesinambungan.
5. Menjalin kerjasama yang harmonis antar warga sekolah, masyarakat dan lembaga lain.
6. Menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan.

2.1.3. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi SMA Negeri 20 Palembang dapat dilihat pada gambar 2.1.



(Sumber : SMA Negeri 20 Palembang)

Gambar 2.1. Struktur Organisasi

2.1.4. Tugas dan Wewenang

Adapun wewenang dan tugas masing-masing bagian yang terdapat di dalam struktur organisasi adalah sebagai berikut :

1. Ketua Komite Sekolah

- a. Mengkoordinasikan, mengendalikan, dan melakukan pengawasan pelaksanaan tugas baik pengurus harian maupun pengurus bidang agar tercapai kinerja organisasi yang maksimal.
- b. Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan aspirasi dan

kepentingan anggota komite dan masyarakat terkait dengan kebijakan pendidikan di SMA Negeri 20 Palembang.

2. Kepala Sekolah

- a. Mendata kelengkapan ruang belajar.
- b. Penanggung jawab urusan sekolah.
- c. Rapat pembagian tugas-tugas guru dan rapat pembinaan.
- d. Menandatangani laporan absensi guru dan absensi seluruh siswa tiap kelas.
- e. Mengevaluasi.

3. Kasubag TU

- a. Menyusun program kegiatan ketata usahaaan.
- b. Menginventaris kebutuhan pelaksanaan kegiatan ketata usahaaan.
- c. Melaksanakan surat menyurat, kearsipan, kepegawaian dan keuangan.
- d. Merencanakan dan menyelesaikan kepangkatan guru dan pegawai.
- e. Melakukan penilaian prestasi kerja karyawan.
- f. Melakukan pembinaan karyawan dan tata tertib (disiplin pegawai).
- g. Melaksanakan pengelolaan sistem administrasi ketatausahaan.
- h. Melaksanakan rapat koordinasi.
- i. Melaksanakan tugas lain yang ditetapkan kepala sekolah.

4. Waka Kurikulum

- a. Mensosialisasikan pelaksanaan dan pengembangan kurikulum 2004.
- b. Mengambil tindakan kreatif pembagian tugas dan penyusunan jadwal pembelajaran.
- c. Mengambil inisiatif untuk mengkoordinasikan dan mengarahkan dalam penyusunan, pengembangan dan pelaksanaan kurikulum 2013.
- d. Mengkoordinasikan penyusunan dan pengembangan modul mata pelajaran / bahan ajar.
- e. Mengkoordinasikan penyusunan program pembelajaran (tahunan dan semester), skenario pembelajaran(rencana pembelajaran).
- f. Membina pembelajaran MGMP sekolah.
- g. Melaksanakan pemilihan guru breprestasi.
- h. Mengambil inisiatif pembinaan lomba-lomba bidang akademis.
- i. Melakukan koordinasi dalam kegiatan ulangan dan ujian (harian, mid semester, semester, ujian akhir).
- j. Melakukan tindakan koordinasi pelaksanaan studi banding.
- k. Melakukan tindakan prakasa secara proaktif lomba model pembelajaran efektif.
- l. Mengambil tindakan penertiban administrasi (dokumen) kurikulum 2004, perangkat pembelajaran dan penilaian, dll.

5. Waka Kesiswaan

- a. Menyusun program pembinaan siswa/OSIS.
- b. Melaksanakan bimbingan, pengarahan dan pengendalian kegiatan siswa/OSIS.
- c. Membina pengurus OSIS dalam berorganisasi.
- d. Menyusun program dan jadwal pembinaan siswa/OSIS secara berkala dan insidental.
- e. Membina dan mengkoordinasikan pelaksanaan keamanan, kebersihan, ketertiban, keindahan, kerindangan, kekeluargaan, dan ketaqwaan.
- f. Melaksanakan pemilihan calon siswa teladan dan calon siswa penerima beasiswa.
- g. Memilih siswa untuk mewakili sekolah dalam kegiatan di luar sekolah.
- h. Terbinanya kegiatan sanggar MGMP/media.
- i. Tersusunnya laporan pendayagunaan sanggar MGMP/media.
- j. Terlaksananya pemilihan guru teladan.
- k. Terbinanya kegiatan lomba-lomba bidang non akademis.
- l. Mengatur mutasi siswa.
- m. Menyusun program kegiatan ekstrakurikuler.
- n. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan kesiswaan secara berkala.

6. Waka Sarana Prasarana

- a. Menyusun rencana kebutuhan sarana dan prasarana.
- b. Mengkoordinasikan pendayagunaan sarana dan prasarana.
- c. Tersusunnya laporan pelaksanaan bidang sarana dan prasarana secara berkala.

7. Keungan/Bendahara

- a. Menerima dana rutin yang diajukan oleh kepala sekolah.
- b. Menyimpan keuangan sekolah di rekening sekolah.
- c. Mengeluarkan/membayar harus berdasarkan persetujuan diketahui kepala sekolah.
- d. Membayar gaji guru dan staf setiap bulan serta honor dan transport kegiatan tambahan.
- e. Menyetor/membayar pajak (PPN dan PPH) yang menjadi kewajiban.
- f. Menutup buku kas umum (BKU) setiap akhir bulan diketahui kepala sekolah.
- g. Menyusun/membuat laporan pertanggung jawaban (SPJ) setiap akhir bulan dengan diketahui kepala sekolah.
- h. Menyimpan dan mengarsipkan semua surat-surat/kwintasi pengeluaran dengan rapi dan teratur.
- i. Berkoordinasi dengan kepala sekolah dan wakil kepala sekolah tentang kegiatan peneg elolaan keuangan sekolah.
- j. Menyusun laporan tahunan pada akhir tahun Anggaran.

8. Kepegawaian

- a. Mengisi buku induk pegawai (Guru, TU, Caraka).
- b. Membuat DUK setiap akhir tahun (bulan Desember).
- c. Menyiapkan, mengecek Guru, TU, yang telah memenuhi persyaratan untuk kenaikan gaji berkala atau kenaikan pangkat.
- d. Mengirim/mengusulkan berkas angka kredit/kenaikan tingkat Guru, Tata Usaha.
- e. Menyiapkan data kepegawaian/berkas dalam file.
- f. Membuat daftar kekurangan dan kelebihan pegawai/DSO.R7, Guru, TU, Caraka.
- g. Membuat daftar hadir (Kepala Sekolah, Guru, Tata Usaha).
- h. Menyiapkan berkas DP3 Guru dan Tata Usaha.
- i. Menyiapkan berkas laporan yang berkaitan dengan kepegawaian.
- j. Menyiapkan kartu cuti/permohonan cuti.

9. Koordinator BK

- a. Memasyarakatkan layanan bimbingan konseling kepada segenap warga sekolah dan orangtua siswa.
- b. Menyusun program bimbingan konseling.
- c. Melaksanakan program bimbingan konseling.
- d. Mengadministrasikan layanan bimbingan konseling.
- e. Menilai program dan pelaksanaan bimbingan konseling.

- f. Memberikan tindak lanjut terhadap hasil penilaian BK dan melaporkan secara tertulis pada Kepala Sekolah.

10. Kesiswaan

- a. Mengisi buku induk siswa (untuk siswa baru).
- b. Mengisi buku klaper.
- c. Mengisi nilai catur wulan/semester kedalam buku induk.
- d. Menyiapkan buku leger/buku kelas.
- e. Menyiapkan buku raport (buku laporan pendidikan) siswa.
- f. Menyiapkan daftar hadir/daftar nilai/absen.
- g. Mengisi buku rekapitulasi siswa.
- h. Mengisi papan data siswa.

11. Inventaris

- a. Mencatat seluruh barang aset milik sekolah, baik itu yang masuk atau keluar.
- b. Membeli aset untuk sekolah.
- c. Memonitor seluruh aset sekolah, apakah aset itu ada, rusak, atau hilang.
- d. Membuat laporan data aset sekolah.
- e. Mengadakan aset yang dibutuhkan sekolah.
- f. Mengetahui riwayat aset sekolah.
- g. Menjadi pelopor menjaga aset sekolah agar tidak rusak atau hilang.
- h. Memberikan pengarahaan tentang fungsi aset sekolah.

- i. Membeli alat atau sparepart untuk memperbaiki aset yang rusak.
- j. Memelihara aset sekolah.
- k. Melakukan penjualan aset sekolah dengan acc atasan.

12. Guru

- a. Merencanakan program pengajaran, melaksanakan program yang telah disusun dan melaksanakan penilaian setelah program itu dilaksanakan.
- b. Mengarahkan peserta didik pada tingkat kedewasaan yang berkepribadian sempurna.
- c. Mamberikan fasilitas atau kemudahan dalam proses belajar-mengajar.
- d. Memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup tentang media pendidikan, karena media pendidikan merupakan alat komunikasi untuk lebih mengefektifkan proses belajar-mengajar.
- e. Dapat mendorong anak didik agar semangat dan aktif belajar.

13. Wali Kelas

- a. Mewakili orang tua/wali siswa dalam lingkungan sekolah.
- b. Membantu pengembangan potensi siswa.
- c. Membantu menyelesaikan masalah-masalah siswa.
- d. Membina suasana kekeluargaan di kelas.
- e. Membuat peta kelas (kondisi dan latar belakang siswa).
- f. Merekap jurnal kelas dan daftar hadir siswa.

- g. Mengisi DKN (leger), rapor dan membagi, menerima pengembalian serta menyimpa rapor.
- h. Menjaga dan memelihara lingkungan kelas.

14. Siswa

- a. Mengikuti proses belajar.
- b. Menjaga nama baik sekolah.
- c. Membantu kelancaran proses belajar mengajar di kelas.
- d. Memakai pakaian yang sesuai dengan aturan sekolah.
- e. Mengikuti peraturan yang ada di sekolah.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Landasan Teori

3.1.1. Website

Menurut Rachmanto (2017: 2), *website* adalah sejumlah halaman *web* (situs) yang memiliki topik saling terkait, terkadang disertai pula dengan berkas gambar, video atau jenis-jenis berkas lainnya.

1. Jenis-jenis *website* berdasarkan sifatnya:

a. *Website* dinamis merupakan sebuah *website* yang menyediakan *content* atau isi yang selalu berubah-ubah setiap saat. Misalnya *website* berita, seperti www.republika.co.id, www.google.com.

b. *Website* statis merupakan *website* yang *content*-nya sangat jarang berubah. Misalnya *profile* organisasi, seperti www.yptk.ac.id.

2. Ditinjau dari segi bahasa pemrograman:

a. *Server side* merupakan *website* yang menggunakan bahasa pemrograman yang tergantung kepada tersedianya server seperti PHP, ASP dan sebagainya, jika tidak ada server *website* yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman diatas tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

b. *Client side* merupakan *website* yang tidak membutuhkan *server*, dalam menjalankannya, cukup diakses melalui *browser* saja. Misalnya *html*.

3. Berdasarkan tujuannya:

- a. *Personal web* merupakan *website* yang berisi informasi pribadi seseorang.
- b. *Corporate web* merupakan *website* yang dimiliki oleh sebuah perusahaan.
- c. *Portal web* merupakan *website* yang mempunyai banyak layanan, mulai dari layanan berita, *e-mail*, dan jasa-jasa lainnya.
- d. *Forum web* merupakan *website* yang bertujuan sebagai media diskusi.

3.1.2. Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler dan Keller dalam (Muhsin & Zuliestiana, 2017), kepuasan pengguna adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka, jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Kepuasan pengguna dilakukan untuk mengetahui tingkat perasaan senang seseorang terhadap *website*.

3.1.3. Webqual

Menurut Ari, dkk dalam (Sanjaya, 2012), *webqual* adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasar pengguna terakhir, yang dikembangkan oleh *Stuart Barnes & Richard Vidgen*, *webqual* berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses berdasar pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa, dari konsep QFD tersebut.

Webqual disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu *website*. Versi terbaru adalah *Webqual 4.0* yang menggunakan tiga dimensi untuk mewakili kualitas dari *website* yaitu dimensi. Kualitas penggunaan (*usability quality*), dimensi kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Cara pengukuran dalam metode *webqual* menggunakan instrument penelitian atau kuesioner. *Webqual 4.0* mempunyai tiga variabel bebas (*usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*), satu variabel terikat overall (*user satisfaction*). Adapun variabel dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1. Variabel Webqual 4.0

Variabel	Indikator
<i>Usability Quality</i>	1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> .
	2. Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami.
	3. Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> .
	4. Pengguna merasa <i>website</i> mudah digunakan.
	5. <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik.
	6. Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> .
	7. <i>Website</i> mengandung kompetensi.
	8. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.
<i>Information Quality</i>	9. <i>Website</i> memberikan informasi yang akurat.
	10. <i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya.
	11. <i>Website</i> memberikan informasi yang tepat waktu.
	12. <i>Website</i> memberikan informasi yang relevan.
	13. <i>Website</i> memberikan informasi yang mudah dipahami.
	14. <i>Website</i> memberikan informasi secara detail.
	15. <i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang tepat.
<i>Intrraction Quality</i>	16. <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik.
	17. Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi.
	18. Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya.

Variabel	Indikator
	19. <i>Website</i> memberikan ruang untuk personalisasi.
	20. <i>Website</i> memberikan ruang untuk komunikasi.
	21. Mudah berkomunikasi.
	22. Merasa yakin dengan layanan yang di berikan sesuai janji.
<i>User Satisfaction (Overall)</i>	23. Rasa suka dengan layanan <i>website</i> .
	24. Rasa suka dengan tampilan <i>website</i> .
	25. Kesenangan berintraksi <i>website</i> .
	26. Kecepatan akses <i>website</i> .
	27. Informasi yang bermanfaat.
	28. Kemudahan mengakses.

Sumber : (Barnes & Vidgen, 2003)

3.1.4. Metode Pengukuran Kuesioner

Metode pengukuran dalam penelitian ini dilakukan dengan cara kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono dalam (Rahadi, 2014), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang merupakan skala kontinum bipolar, pada ujung sebelah kiri (angka renda) menggambarkan suatu jawaban yang bersifat *negative*, sedangkan ujung sebelah kanan (angka tinggi), menggambarkan suatu jawaban yang bersifat positif.

Skala *Likert* dirancang untuk meyakinkan responden menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir pertanyaan atau pernyataan yang terdapat dalam kuesioner, pada kuesioner diberikan petunjuk-petunjuk agar pelaksanaan pengisian kuesioner berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Dalam kuesioner akan diberikan pertanyaan-pertanyaan sebanyak 28 pertanyaan sesuai dengan metode pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu *Webqual*, pertanyaan tersebut dikategorikan berdasarkan 4 variabel yang berbeda, diantaranya kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) serta kepuasan pengguna *overall* (*user satisfaction*). Adapun tabel kriteria penilaian skala *likert* dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2. Skor Skala Likert

Skala Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber : Sugiyono dalam (Achmadi & Hidayat, 2019))

Skala *Likert* dengan empat alternatif jawaban disarankan sebagai hal yang paling tepat, Jika menggunakan skala *likert* dengan lima alternatif jawaban (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju), maka akan membuat hasil menjadi racu

Dengan demikian, dalam penarikan kesimpulan, hasil penelitian yang di peroleh menjadi kurang akurat karena sulit memberikan kriteria penilaian pada jawaban netral.

3.1.5. Validitas

Menurut (Silaen 2018), validitas adalah keabsahan atau tingkat kecocokan alat ukur untuk pengukuran yang benar-benar cocok mengukur sesuatu yang sedang di ukur.

Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan analisis pada masing-masing variabel yaitu *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3) dan *User Satisfaction* (Y) melalui program SPSS. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kesesuaian kuesioner. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan atau indikator dengan menggunakan skor total korelasi *product moment*. apabila r hitung $> r$ tabel maka dinyatakan valid. Menentukan nilai r tabel menggunakan uji dua sisi dengan sig. 0,05 rumus $df = n-2$

$df = Degree\ Of\ Freedom$

$n =$ Jumlah Responden

$df = 280 - 2 = 278$

Dari rumus tersebut maka didapatlah r tabel 0,117, jika r hitung $> 0,117$ maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung $< 0,117$ berarti alat ukur dinyatakan tidak valid.

3.1.6. Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghozali dalam (Marlindawati & Indriani, 2016), pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS.

Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yang dilakukan dengan bantuan program SPSS. Dengan kriteria pengujian reliabilitas sebagai berikut. Apabila hasil *koefisien alpha* lebih besar dari tahap signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut *reliable*, hal ini dikarenakan jika nilai dibawah 0,6 maka nilai *koefisiennya* rendah. Berikut adalah rumus dari *Alpha Cronbach*.

Rumus *Alpha* dari *Cronbach*

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Keterangan :

α : Koefisien reliabilitas instrumen.

k : Banyaknya butir pertanyaan.

$\sum \sigma_b^2$: Total butiran variabel.

V_t^2 : Total varian.

3.1.7. Uji Asumsi

Di dalam uji statistika regresi dilakukan pula uji asumsi klasik sebagai syarat terlaksananya analisis regresi linear berganda, yaitu:

1. Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model variabel-variabel yang digunakan, baik variabel terikat maupun variabel bebas berdistribusi normal atau tidak, model regresi yang baik ialah jika distribusi residualnya normal (Marlindawati & Indriani, 2016), pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki *mean* dan standar deviasi yang sama dengan data kita (Haryadi & Julianita, 2011).

2. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dimasukkan untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linier antara variabel bebas (*independent*) satu dengan variabel bebas (*independent*) yang lainnya. Dalam analisis regresi ganda, maka akan terdapat dua atau lebih variabel bebas yang diduga akan mempengaruhi variabel terikat. Masalah multikolinieritas tidak akan terjadi pada regresi linier sederhana yang hanya melibatkan suatu variabel bebas (Gunawan Sudarmanto, 2013).

3. Heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain, jika varians dari residual dari satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas atau mengalami heteroskedastisitas. Uji asumsi heteroskedastisitas ini dimasukan untuk mengetahui apakah variasi residual absolut sama atau tidak sama untuk semua pengamatan (Gunawan Sudarmanto, 2013).

3.1.8. Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*, berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapa tiga variabel X dan satu variabel Y, sehingga penulis menggunakan regresi linier berganda, karena dengan menggunakan regresi linier berganda maka penulis dapat menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas(X) terhadap variabel terikat (Y).

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Y = kepuasan pengguna (variabel terikat)

a = konstanta regresi

b = koefisien regresi pada masing-masing

variabel bebas Variabel bebas = X_1, X_2, X_3

X_1 (*Usability*)

X_2 (*Information*)

X_3 (*Interaction*)

3.1.9. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji f)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent (X_1, X_2, X_3) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent (Y), atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi *variabel dependent* atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan), langkah-langkah atau urutan menguji hipotesis dengan distribusi f adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis.

Ho : Variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

Ha : Variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

2. Menentukan tingkat signifikansi.

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5%)

atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3. Menentukan F hitung.

4. Menentukan F tabel.

Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan, yang digunakan, maka bisa menentukan nilai t tabel, dengan derajat bebas (df) dalam distribusi F yaitu:

$$df \text{ denominator} = df_1 = df_2 = n - k$$

Keterangan:

df = *degree of freedom* atau derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel

5. Kriteria pengujian.

a. H_a diterima bila F hitung < F tabel

b. H_0 ditolak bila F hitung > F tabel

6. Membandingkan F hitung dengan F tabel.

7. Kesimpulan.

Keputusan bisa menolak H_0 atau menerima H_a , nilai F tabel yang diperoleh dibanding dengan nilai F hitung apabila F hitung lebih besar dari F tabel, maka ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.

3.1.10. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent, secara parsial terhadap variabel dependent. Tujuan dari uji t adalah untuk menguji koefisien regresi secara individual, langkah-langkah dalam menguji hipotesis dengan distribusi t adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis.

Ho : Variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Ha : Variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Menentukan tingkat signifikansi.

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah = 5% (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang seringkali digunakan dalam penelitian).

3. Menentukan T hitung.
4. Menentukan T tabel.

Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan persamaan berikut :

$$df = n - k$$

Keterangan :

df : *Degree of freedom* atau derajat kebebasan

n : Jumlah sampel

k : Banyaknya koefisien regresi + konstanta

5. Kriteria Pengujian.

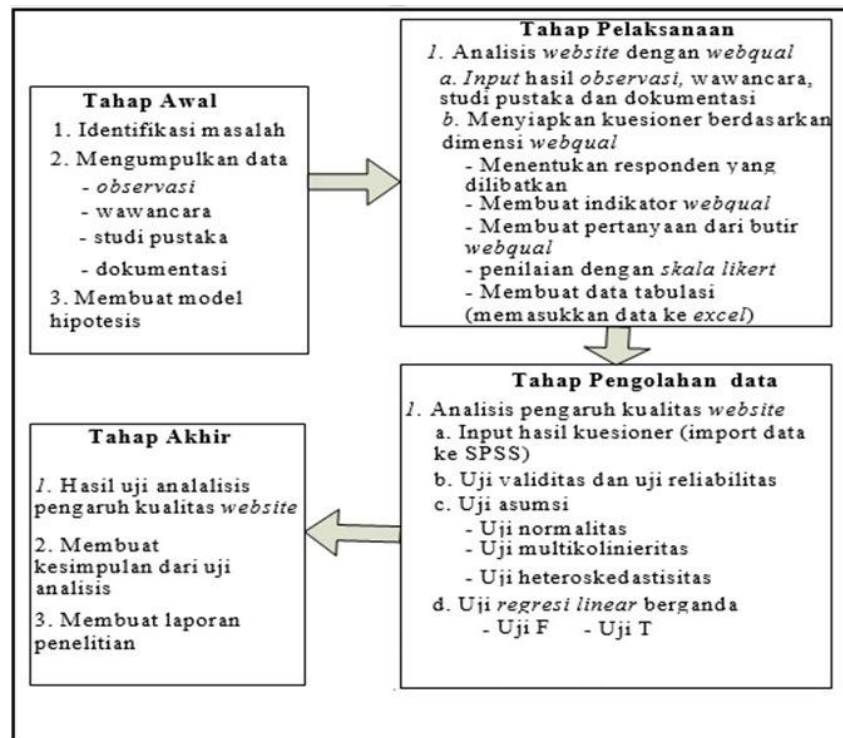
Ho ditolak jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$.

Ha diterima jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$.

6. Membandingkan $t \text{ hitung}$ dengan $t \text{ tabel}$.

7. Kesimpulan.

Keputusan dapat menolak Ho atau menerima Ha, perolehan nilai $t \text{ tabel}$ dibandingkan dengan nilai $t \text{ hitung}$, jika $t \text{ hitung}$ lebih besar dari $t \text{ tabel}$, maka Ho ditolak. dan dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat, jika $t \text{ hitung}$ lebih kecil dari $t \text{ tabel}$ maka Ha diterima, dan dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Adapun Gambar Tahapan Penelitian dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.1. Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, tahapan pertama yaitu identifikasi masalah, mengumpulkan data dan membuat model hipotesis, kemudian melakukan tahapan pelaksanaan yaitu analisis *website* dengan metode *webqual*, setelah itu dilakukan tahapan yang ketiga dimana akan mendapatkan hasil uji analisis pengaruh kualitas, lalu membuat kesimpulan dari uji analisis setelah itu penulis membuat laporan penelitian.

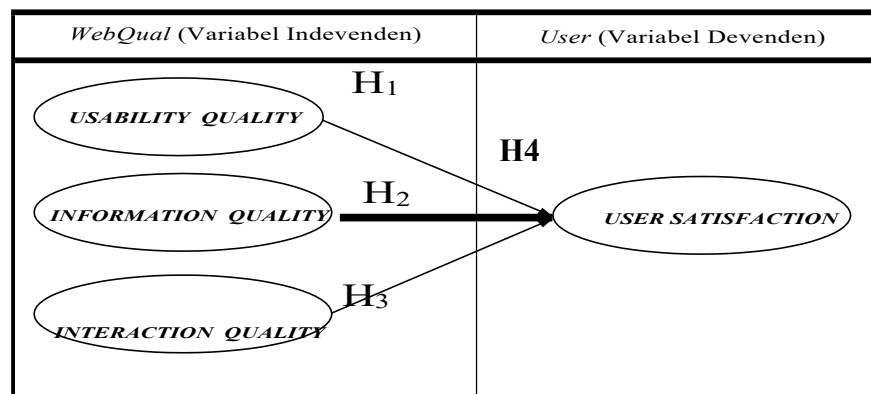
3.1.11. SPSS (Statistical Product for Service Solution)

Menurut (Priyatno, 2017), SPSS adalah program untuk olah data statistik yang disingkat dari Statistical Product for Service Solution. SPSS merupakan program yang paling populer dan paling banyak pemakaiannya di seluruh dunia, selain itu banyak juga digunakan oleh

para peneliti untuk berbagai keperluan seperti riset dasar atau peneliti skripsi, tesis, dan disertasi.

3.1.12. Hipotesis Penelitian

Menurut (Silaen, 2018), hipotesis adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, secara teoritis dianggap paling tinggi tingkat kebenarannya dan perlu dibuktikan melalui penelitian, hasil penelitian dapat menerima atau menolak hipotesis tersebut. Hipotesis nihil (H_0) yaitu hipotesis yang menyatakan tidak ada hubungan atau pengaruh antara variabel dengan variabel lain, hipotesis alternatif (H_a) yaitu hipotesis yang menyatakan adanya hubungan atau pengaruh antara variabel dengan variabel lain. Berikut ini merupakan model hipotesis yang dapat dilihat pada gambar 3.3.



Sumber : (Lukman Ari , Sri suhandiah, 2016)

Gambar 3.2. Model Hipotesis

Pada penelitian ini, penulis menggunakan hipotesis sebagai berikut:

1. H₁ : Diduga ada pengaruh *usability quality* (X₁) terhadap *user satisfaction* (Y).

2. H2 : Diduga ada pengaruh *information quality* (X2) terhadap *user satisfaction* (Y).
3. H3 : Diduga ada pengaruh *interaction quality* (X3) terhadap *user satisfaction* (Y).
4. H4 : Diduga ada pengaruh variabel Independent *usability quality*(X1), *Information quality* (X2), *Interaction quality* (X3) terhadap variabel dependent *user satisfaction* (Y).

3.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah dibuat oleh peneliti lain yang digunakan sebagai referensi penulis. Adapun penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.3. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil	Tahun
1.	Eko Setiawan, Darius Antoni, dan A. Haidar Mirza	Analisis Penerimaan Sistem Ujian Online Berbayar Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan Webqual	Hasil analisis penerimaan sistem ujian online berbayar dengan menggunakan metode Technology acceptace Model (TAM) dan webqual yaitu secara kelesuruhan dapat dinyatakan bahwa sistem ujian onine berbayar sudah bisa diterima dikarenakan ada empat hipotesis yang menunjukkan pengaruh yang positif antara konstruk penerimaan dan dua Hipotesis yang menunjukkan pengaruh negatif	2019

2.	Lukman Ari, Sri Suhandiah dan Sulistiowati	Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode WebQual 4.0 Pada Website SMAN 2 KOTA MOJOKERTO.	Hasil penelitian kualitas website terhadap kepuasan pelanggan yaitu Kualitas penggunaan (usability) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas informasi (information quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas interaksi (interaction quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	2016
3.	Ali Muhsin, Dinda Amanda Zullestiana	Analisa Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung.	Hasil penelitian yang Dilakukan mengenai variabel X1 berada pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 82,88%, variabel X2 berada pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 88,21% dan X3 berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 78,89%. Kualitas website bukalapak menurut pendapat pengguna dari sudut pandang webqual termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 84,31%.	2017
4.	Anif Kurniawan Nugroho, Puspita Kencana Sari	Analisa Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0.	Hasil penelitian yang Dilakukan mengenai penilaian pengguna website tokopedia terhadap kualitas website menunjukkan persentase sebesar 73,46%. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa kualitas website	2016

			tokopedia memiliki kategori baik menurut garis kontinum. Dengan baiknya kualitas website tokopedia, maka para pengguna telah merasa puas dalam penggunaan website tokopedia.	
--	--	--	--	--

Berikut beberapa penjelasan dari penelitian terdahulu dengan tema serupa, antara lain:

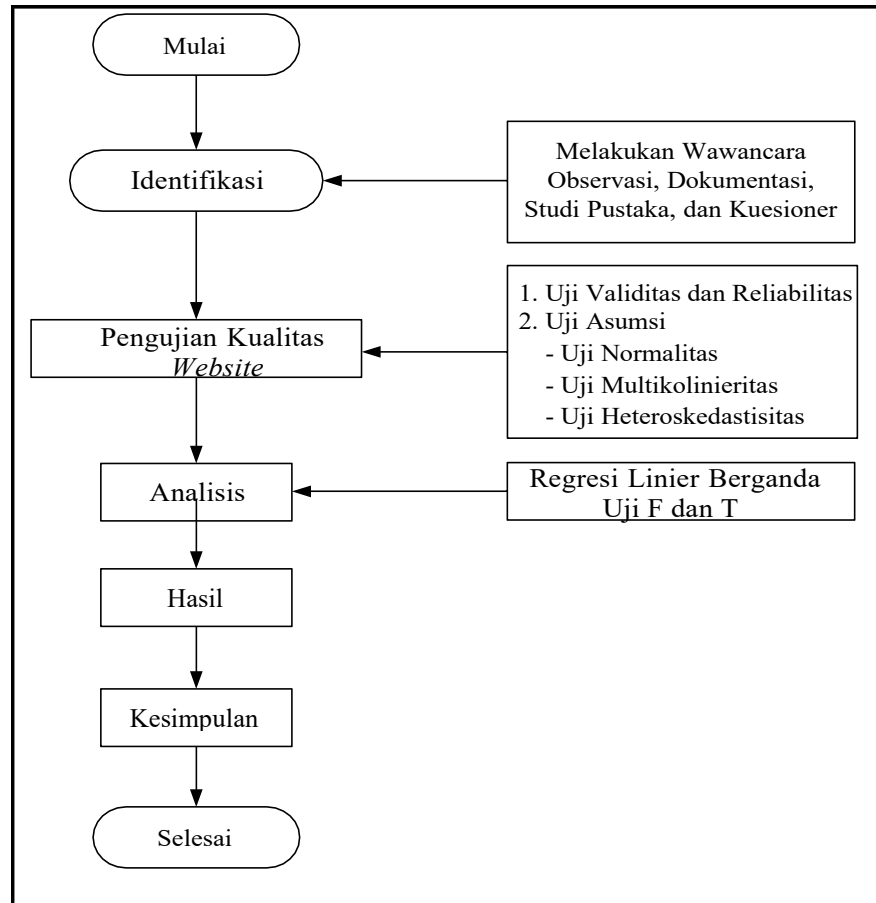
1. Penelitian pertama dikutip dari jurnal JBK Vol. 1, No. 1, Tahun 2019 yang dilakukan oleh Eko Setiawan, Darius Antoni dan A. Haidar Mirza dengan judul “Analisis penerimaan sistem ujian online berbayar menggunakan metode *technology acceptance model* (TAM) dan *webqual*”. Dalam penelitian ini terdapat beberapa persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu menerapkan tahapan pengolahan data uji T, sedangkan penulis juga melakukan tahapan pengolahan data tersebut untuk melakukan analisis kualitas *website* sekolah pada SMA Negeri 20 Palembang menggunakan metode *webqual* 4.0 dan menggunakan uji asumsi.
2. Penelitian kedua dikutip dari jurnal JSIKA Vol. 5, No. 11, Tahun 2016 yang dilakukan oleh Lukman Ari, Sri Suhandiah dan Sulistiowati dengan judul “Analisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *webqual* 4.0 pada *website* SMAN 2 Kota Mojokerto”. Dalam penelitian ini terdapat beberapa persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu menerapkan tahapan pengolahan data uji T dan uji F, sedangkan penulis juga melakukan tahapan

pengolahan data tersebut untuk melakukan analisis pengaruh kualitas *website* SMA Negeri 20 Palembang menggunakan metode *webqual* 4.0 dan menggunakan uji asumsi.

3. Penelitian ketiga dikutip dari jurnal *e-proceeding of management* Vol. 4, No. 3, Tahun 2017 yang dilakukan oleh Ali Muhsin, Dinda Amanda Zullestiana dengan judul “Analisa Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung”. Dalam penelitian ini perbedaannya yaitu tidak menggunakan uji asumsi pada analisa pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna bukalapak di kota bandung, persamaannya menggunakan metode *webqual* 4.0.
4. Penelitian keempat dikutip dari jurnal *e-proceeding of management* Vol.3, No. 3, Tahun 2016 yang dilakukan oleh Anif Kurniawan Nugroho dan Puspita Kencana Sari dengan judul “Analisa Pengaruh Kualitas *Website* Tokopedia Terhadap kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *WebQual* 4.0”. Dalam penelitian ini perbedaannya yaitu tidak menggunakan teknik *sample random sampling* dan uji asumsi dalam analisis data. persamaannya menggunakan metode *webqual* 4.0 dan menggunakan SPSS untuk *software* pengolahan data.

3.3. Alur Penelitian

Adapun Alur penelitian dapat dilihat pada gambar 3.4 sebagai berikut.



Gambar 3.3. Alur Penelitian

Penulis melakukan identifikasi masalah menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi, studi pustaka dan kuesioner, dalam tahap ini penulis mencari masalah yang ada pada objek penelitian. Selanjutnya melakukan pengujian pengaruh kualitas website menggunakan uji validitas dan reliabilitas selanjutnya dilakukan proses uji asumsi, dan yang terakhir dilakukan proses analisis *regresi linear* berganda yaitu uji F dan uji T, selanjutnya penulis mendapatkan hasil uji analisis pengaruh kualitas *webstie*.

Setelah mendapatkan hasil, barulah penulis dapat membuat kesimpulan dari uji analisis dan membuat laporan penelitian.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

4.1.1. Lokasi

Tempat penelitian dilakukan di SMA Negeri 20 Palembang, beralamat di Jalan TP. H. Sofyan Kenawas, Kelurahan Gandus, Kecamatan Gandus, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, 30149.

4.1.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian diperkirakan kurang lebih 3 (Tiga) bulan, dimulai dari desember 2022, sampai dengan february 2023.

Tabel 4.1. Waktu Penelitian

No	Uraian	Bulan													
		Desember				Januari				Februari					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Identifikasi Masalah SMA Negeri 20	X													
2	Mengumpulkan data - observasi - wawancara - studi pustaka - dokumentasi		X	X											
3	Membuat model hipotesis				X										

4.2. Jenis Data

4.2.1. Data Primer

Menurut (Nugroho & Sari, 2016), data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber, data yang diperoleh dari kuesioner ini harus di olah lagi, data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu siswa dan guru SMA Negeri 20 Palembang sebagai pengguna *website*.

4.2.2. Data Sekunder

Menurut (Nugroho & Sari, 2016), data sekunder yaitu data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari internet, sumber literature seperti buku, artikel, jurnal, serta penelitian terdahulu.

4.3. Teknik Pengumpulan Data

4.3.1. Observasi

Menurut (Masykur et al., 2015), *observasi* adalah cara atau teknik yang dipergunakan dalam pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung terhadap objek yang hendak diteliti. Pada penelitian ini penulis melakukan *observasi* secara langsung

dengan mengamati *website* yang ada pada SMA Negeri 20 Palembang.

4.3.2. Wawancara

Menurut (Yusuf, 2017), wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (interview) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (interviewer) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (interview) melalui komunikasi langsung pada penelitian ini penulis melakukan tanya jawab langsung kepada Ibu Masayu Neni Afrimi, S.Pd, untuk mendapatkan informasi mengenai *website* SMA Negeri 20 Palembang.

4.3.3. Dokumentasi

Menurut (Masykur et al., 2015), dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan cara mendokumentasikan apa yang peneliti ketahui baik itu dari hasil wawancara maupun hasil dari *observasi*. Pada penelitian ini penulis melakukan dokumentasi dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan materi pembuatan proposal. Mengambil data-data SMA Negeri 20 Palembang seperti data guru, siswa-siswi serta visi dan misi SMA Negeri 20 Palembang.

4.3.4. Studi Pustaka

Studi pustaka (*Library Research*) adalah pengumpulan data-

data dengan cara mempelajari berbagai bentuk bahan-bahan tertulis seperti buku-buku penunjang kajian, catatan-catatan maupun referensi lain yang bersifat tertulis (Lukman Ari , Sri suhandiah, 2016), pada penelitian ini penulis melakukan studi pustaka terhadap penelitian-penelitian terdahulu, yang digunakan sebagai data sekunder atau teori pendukung yang penulis butuhkan dalam penelitian ini.

4.3.5. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada (Ismail, 2017), pada penelitian ini penulis melakukan kuesioner secara langsung dengan siswa dan guru SMA Negeri 20 Palembang.

4.4. Jenis Penelitian

4.4.1. Penelitian Deskriptif

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang bermaksud untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang diteliti serta menggunakan pendekatan kuantitatif dimana data yang diolah berupa angka dan variable. (Silaen, 2018:19), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menghasilkan data berupa angka-angka dan umumnya dianalisa

dengan statistik deskriptif, jenis penelitian ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Silaen, 2018:18).

4.5. Metode Penelitian

4.5.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau individu yang memiliki karakteristik (sifat-sifat) tertentu yang akan diteliti (Silaen, 2018:87), populasi dalam penelitian ini adalah siswa dan guru.

4.5.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dengan cara-cara tertentu untuk diukur atau diamati karakteristiknya, kemudian ditarik kesimpulan mengenai karakteristik tersebut yang dianggap mewakili populasi. (Silaen, 2018), penulis menentukan sampel dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak sehingga seluruh anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel, teknik *Random Sampling* digunakan dengan cara menetapkan sampel yang semua anggotanya memiliki peluang sama dan tidak terikat oleh apa pun untuk dimasukkan ke dalam sampel penelitian.

Dalam menentukan sampel yang akan digunakan, penulis menggunakan rumus slovin, rumus slovin adalah suatu rumus yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel. Biasanya rumus ini terdapat di dalam buku-buku metodologi penelitian, sebab memang

rumusnya berkenaan dengan kegiatan penelitian, terutama yang mengandalkan populasi dari sampel. Adapun rumus slovin dijelaskan sebagai berikut:

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

(Sumber : Silaen. 2018: 91)

Rumus tersebut dijelaskan sebagai berikut :

n = sampel

N = populasi

e = tingkat *error* / kesalahan (1%, 5%,10%)

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan penulis menggunakan populasi sebanyak 929 orang, angka ini didapat dari data yang penulis peroleh dari SMA Negeri 20 Palembang, kemudian tingkat kesalahan yang penulis gunakan adalah 5% maka hasil dari penelitian ini adalah 95% adalah benar.

Diketahui :

$$N = 929$$

$$e = 5\%$$

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

$$n = \frac{929}{1 + (929 \times 0.05^2)}$$

$$n = \frac{929}{1 + (929 \times 0.0025)}$$

$$n = \frac{929}{1 + 2,3225}$$

$$n = \frac{929}{3,3225}$$

$$n = 279,6$$

Dari perhitungan menggunakan rumus *Slovin* di atas, jadi jumlah sampel yang akan penulis gunakan dari 279,6 dibulatkan menjadi sebanyak 280 orang.

4.5.3. Kriteria Nilai Skala Pengukuran

Sistem pengujian dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang dibuat dalam bentuk skor empat point dengan model skala *likert* untuk pengukuran tingkat persetujuan pengguna terhadap statement dan dilakukan analisis baik terhadap parameter atau terhadap keseluruhan parameter yang pertanyaan berdasarkan komponen komponen metode *webqual* 4.0, dari hasil pertanyaan yang telah dijawab responden, data tersebut akan diubah kedalam bentuk angka. Peneliti menggunakan skala *likert* dengan empat alternatif jawaban dan kemudian masing-masing jawaban dari setiap pertanyaan diberi nilai sebagai berikut, jika jawaban responden sangat setuju (SS) memperoleh skor 4, jawaban setuju (S) memperoleh skor 3, jawaban tidak setuju (TS) memperoleh skor 2, dan jawaban sangat tidak setuju (STS) memperoleh skor 1. Adapun tabel skala pengukuran dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2. Kriteria Nilai Skala Pengukuran

No	Kriteria Penilaian	Persentase(%)	Skor
1	Sangat Setuju	81,25-100	4
2	Setuju	62,5-81,25	3
3	Tidak Setuju	43,75-62,5	2
4	Sangat Tidak Setuju	25-43,75	1

Menurut (Supranto, 2011), rancangan alat ukur dalam penelitian ini biasa disebut dengan nama kuesioner, selain berisi pertanyaan atau pernyataan berdasarkan model *Webqual* dan alternatif jawaban yang diberi skor, alat ukur atau kuesioner ini juga berisi :

- ✓ Maksud dan tujuan dibuatnya kuesioner ini.
- ✓ Data responden sebagai bahan Penelitian.
- ✓ Kontak peneliti dan ucapan terima kasih atas kontribusi para responden dalam penelitian yang dilakukan.

Dalam hal ini, peneliti membuat pernyataan berkaitan dengan *website* SMA Negeri 20 Palembang yang akan dibagikan secara offline menggunakan kertas dan diisi oleh responden yang mengakses *website* SMA Negeri 20 Palembang.

Keterangan :

4 = Sangat Setuju

3 = Setuju

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

Berikut ini kuesioner penulis gunakan dalam penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3. Tabel Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
A. Usability Quality					
P1	Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> SMA N 20 Palembang?				
P2	Saya merasa penggunaan <i>website</i> SMA N 20 Palembang jelas dan dapat dimengerti?				
P3	Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> SMA N 20 Palembang ?				
P4	Saya dengan mudah mendapatkan informasi seputar sekolah di <i>website</i> SMA N 20 Palembang?				
P5	Saya merasa tampilan <i>website</i> (via mobile) SMA N 20 Palembang menarik?				
P6	<i>Website</i> SMA N 20 Palembang sudah memiliki fitur-fitur yang dibutuhkan oleh siswa?				
P7	Saya merasa fitur-fitur yang ada pada <i>website</i> SMA N 20 Palembang berguna untuk siswa?				
P8	Menurut saya tampilan <i>website</i> SMA N 20 Palembang sudah sesuai dengan jenis <i>website</i> lembaga pendidikan?				
B. Information Quality					
P9	<i>Website</i> SMA N 20 Palembang menyediakan informasi yang akurat?				
P10	<i>Website</i> SMA N 20 Palembang menyediakan informasi yang dapat dipercaya?				
P11	<i>Website</i> SMA N 20 Palembang menyediakan informasi yang up to date?				
P12	<i>Website</i> SMA N 20 Palembang menyediakan informasi yang relevan?				
P13	Informasi pada <i>website</i> SMA N 20 Palembang mudah dibaca dan dipahami?				
P14	<i>Website</i> SMA N 20 Palembang menyediakan informasi yang detail dan terperinci?				
P15	<i>Website</i> SMA N 20 Palembang Menyediakan informasi dalam format yang sesuai?				

C. Interaction Quality					
P16	Saya merasa komponen fitur pada <i>website</i> SMA N 20 Palembang tidak memiliki kendala?				
P17	Saya merasa aman untuk melakukan aktifitas (via mobile) dengan <i>website</i> SMA N 20 Palembang?				
P18	Saya merasa senang dengan tampilan <i>website</i> SMA N 20 Palembang?				
P19	Saya merasa tampilan <i>website</i> pada SMA N 20 Palembang memberikan kesan menarik minat dan perhatian?				
P20	Saya merasa <i>website</i> SMA N 20 Palembang memiliki sarana tempat berkomunikasi?				
P21	Saya merasa mudah dalam melakukan komunikasi dengan pengelola <i>website</i> SMA N 20 Palembang?				
P22	Saya merasa yakin dengan Layanan yang di berikan <i>website</i> SMA N 20 Palembang sesuai dengan janji?				
User Satisfaction(overall)					
P23	Saya merasa puas dengan Layanan yang terdapat di <i>website</i> SMA N 20 Palembang?				
P24	Saya merasa suka dengan tampilan website SMA N 20 Palembang?				
P25	Saya merasa senang berinteraksi dengan website SMA N 20 Palembang?				
P26	Saya merasa website SMA N 20 Palembang memiki waktu akses yang cepat?				
P27	Saya merasa informasi yang diberikan website SMA 20 Palembang bermanfaat bagi pengguna?				
P28	Saya merasa website SMA 20 Palembang dapat di akses dengan baik menggunakan gadget (Iphone, Ipad, Smartphone Adroid, Tab dan lain-lain?				
Kritik Dan Saran ?					

4.6. Uji Instrumen

4.6.1. Uji Validitas

Ketepatan data dinilai melalui uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner responden. Suatu

kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut dan nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan bernilai positif, maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Ghazali dalam (Marlindawati & Indriani, 2016), peneliti menyimpulkan uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan dalam kuisisioner. Uji validitas instrumen yang dilakukan dengan menggunakan SPSS.

4.6.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah kuisisioner, suatu kuisisioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Ghazali dalam (Marlindawati & Indriani, 2016), pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS.

4.6.3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis regresi linear mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Uji ini dilakukan dengan metode Normal Probability Plots, dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, sedangkan jika

data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

4.6.4. Uji Multikolinearitas

Menurut (Priyatno, 2017), multikolinearitas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel *independent*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas (korelasi 1 atau mendekati 1), menurut (Priyatno, 2017), untuk mendekteksi ada atau tidaknya multikolinearitas, dengan cara melihat nilai *tolerance* dan VIF menurut (Priyatno, 2017), cara membaca output pada uji multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF. jika nilai *tolerance* semakin kecil dan nilai VIF semakin besar maka semakin mendekati multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

4.6.5. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Priyatno, 2017), heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji koefisiensi korelasi Spearman's Rho Menurut (Priyatno, 2017), metode uji Spearman's Rho yaitu mengkorelasi

variabel independent dengan nilai unstandardized residual. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. jika korelasi antara variabel independent dengan residual memberikan signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.7. Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapat tiga variabel X dan satu variabel Y, sehingga penulis menggunakan regresi linier berganda, karena dengan menggunakan regresi linier berganda maka penulis dapat menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), uji analisis regresi linier berganda adalah yang di lakukan yaitu uji F dan uji T.

4.7.1. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

Ho : Variabel *Usability* (X1), *Information* (X2), dan *Interaction* (X3), tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Ha : Variabel *Usability* (X1), *Information* (X2), dan *Interaction* (X3), berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

4.7.2. Uji Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

Ho : Variabel independent (X) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependent (Y).

Ha : Variabel independent (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent (Y).

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang digunakan untuk melihat karakteristik responden yang terdiri dari kelompok responden, jenis kelamin.

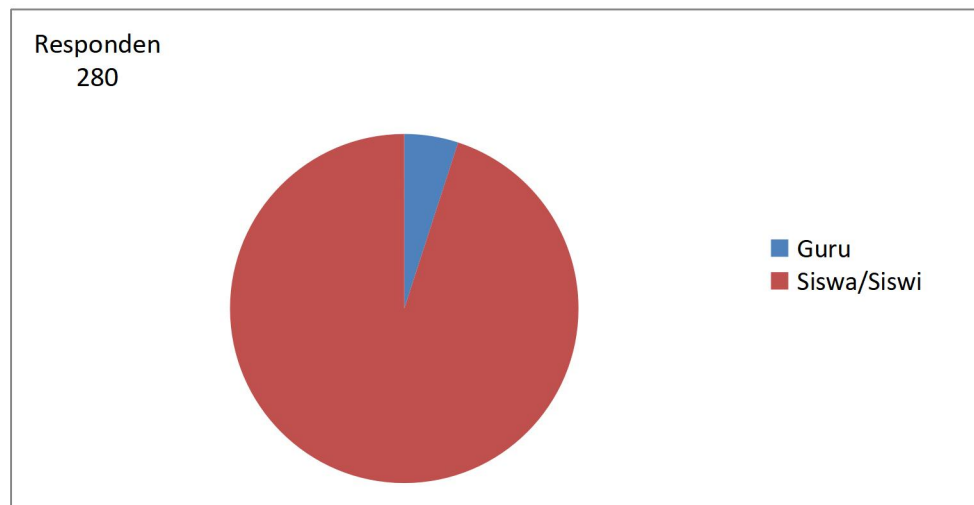
Responden yang dipakai dalam penelitian ini adalah Siswa dan Guru dengan jumlah sampel sebanyak 280 orang. Adapun hasil Responden berdasarkan kelompok responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1. Hasil Berdasarkan Kelompok Responden

Kelompok Responden	Jumlah	Persentasi
Guru	14 Orang	5,0%
Siswa	266 Orang	95,0%
Total	280 Orang	100%

Dari tabel 5.1 hasil responden berdasarkan kelompok responden yang diketahui bahwa paling banyak pengguna yang menggunakan *website* SMA Negeri 20 Palembang yaitu dari siswa sebanyak 266 orang atau 95,0% dari total keseluruhan responden, kemudian dari guru sebanyak 14 orang atau 5,0% dari total keseluruhan responden.

Berdasarkan tabel 5.1 tabel kelompok responden yang akan dijelaskan pada gambar distribusi responden berdasarkan kelompok responden yang dapat dilihat pada gambar 5.1.



Gambar 5.1. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok

Dari gambar 5.1 distribusi responden berdasarkan kelompok responden diketahui bahwa sebagian besar pengguna *website* SMA Negeri 20 Palembang adalah siswa yaitu 95%, sedangkan guru hanya 5%. Data ini didapat dari responden kuesioner yang penulis sebar. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak pengguna menggunakan *website* SMA Negeri 20 Palembang distribusi responden berdasarkan kelompok responden adalah responden siswa.

Adapun hasil Responden berdasarkan jenis kelamin yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.2.

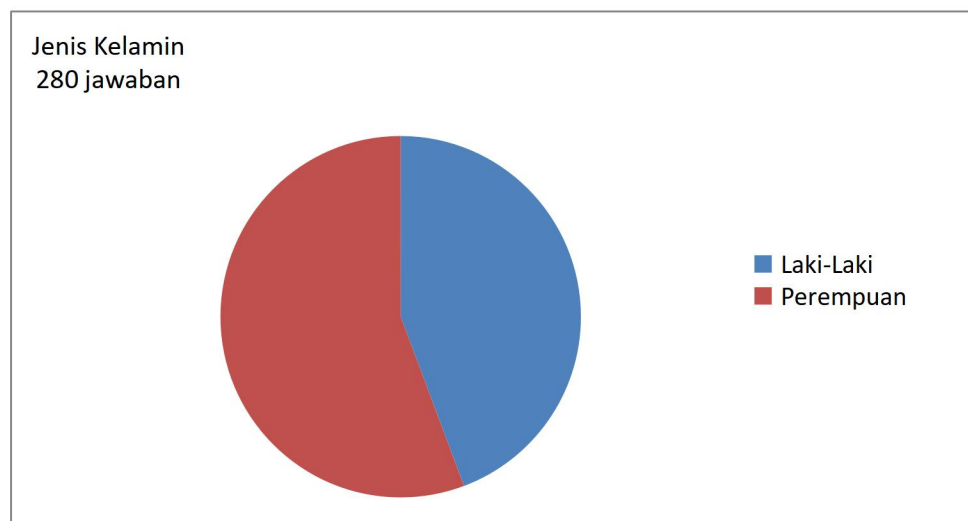
Tabel 5.2. Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentasi
Laki-laki	124 Orang	44,3%
Perempuan	156 Orang	55,7%
Total	280 Orang	100%

Dari tabel 5.2 hasil responden berdasarkan jenis kelamin yang diketahui bahwa paling banyak pengguna yang menggunakan *website* SMA Negeri 20 Palembang yaitu dari laki-laki sebanyak 124 orang atau

44,3% dari total keseluruhan responden, kemudian dari perempuan sebanyak 156 orang atau 55,7% dari total keseluruhan responden.

Berdasarkan tabel 5.2 tabel jenis kelamin responden yang akan dijelaskan pada gambar distribusi responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar 5.2 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa sebagian besar pengguna *website* SMA Negeri 20 Palembang, adalah perempuan yaitu 55,7%, sedangkan laki-laki hanya 44,3%, data ini didapat dari 280 responden kuesioner yang penulis sebar, dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menggunakan pengguna *website* SMA Negeri 20 Palembang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin adalah responden perempuan.

Berdasarkan kuesioner yang telah penulis kumpulkan, berikut adalah tabel distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner yang penulis berikan. Berikut adalah tabel distribusi jawaban

responden yang dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3. Hasil Distribusi Jawaban Responden

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Usability Quality					
P1	Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMA N 20 Palembang?	3,9%	6,1%	80,4%	9,6%
		11	17	225	27
P2	Saya merasa penggunaan website SMA N 20 Palembang jelas dan dapat dimengerti?	2,1%	13,2%	67,5%	17,1%
		6	37	189	48
P3	Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMA N 20 Palembang ?	0,4%	16,1%	68,2%	15,4%
		1	45	191	43
P4	Saya dengan mudah mendapatkan informasi seputar sekolah diwebsite SMA N 20 Palembang?	3,6%	13,2%	62,9%	20,4%
		10	37	176	57
P5	Saya merasa tampilan website (via mobile) SMA Negeri 20 Palembang menarik?	2,5%	24,3%	62,5%	10,7%
		7	68	175	30
P6	Website SMA N 20 Palembang sudah memiliki fitur-fitur yang dibutuhkan oleh siswa?	1,8%	21,5%	64,6%	11,8%
		5	61	181	33
P7	Saya merasa fitur-fitur yang ada pada website SMA N 20 Palembang berguna untuk siswa?	1,8%	8,6%	71,4%	18,2%
		5	24	200	51
P8	Menurut saya tampilan website SMA N 20Palembang sudah sesuai dengan jenis website lembaga pendidikan?	1,4%	9,3%	71,4%	17,9%
		4	26	200	50
Information Quality					
P9	Website SMA N 20 Palembang menyediakan informasi yang akurat?	3,2%	12,5%	67,5%	16,8%
		9	35	189	47
P10	Website SMA N 20 Palembang menyediakan informasi yang dapat dipercaya?	3,6%	6,8%	68,2%	21,4%
		10	19	191	60
P11	Website SMA N 20 Palembang menyediakan informasi yang up to date?	2,5%	7,9%	65,4%	14,3%
		7	50	183	40

P12	Website SMA N 20 Palembang menyediakan informasi yang relevan?	1,1%	8,6%	72,1%	18,2%
		3	24	202	51
P13	Informasi pada website SMA N 20 Palembang mudah dibaca dan dipahami?	2,5%	9,3%	62,5%	25,7%
		7	26	175	72
P14	Website SMA N 20 Palembang menyediakan informasi yang detail dan terperinci?	1,8%	18,6%	62,5%	17,1%
		5	52	175	48
P15	Website SMA N 20 Palembang Menyediakan informasi dalam format yang sesuai?	3,2%	10,7%	65,0%	21,1%
		9	30	182	59
<i>Interaction Quality</i>					
P16	Saya merasa komponen fitur pada website SMA N 20 Palembang tidak memiliki kendala?	5,4%	31,1%	55,0%	8,6%
		15	87	154	24
P17	Saya merasa aman untuk melakukan aktifitas (via mobile) dengan website SMA N 20 Palembang?	4,3%	13,9%	69,3%	12,5%
		12	39	194	35
P18	Saya merasa senang dengan tampilan website SMA N 20 Palembang?	3,2%	12,5%	71,1%	13,2%
		9	35	199	37
P19	Saya merasa tampilan website pada SMA N 20 Palembang memberikan kesan menarik minat dan perhatian?	3,6%	18,2%	60,7%	17,5%
		10	51	170	49
P20	Saya merasa website SMA N 20 Palembang memiliki sarana tempat berkomunikasi?	3,6%	18,2%	63,2%	15,0%
		10	51	177	42
P21	Saya merasa mudah dalam melakukan komunikasi dengan pengelola website SMA N 20 Palembang?	4,3%	16,1%	65,7%	13,9%
		12	45	184	39
P22	Saya merasa yakin dengan layanan yang di berikan <i>website</i> SMA N 20 Palembang sesuai janji?	5,0%	14,3%	65,0%	15,4%
		14	40	182	43
<i>User Satisfaction (Overall)</i>					
P23	Saya merasa puas dengan layanan yang terdapat di <i>website</i> SMA N 20 Palembang?	3,6%	16,8%	65,4%	14,3%
		10	47	183	40
P24	Saya merasa suka dengan tampilan website SMA N 20 Palembang?	2,1%	14,6%	70,7%	12,5%
		6	41	198	35
P25	Saya merasa senang berinteraksi	1,4%	16,4%	72,5%	9,6%

	dengan <i>website</i> SMA N 20 Palembang	4	46	203	27
P26	Saya merasa <i>website</i> SMA N 20 Palembang memiliki waktu akses yang cepat?	1,4%	25,4%	62,9%	10,4%
		4	71	176	29
P27	Saya merasa informasi yang di berikan <i>website</i> SMA N 20 Palembang bermanfaat bagi pengguna?	1,1%	11,8%	68,2%	18,9%
		3	33	191	53
P28	Saya merasa <i>website</i> SMA N 20 Palembang dapat di akses dengan baik menggunakan gadget (Iphone, Ipad, Smartphone Adroid, Tab dan lain-lain)?	2,9%	10,4%	59,3%	27,5%
		8	29	166	77

Dari tabel 5.3 hasil kuesioner diatas didapat dari responden yang menjawab pertanyaan dari kuesioner. Tahap selanjutnya mengukur nilai interpretasi pada setiap pernyataan kuesioner dan didapat rumus persentase kelayakan kemudian hasil diinterpretasikan sesuai nilai persentase dan dapat dilihat pada tabel 5.4.

$$\text{Persentase Kelayakan} = \frac{\text{Skor Observasi}}{\text{Skor Diharapkan}} \times 100$$

Keterangan:

Skor Observasi = Jumlah total skor setiap butir pertanyaan hasil observasi dikalikan dengan bobot skor skala *likert*.

Skor Diharapkan = Skor maksimal skala *likert* dikalikan dengan jumlah responden.

Tabel 5.4. Kriteria Interpretasi Skor

Persentase	Kriteria Interpretasi
0% - 25%	Sangat Lemah
26% - 50%	Lemah
51% - 75%	Baik
76% - 100%	Sangat baik

(Sumber : Riduwan dalam (Kantun & Budiawati, 2015))

Tabel 5.5. Hasil Kriteria Pengukuran Skala likert

No	Jawaban Responden				Skor Skala <i>Likert</i>				Skor Observasi	Skor Diharapkan	Persentase Kelayakan
	STS	TS	S	SS	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)			
<i>Usability Quality</i>											
P1	11	17	225	27	11	34	675	108	828	1.120	73%
P2	6	37	189	48	6	74	567	192	839	1.120	74%
P3	1	45	191	43	1	90	573	172	836	1.120	74%
P4	10	37	176	57	10	74	528	228	840	1.120	75%
P5	7	68	175	30	7	136	525	120	788	1.120	70%
P6	5	61	181	33	5	122	543	132	802	1.120	71%
P7	5	24	200	52	5	48	600	208	861	1.120	76%
P8	4	26	200	50	4	52	600	200	856	1.120	76%
<i>Information Quality</i>											
P9	9	35	189	47	9	70	567	188	834	1.120	74%
P10	10	19	191	60	10	38	573	240	861	1.120	76%
P11	7	50	183	40	7	100	549	160	816	1.120	72%
P12	3	24	202	51	3	48	606	204	861	1.120	76%
P13	7	26	175	72	7	52	525	288	872	1.120	77%
P14	5	52	175	48	5	104	525	192	826	1.120	73%
P15	9	30	182	59	9	60	546	236	851	1.120	75%
<i>Interaction Quality</i>											
P16	15	87	154	24	15	174	462	96	747	1.120	66%
P17	12	39	194	35	12	78	582	140	812	1.120	72%
P18	9	35	199	37	9	70	597	148	824	1.120	73%
P19	10	51	170	49	10	102	510	196	818	1.120	73%
P20	10	51	177	42	10	102	531	168	811	1.120	72%
P21	12	45	184	39	12	90	552	156	810	1.120	72%
P22	14	40	182	43	14	80	546	172	812	1.120	72%
<i>User Satisfaction (Overall)</i>											
P23	10	47	183	40	10	94	549	160	813	1.120	72%

P24	6	41	198	35	6	82	594	140	822	1.120	73%
P25	4	46	203	27	4	92	609	108	813	1.120	72%
P26	4	71	176	29	4	142	528	116	790	1.120	70%
P27	3	33	191	53	3	66	573	212	854	1.120	76%
P28	8	29	166	77	8	58	498	308	872	1.120	77%
Total									23169	31360	73%
Persentase Kelayakan											
Kategori											Baik

Dari tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa kualitas *website* SMA Negeri 20 Palembang masuk dalam kategori kualitas *website* yang baik di karenakan persentase kelayakan mendapatkan nilai 73%. Oleh karena itu seluruh kualitas *website* SMA Negeri 20 Palembang masuk dalam kategori baik.

5.1.1. Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan analisis pada masing-masing variabel yaitu penggunaan *usability quality* (X1), *information quality* (X2), *interaction quality* (X3) dan *user satisfaction* (Y) melalui program SPSS. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kesesuaian kuesioner. Uji validitas *product moment pearson correction* digunakan untuk mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing item skor dengan total skor yang diperoleh dalam penelitian. Pengambilan keputusan uji validitas adalah apabila r hitung $>$ r tabel maka dinyatakan valid. Menentukan nilai r tabel menggunakan uji dua sisi dengan sig. 0,05 rumus $df = n-2$

$df = \text{Degree Of Freedom}$

$n = \text{Jumlah Responden}$

$df = 280 - 2 = 278$

Tabel 5.6. Tabel r tabel

df	r _{0,05}
278	0,117

Tabel 5.6 adalah r tabel, jika $r_{\text{hitung}} > 0,117$ maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika $r_{\text{hitung}} < 0,117$ berarti alat ukur dinyatakan tidak valid. Berikut adalah tabel hasil uji validitas menggunakan SPSS yang dapat dilihat pada tabel 5.7, 5.8, 5.9, 5.10, 5.11, 5.12, 5.13, 5.14.

Tabel 5.7. Uji Validitas Usability Quality

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,430**	,333**	,222**	,196**	,188**	,372**	,299**	,603**
	Sig. (2-tailed)		0	0	0	0,001	0,002	0	0	0
	N	280	280	280	280	280	280	280	280	280
X1.2	Pearson Correlation	,430**	1	,359**	,356**	,238**	,228**	,396**	,302**	,674**
	Sig. (2-tailed)	0		0	0	0	0	0	0	0
	N	280	280	280	280	280	280	280	280	280
X1.3	Pearson Correlation	,333**	,359**	1	,234**	0,109	,125*	,239**	,341**	,544**
	Sig. (2-tailed)	0	0		0	0,069	0,037	0	0	0
	N	280	280	280	280	280	280	280	280	280
X1.4	Pearson Correlation	,222**	,356**	,234**	1	,336**	,257**	,348**	,299**	,643**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0		0	0	0	0	0
	N	280	280	280	280	280	280	280	280	280
X1.5	Pearson Correlation	,196**	,238**	0,109	,336**	1	,337**	,279**	,233**	,570**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0	0,069	0		0	0	0	0
	N	280	280	280	280	280	280	280	280	280
X1.6	Pearson Correlation	,188**	,228**	,125*	,257**	,337**	1	,399**	,223**	,568**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0	0,037	0	0		0	0	0
	N	280	280	280	280	280	280	280	280	280
X1.7	Pearson Correlation	,372**	,396**	,239**	,348**	,279**	,399**	1	,389**	,690**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0		0	0
	N	280	280	280	280	280	280	280	280	280
X1.8	Pearson Correlation	,299**	,302**	,341**	,299**	,233**	,223**	,389**	1	,617**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0		0
	N	280	280	280	280	280	280	280	280	280
Total_X1	Pearson Correlation	,603**	,674**	,544**	,643**	,570**	,568**	,690**	,617**	1
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	280	280	280	280	280	280	280	280	280

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 5.8. Hasil Uji Validitas Usability Quality (X1)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	P1	0,117	0,603	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	P2	0,117	0,674	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	P3	0,117	0,544	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	P4	0,117	0,643	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	P5	0,117	0,570	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	P6	0,117	0,568	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	P7	0,117	0,690	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	P8	0,117	0,617	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.8 hasil uji validitas *usability quality* diatas bahwa semua

nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel usability *quality* tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.9. Uji Validitas Information Quality

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,573**	,227**	,403**	,447**	,301**	,423**	,698**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
X2.2	Pearson Correlation	,573**	1	,273**	,414**	,481**	,381**	,481**	,746**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
X2.3	Pearson Correlation	,227**	,273**	1	,340**	,292**	,245**	,291**	,549**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
X2.4	Pearson Correlation	,403**	,414**	,340**	1	,436**	,426**	,351**	,678**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
X2.5	Pearson Correlation	,447**	,481**	,292**	,436**	1	,477**	,549**	,765**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
X2.6	Pearson Correlation	,301**	,381**	,245**	,426**	,477**	1	,415**	,672**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
X2.7	Pearson Correlation	,423**	,481**	,291**	,351**	,549**	,415**	1	,732**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
Total_X2	Pearson Correlation	,698**	,746**	,549**	,678**	,765**	,672**	,732**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	280	280	280	280	280	280	280	280

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 5.10. Hasil Uji Validitas Information Quality (X2)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	P9	0,117	0,698	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	P10	0,117	0,746	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	P11	0,117	0,549	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	P12	0,117	0,678	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	P13	0,117	0,765	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	P14	0,117	0,672	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	P15	0,117	0,732	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.10 hasil uji validitas *information quality* diatas bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *information quality* tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.11. Uji Validitas Interaction Quality

		Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,508**	,308**	,328**	,195**	,328**	,250**	,621**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
X3.2	Pearson Correlation	,508**	1	,234**	,333**	,210**	,242**	,252**	,584**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
X3.3	Pearson Correlation	,308**	,234**	1	,590**	,444**	,428**	,380**	,706**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
X3.4	Pearson Correlation	,328**	,333**	,590**	1	,401**	,454**	,486**	,761**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
X3.5	Pearson Correlation	,195**	,210**	,444**	,401**	1	,478**	,401**	,661**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
X3.6	Pearson Correlation	,328**	,242**	,428**	,454**	,478**	1	,424**	,710**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
X3.7	Pearson Correlation	,250**	,252**	,380**	,486**	,401**	,424**	1	,684**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280
Total_X3	Pearson Correlation	,621**	,584**	,706**	,761**	,661**	,710**	,684**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	280	280	280	280	280	280	280	280

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 5.12. Hasil Uji Validitas Interaction Quality (X3)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	P16	0,117	0,621	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	P17	0,117	0,584	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	P18	0,117	0,706	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	P19	0,117	0,761	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	P20	0,117	0,661	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	P21	0,117	0,710	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	P22	0,117	0,684	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.12 hasil uji validitas *interaction quality* diatas bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *interaction quality* tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.13. Uji Validitas User Satisfaction

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,525**	,457**	,305**	,394**	,395**	,734**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280
Y2	Pearson Correlation	,525**	1	,447**	,358**	,448**	,287**	,715**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280
Y3	Pearson Correlation	,457**	,447**	1	,480**	,407**	,363**	,729**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280
Y4	Pearson Correlation	,305**	,358**	,480**	1	,367**	,314**	,661**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280
Y5	Pearson Correlation	,394**	,448**	,407**	,367**	1	,458**	,720**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280
Y6	Pearson Correlation	,395**	,287**	,363**	,314**	,458**	1	,683**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	280	280	280	280	280	280	280
Total_Y	Pearson Correlation	,734**	,715**	,729**	,661**	,720**	,683**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	280	280	280	280	280	280	280

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 5.14. Hasil Uji Validitas User Satisfaction (Y)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	P23	0,117	0,734	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	P24	0,117	0,715	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	P25	0,117	0,729	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	P26	0,117	0,661	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	P27	0,117	0,720	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	P28	0,117	0,683	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.14 hasil uji validitas *user satisfaction* diatas bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *user satisfaction* tersebut dinyatakan valid.

5.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi dalam mengetahui tingkat konsistensi suatu alat ukur yang digunakan dalam penelitian, sehingga kuesioner tersebut bisa diandalkan. Uji reliabilitas juga menggunakan analisis pada masing-masing variabel *usability quality* (X1), *information quality* (X2), *interaction quality* (X3) dan *user satisfaction* (Y) melalui program SPSS.

Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yang dilakukan dengan bantuan program SPSS. Dengan kriteria pengujian reliabilitas *sebagai* berikut: Apabila hasil *koefisien Alpha* lebih besar dari tahap signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut *reliable*, hal ini dikarenakan jika nilai dibawah 0,6 maka nilai *koefisiennya* rendah. Berikut adalah tabel hasil dari pengujian reliabilitas menggunakan SPSS, yang dapat dilihat pada tabel 5.15, 5.16, 5.17, 5.18, 5.20, 5.21, 5.22, 5.23, 5.24, 5.25, 5.26, 5.27.

Tabel 5.15. Reliabilitas Statistics Usability Quality (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,762	8

Tabel 5.16. Uji Reliabilitas Usability Quality (X1)

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	20,78	7,248	,462	,737
X1.2	20,74	6,824	,533	,723
X1.3	20,75	7,414	,388	,749
X1.4	20,74	6,769	,473	,735
X1.5	20,92	7,169	,396	,749
X1.6	20,87	7,224	,400	,748
X1.7	20,68	6,894	,566	,719
X1.8	20,68	7,172	,476	,734

Tabel 5.17. Hasil Uji Reliabilitas Usability Quality (X1)

No	Item Pertanyaan	Signifikansi	Cronbach Alpha	Keterangan
1	P1	0,6	0,737	Reliable
2	P2	0,6	0,723	Reliable
3	P3	0,6	0,749	Reliable
4	P4	0,6	0,735	Reliable
5	P5	0,6	0,749	Reliable
6	P6	0,6	0,748	Reliable
7	P7	0,6	0,719	Reliable
8	P8	0,6	0,734	Reliable

Dari tabel 5.17 hasil uji reliabilitas *usability quality* diatas bahwa semua nilai cronbach alpha lebih besar dari nilai signifikansi, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *usability quality* tersebut dinyatakan reliable.

Tabel 5.18. Reliabilitas Statistics Information Quality (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,818	7

Tabel 5.19. Uji Reliabilitas Information Quality (X2)

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	18,17	7,230	,564	,792
X2.2	18,07	7,041	,628	,781
X2.3	18,23	7,842	,378	,823
X2.4	18,07	7,601	,563	,794
X2.5	18,03	6,920	,650	,777
X2.6	18,20	7,327	,528	,799
X2.7	18,11	7,035	,604	,785

Tabel 5.20. Hasil Uji Reliabilitas Information Quality (X2)

No	Item Pertanyaan	Signifikansi	Cronbach Alpha	Keterangan
1	P9	0,6	0,792	Reliable
2	P10	0,6	0,781	Reliable
3	P11	0,6	0,823	Reliable
4	P12	0,6	0,794	Reliable
5	P13	0,6	0,777	Reliable
6	P14	0,6	0,799	Reliable
7	P15	0,6	0,785	Reliable

Dari tabel 5.20 hasil uji reliabilitas *information quality* diatas bahwa semua nilai cronbach alpha lebih besar dari nilai signifikansi, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *information quality* tersebut dinyatakan reliable.

Tabel 5.21. Reliabilitas Statistics Interaction Quality (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,801	7

Tabel 5.22. Uji Reliabilitas Interaction Quality (X3)

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	17,45	8,048	,455	,789
X3.2	17,22	8,345	,426	,793
X3.3	17,18	7,946	,587	,766
X3.4	17,20	7,422	,642	,754
X3.5	17,22	7,938	,513	,778
X3.6	17,23	7,733	,578	,766
X3.7	17,22	7,721	,533	,775

Tabel 5.23. Hasil Uji Reliabilitas Interaction Quality (X3)

No	Item Pertanyaan	Signifikansi	Cronbach Alpha	Keterangan
1	P16	0,6	0,789	Reliable
2	P17	0,6	0,793	Reliable
3	P18	0,6	0,766	Reliable
4	P19	0,6	0,754	Reliable
5	P20	0,6	0,778	Reliable
6	P21	0,6	0,766	Reliable
7	P22	0,6	0,775	Reliable

Dari tabel 5.23 hasil uji reliabilitas *interaction quality* diatas bahwa semua nilai cronbach alpha lebih besar dari nilai signifikansi, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *usability quality* tersebut dinyatakan reliable.

Tabel 5.24. Reliabilitas Statistics User Satisfaction (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,797	6

Tabel 5.25. Uji Reliabilitas User Satisfaction (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	14,83	4,783	,577	,759
Y2	14,79	5,032	,573	,761
Y3	14,83	5,091	,603	,755
Y4	14,91	5,145	,493	,779
Y5	14,68	5,029	,581	,759
Y6	14,61	4,904	,498	,780

Tabel 5.26. Hasil Uji Reliabilitas User Satisfaction (Y)

No	Item Pertanyaan	Signifikansi	Cronbach Alpha	Keterangan
1	P23	0,6	0,759	<i>Reliable</i>
2	P24	0,6	0,761	<i>Reliable</i>
3	P25	0,6	0,755	<i>Reliable</i>
4	P26	0,6	0,779	<i>Reliable</i>
5	P27	0,6	0,759	<i>Reliable</i>
6	P28	0,6	0,780	<i>Reliable</i>

Dari tabel 5.26 hasil uji reliabilitas *user satisfaction* diatas bahwa semua nilai cronbach alpha lebih besar dari nilai signifikansi, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *user satisfaction* tersebut dinyatakan *reliable*.

Tabel 5.27. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Usability Quality (X1)</i>	0,762	<i>Reliable</i>
<i>Information Quality (X2)</i>	0,818	<i>Reliable</i>
<i>Interaction Quality (X3)</i>	0,801	<i>Reliable</i>
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,797	<i>Reliable</i>

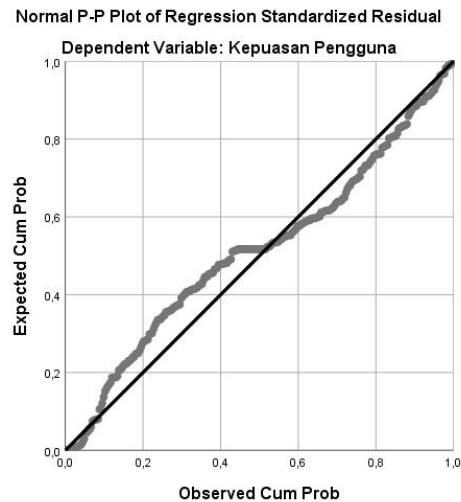
Dari tabel 5.27 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach alpha* lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa. Variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3) dan *User Satisfaction* (Y) dinyatakan *reliable*.

5.1.3. Uji Asumsi

Regresi linear berganda disebut sebagai model yang baik apabila model yang ada dapat memenuhi asumsi uji normalitas, uji *multikolinieritas*, uji *heteroskedastisitas*.

5.1.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas dapat diketahui dengan cara metode grafik. Metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal di grafik normal P-P Plot of *regression standardized residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka memenuhi asumsi normalitas. Berikut adalah hasil gambar metode grafik menggunakan SPSS yang dapat dilihat pada gambar 5.3.



Gambar 5.3. Hasil Metode Grafik

Dari gambar 5.3 metode grafik diatas diketahui titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, distribusi normal dan model *regresi* sudah memenuhi asumsi normalitas.

5.1.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji *multikolinearitas* berfungsi dalam menguji model *regresi* apakah dalam penelitian ditemukan adanya suatu korelasi baik atau hubungan antar variabel bebas (*independent*). Dapat dinyatakan *regresi* baik jika tidak terjadi korelasi antara variabel bebas (tidak terjadi *multikolinearitas*). Pengambilan keputusan untuk uji *multikolinearitas* dilakukan dengan dua cara yaitu jika *tolerance* > dari 0,10, tidak terjadi *multikolinearitas* terhadap data yang diuji dan jika VIF < 10,00 maka tidak terjadi *multikolinearitas* terhadap data yang diuji.

Berikut adalah tabel hasil uji *multikolinearitas* menggunakan SPSS yang dapat dilihat pada tabel 5.28.

Tabel 5.28. Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,434	1,073		5,063	0,000		
	Usability Quality	0,162	0,064	0,184	2,526	0,012	0,450	2,222
	Information Quality	0,216	0,061	0,255	3,564	0,000	0,468	2,138
	Interaction Quality	0,193	0,051	0,236	3,802	0,000	0,621	1,610

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Tabel 5.29. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Usability Quality</i> (X1)	0,450	2,222	<i>Tidak Terjadi Multikolineritas</i>
<i>Information Quality</i> (X2)	0,468	2,138	<i>Tidak Terjadi Multikolineritas</i>
<i>Interaction Quality</i> (X3)	0,621	1,610	<i>Tidak Terjadi Multikolineritas</i>

Dari tabel 5.29 dapat dilihat bahwa hasil uji *multikolinearitas* nilai *Tolerance* dan VIF diatas memenuhi syarat dalam pengambilan keputusan, artinya untuk variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3) dinyatakan tidak terjadi *multikolinearitas*.

5.1.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji *Heteroskedastisitas* digunakan dalam menguji suatu model *regresi* apakah terjadi ketidaksamaan *variance* dari

residual satu pengamatan terhadap pengamatan lain nilainya tetap, disebut *homoskedastisitas*, jika berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Uji *Heteroskedastisitas* pada penelitian ini menggunakan uji *koefisien korelasi Spearman's Rho*. Metode uji *Spearman's Rho* adalah menghubungkan variabel *independent* dengan nilai *Unstandarized Residual*, pengujian menggunakan tingkat *sig.* 0,05 untuk uji 2 (dua) sisi. Penarikan keputusan pada uji *heteroskedastisitas* yaitu jika *heteroskedastisitas* adalah nilai *signifikansi* $> 0,05$ bisa ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Sebaliknya apabila nilai *signifikansi* $< 0,05$ maka terjadi *heteroskedastisitas*. Berikut adalah tabel hasil uji *heteroskedastisitas* menggunakan SPSS yang dapat dilihat pada tabel 5.30.

Tabel 5.30. Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,099	0,760		4,077	0,000		
	Usability Quality	0,014	0,045	0,028	0,312	0,756	0,450	2,222
	Information Quality	-0,081	0,043	-0,164	-1,888	0,060	0,468	2,138
	Interaction Quality	-0,012	0,036	-0,024	-0,321	0,749	0,621	1,610

Tabel 5.31. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
<i>Usability Quality</i> (X1)	0,756	<i>Tidak Terjadi Heteroskedastisitas</i>
<i>Information Quality</i> (X2)	0,060	<i>Tidak Terjadi Heteroskedastisitas</i>
<i>Interaction Quality</i> (X3)	0,749	<i>Tidak Terjadi Heteroskedastisitas</i>

Dari tabel 5.31 dapat dilihat bahwa semua nilai *signifikansi* $> 0,05$ artinya untuk variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3) dinyatakan tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

5.1.4. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis *regresi linear* berganda untuk mencari tau apakah variabel *usability quality*, *information quality*, *interaction quality*, berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapat 3 (tiga) variabel X dan 1 (satu) variabel Y, sehingga penulis menggunakan *regresi linear* berganda, karena dengan menggunakan *regresi linier* berganda maka dapat menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Kegunaan dari *regresi linear* berganda adalah untuk menguji apakah suatu variabel berpengaruh terhadap variabel yang lainya, proses perhitungan *regresi linear* berganda dilakukan dengan menggunakan SPSS. Berikut hasil *regression coefficients* dan ringkasan regresi dapat dilihat pada tabel 5.32, 5.33.

Tabel 5.32. Uji Regression Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,434	1,073		5,063	,000
	Usability	,162	,064	,184	2,526	,012
	Information	,216	,061	,255	3,564	,000
	Interaction	,193	0,51	,236	3,802	,000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Tabel 5.33. Ringkasan Hasil Uji Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
Konstanta	5,434	5,063	,000
<i>Usability Quality (X1)</i>	0,162	2,526	,012
<i>Information Quality (X2)</i>	0,216	3,564	,000
<i>Interaction Quality (X3)</i>	0,193	3,802	,000

Prosedur analisis *regresi linear* berganda adalah yang dilakukan yaitu uji F dan Uji T. Langkah analisis *regresi linier* berganda dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

5.1.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Diperoleh persamaan:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y' = 5,434 + 0,162 X_1 + 0,216 X_2 + 0,193 X_3$$

(Y' adalah variabel *dependent* yang diramalkan, a merupakan konstanta, b1, b2 dan b3 merupakan *koefisien regresi* dan X1, X2 dan X3 merupakan variabel *independent*).

Keterangan dari model *regresi linier* berganda diatas adalah:

- a. Nilai (konstanta) menunjukkan sebesar 5,434 artinya variabel *independent* (bebas) adalah 0, maka variabel *dependent* (terikat) bernilai 5,434. Dalam penelitian, jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0, maka tingkat *user satisfaction* bernilai 5,434.
- b. Nilai *koefisien regresi* variabel *Usability Quality* (b1) = 0,162 artinya nilai *Usability Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,162 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.
- c. Nilai *koefisien regresi* variabel *Information Quality* (b2) = 0,216 artinya nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,216 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.
- d. Nilai *koefisien regresi* variabel *Interaction Quality* (b3) = 0,193 artinya nilai *Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan

meningkat sebesar 0,193 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.

5.1.4.2. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis (*R Square*) atau *koefisien* determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar *persentase* sumbangan pengaruh variabel *independent* secara bersama-sama terhadap pengaruh variabel *dependent*. Hasil pengujian Model Summary menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel 5.21 dibawah.

Tabel 5.34. Hasil Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,582 ^a	.339	.332	2,150
a. Predictors: (Constant), Interaction, Usability, Information				
b. Dependent Variable: User Satisfaction				

Pada tabel 5.34 model *summary* dapat diketahui nilai (*R Square*) adalah 0,339. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *independent* yaitu 33,9% sedangkan untuk sisanya yaitu 66,1% dipengaruhi oleh Variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel lain yang tidak diteliti.

5.1.4.3. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji variabel *independent* secara bersama-sama terhadap variabel *dependent*. F tabel dapat

dicari pada tabel statistik pada *signifikansi* 0,05 $df_1 = k - 1$ atau $3 - 1 = 2$, dan $df_2 = n$ (jumlah data) $- k$ (jumlah variabel *independent*) atau $280 - 3 = 277$. Maka didapat F tabel sebesar 3,02. Hasil pengujian Regression Anova menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel 5.22 dibawah.

Tabel 5.35. Hasil Regression ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	653,502	3	217,834	47,123	.000 ^b
	Residual	1275,869	276	4,623		
	Total	1929,371	279			
a. Dependent Variable: User Satisfaction						
b. Predictors: (Constant), Interaction, Usability, Information						

Hipotesis (H4): Dapat diketahui bahwa F hitung = 47,123 > F tabel = 3,02 maka H_0 ditolak. Jadi *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dikarenakan nilai F hitung lebih besar.

5.1.4.4. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent*. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada *signifikansi* $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n$ (jumlah data) $- k$ (jumlah variabel *independent*) $- 1$ atau $280 - 3 - 1 = 276$. Didapat T tabel sebesar 1,968. Hasil pengujian regression coefficients menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel 5.36 dibawah.

Tabel 5.36. Hasil Regression Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,434	1,073		5,063	,000
	Usability	,162	,064	,184	2,526	,012
	Information	,216	,061	,255	3,564	,000
	Interaction	,193	0,51	,236	3,802	,000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

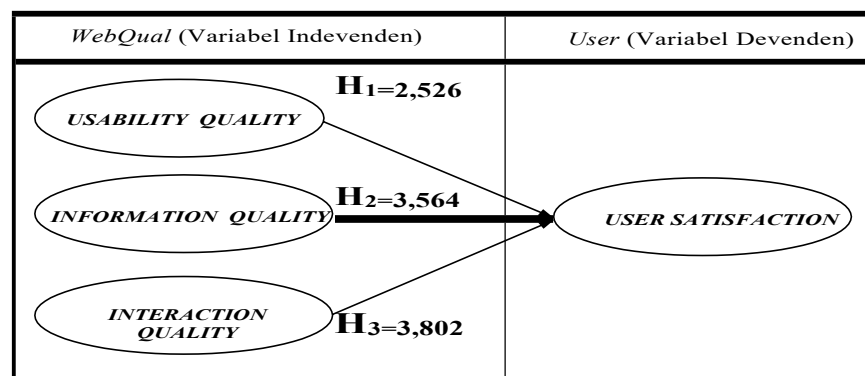
Berdasarkan hasil Uji Regression Coefficient pada tabel 5.36 maka dapat disimpulkan sebagai berikut

- a. Hipotesis (H1): Dapat diketahui bahwa $T_{hitung} = 2,526 > T_{tabel} = 1,968$ maka H_0 ditolak. Jadi *Usability Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dikarenakan nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} .
- b. Hipotesis (H2): Dapat diketahui bahwa $T_{hitung} = 3,564 > T_{tabel} = 1,968$ maka H_0 ditolak. Jadi *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dikarenakan nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} .
- c. Hipotesis (H3): Dapat diketahui bahwa $T_{hitung} = 3,802 > T_{tabel} = 1,968$ maka H_0 ditolak. Jadi *Interaction Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dikarenakan nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} .

Tabel 5.37. Rangkuman Hasil Uji T

Variabel	Nilai T Hitung	Keterangan
<i>Usability Quality (X1)</i>	2,526	<i>Usability Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
<i>Information Quality (X2)</i>	3,564	<i>Information Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
<i>Interaction Quality (X3)</i>	3,802	<i>Interaction Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>

Adapun gambar hasil hipotesis berdasarkan hasil uji *regresilini* berganda diatas yang dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5.4. Hasil Hipotesis

Dari hasil uji *regresi linier* berganda diatas, maka *interaction quality* memiliki pengaruh yang lebih besar dengan nilai sebesar 3,802 dibandingkan dengan nilai T hitung *usability quality* yang lebih kecil sebesar 2,526.

5.2. Pembahasan

Dari hasil pengolahan data kuesioner yang memiliki 28 pertanyaan dan 280 responden, maka dapat diketahui kualitas *website* SMA Negeri 20 Palembang secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan

persentase kelayakan 73% pada tabel 5.4 hasil kriteria pengukuran skala likert.

Untuk uji normalitas dengan menggunakan metode grafik, maka dapat diketahui hasil uji normalitas pada gambar 5.3 metode grafik yaitu titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, terdistribusi normal dan model *regresi* dapat memenuhi asumsi normalitas.

Dari hasil uji *multikolinieritas* yang dilakukan dengan dua cara yaitu nilai *tolerance* dan VIF, pada tabel 5.18 hasil uji multikolinieritas maka secara keseluruhan memenuhi syarat dalam pengambilan keputusan, artinya untuk variabel *usability quality* (X1), *information quality* (X2), *interaction quality* (X3), dinyatakan tidak terjadi *multikolinieritas*.

Dari hasil uji *heteroskedastisitas* menggunakan metode uji *Spearman's Rho* yang dilakukan dengan dua cara yaitu nilai *tolerance* dan VIF, pada tabel 5.19 hasil uji heteroskedastisitas maka secara keseluruhan memenuhi syarat dalam pengambilan keputusan, semua nilai *signifikansi* $> 0,05$ artinya untuk variabel *usability quality* (X1), *information quality* (X2), *interaction quality* (X3), dinyatakan tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

Dari hasil uji *regresi linier* berganda pada tabel 5.20 ringkasan regresi $Y' = 5,434 + 0,162 X1 + 0,216 X2 + 0,193 X3$, artinya setiap peningkatan variabel X (*usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*) akan mengakibatkan variabel Y (*user satisfaction*) meningkat.

Dari hasil Analisis *koefisien* determinasi pada tabel 5.21 hasil model summary dapat diketahui nilai (*R Square*) adalah 0,339, Jadi sumbangan

pengaruh dari variabel *independent* yaitu 33,9% sedangkan untuk sisanya yaitu 66,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel lain yang tidak diteliti.

Dari hasil uji *koefisien regresi* secara bersama (Uji F) pada tabel 5.22 hasil regression anova secara keseluruhan, dapat diketahui bahwa F hitung = 47,123 > F tabel = 3,02 maka H_0 ditolak, Jadi kesimpulan hipotesis (H4) yaitu *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Dari hasil uji *koefisien regresi* secara parsial (Uji T) pada tabel 5.23 hasil regression coefficients diperoleh hasil:

1. Hipotesis (H1): *Usability Quality* dapat diketahui bahwa T hitung = 2,526 > T tabel = 1,968 maka H_0 ditolak, Jadi kesimpulannya yaitu *usability quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction*.
2. Hipotesis (H2): *Information Quality* dapat diketahui bahwa T hitung = 3,564 > T tabel = 1,968 maka H_0 ditolak, Jadi kesimpulannya yaitu *information quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction*.
3. Hipotesis (H3): *Interaction Quality* dapat diketahui bahwa T hitung = 3,802 > T tabel = 1,968 maka H_0 ditolak, Jadi kesimpulannya yaitu *interaction quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Maka secara keseluruhan hasil dari uji koefisien regresi secara parsial (Uji T) yaitu. *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam analisis pengaruh kualitas *website* SMA Negeri 20 Palembang menggunakan metode *webqual* 4.0 dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil jawaban dari responden melalui kuesioner yang di sebarakan kualitas *website* SMA Negeri 20 Palembang termasuk dalam kategori *website* yang baik dengan persentase kelayakan 73% dari hasil kriteria pengukuran skala likert. Dimana unsur *usability quality*, *infomation quality*, *interaction quality*, berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis (H4), secara simultan (uji F) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* SMA Negeri 20 Palembang. Dimana didalam penelitian ini $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai sebesar $47,123 > 3,02$ sehingga secara bersama-sama variabel *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*, berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).
3. Berdasarkan Pengujian hipotesis (H1), secara parsial (uji T) variabel *usability quality*, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan nilai sebesar $2,526 > 1,968$.
4. Berdasarkan Pengujian hipotesis (H2), secara parsial (uji T) variabel

information quality, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna karena $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ dengan nilai sebesar $3,564 > 1,968$.

5. Berdasarkan pengujian hipotesis (H3), secara parsial (uji T) variabel *interaction quality*, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna karena $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ dengan nilai sebesar $3,802 > 1,968$.

6.2. Saran

Setelah dilakukan analisis pengaruh kualitas *website* SMA Negeri 20 Palembang menggunakan metode *webqual 4.0*, pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode selain *webqual 4.0* yang berhubungan dengan pengukuran kualitas terhadap kepuasan pengguna sehingga hasil yang didapat, menjadi perbandingan hasil terhadap penelitian kualitas *website* SMA Negeri 20 Palembang selanjutnya. Berdasarkan hasil penelitian pada *website* SMA Negeri 20 Palembang pihak sekolah diharapkan dapat memperbaiki kualitas *website* terutama dari sisi kualitas penggunaan (*usability quality*), meningkatkan pengoperasian *website* sehingga pengguna lebih mudah berinteraksi dan lebih mudah memahami *website*, memperbaiki tampilan *website* menjadi lebih menarik, desain dan layanan *website* perlu ditingkatkan, dan perlu adanya peningkatan atau perbaikan pada *website* yang terlalu lama untuk di akses oleh pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, R. N., & Hidayat, A. M. (2019). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Honda Beat di Kota Bandung tahun 2017. *E-Proceeding of Applied Science*, 4(1)(1), 20–33.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management and Data Systems*, 103(5–6), 297–309. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Gunawan Sudarmanto, R. (2013). *Statistik terapan berbasis komputer : dengan program IBM SPSS Statistics 19* (Ed. ali). Mitra Wacana Media.
- Haryadi, S., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Salemba Empat.
- Ismail. (2017). *9 Langkah Praktis Membuat Website Gratis* (p. 2). PT. Elex Media Komputindo. https://www.google.co.id/books/edition/9_Langkah_Praktis_Membuat_Website_Gratis/ci5IDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sublime+text+merupakan&pg=PA21&printsec=frontcover
- Lukman Ari , Sri suhandiah, S. (2016). *JSIKA Vol. 5, No. 11, Tahun 2016 ISSN 2338-137X*. 5(11), 1–14.
- Marlindawati, & Indriani, P. (2016). PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING DENGAN PENERAPAN MODEL END USING COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (Studi Kasus: Universitas Bina Darma dan STMIK MDP). *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 18(1), 55–66.
- Masykur, F., Makruf, I., & Atmaja, P. (2015). *Sistem Administrasi Pengelolaan Arsip Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Web*. 4(3), 1–7.
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 4(3), 18–19.
- Nugroho, A. K., & Sari, P. K. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 the Effect Analysis of Tokopedia Website Quality Towards User Satisfaction Using Webqual 4 . 0 Method. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 2930–2937.
- Priyatno, D. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. ANDI Publisher.
- Rahadi, D. R. (2014). *Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android Interface pengguna Android*

didasarkan pada manipulasi langsung menggunakan masukan sentuh yang serupa dengan tindakan di dunia nyata , seperti menggesek (swiping), mengetuk. 6(1), 661–671.

Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Ministry of Communication and Information Website Quality Measurement Based on Webqual 4.0 Method. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, 14(1), 1–14. www.kominfo.go.id

Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis* (Edisi revi). In Media.

Supranto, 2011. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan*. 4(February), 0–5.

Yusuf, M. . (2017). *Metode penelitian : kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan* (Ed.1 Cet.4). Kencana.

Rachmanto, R. 2017. *9 Langkah Praktis Membuat Website Gratis*. Jakarta: PT. Elek Media Komputido.