

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

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SEKOLAH PADA SMA
NEGERI 2 PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE
*WEBQUAL 4.0***



Diajukan Oleh :

- 1. RAHMAT MULYONO / 011180149**
- 2. MUHAMMAD ILHAM FERIRI / 011180175**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

PALEMBANG

2022

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

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SEKOLAH PADA SMA
NEGERI 2 PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE
*WEBQUAL 4.0***



Diajukan Oleh :

- 1. RAHMAT MULYONO / 011180149**
- 2. MUHAMMAD ILHAM FERIRI / 011180175**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

PALEMBANG

2022

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

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : 1. RAHMAT MULYONO / 011180149
2. MUHAMMAD ILHAM FERIRI / 011180175

PROGRAM STUDI : S1 INFORMATIKA

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)

JUDUL : ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SEKOLAH
PADA SMA NEGERI 2 PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Palembang : 06 Agustus 2022

Mengetahui,

Pembimbing

Rektor

Eko Setiawan, S.Kom., M.Kom.

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

NIDN : 0208098703

NIP : 09.PCT.13

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

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA : 1. RAHMAT MULYONO / 011180149
2. MUHAMMAD ILHAM FERIRI / 011180175

PROGRAM STUDI : S1 INFORMATIKA

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)

JUDUL : ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SEKOLAH
PADA SMA NEGERI 2 PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Tanggal : 12 Agustus 2022

Tanggal : 12 Agustus 2022

Penguji 1

Penguji 2

Guntoro Barovich, S.Kom., M.Kom

Andri Saputra, S.Kom., M.Kom

NIDN : 0201048601

NIDN : 0216098801

**Menyetujui,
Rektor**

Benedictus Effendi, S.T., M.T.
NIP : 09.PCT.13

MOTTO

“Pendidikan merupakan senjata yang sangat mematikan di dunia, sebab melalui pendidikan, kamu bisa mengubah dunia”

(Nelson Mandela)

Kupersembahkan Kepada :

- Kepada Tuhan Yang Maha Esa serta
- Orang Tuaku yang selalu mendukungku
- Kepada saudara-saudaraku tersayang semua.
- Para pendidik yang kuhormati.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini dengan baik. Laporan ini diberi judul “**Analisis Kualitas Website Sekolah Pada SMA Negeri 2 Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0**”. Shalawat dan salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, para keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir jaman.

Adapun dalam penyelenggaraan penelitian ini sendiri dilaksanakan mulai dari tanggal sampai dengan. 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 Bapak Eko Setiawan, S.Kom., M.Kom.
4. Kepada Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Palembang terutama Ibu Wiwiek Endah Noviyanti, S.Si
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, 06 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL HALAMAN	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.5.1. Manfaat Bagi Penulis.....	3
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 2 Palembang.....	6
2.1.1. Sejarah Singkat SMA Negeri 2 Palembang.....	6
2.1.2. Visi dan Misi SMA Negeri 2 Palembang.....	7
2.1.2.1. Visi SMA Negeri 2 Palembang.....	7
2.1.2.2. Misi SMA Negeri 2 Palembang.....	7
2.1.3. Struktur Organisasi.....	8

2.1.4. Tugas dan Wewenang	8
---------------------------------	---

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Landasan Teori	17
3.1.1. Kepuasan Pengguna	17
3.1.2. Website	17
3.1.3. Webqual	18
3.1.4. Kerangka Penelitian Regresi <i>Linear</i> Berganda	20
3.1.5. Metode Pengukuran Kuesioner	22
3.1.6. Validitas	23
3.1.7. Reabilitas	23
3.1.8. Regresi Linear Berganda	24
3.1.9. SPSS (<i>Statistical Product for Service Solution</i>)	25
3.1.10. Hipotesis	25
3.2. Penelitian Terdahulu	27
3.3. Alur Penelitian	30

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
4.1.1. Lokasi	33
4.1.2. Waktu Penelitian	33
4.2. Jenis Data	34
4.2.1. Data Primer	34
4.2.2. Data Sekunder	34
4.3. Teknik Pengumpulan Data	34
4.3.1. Observasi	34
4.3.2. Wawancara	35
4.3.3. Dokumentasi	35
4.3.4. Studi Pustaka	35
4.3.5. Kuesioner	36
4.4. Jenis Penelitian	36
4.4.1. Penelitian Deskriptif	36
4.5. Metode Penelitian	37

4.5.1. Populasi	37
4.5.2. Sampel	37
2.5.3. Kriteria Nilai Skala Pengukuran	39
4.6. Uji Instrumen	42
4.6.1. Uji Reabilitas	42
4.6.2. Uji Validasi	42
4.6.3. Uji Normalitas	43
4.6.4. Uji Lineritas	43
4.7. Regresi Linear Berganda	44
4.7.1. Uji Simultan (Uji F)	45
4.7.2. Uji Parsial (Uji T)	45
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelitian	46
5.1.1. Uji Validitas	53
5.1.2. Uji Reliabilitas	56
5.1.3. Uji Asumsi	57
5.1.3.1. Uji Normalitas	57
5.1.3.2. Uji Multikolinearitas	58
5.1.3.3. Uji Heteroskedastisitas	59
5.1.3.4. Uji Autokorelasi	60
5.1.3.5. Uji <i>Linearitas</i>	62
5.1.4. Uji <i>Regresi Linear</i> Berganda	64
5.2. Pembahasan	74
BAB VI PENUTUP	
6.1. KESIMPULAN	77
6.2. SARAN	78
DAFTAR PUSTAKA	xvi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 STRUKTUR ORGANISASI.....	8
Gambar 3.1 KONSEP MODEL <i>WEBQUAL BARNES</i> DAN <i>VIDGEN</i>	19
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran Penelitian Regresi Linear Berganda.....	21
Gambar 3.3 Tahapan Penelitian.....	24
Gambar 3.4 Model Hipotesis.....	26
Gambar 3.5 Alur Penelitian.....	31
Gambar 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok.....	47
Gambar 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 5.3 Hasil Metode Grafik.....	58
Gambar 5.4 Hasil Hipotesis.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 VARIABEL WEBQUAL 4.0.....	19
Tabel 3.2 Skor Skala Likert.....	23
Tabel 3.3 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4.1. Waktu Penelitian.....	33
Tabel 4.2 Kriteria Nilai Skala Pengukuran.....	39
Tabel 4.3. Tabel Periode Dalam Satu Minggu (Intensitas).....	40
Tabel 5.1 Kelompok Responden.....	46
Tabel 5.2 Jenis Kelamin.....	47
Tabel 5.3 Distribusi Jawaban responden.....	49
Tabel 5.4. Hasil Kriteria Pengukuran Skala likert.....	51
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Usability Quality (X1).....	54
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Information Quality (X2).....	54
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Interaction Quality (X3).....	55
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas User Satisfaction (Y).....	55
Tabel 5.9 Nilai koefisien reliabilitas.....	56
Tabel 5.10 Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 5.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 5.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 5.13 Hasil Uji Autokorelasi DW.....	61
Tabel 5.14 Hasil Uji Linieritas user satisfaction * usability quality.....	63
Tabel 5.15 Hasil Uji Linieritas user satisfaction * information quality.....	63
Tabel 5.16 Hasil Uji Linieritas user satisfaction * interaction quality.....	64

Tabel 5.17 Hasil Regression Variables Entered.....	65
Tabel 5.18 Hasil Regression Model Summary.....	65
Tabel 5.19 Hasil Regression ANOVA.....	65
Tabel 5.20 Hasil Regression Coefficients.....	66
Tabel 5.21 Ringkasan Regresi.....	66
Tabel 5.22 Rangkuman Hasil Uji T.....	73

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

Muhammad Ilham Feriri, Rahmat Mulyono. *"Analysis of School Website Quality at Senior High School N 2 Palembang Using the Webqual 4.0 Method".*

Supervisor: Eko Setiawan, S.Kom., M.Kom.

Thesis, Informatics Study Program, Palcomtech Institute of Technology and Business, 2022

Senior High School Negeri 2 Palembang is an educational institution that has an important role in educating the nation's children. Senior High School Negeri 2 Palembang also has an official website with an address smanegeri2palembang.sch.id as a means of informing teachers, students and students, to the general public who want to know information about Senior High School Negeri 2 Palembang. The purpose of this study is to find out whether the quality of the website is in accordance with 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 2 Palembang. This study using the Webqual 4.0 method has three free variables (usability quality, information quality and interaction quality), one bound variable (user satisfaction). Based on the results of answers from respondents through a questionnaire distributed, the quality of the Senior High School Negeri 2 Palembang website is included in the category of excellent websites where the elements of usability quality, information quality, interaction quality have an effect on user satisfaction so that it is suitable for use.

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

ABSTRAK

Muhammad Ilham Feriri, Rahmat Mulyono. “Analisis Kualitas *Website* Sekolah pada SMA Negeri 2 Palembang Menggunakan Metode *webqual 4.0*”.

Pembimbing : Eko Setiawan, S.Kom., M.Kom.

Skripsi, Program Studi Informatika, Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech, 2022

SMA Negeri 2 Palembang merupakan suatu lembaga pendidikan yang memiliki peran penting dalam mencerdaskan anak bangsa. SMA Negeri 2 Palembang juga memiliki situs *website* resmi dengan alamat smanegeri2palembang.sch.id sebagai sarana menginformasikan kepada guru, siswa dan siswi, kepada masyarakat umum yang ingin mengetahui informasi seputar SMA Negeri 2 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 2 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 2 Palembang termasuk dalam kategori *website* yang sangat 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. Dengan dukungan perangkat lunak dan perangkat keras yang tepat.

Berdasarkan kecanggihan komputer saat ini banyak perusahaan/lembaga yang memanfaatkan teknologi tersebut. Tidak luput lembaga sekolah yang bertanggung jawab untuk memberikan segala kebutuhan untuk masyarakat, guru, siswa dan siswi yang berada di lingkungan tersebut, baik dari segi informasi maupun yang lainnya. SMA Negeri 2 Palembang merupakan suatu lembaga pendidikan yang memiliki peran penting dalam mencerdaskan anak bangsa. SMA Negeri 2 Palembang juga memiliki situs *website* resmi dengan alamat smanegeri2palembang.sch.id sebagai sarana menginformasikan kepada

guru, siswa dan siswi, kepada masyarakat umum yang ingin mengetahui informasi seputar SMA Negeri 2 Palembang. *Website* ini dirancang untuk mempermudah masyarakat, siswa dan siswi, dan juga calon siswa untuk mencari informasi-informasi mengenai sekolah SMA Negeri 2 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, analisis kualitas *website* sangat perlu dilakukan guna mengetahui apakah *website* ini mampu memenuhi keinginan pengguna, baik dari segi kemudahan saat digunakan, informasi, interaksi dan juga hasil dari analisis ini dapat membantu sekolah untuk mengevaluasi apa saja yang dibutuhkan pengguna dalam penggunaan *website* serta pihak sekolah dapat mengembangkan *website* sehingga menjadi lebih baik.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat topik skripsi dengan judul "***Analisis Kualitas Website Sekolah Pada SMA Negeri 2 Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0***".

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan pada latar belakang di atas, maka penelitian akan membahas pengukuran kualitas *website* SMA Negeri 2 Palembang, apakah *website* sudah sesuai dengan keinginan pengguna dengan menggunakan metode *Webqual (website quality) 4.0*.

1.3. Batasan Masalah

Ruang lingkup yang akan dibahas meliputi :

1. Analisis yang dilakukan hanya pada *website* dan di lingkungan SMA Negeri 2 Palembang, dengan alamat *website* smanegeri2palembang.sch.id.
2. Penulis hanya menganalisa pengaruh kualitas dan kepuasan pengguna *website* dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*, apabila ada perbaikan *website*, hasil dari penelitian ini bisa dijadikan tolak ukur dalam melakukan perbaikan *website* SMA Negeri 2 Palembang.
3. Bentuk skala pengukuran yang diterapkan menggunakan satuan skala Likert dengan 4 pilihan jawaban tanpa pilihan “netral”.
4. Aplikasi yang akan digunakan untuk pengolahan data pada penelitian ini adalah SPSS (*Statistikal Package for the Social Sciens*).

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun 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 2 Palembang.

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 referensi selama penyusunan skripsi ini.

1.5.2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat dijadikan referensi untuk perbaikan *website* SMA Negeri 2 Palembang dan dijadikan sebagai tolak ukur mengenai *website* yang sedang digunakan.

1.5.3. Manfaat Bagi Akademik

1. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam pembuatan laporan skripsi, khususnya bagi mahasiswa STMIK 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 2 Palembang

SMA Negeri 2 Palembang mulai beroperasi pada Tahun Ajaran 1997/1998, menempati gedung eks SGO dan PGSD dengan luas tanah 34.280 m². Pada tahun pertama dan kedua, siswa yang diterima di sekolah ini sangat rendah karena masyarakat belum mengetahui visi, misi, dan tujuan pendidikan yang diterapkan di sekolah ini. Setelah dua tahun dikelola dengan upaya maksimal dan terarah, masyarakat mulai menyadari bahwa SMA Negeri 2 Palembang benar-benar lembaga yang tepat untuk menitipkan pendidikan putra-putrinya pada jenjang menengah atas.

2.1.1. Sejarah Singkat SMA Negeri 2 Palembang

SMA Negeri 2 Palembang berdiri tahun 1957 dan berlokasi di Puncak Sekuning No. 84 kelurahan Lorok Pakjo Kecamatan Ilir Barat 1 Palembang. Berdirinya SMA Negeri 2 Palembang ini didukung oleh KODAM IV Sriwijaya dan berkat usaha yang gigih serta Ridho dari Allah SWT, maka sampai saat ini SMA Negeri 2 Palembang masih tetap berdiri bahkan maju pesat sekali.

Sebelumnya SMA Negeri 2 Palembang memiliki lokasi dan gedung sendiri, dulu bernama SMA Negeri 2 Bagian AC. SMA Negeri bagian AC adalah bagian dari SMA Negeri 1 Bagian ABC yang sekarang bernama SMA Negeri 1 Palembang. Dengan demikian SMA Negeri 2 Palembang dulu merupakan bagian dari SMA Negeri 1 Palembang.

SMA Negeri 2 Palembang mulai beroperasi pada Tahun Ajaran 1997/1998, menempati gedung eks SGO dan PGSD dengan luas tanah

34.280 m². Pada tahun pertama dan kedua, siswa yang diterima di sekolah ini sangat rendah karena masyarakat belum mengetahui visi, misi, dan tujuan pendidikan yang diterapkan di sekolah ini. Setelah dua tahun dikelola dengan upaya maksimal dan terarah, masyarakat mulai menyadari bahwa SMA Negeri 2 Palembang benar-benar lembaga yang tepat untuk menitipkan pendidikan putra-putrinya pada jenjang menengah atas.

2.1.2. Visi dan Misi SMA Negeri 2 Palembang

Adapun Visi dan Misi SMA Negeri 2 Palembang sebagai berikut:

2.1.2.1. Visi SMA Negeri 2 Palembang

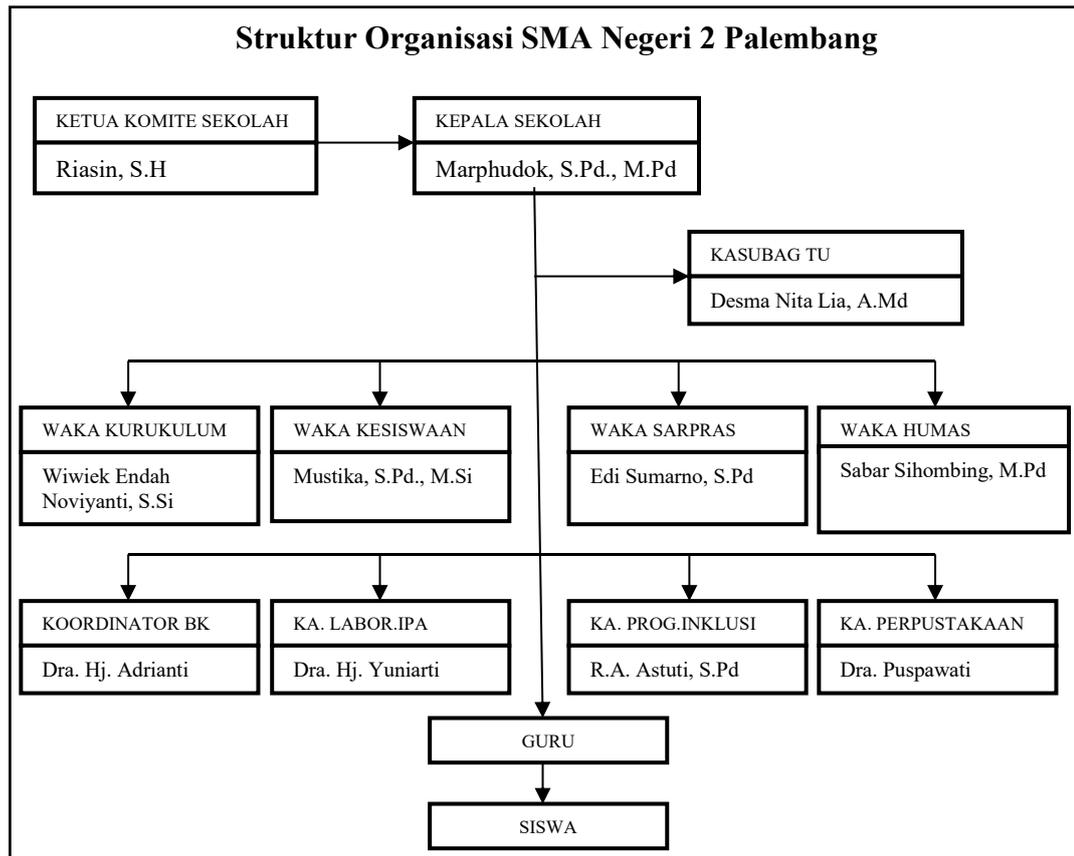
Menjadi sekolah berprestasi dan berkepribadian.

2.1.2.2. Misi SMA Negeri 2 Palembang

1. Menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar yang efektif.
2. Menyiapkan dan membekali siswa untuk memasuki perguruan tinggi.
3. Menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler secara terprograman.
4. Menarapkan penggunaan bahasa Inggris dalam komunikasi antar warga sekolah.
5. Membina disiplin kepada setiap warga sekolah.
6. Menumbuh kembangkan sifat sosial dan berbakti bagi sesama manusia.
7. Menjalin kerja sama yang harmonis dengan masyarakat.

2.1.3. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi SMA Negeri 2 Palembang dapat dilihat pada gambar 2.1.



(Sumber : SMA Negeri 2 Palembang)

Gambar 2.1 STRUKTUR OGRANISASI

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 2 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 usahaan.
- b. Menginventaris kebutuhan pelaksanaan kegiatan ketata usahaan.
- 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. Melaksananakan 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 eladan 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. Waka Humas

- a. Mengatur dan menyelenggarakan hubungan sekolah dengan orang tua / wali siswa.
- b. Membina hubungan sekolah dengan Komite Sekolah.
- c. Membina pengembangan hubungan antar sekolah dengan lembaga pemerintah dan lembaga sosial lainnya serta dunia usaha - dunia industri.
- d. Menyusun laporan pelaksanaan hubungan masyarakat secara berkala.

8. Waka Perpustakaan

- a. Menganalisis sumber dan kebutuhan informasi komunitas sekolah.
- b. Memformulasi dan mengimplementasi kebijakan dan sistem pengadaan sumber daya perpustakaan.

- c. Mengembangkan kebijakan dan sistem pengadaan sumber daya perpustakaan.
- d. Mengkatalog dan mengklasifikasi materi perpustakaan.
- e. Melatih cara penggunaan perpustakaan.
- f. Melatih pengetahuan dan keterampilan informasi.
- g. Membantu murid dan guru mengenai penggunaan sumber dana perpustakaan dan teknologi informasi.
- h. Menjawab pertanyaan dan referensi dan informasi dengan menggunakan berbagai materi yang tepat.
- i. Mempromosikan program membaca dan kegiatan budaya.
- j. Turut serta dalam kegiatan perencanaan terkait dengan implementasi kurikulum.
- k. Turut serta dalam persiapan, implementasi dan evaluasi aktivitas pembelajaran.
- l. Mempromosikan evaluasi jasa perpustakaan sebagai bagian dari sistem evaluasi sekolah secara menyeluruh.
- m. Membangun kemitraan dengan organisasi di luar sekolah.
- n. Merancang dan mengimplementasi anggaran.
- o. Mendesain perencanaan strategis.
- p. Mengelola dan melatih tenaga perpustakaan.

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. KA. Labor. IPA

- a. Merencanakan, melaksanakan, mengembangkan, dan mengevaluasi kegiatan laboratorium, baik yang terkait dengan praktek laboratorium maupun kerjasama dengan pihak luar.
- b. Merencanakan/mengembangkan pengadaan peralatan dan perlengkapan guna menunjang kegiatan praktikum.
- c. Mengelola/memelihara perlengkapan, dan peralatan yang digunakan sebagai sarana penunjang pembelajaran.
- d. Bertanggung jawab atas pengelolaan kegiatan laboratorium secara profesional.
- e. Merencanakan kegiatan unggulan yang dapat meningkatkan income.

11. KA. PROG.INKLUSI

- a. Merencanakan, melaksanakan, mengembangkan, dan mengevaluasi kegiatan program inklusi.
- b. Membimbing, menggerakkan, dan memotivasi siswa.

12. KA.PERPUSTAKAAN

- a. Menyusun program kerja jangka pendek, menengah dan panjang, serta menyusun petunjuk pelaksanaan dan rencana anggaran keuangan.
- b. Mengorganisasi tugas-tugas tenaga perpustakaan dan menyiapkan rencana kebutuhan tenaga serta sarana dan prasarana yang diperlukan.
- c. Membimbing, menggerakkan, dan memotivasi tenaga perpustakaan.
- d. Melakukan pemantauan dan pengawasan pelaksanaan tugas, penggunaan anggaran serta perlengkapan atau peralatan lainnya.
- e. Melakukan evaluasi program, penggunaan sarana dan prasarana, serta anggaran, dan
- f. Menyiapkan laporan hasil kerja, pertanggungjawaban penggunaan anggaran dan semua sarana kerja, serta memberikan masukan untuk perbaikan dan peningkatan.
- g. Mensosialisasikan program dan layanan perpustakaan kepada seluruh pemustaka (warga sekolah).

13. 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.

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. Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler dan Keller dalam Muhsin dan Zuliestiana (2017: 2428), kepuasan pengguna adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan 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*.

3.1.2. 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 pemograman diatas tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya.
- b. *Client side* merupakan *website* yang tidak membutuhkan *server* dalam menjalankannya, cukup diakses melalui *browser* saja. Misalnya html.

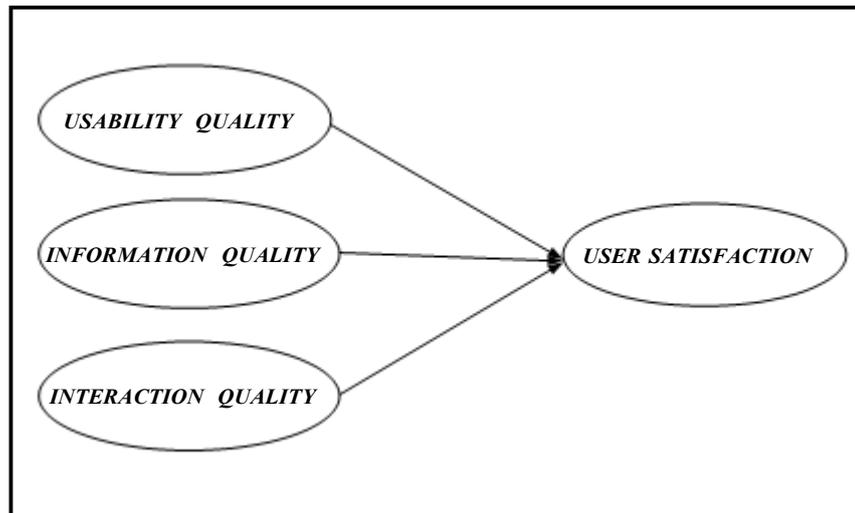
3. Berdasarkan tujuannya:

- 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.

3.1.3. Webqual

Menurut Zeitham, dkk dalam Ari, dkk (2016: 2), *webqual* adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasar

pengguna terakhir. Adapun gambar Konsep Model *webqual Barnes* dan *Vidgen* dapat dilihat pada gambar 3.1.



(Sumber : Ari lukman, dkk. 2016:2)

Gambar 3.1 KONSEP MODEL *WEBQUAL BARNES* DAN *VIDGEN*

Webqual mempunyai tiga variabel bebas (*ussability quality*, *information quality* dan *interaction quality*), satu variabel terikat(*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. Mudah dipelajari
	2. Mudah dimengerti
	3. Mudah ditelusuri
	4. Mudah menemukan informasi
	5. Tampilan yang menarik

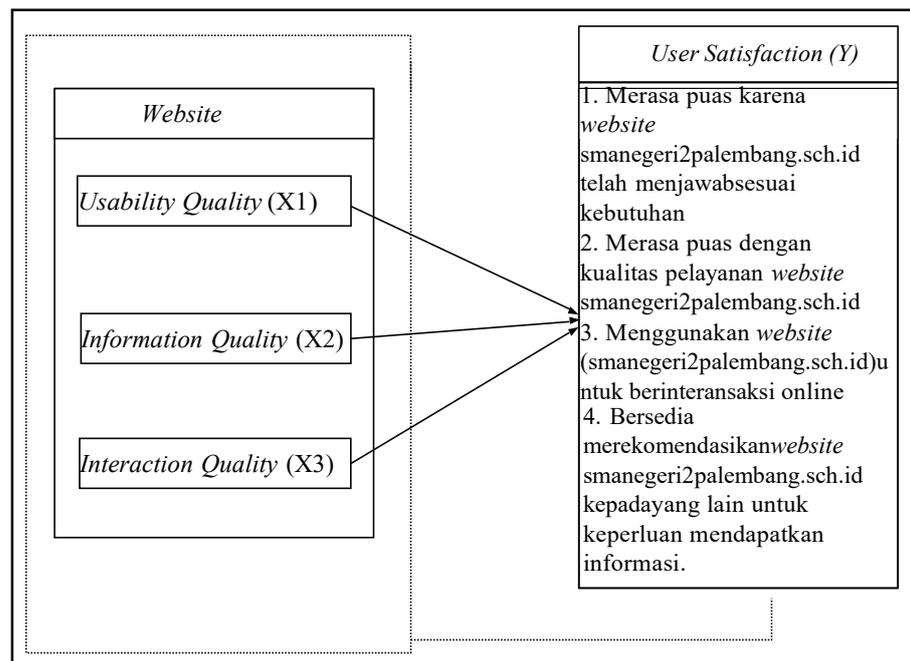
	6. Kebutuhan informasi
<i>Information Quality</i>	1. Informasi yang akurat
	2. Informasi yang bisa dipercaya
	3. Informasi yang <i>uptodate</i>
	4. Informasi yang relevan
	5. Informasi yang jelas
	6. Informasi yang detail dan Terperinci
<i>Intrraction Quality</i>	1. Komponen <i>website</i> tidak <i>error</i>
	2. <i>File</i> aman dari virus
	3. Tampilan <i>web</i> yang menarik
	4. Sarana komunikasi
	5. Ruang komunitas
	6. Mudah berkomunikasi
<i>User Satisfaction</i>	1. Rasa suka dengan <i>website</i>
	2. Rasa suka dengan layanan <i>Website</i>
	3. Kesenangan berintraksi
	4. Kecepatan akses <i>website</i>
	5. Layanan
	6. Kemudahan mengakses

(Sumber : Ari Lukman, dkk.. 2016:3)

3.1.4. Kerangka Penelitian Regresi *Linear* Berganda

Kerangka penelitian pada dasarnya merupakan kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan.

Adapun kerangka pemikiran Penelitian Regresi *Linear* berganda yang dapat dilihat pada gambar 3.2.



(Sumber : Ari Lukman, dkk. 2016:4)

Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran Penelitian Regresi *Linear* Berganda

Dalam Kerangka Pemikiran Penelitian Regresi *Linear* Berganda dijelaskan sebagai berikut:

4. *Usability Quality (X1)* pada *website* SMA Negeri 2 Palembang berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
5. *Information Quality (X2)* pada *website* SMA Negeri 2 Palembang berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

6. *Interaction Quality* (X3) pada *website* SMA Negeri 2 Palembang berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

3.1.5. Metode Pengukuran Kuesioner

Metode pengukuran dalam penelitian ini dilakukan dengan cara kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono dalam Rahadi (2014: 665) 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 rendah) menggambarkan suatu jawaban yang bersifat *negative*. Sedang 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 (*user satisfaction*). Adapun tabel kriteria penilaian skala *likert* dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Skor Skala *Likert*

No	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Baik	4
2	Baik	3
3	Buruk	2
4	Sangat Buruk	1

Sumber : Supriadi dan Yulian. 2018: 47

Skala Likert dengan empat alternatif jawaban dirasakan 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 rancu. Dengan demikian, dalam penarikan kesimpulan, hasil penelitian yang diperoleh menjadi kurang akurat karena sulit memberikan kriteria penilaian pada jawaban netral.

3.1.6. Validitas

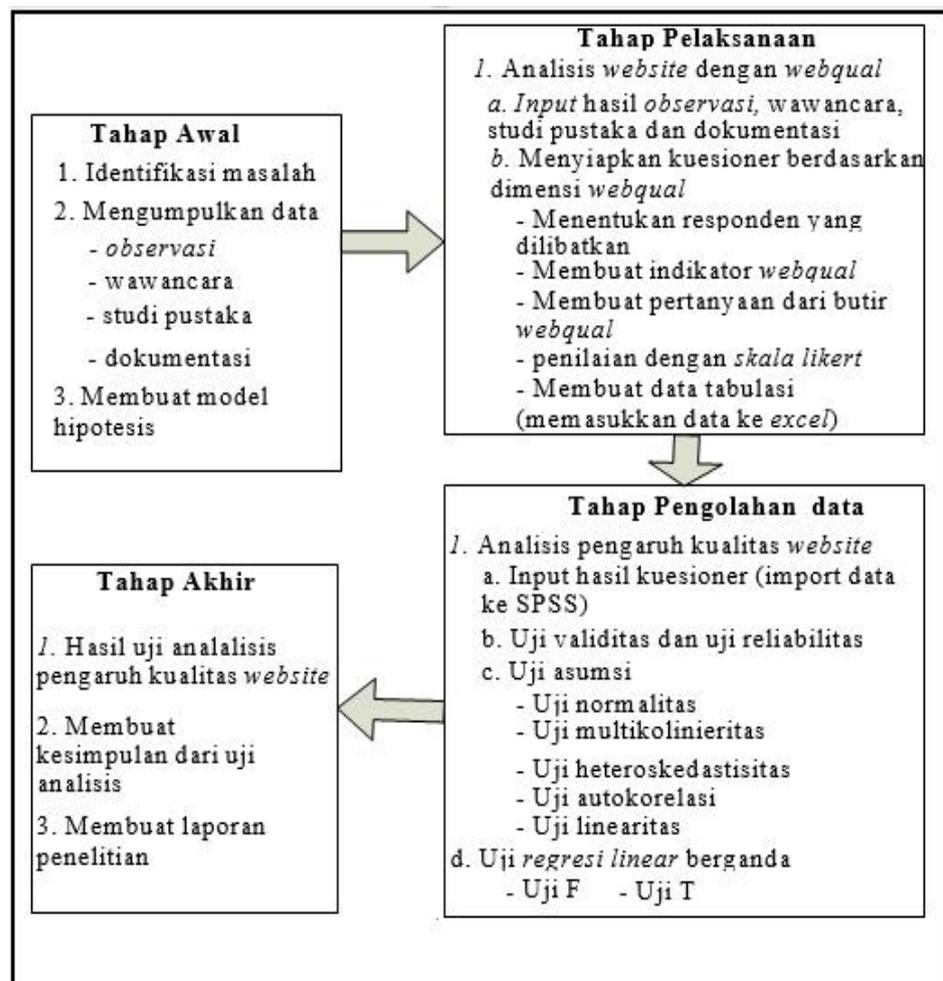
Menurut Silaen (2018: 117), validitas adalah keabsahan atau tingkat kecocokan alat ukur untuk pengukuran yang benar-benar cocok mengukur sesuatu yang sedang diukur.

3.1.7. Reabilitas

Menurut Silaen (2018: 107), reliabilitas adalah menyangkut ketepatan atau presisi suatu pengukuran atau alat pengukuran.

3.1.8. Regresi Linear Berganda

Menurut Tjiptono dan Chandara, dalam Ari, dkk (2016: 3). Suatu *regresi* merupakan metode yang digunakan untuk menentukan suatu hubungan sebab akibat antara variabel satu dengan yang lain. Uji *regresi linear* berganda dibagi menjadi dua, yaitu uji F dan uji T. Adapun Gambar Tahapan Penelitian dapat dilihat pada gambar 3.3.



Gambar 3.3 Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, tahapan pertama (awal) 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 tahapan ini untuk pengolahan data dan selanjutnya melakukan tahapan yang terakhir, dimana akan mendapatkan hasil uji analisis pengaruh kualitas, lalu membuat kesimpulan dari uji analisis setelah itu penulis membuat laporan penelitian.

3.1.9. SPSS (*Statistical Product for Service Solution*)

Menurut Priyatno (2017: 1), SPSS adalah program untuk olah data statistik yang disingkat dari Statistical Product and 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 penelitian skripsi, tesis, dan disertasi.

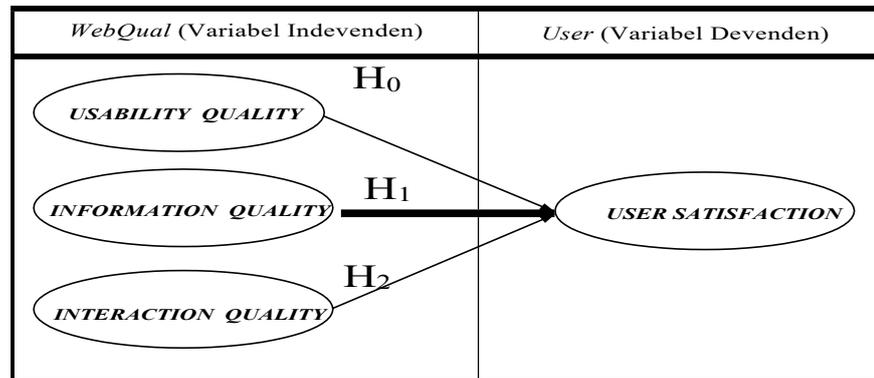
3.1.10. Hipotesis

Menurut Silaen (2018: 58), 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. Adapun Jenis-jenis hipotesis yaitu:

7. Hipotesis nihil (H_0) yaitu hipotesis yang menyatakan tidak ada hubungan atau pengaruh antara variabel dengan variabel lain.
8. 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 3.4.



Sumber : Ari Lukman. 2016: 3

Gambar 3.4 Model Hipotesis

Berikut penjelasan pada Gambar 3.4. diatas :

H_0 : Diduga terdapat pengaruh kualitas pengguna terhadap kepuasan pengguna.

H_1 : Diduga terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

H_2 : Diduga terdapat pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasa pengguna.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan Hipotesis sebagaiberikut:

1. H_0 : Diduga ada pengaruh *usability quality* (X1) terhadap user satisfaction (Y).
2. H_1 : Diduga ada pengaruh *information quality* (X2) terhadap usersatisfactor (Y).

3. H₂ : Diduga ada pengaruh *intraction quality* (X3) terhadap 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	2016

			(interaction quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	
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 tokopedia memiliki kategori baik menurut garis kontinum. Dengan baiknya kualitas website tokopedia, maka para pengguna telah merasa puas dalam penggunaan website tokopedia.	2016

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 2 Palembang menggunakan metode *webqual* 4.0 dan menggunakan uji asumsi.

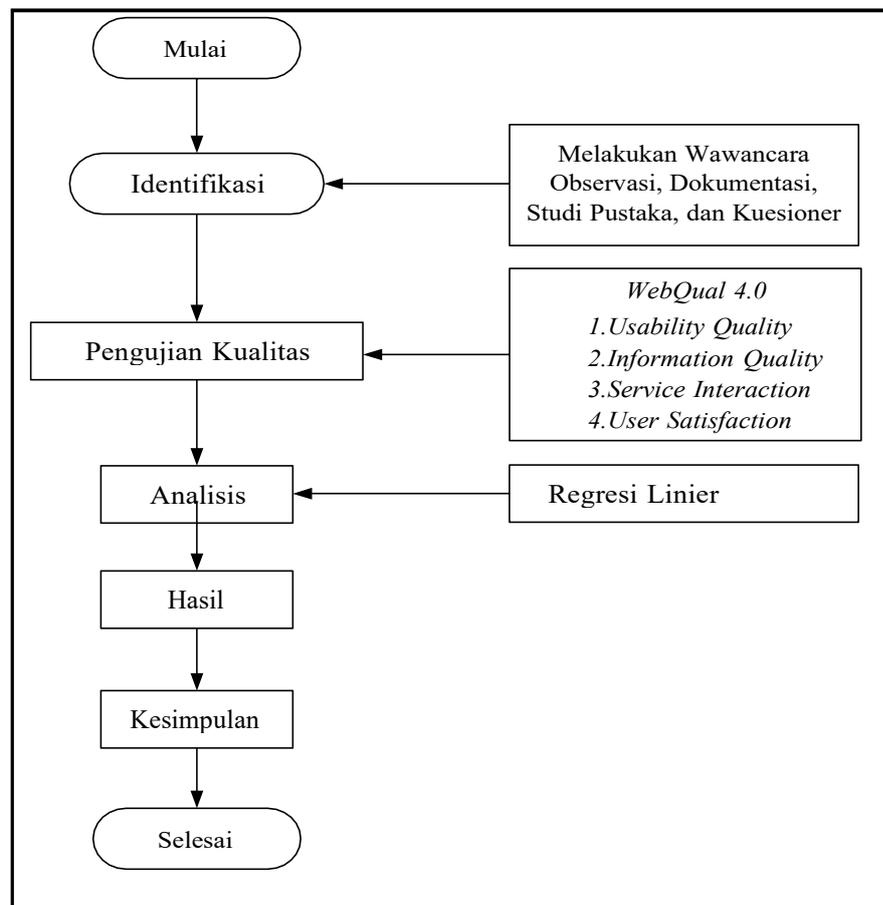
2. Penelitian kedua dikutip dari jurnal JSIKA Vol. 5, No. 11, Tahun 2016 yang dilakukan oleh Lukman Ari, Sri Suhandiah dan Sulistiowati dengan judul “Analisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *webwual* 4.0 pada *website* SMAN 2 Kota Mojokerto”. Dalam penelitian 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* Madrasah Aliyah Negeri 3 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 3.5 sebagai berikut:



Gambar 3.5 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 kualitas *website* menggunakan metode *WebQual 4.0*. Kemudian penulis melakukan analisis data dengan menggunakan *regresi linear* berganda. Sebelum itu perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap hasil kuesioner yang telah dibuat, lalu 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 *website*.

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 2 Palembang, beralamat di Jalan Puncak Sekuning No.84, kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137.

4.1.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian diperkirakan kurang lebih 4 (empat) bulan, di mulai dari April 2022 sampai dengan Juli 2022. Adapun tabel Waktu Penelitian dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1. Waktu Penelitian

No	Uraian	Bulan															
		April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah SMA Negeri 2	X	X														
2	Penentuan Metode			X	X												
3	Penyebaran Kuisisioner Website SMA Negeri 2							X	X								
4	Interpretasi Hasil									X	X						
5	Analisa Data												X	X	X		
6	Kesimpulan & Saran															X	X

4.2. Jenis Data

4.2.1. Data Primer

Menurut Nugroho dan Sari (2016: 2934), data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan pane atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari kuesioner ini harus diolah lagi. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu siswa dan guru SMA Negeri 2 Palembang sebagai pengguna *website*.

4.2.2. Data Sekunder

Menurut Nugroho dan Sari (2016: 2934), data sekunder yaitu data 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 didapat dari buku, jurnal dan penelitian terdahulu.

4.3. Teknik Pengumpulan Data

4.3.1. Observasi

Menurut Masykur dan Atmaja (2015: 2), *observasi* adalah cara atau teknik yang dipergunakan dalam pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang hendak diteliti. Pada penelitian ini penulis melakukan *observasi* secara langsung

dengan mengamati *website* yang ada pada SMA Negeri 2 Palembang.

4.3.2. Wawancara

Menurut Yusuf (2014), 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 (interviewee) melalui komunikasi langsung. Pada penelitian ini penulis melakukan tanya jawab langsung kepada Ibu Wiwiek Endang Noviyanti, S.Si untuk mendapatkan informasi mengenai *website* SMA Negeri 2 Palembang.

4.3.3. Dokumentasi

Menurut Masykur dan Atmaja (2015: 2), 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 2 Palembang seperti data guru, siswa-siswi serta visi dan Misi SMA Negeri 2 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 bersifattertulis (Lukman dan Sunato, 2016: 226). 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 (Arikunto dalam Ilhami, 2017). Pada penelitian ini penulis melakukan kuesioner secara langsung dengan siswa dan guru SMA Negeri 2 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, 2018:87). 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 sample. 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. Kemudian metode yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel untuk kuesioner menggunakan rumus slovin. Adapun rumus slovin dijelaskan sebagai berikut:

$$= \frac{1}{1 + \frac{2}{2}}$$

(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 730 orang, angka ini didapat dari data yang penulis peroleh dari SMA Negeri 2 Palembang. Kemudian tingkat kesalahan yang penulis gunakan adalah 5%, maka hasil dari penelitian ini adalah 95% adalah benar.

Diketahui :

$$N = 730$$

$$e = 5\%$$

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

$$n = \frac{730}{1 + (730 \times 0.05^2)}$$

$$n = \frac{730}{1 + (730 \times 0.0025)}$$

$$n = \frac{730}{1 + 1,775}$$

$$n = \frac{730}{2,775}$$

$$n = 258$$

Jadi jumlah sampel yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 258 orang.

2.5.3. Kriteria Nilai Skala Pengukuran

Sistem pengujian dilakukan melalui penyebaran kuesiaoner yang dibuat dalam bentuk skor empat point denagan 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 setian 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) memeperloh 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 Handayani (2014), 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 2 Palembang yang akan dibagikan secara online melalui link dari google formulir dan diisi oleh responden yang mengakses *website* SMA Negeri 2 Palembang.

Keterangan :

4 = Sangat Puas / Sangat Setuju / Sangat Sering

3 = Puas / Setuju / Sering

2 = Tidak Puas / Tidak Setuju/ Jarang

1 = Sangat Tidak Puas / Sangat Tidak Setuju / Tidak Pernah

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

Tabel 4.3. Tabel Periode Dalam Satu Minggu (Intensitas)

No	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
A. Usability Quality					
1	Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMA N 2 Palembang?				
2	Saya merasa penggunaan website SMA N 2				

	Palembang jelas dan dapat dimengerti?					
3	Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMA N 2 Palembang ?					
4	Saya dengan mudah mendapatkan informasi seputar sekolah diwebsite SMA N 2 Palembang?					
5	Saya merasa tampilan website (via mobile) SMA Negeri 2 Palembang menarik?					
6	Website SMA N 2 Palembang sudah memiliki fitur-fitur yang dibutuhkan oleh siswa?					
7	Saya merasa fitur-fitur yang ada pada website SMA N 2 Palembang berguna untuk siswa?pendidikan					
8	Menurut saya tampilan website SMA N 2 Palembang sudah sesuai dengan jenis website lembaga pendidikan?					
9	Saya merasa website SMA N 2 Palembang sudah memiliki pengembangan pengetahuan dari informasi website?					
B. Information Quality						
1	Website SMA N 2 Palembang menyediakan informasi yang akurat?					
2	Website SMA N 2 Palembang menyediakan informasi yang dapat dipercaya?					
3	Website SMA N 2 Palembang menyediakan informasi yang up to date?					
4	Website SMA N 2 Palembang menyediakan informasi yang relevan?					
5	Informasi pada website SMA N 2 Palembang mudah dibaca dan dipahami?					
6	Website SMA N 2 Palembang menyediakan informasi yang detail dan terperinci?					
7	Website SMA N 2 Palembang Menyediakan informasi dalam format yang sesuai?					
C. Interaction Quality						
1	Saya merasa komponen fitur pada website SMA N 2 Palembang tidak memiliki kendala?					
2	Saya merasa aman untuk melakukan aktifitas (via mobile) dengan website SMA N 2 Palembang?					
3	Saya merasa senang dengan tampilan website					

	SMA N 2 Palembang?					
4	Saya merasa tampilan website pada SMA N 2 Palembang memberikan kesan menarik minat dan perhatian?					
5	Saya merasa website SMA N 2 Palembang memiliki sarana tempat berkomunikasi?					
6	Saya merasa mudah dalam melakukan komunikasi dengan pengelola website SMA N 2 Palembang?					
User Satisfaction						
1	Saya memiliki rasa suka terhadap website SMA N 2 Palembang?					
2	Saya memiliki rasa suka dengan layanan yang terdapat pada website SMA N 2 Palembang ?					
3	Saya senang berinteraksi dengan website SMA N 2 Palembang?					
4	Website SMA N 2 Palembang memiliki waktu akses yang cepat?					
5	Saya senang dengan layanan komunikasi yang terdapat pada website SMA N 2 Palembang?					
6	Saya senang dengan kemudahan dalam mengakses fitur-fitur website?					
1. Kritik Dan Saran?						

4.6. Uji Instrumen

4.6.1. Uji Reabilitas

Uji realibilitas 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, 2016). Pengujian realibilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS.

4.6.2. Uji Validasi

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 (Ghozali dalam Marlindawati, 2016). Peneliti menyimpulkan uji validasi bertujuan untuk mengukur *valid* tidaknya suatu item pertanyaan dalam kuesioner. Uji validitas instrumen yang dilakukan dengan menggunakan SPSS.

4.6.3. Uji 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, 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 (Sarjono, dkk, 2011).

4.6.4. Uji Lineritas

Uji linearitas bertujuan untuk apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak) (Sarjono, dkk, 2011:74). Uji linearitas digunakan dalam mengetahui dua variabel

apakah memiliki suatu hubungan yang linear secara signifikan atau tidak, data dikatakan baik jika data tersebut memiliki hubungan yang linear antara variabel (x) dengan variabel (y).

4.6.5. Uji Korelasi

Analisa korelasi bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Untuk mengetahui terdapat hubungan atau tidak dapat dilihat dari nilai signifikan dan seberapa besar hubungannya.

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 empat 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*)

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* (X_1), *Information* (X_2), dan *Interaction* (X_3) tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Ha : Variabel *Usability* (X_1), *Information* (X_2), dan *Interaction* (X_3) tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel 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 secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

Ha : Variabel independent secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent.

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.

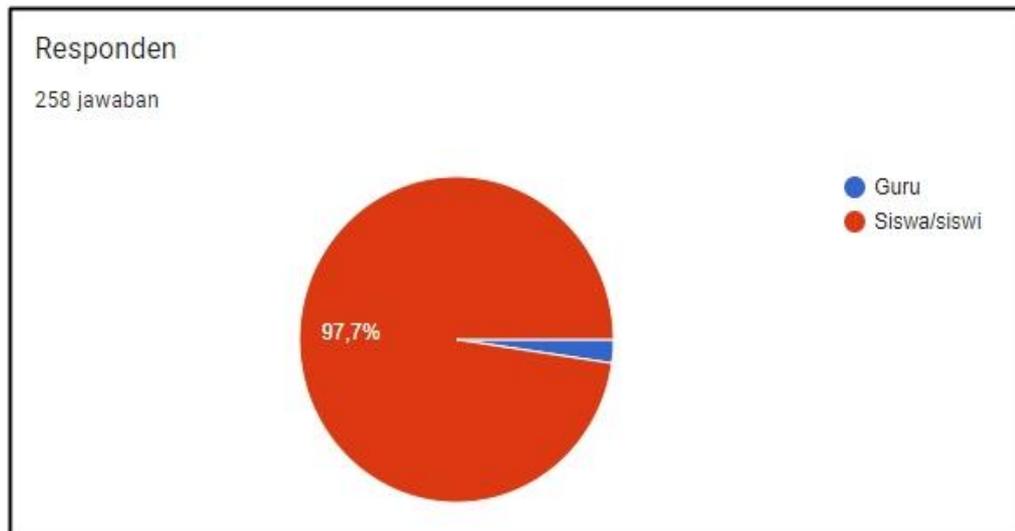
Responden yang dipakai dalam penelitian ini adalah Siswa dan Guru dengan jumlah sampel sebanyak 258 orang. Adapun hasil Responden berdasarkan kelompok responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Kelompok Responden

Kelompok Responden	Jumlah	Persentasi
Guru	6 Orang	2,3%
Siswa	252 Orang	97,7%
Total	Orang	100%

Dari tabel 5.1 hasil responden berdasarkan Kelompok Responden yang diketahui bahwa paling banyak pengguna yang menggunakan *website* SMA Negeri 2 Palembang yaitu dari siswa sebanyak 252 orang atau 97,7% dari total keseluruhan responden, kemudian dari guru sebanyak 6 orang atau 2,3% 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

Responden Dari gambar 5.1 distribusi responden berdasarkan kelompok responden diketahui bahwa sebagian besar pengguna *website* SMA Negeri 2 Palembang adalah siswa yaitu 97,7%, sedangkan guru hanya 2,3%. Data ini didapat dari responden kuesioner yang penulis sebarakan. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak pengguna menggunakan *website* SMA Negeri 2 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.

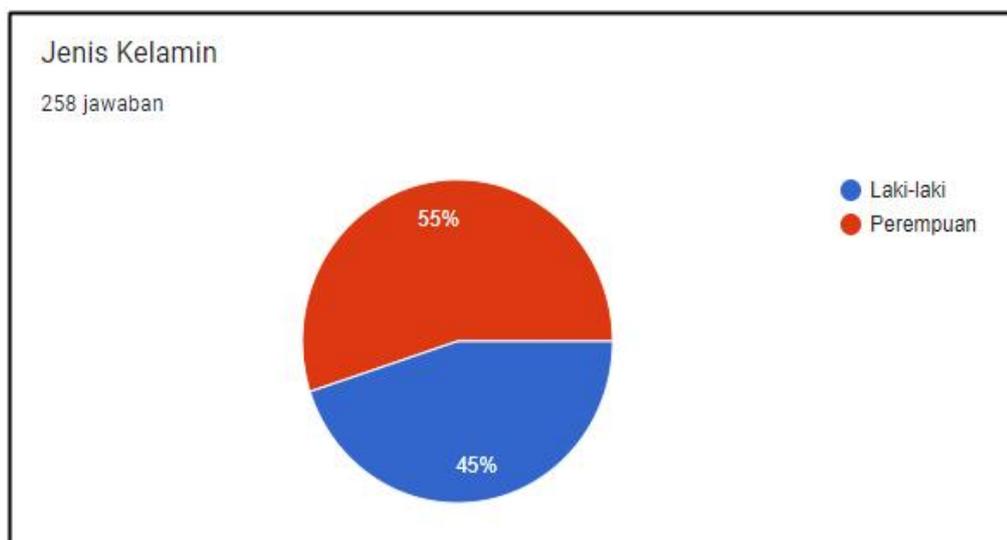
Tabel 5.2 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentasi
Laki-laki	142 Orang	55%
Perempuan	116 Orang	45%
Total	Orang	100%

Dari tabel 5.2 hasil responden berdasarkan Jenis Kelamin yang

diketahui bahwa paling banyak pengguna yang menggunakan *website* SMA Negeri 2 Palembang yaitu dari Laki-laki sebanyak 142 orang atau 55% dari total keseluruhan responden, kemudian dari Perempuan sebanyak 116 orang atau 45% dari total keseluruhan responden.

Berdasarkan tabel 5.2 tabel kelompok 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 2 Palembang adalah perempuan yaitu 55%, sedangkan laki-laki hanya 45%. Data ini didapat dari 258 responden kuesioner yang penulis sebar. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menggunakan pengguna *website* SMA Negeri 2 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 Distribusi Jawaban responden

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>Usability Quality</i>					
1	Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMA N 2 Palembang?	0,4%	1,2%	80,2%	18,2%
		1	3	207	47
2	Saya merasa penggunaan website SMA N 2 Palembang jelas dan dapat dimengerti?	0,4%	1,2%	77,9%	20,5%
		1	3	201	53
3	Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMA N 2 Palembang ?	1,2%	5,4%	80,2%	13,2%
		3	14	207	34
4	Saya dengan mudah mendapatkan informasi seputar sekolah diwebsite SMA N 2 Palembang?	1,6%	3,1%	70,2%	25,2%
		4	8	181	65
5	Saya merasa tampilan website (via mobile) SMA Negeri 2 Palembang menarik?	0,4%	5%	74%	20,5%
		1	13	191	53
6	Website SMA N 2 Palembang sudah memiliki fitur-fitur yang dibutuhkan oleh siswa?	1,9%	14,3%	65,1%	18,6%
		5	37	168	48
7	Saya merasa fitur-fitur yang ada pada website SMA N 2 Palembang berguna untuk siswa?	2,7%	9,3%	67,8%	20,2%
		7	24	175	52
8	Menurut saya tampilan website SMA N 2 Palembang sudah sesuai dengan jenis website lembaga pendidikan?	0,4%	1,9%	79,8%	17,8%
		1	5	206	46
9	Saya merasa website SMA N 2 Palembang sudah memiliki pengembangan pengetahuan dari informasi website?	1,9%	10,1%	72,1%	15,9%
		5	26	186	41

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Information Quality					
10	Website SMA N 2 Palembang menyediakan informasi yang akurat?	0,4%	2,3%	79,8%	17,4%
		1	6	206	45
11	Website SMA N 2 Palembang menyediakan informasi yang dapat dipercaya?	0,4%	1,9%	76,7%	20,9%
		1	5	198	54
12	Website SMA N 2 Palembang menyediakan informasi yang up to date?	4,7%	10,5%	65,5%	19,4%
		12	27	169	50
13	Website SMA N 2 Palembang menyediakan informasi yang relevan?	0,4%	2,7%	77,5%	19,4%
		1	7	200	50
14	Informasi pada website SMA N 2 Palembang mudah dibaca dan dipahami?	0,8%	1,6%	75,2%	22,5%
		2	4	194	58
15	Website SMA N 2 Palembang menyediakan informasi yang detail dan terperinci?	0,8%	4,7%	73,3%	21,3%
		2	12	189	55
16	Website SMA N 2 Palembang Menyediakan informasi dalam format yang sesuai?	0,8%	2,3%	78,7%	18,2%
		2	6	203	47
Interaction Quality					
17	Saya merasa komponen fitur pada website SMA N 2 Palembang tidak memiliki kendala?	0,4%	17,8%	70,9%	10,9%
		1	46	183	28
18	Saya merasa aman untuk melakukan aktifitas (via mobile) dengan website SMA N 2 Palembang?	0,4%	1,6%	86,8%	11,2%
		1	4	224	29
19	Saya merasa senang dengan tampilan website SMA N 2 Palembang?	0,4%	4,3%	82,2%	13,2%
		1	11	212	34
20	Saya merasa tampilan website pada SMA N 2 Palembang memberikan kesan menarik minat dan perhatian?	0,8%	4,3%	77,9%	17,1%
		2	11	201	44
21	Saya merasa website SMA N 2 Palembang memiliki sarana tempat berkomunikasi?	0,4%	2,7%	80,6%	16,3%
		1	7	208	42
22	Saya merasa mudah dalam melakukan komunikasi dengan pengelola website SMA N 2 Palembang?	0,8%	5%	79,5%	14,7%
		2	13	205	38

User Satisfaction					
23	Saya memiliki rasa suka terhadap website SMA N 2 Palembang?	0,8%	5,4%	76%	17,8%
		2	14	196	46
24	Saya memiliki rasa suka dengan layanan yang terdapat pada website SMA N 2 Palembang ?	1,2%	5,8%	74,4%	18,6%
		3	15	192	48
25	Saya senang berinteraksi dengan website SMA N 2 Palembang?	0,4%	5%	76,7%	17,8%
		1	13	198	46
26	Website SMA N 2 Palembang memiki waktu akses yang cepat?	0,4%	5%	76%	18,6%
		1	13	196	48
27	Saya senang dengan layanan komunikasi yang terdapat pada website SMA N 2 Palembang?	0,4%	2,3%	80,6%	16,7%
		1	6	208	43
28	Saya senang dengan kemudahan dalam mengakses fitur-fitur website?	0,4%	3,9%	79,1%	16,7%
		1	10	204	43

Hasil kuesioner diatas didapat dari responden yang menjawab pertanyaan dari kuisioner. Hasil kuesioner tersebut akan nantinya diuji.

Adapun hasil kriteria pengukuran skala *likert* dapat dilihat pada tabel

5.4.

Tabel 5.4. 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	1	3	207	47	1	6	621	188	816	888	91%
P2	1	3	201	53	1	3	603	212	819	888	92%
P3	3	14	207	34	3	28	621	136	788	888	88%
P4	4	8	181	65	4	16	543	260	823	888	92%
P5	1	13	191	53	1	26	573	212	821	888	92%
P6	5	37	168	48	5	74	504	192	775	888	87%
P7	7	24	175	52	7	28	525	208	768	888	86%
P8	1	5	206	46	1	10	618	184	813	888	91%
P9	5	26	186	41	5	52	558	168	779	888	87%
<i>Informatioan Quality</i>											
P10	1	6	206	45	1	12	618	180	881	888	99%
P11	1	5	198	54	1	10	594	216	821	888	92%
P12	12	27	169	50	12	54	507	200	773	888	87%
P13	1	7	200	50	1	14	600	200	815	888	91%
P14	2	4	194	58	2	8	582	232	836	888	94%
P15	2	12	189	55	2	24	567	220	813	888	91%
P16	2	6	203	47	2	12	609	188	811	888	91%

<i>Interaction Quality</i>											
P17	1	46	183	28	1	92	549	112	754	888	84%
P18	1	4	224	29	1	8	672	116	797	888	89%
P19	1	11	212	34	1	22	636	136	795	888	89%
P20	2	11	201	44	2	22	603	176	803	888	90%
P21	1	7	208	42	1	14	624	168	807	888	90%
P22	2	13	205	38	2	26	615	152	795	888	76%
<i>User Satisfaction</i>											
P23	2	14	196	46	2	28	588	184	802	888	90%
P24	3	15	192	48	3	30	576	192	801	888	90%
P25	1	13	198	46	1	26	594	184	805	888	90%
P26	1	13	196	48	1	26	597	192	816	888	91%
P27	1	6	208	43	1	12	624	172	809	888	91%
P28	1	10	204	43	1	20	612	172	805	888	90%
Total									22537	24864	90%
Persentase Kelayakan											
Kategori											Sangat baik

Persentase diatas didapat dari rumus persentase sebagai berikut:

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

Keterangan:

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

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

Dari tabel 5.4 diatas menunjukkan bahwa kualitas *website* SMA Negeri 2 Palembang masuk dalam kategori kualitas *website* yang sangat baik di karenakan persentase kelayakan mendapatkan nilai 90%. Oleh karena itu seluruh kualitas *website* SMA Negeri 2 Palembang layak atau

baik digunakan.

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. Adapun rumus untuk mencari r tabel menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

$$\text{IDF.T}(0,95,df)/\text{SQRT}(df+(\text{IDF.T}(0,95,df))^2)$$

(Sumber : <https://junaidichaniago.wordpress.com>)

$$= \text{IDF.T}(0,95,256)/\text{SQRT}(256+(\text{IDF.T}(0,95,256))^2)$$

Dimana:

$$df \text{ (Degree Of Freedom)} = \text{Jumlah Responden} - 2 = 258 - 2 = 256$$

$$0,95 = \text{taraf keyakinan}$$

Taraf keyakinan ini = $1 - \alpha$. Nilai α (*alpha*) ini sendiri adalah tingkat/taraf signifikansi (*level of significance*). Jadi dalam mencari nilai r tabel pada taraf signifikansi = 5 % (0,05), maka diisi pada rumus tersebut $1 - 0,05 = 0,95$.

Dari rumus tersebut maka didapatkan r tabel 0,100, Jika r korelasi di atas 0,100 maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika di bawah 0,100 berarti alat ukur dinyatakan tidak valid. Berikut adalah tabel hasil uji validitas yang dapat dilihat pada tabel 5.5, 5.6, 5.7, 5.8.

Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas *Usability Quality* (X1)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	P1	0,100	0,636	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	P2	0,100	0,712	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	P3	0,100	0,681	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	P4	0,100	0,777	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	P5	0,100	0,690	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	P6	0,100	0,809	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	P7	0,100	0,866	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	P8	0,100	0,763	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	P9	0,100	0,826	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.5 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 5.6 Hasil Uji Validitas *Information Quality* (X2)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	P10	0,100	0,801	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	P11	0,100	0,824	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	P12	0,100	0,806	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	P13	0,100	0,852	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	P14	0,100	0,802	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	P15	0,100	0,875	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	P16	0,100	0,817	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.6 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 5.7 Hasil Uji Validitas *Interaction Quality* (X3)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	P17	0,100	0,771	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	P18	0,100	0,781	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	P19	0,100	0,813	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	P20	0,100	0,856	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	P21	0,100	0,809	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	P22	0,100	0,872	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.7 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 5.8 Hasil Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	P22	0,100	0,882	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	P21	0,100	0,881	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	P22	0,100	0,850	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	P23	0,100	0,779	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	P24	0,100	0,865	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	P25	0,100	0,827	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.8 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 nilai *koefisien reability* yang dapat dilihat pada tabel 5.9. tentang.

Tabel 5.9 Nilai koefisien reliabilitas

No	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Internal Consistency</i>
1	$\alpha \geq 0,9$	<i>Excelent (High-Stakes testing)</i>
2	$0,7 \leq \alpha < 0,9$	<i>Good (Low-Stakes testing)</i>
3	$0,6 \leq \alpha < 0,7$	<i>Acceptable</i>
4	$0,5 \leq \alpha < 0,6$	<i>Poor</i>
5	$\alpha < 0,5$	<i>Unacceptable</i>

(Sumber: Dr.Edi Riadi, 2016: 239)

Berikut adalah tabel hasil dari pengujian reliabilitas yang

dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5.10 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Usability Quality (X1)</i>	0,895	<i>Reliable</i>
<i>Information Quality (X2)</i>	0,915	<i>Reliable</i>
<i>Interaction Quality (X3)</i>	0,896	<i>Reliable</i>
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,921	<i>Reliable</i>

Dari tabel 5.10 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*.

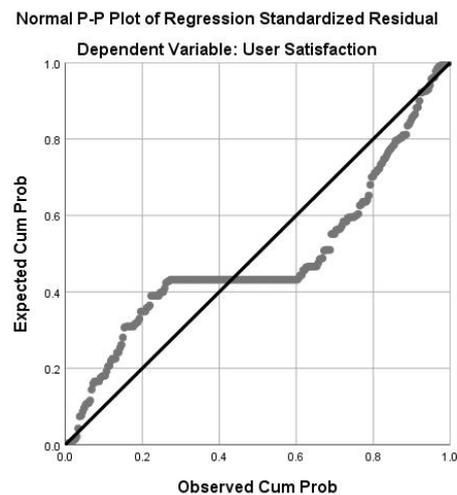
5.1.3. Uji Asumsi

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

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 gambar hasil metode grafik yang dapat dilihat pada gambar 5.3.



Gambar 5.3 Hasil Metode Grafik

Dari gambar 5.3 metode grafik diatas diketahui titik-titik tidak menyebar di sekitar garis diagonal, terdistribusi tidak normal dan model *regresi* belum 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* yang dapat dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 Hasil Uji *Multikolinearitas*

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Usability Quality</i> (X1)	0,307 > 0,10	3,254 < 10,00	<i>Tidak Terjadi Multikolineritas</i>
<i>Information Quality</i> (X2)	0,285 > 0,10	3,505 < 10,00	<i>Tidak Terjadi Multikolineritas</i>
<i>Interaction Quality</i> (X3)	0,358 > 0,10	2,796 < 10,00	<i>Tidak Terjadi Multikolineritas</i>

Dari tabel 5.11 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* $> 0,05$. Berikut adalah tabel hasil uji *heteroskedastisitas* yang dapat dilihat pada tabel 5.12.

Tabel 5.12 Hasil Uji *Heteroskedastisitas*

Variabel	Nilai <i>Signifikansi</i>	Keterangan
<i>Usability Quality</i> (X1)	0,764 $>$ 0,05	<i>Tidak Terjadi Heteroskedastisitas</i>
<i>Information Quality</i> (X2)	0,327 $>$ 0,05	<i>Tidak Terjadi Heteroskedastisitas</i>
<i>Interaction Quality</i> (X3)	0,850 $>$ 0,05	<i>Tidak Terjadi Heteroskedastisitas</i>

Dari tabel 5.12 dapat dilihat bahwa hasil uji *heteroskedastisitas* nilai *Tolerance* dan VIF diatas 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*.

5.1.3.4. Uji Autokorelasi

Uji *autokorelasi* digunakan untuk mengetahui apakah model *regresi linear* terdapat korelasi diantara kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Dalam penelitian digunakan uji *autokorelasi* dengan *Durbin Watson*. Berikut adalah tabel hasil uji *autokorelasi* yang dapat dilihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.13 Hasil Uji Autokorelasi DW

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.864 ^a	.746	.743	1.24024	1.877
a. Predictors: (Constant), Interaction, Usability, Information					
b. Dependent Variable: User Satisfaction					

Uji *Durbin-Watson* yaitu dengan membandingkan nilai *Durbin-Watson* dari hasil *regresi* dengan nilai *Durbin-Watson* tabel. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : jika H_0 ditolak maka tidak terjadi autokorelasi

H_a : jika H_a diterima maka terjadi autokorelasi

b. Menentukan taraf *signifikansi*

Taraf *signifikansi* menggunakan 0,05

c. Menentukan nilai *d* (*Durbin-Watson*)

d. Nilai *Durbin-Watson* yang didapat dari hasil *regresi* adalah 1,877

e. Nilai *dL* dan *dU*

Nilai *dL* dan *dU* dapat dilihat pada tabel *Durbin-Watson* pada *signifikansi* 0,05, *n*(jumlah data)

= 258 dan *k* (jumlah variabel *independent*) = 3. Didapat *dL*

= 1,776 dan *dU* = 1,808 Jadi dapat dihitung nilai $4-dU =$

2,224 dan $4-dL = 2,192$

f. Pengambilan keputusan

1. $dU < DW < 4-dU$ maka H_0 diterima (tidak terjadi autokorelasi)
2. $DW < dL$ atau $DW > 4-dL$ maka H_0 ditolak (terjadi autokorelasi)
3. $dL < DW < dU$ atau $4-dU < DW < 4-dL$ maka tidak ada keputusan yang pasti

g. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,877 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,808 < 1,877 < 2,224$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima sehingga hasilnya tidak terjadi autokorelasi pada model *regresi* karena nilai *Durbin-Watson* lebih kecil dan H_a ditolak karena terjadi autokorelasi.

5.1.3.5. Uji *Linearitas*

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui dua variabel mempunyai hubungan yang *linear* secara *signifikan* atau tidak. Data dikatakan baik jika data tersebut memiliki hubungan yang *linier* antara variabel (X) dengan variabel (Y). Uji *linearitas* dapat dilakukan dengan melihat nilai *signifikansi* pada *output* SPSS: jika nilai *sig* $> 0,05$, maka artinya terdapat hubungan *linier* secara *signifikan* antara variabel X dengan variabel Y. Berikut adalah tabel hasil uji *linieritas* yang dapat dilihat pada tabel 5.14, 5.15 dan 5.16.

Tabel 5.14 Hasil Uji Linieritas user satisfaction * usability quality

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Usability	Between Groups	(Combined)	911.269	16	56.954	21.819	.000
		Linearity	861.282	1	861.282	329.959	.000
		Deviation from Linearity	49.987	15	3.332	1.277	.217
	Within Groups		629.076	241	2.610		
	Total		1540.345	257			

Berdasarkan tabel 5.14 diperoleh nilai *signifikansi* sebesar $0,217 > 0,05$ yang artinya terdapat hubungan *linier* secara *signifikansi* antara variabel *user satisfaction* dengan variabel *usability quality*.

Tabel 5.15 Hasil Uji Linieritas user satisfaction * information quality

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Information	Between Groups	(Combined)	944.417	16	59.026	23.871	.000
		Linearity	856.816	1	856.816	346.506	.000
		Deviation from Linearity	87.601	15	5.840	2.362	.003
	Within Groups		595.928	241	2.473		
	Total		1540.345	257			

Berdasarkan tabel 5.15 diperoleh nilai *signifikansi* sebesar $0,003 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan tidak *linier* secara *signifikansi* antara variabel *user satisfaction* dengan variabel *information quality*.

Tabel 5.16 Hasil Uji Linieritas user satisfaction * interaction quality

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Interaction * User Satisfaction	Between Groups	(Combined)	961.837	12	80.153	61.217	.000
		Linearity	913.593	1	913.593	697.754	.000
		Deviation from Linearity	48.244	11	4.386	3.350	.000
	Within Groups		320.787	245	1.309		
	Total		1282.624	257			

Berdasarkan tabel 5.16 diperoleh nilai *signifikansi* sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan tidak *linier* secara *signifikansi* antara variabel *user satisfaction* dengan variabel *interaction quality*.

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 lainnya. proses perhitungan *regresi linear* berganda dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 25 dan *output* dari perhitungan *regresi linear* sebagai berikut:

Tabel 5.17 Hasil Regression Variables Entered

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Interaction, Usability, Information ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: User Satisfaction			
b. All requested variables entered.			

Berdasarkan tabel 5.17 diatas menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *enter*.

Tabel 5.18 Hasil Regression Model Summary

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.864 ^a	.746	.743	1.24024	1.877
a. Predictors: (Constant), Interaction, Usability, Information					
b. Dependent Variable: User Satisfaction					

Berdasarkan tabel 5.18 diatas menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

Tabel 5.19 Hasil Regression ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1149.640	3	383.213	249.130	.000 ^b
	Residual	390.705	254	1.538		
	Total	1540.345	257			
a. Dependent Variable: User Satisfaction						
b. Predictors: (Constant), Interaction, Usability, Information						

Berdasarkan tabel 5.19 diatas menjelaskan tentang secara bersama-

sama (uji F), sedangkan *signifikansi* mengukur tingkat *signifikansi* dari uji F, ukurannya jika *signifikansi* kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel *independent* terhadap *dependent*.

Tabel 5.20 Hasil Regression Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.539	.672		.801	.424
	Usability	.135	.039	.197	3.457	.001
	Information	.103	.050	.123	2.075	.039
	Interaction	.659	.058	.601	11.379	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Berdasarkan tabel 5.20 diatas menjelaskan tentang uji T yaitu uji secara parsial, sedangkan *signifikansi* mengukur tingkat *signifikansi* dari uji T, ukurannya jika *signifikansi* kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Untuk lebih jelasnya dapat melihat tabel 5.21 ringkasan *regresi* dibawah ini:

Tabel 5.21 Ringkasan Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
Konstanta	0,539	0,801	0,424
<i>Usability Quality (X1)</i>	0,135	3,457	0,001
<i>Information Quality (X2)</i>	0,103	2,075	0,039
<i>Interaction Quality (X3)</i>	0,659	11,379	0,000
Fhitung = 249,130 R ² = 0,746			

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

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Diperoleh persamaan:

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

$$Y' = 0,539 + 0,135 X_1 + 0,103 X_2 + 0,659 X_3$$

(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 0,539 artinya variabel *independent* (bebas) adalah 0, maka variabel *dependent* (terikat) bernilai 0,539. Dalam penelitian, jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0, maka tingkat *user satisfaction* bernilai 0,539%.
- b. Nilai *koefisien regresi* variabel *Usability Quality* (b₁) = 0,135 artinya nilai *Usability Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,135 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.
- c. Nilai *koefisien regresi* variabel *Information Quality* (b₂) = 0,103 artinya nilai *Information Quality* ditinkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,103 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.
- d. Nilai *koefisien regresi* variabel *Interaction Quality* (b₃) = 0,659 artinya nilai *Interaction Quality* ditinkatkan sebesar 0,1 satuan

maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,659 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.

2. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R^2 (*R Square*) atau koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar *prosentase* sumbangan pengaruh variabel *independent* secara bersama-sama terhadap pengaruh variabel *dependent*. Dari hasil tabel 5.18 Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,746. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *independent* yaitu 74,6% sedangkan untuk sisanya yaitu 25,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

3. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji variabel *independent* secara bersama-sama terhadap variabel *dependent*. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

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

b. Menentukan taraf signifikansi

taraf signifikansi menggunakan 0,05.

c. Menentukan F hitung dan F tabel

1. F hitung adalah 249,130 pada tabel 5.21.

2. F tabel dicari pada tabel statistik pada *signifikansi* 0,05 $df1 = k - 1$ atau $3 - 1 = 2$, dan $df2 = n$ (jumlah data) $- k$ (jumlah variabel *independent*) atau $258 - 3 = 255$. Maka didapat F tabel adalah sebesar 3,03.

d. Pengambilan Keputusan

Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ H_a diterima maka hasilnya Variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction* dan jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ H_0 ditolak maka hasilnya Variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $F \text{ hitung} = 249,130 > F \text{ tabel} = 3,03$ H_0 ditolak. Jadi *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dikarenakan nilai $F \text{ hitung}$ lebih besar dan H_a diterima karena nilainya lebih kecil dan *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

4. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent*. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Pengujian H_0 terdapat pengaruh kualitas kegunaan (*Usability Quality*)

terhadap kepuasan pengguna (*UserSatisfaction*).

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Variabel *Usability Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

H_a : Variabel *Usability Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

b. Menentukan taraf *signifikansi*

taraf *signifikansi* menggunakan 0,05.

c. Menentukan T hitung dan T tabel

1. T hitung adalah 3,457 pada tabel 5.20.

2. 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

$258 - 3 - 1 = 254$. Didapat T tabel sebesar 1,969.

d. Pengambilan Keputusan

Jika T hitung $<$ T tabel atau $-T$ hitung $>$ $-T$ tabel H_a diterima maka hasilnya Variabel *Usability Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction* dan jika T hitung $>$ T tabel atau $-T$ hitung $<$ $-T$ tabel H_0 ditolak maka hasilnya Variabel *Usability Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T hitung = 3,457 $>$ T tabel = 1,969

maka H_0 ditolak. Jadi *Usability Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dikarenakan nilai T hitung lebih besar dan H_a diterima karena nilainya lebih kecil jadi *Usability Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

2. Pengujian H_1 terdapat pengaruh kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Variabel *Information Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

H_a : Variabel *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

b. Menentukan taraf *signifikansi*

taraf *signifikansi* menggunakan 0,05.

c. Menentukan T hitung dan T tabel

1. T hitung adalah 2,075 pada tabel 5.20.

2. 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 258

$- 3 - 1 = 254$. Didapat T tabel sebesar 1,969.

d. Pengambilan Keputusan

Jika $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$ atau $-T \text{ hitung} > -T \text{ tabel}$ H_a diterima maka hasilnya Variabel *Information Quality* secara parsial tidak

berpengaruh terhadap *User satisfaction* dan jika $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ atau $-T \text{ hitung} < -T \text{ tabel}$ H_0 ditolak maka hasilnya Variabel *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $T \text{ hitung} = 2,075 > T \text{ tabel} = 1,969$ maka H_0 ditolak. Jadi *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dikarenakan nilai T hitung lebih besar dan H_a diterima karena nilainya lebih kecil dan *Information Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

3. Pengujian H_2 terdapat pengaruh kualitas interaksi (*Interaction Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Variabel *Interaction Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

H_a : Variabel *Interaction Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

b. Menentukan taraf signifikansi

taraf *signifikansi* menggunakan 0,05.

c. Menentukan T hitung dan T tabel

1. T hitung adalah 11,379 pada tabel 5.20.

2. 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 $258 - 3 - 1 = 254$. Didapat T tabel sebesar 1,969.

d. Pengambilan Keputusan

Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau $-T_{hitung} > -T_{tabel}$ H_0 diterima maka hasilnya Variabel *Interaction Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction* dan jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $-T_{hitung} < -T_{tabel}$ H_0 ditolak maka hasilnya Variabel *Interaction Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

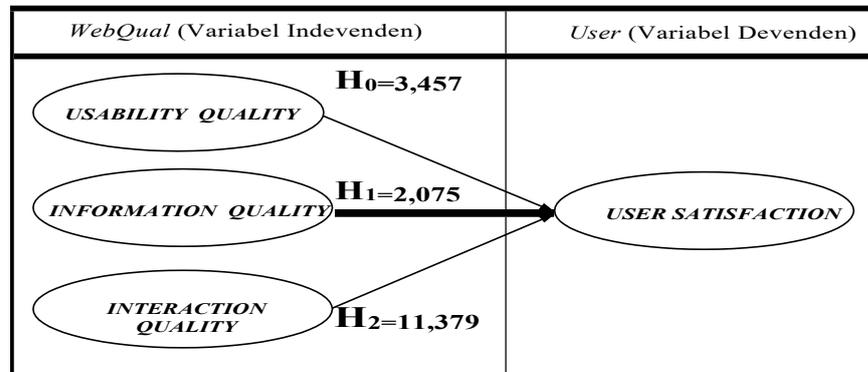
e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $T_{hitung} = 11,379 > T_{tabel} = 1,969$ maka H_0 ditolak. Jadi *Interaction Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dikarenakan nilai T lebih besar dan H_a diterima karena nilainya lebih kecil dan *Interaction Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. Rangkuman Hasil Uji T dapat dilihat pada tabel 5.22.

Tabel 5.22 Rangkuman Hasil Uji T

Variabel	Nilai T hitung	Keterangan
<i>Usability Quality (X1)</i>	$3,457 > 1,969$	<i>Usability Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
<i>Information Quality (X2)</i>	$2,075 > 1,969$	<i>Information Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
<i>Interaction Quality (X3)</i>	$11,379 > 1,969$	<i>Interaction Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>

Adapun gambar hasil hipotesis berdasarkan hasil uji *regresilinier* 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 dibandingkan dengan *Informasi Quality* dan *Usability Quality*. Hal ini dapat dilihat dari nilai T hitung *Interaction Quality* sebesar 11,379 dibandingkan dengan nilai T hitung *Information Quality* sebesar 2,075 dan nilai T hitung *Usability Quality* sebesar 3,457.

5.2. Pembahasan

Dari hasil pengolahan data kuesioner yang memiliki 28 pertanyaan dan 258 responden, maka dapat diketahui kualitas *website* SMA Negeri 2 Palembang secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 90%. Dari uji normalitas dengan menggunakan metode grafik, maka dapat diketahui hasil uji normalitas yaitu titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, terdistribusi normal dan model *regresi* dapat memenuhi asumsi normalitas.

Dari hasil uji *multikolineritas* yang dilakukan dengan dua cara yaitu nilai

tolerance dan VIF, maka secara keseluruhan memenuhi syarat dalam pengambilan keputusan, artinya untuk variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3) dinyatakan tidak terjadi *multikolinearitas*.

Dari hasil uji *heteroskedastisitas* menggunakan Metode uji *Spearman's Rho* yang dilakukan dengan dua cara yaitu nilai *tolerance* dan VIF, 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 *autokorelasi* dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* dapat diketahui bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,877 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,808 < 1,927 < 2,224$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *autokorelasi* pada model *regresi*.

Dari hasil uji *linieritas* diperoleh secara keseluruhan nilai *signifikansi* $> 0,05$ yang artinya terdapat hubungan *linier* secara *signifikansi* antara variabel *user satisfaction* dengan variabel *usability quality*, *interaction quality* kecuali *information quality* karena nilai *signifikansi* $< 0,05$ yang artinya terdapat hubungan tidak *linier* secara *signifikansi* antara variabel *user satisfaction* dengan variabel *information quality*.

Dari hasil uji *regresi linier* berganda $Y' = 0,539 + 0,135 X_1 + 0,103 X_2 + 0,659 X_3$, artinya setiap peningkatan variabel X (*usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*) akan mengakibatkan variabel Y

(*user satisfaction*) meningkat. Dari hasil Analisis *Koefisien Determinasi* dapat diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,746. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *independent* yaitu 74,6% sedangkan untuk sisanya yaitu 25,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Dari hasil Uji *Koefisien Regresi Secara Bersama* (Uji F) secara keseluruhan Dapat diketahui bahwa F hitung = 249,130 > F tabel = 3,03 maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Dari hasil uji *Koefisien Regresi Secara Parsial* (Uji T) diperoleh hasil:

1. *Usability Quality* dapat diketahui bahwa T hitung = 3,457 > T tabel = 1,969 maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
2. *Information Quality* dapat diketahui bahwa T hitung = 2,075 > T tabel = 1,969 maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
3. *Interaction Quality* dapat diketahui bahwa T hitung = 11,379 > T tabel = 1,969 maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Interaction Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Jadi secara keseluruhan hasil 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 2 Palembang Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil jawaban dari responden melalui kuesioner yang di sebarakan kualitas website SMA Negeri 2 Palembang termasuk dalam kategori website yang sangat baik dimana unsur *usability quality* (kualitas penggunaan), *infomation quality* (kualitas informasi), *interaction quality* (kualitas interaksi) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) sehingga layak digunakan.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan (uji F) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* SMA Negeri 2 Palembang. Dimana didalam penelitian ini H_0 ditolak dikarenakan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai $249,130 > 3,03$ sehingga secara bersama-sama variabel *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan H_a diterima dikarenakan secara bersama-sama variabel *usability quality*, *information quality*, *interaction quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna oleh nilainya lebih kecil .
3. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (uji T) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* SMA Negeri 2

Palembang. Dimana dalam penelitian ini H_0 ditolak dikarenakan T hitung $>$ T tabel dengan nilai variabel *Usability Quality* yaitu $3,457 > 1,969$ kemudian nilai variabel *Information Quality* yaitu $2,075 > 1,969$ dan nilai variabel *Interaction Quality* yaitu $11,379 > 1,969$ sehingga variabel *usability quality* (penggunaan kualitas), *information quality* (kualitas informasi) dan *interaction quality* (kualitas interaksi) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan H_a diterima dikarenakan secara parsial variabel *usability quality*, *information quality*, *interaction quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna oleh nilainya kecil.

6.2. SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas pada analisis Pengaruh Kualitas *Website* SMA Negeri 2 Palembang Menggunakan Metode *WebQual* 4.0, penulis memberikan saran yaitu:

1. Analisis Kualitas *Website* SMA Negeri 2 Palembang Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dapat menambahkan metode atau menggunakan metode lain misalkan penggabungan metode *webqual* 4.0 dan IPA, *webqual* 4.0 dan E-S-Qual.
2. Pada penelitian selanjutnya, disarankan agar menggunakan tingkat kesalahan maksimal yang lebih kecil sehingga jumlah respondennya menjadi lebih banyak.
3. SMA Negeri 2 Palembang dapat mempertahankan *Usability Quality* yang telah baik menurut responden karena *website* mudah untuk

dipelajari, dinavigasikan, dan memiliki tampilan yang menarik dan atraktif sesuai dengan jenis *websitenya*.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, Rahmat Nur, Agus Maulana Hidayat. 2018. *“Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Honda Beat Di Kota Bandung Tahun 2017”*. E-Proceeding of Applied Science Vol. 4 No.1 Maret 2018. ISSN: 2442-5826.
- Ari Lukman, dkk. 2016. *“Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website SMA N 2 Kota Mojokerto”*. Surabaya : JSIKA Vol. 5, No. 11.
- Dedi Rianto Rahadi. (2014). *“Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android”*. Vol. 6, No. 1,.
- Handayani, Febria Sri. 2014. *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Web Student Portal Palcomtech”*. Jurnal Teknologi dan Informatika Vol. 4 No. 1 Januari 2014.
- Hartati, Eka, Yanti Efendy. 2016. *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Website Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Berganda”*. Seminar Nasional APTIKOM. Oktober 2016.
- Ilhami, Mohammad Faiz, Arief Laila Nugraha, Hana Sugiastu Firdaus. 2017. *“Visualisasi Peta Fasilitas Penunjang Wisata Religi Kabupaten Demak Menggunakan Aplikasi Carrymap (Studi Kasus Masjid Agung Demak dan Makam Kadilangu)”*. Jurnal Geodesi Undip Vol. 6 No. 4 Oktober 2017. ISSN: 2337-845X.
- Marlindawati, Poppy Indriani. 2016. *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna ELearning Dengan Penerapan Model End Using Computing Satisfaction*

- (EUCS) (*Studi Kasus: Universitas Bina Darma dan STMIKMDP*)". Jurnal Ilmiah Matrik Vol. 18 No.1 April 2016.
- Muhsin, A., & Zuelstiana. (2017). "*Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna*". 4(3), 2424–2433.
- Masykur, Fauzan, and Ibnu Makruf Pandu Atmaja. "*Sistem Administrasi Pengelolaan Arsip Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Web.*" IJNS Indonesian Journal on Networking and Security 4.3 (2015).
- Nugroho, Anif Kurniawan., Puspita Kencana Sari. 2016. "*Analisis Pengukuran Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*". e-Proceeding of Management : Vol.3, No.3. ISSN : 2355-9357.
- Priyatno, Duwi. (2017) *Panduan Praktis Olah data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : Andi, 2017, ISBN: 978-979-29-6647-3.
- Rachmanto, R. 2017. *9 Langkah Praktis Membuat Website Gratis*. Jakarta: PT. Elek Media Komputido.
- Sari, Khilmi Novita, Azis Fahtoni, Leonardo Budi Hasionaln. (2016). "*Pengaruh Program Corporate Social Responsibility, Perceived Quality dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Teh Javana di Kelurahan Palebon Kota Semarang)*". Journal Of Management. Vol.2 No.2. ISSN : 2502-7689.
- Sarjono, Haryadi. Winda Julianita. 2011. "*SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*". Jakarta. Salemba Empat. ISBN 978-979-061-198-6.
- Silaen, Sofar. 2018. "*Metodelogi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan*

Tesis Edisi Revisi. In Media". ISBN: 978-602-6469-50-2.

Supriadi, F., & Yulian, R. 2018. "*Pengembangan Model Instrumen Pengukuran Customer Interface 8C*". BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal. Balance Vol. XV No. 1 | Januari 2018.

Tjiptono, F. &.dkk (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Yusuf, A. M. (2014). *Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

Yunus, Hadi Sabari. 2010. *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Y Watopa, Elviliana. 2017. "*Analisis Penerapan Pengolahan Resiko Kredit Dan Resiko Operasional Pada PT. Bank Sulut Go. Jurnal EMBA*". Vol.5 No.2. ISSN 2303-1774.