

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* MADRASAH ALIYAH
NEGERI 3 PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***



Diajukan Oleh :

- 1. TRIA ERLINDAH/ 021140039**
- 2. ZULKAIDAH / 021140103**

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana Komputer

PALEMBANG

2018

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA / NPM : 1. **TRIA ERLINDAH** / 021140039
2. **ZULKAIDAH** / 021140103

PROGRAM STUDI : **SISTEM INFORMASI**

JENJANG PENDIDIKAN : **STRATA SATU (S1)**

KONSENTRASI : **PEMROGRAMAN DAN DESAIN**

JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS
WEBSITE MADRASAH ALIYAH NEGERI 3
PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

Tanggal : 02 Agustus 2018
Pembimbing,

Adelin, S.T., M.Kom.
NIDN : 0211127901

Mengetahui,
Ketua,

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

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA / NPM : 1. **TRIA ERLINDAH** / 021140039
2. **ZULKAIDAH** / 021140103

PROGRAM STUDI : **SISTEM INFORMASI**

JENJANG PENDIDIKAN : **STRATA SATU (S1)**

KONSENTRASI : **PEMROGRAMAN DAN DESAIN**

JUDUL LAPORAN : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS
WEBSITE MADRASAH ALIYAH NEGERI 3
PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

Tanggal : 02 Agustus 2018

Tanggal : 02 Agustus 2018

Penguji 1,

Penguji 2,

Herlinda Kusmiati, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0204098901

Meidyan Permata Putri, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0204058604

Menyetujui,

Ketua,

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

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Penguji.....	iii
Halaman Motto dan Persembahan.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar / Bagan	xi
Daftar Tabel ..	xii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup Penelitian.	3
1.4. Tujuan Penelitian.	4
1.5. Manfaat Penelitian.	4
1.5.1. Manfaat Bagi Penulis.....	4
1.5.2. Manfaat Bagi Akademik.	4
1.5.3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian.....	5

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Profil Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang	6
2.1.1. Sejarah Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang.	6
2.1.2. Visi dan Misi.....	8
2.1.2.1. Visi Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang....	8
2.1.2.2. Misi Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang..	9
2.1.3. Struktur Organisasi.	9
2.1.4. Tugas dan Wewenang.	11
2.1.4.1. Tugas dan Wewenang Kepala Madrasah.....	11
2.1.4.2. Tugas dan Wewenang Waka Kurikulum..	11
2.1.4.3. Tugas dan Wewenang Waka Humas..	12
2.1.4.4. Tugas dan Wewenang Waka Kesiswaan...	13
2.1.4.5. Tugas dan Wewenang waka Saprass... ..	13
2.1.4.6. Tugas dan Wewenang Kepala Tata Usaha... .	14
2.1.4.7. Tugas dan Wewenang Koordinator BK.....	14
2.1.4.8. Tugas dan Wewenang Kepala Lab Komputer..	15
2.1.4.9. Tugas dan Wewenang Kepala Perpustakaan... ..	16

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Landasan Teori.. ..	17
3.1.1. Kepuasan Pengguna.. ..	17
3.1.2. <i>Website</i>	17
3.1.3. <i>WebQual</i>	19
3.1.4. Kerangka Pemikiran Penelitian <i>Regresi Linear</i> Berganda...20	

3.1.5. Metode Pengukuran Kuesioner.....	21
3.1.6. Validitas.....	23
3.1.7. Reliabilitas.....	23
3.1.8. <i>Regresi Linier</i> Berganda.....	24
3.1.9. SPSS.....	25
3.1.10. Hipotesis.....	25
3.2. Penelitian Terdahulu.....	27
3.3. Alur Penelitian.....	30

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi Penelitian.....	32
4.1.1. Lokasi.....	32
4.1.2. Waktu Penelitian.....	32
4.2. Jenis Data.....	33
4.2.1. Data Primer.....	33
4.2.2. Data Sekunder.....	33
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	33
4.3.1. <i>Observasi</i>	33
4.3.2. Wawancara.....	34
4.3.3. Dokumentasi.....	34
4.3.4. Studi Pustaka.....	34
4.3.5. Kuesioner.....	35
4.4. Jenis Penelitian.....	35
4.4.1. Penelitian Deskriptif.....	35

4.5. Metode Penelitian..	36
4.5.1. Populasi.....	36
4.5.2. Sampel.....	36
4.5.3. Kriteria Nilai Skala Pengukuran..	38
4.5.4. Metode Analisis Data.....	42

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian.....	44
5.1.1. Uji Validitas.....	54
5.1.2. Uji Reliabilitas.....	57
5.1.3. Uji Asumsi.....	59
5.1.3.1. Uji Normalitas.....	59
5.1.3.2. Uji <i>Multikolinearitas</i>	60
5.1.3.3. Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	61
5.1.3.4. Uji <i>Autokorelasi</i>	63
5.1.3.5. Uji <i>Linieritas</i>	65
5.1.4. Uji <i>Regresi Linier Berganda</i>	66
5.2. Pembahasan.....	79

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan.....	82
6.2. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA.....	xvii
----------------------------	-------------

LAMPIRAN.....	xviii
----------------------	--------------

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini mengalami perkembangan yang begitu pesat, khususnya dibidang informasi. Informasi merupakan data yang telah diolah dan berubah menjadi konteks yang berarti dan berguna bagi pemakai akhir. Penggunaan teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting bagi kemajuan suatu lembaga pendidikan. Dengan adanya teknologi maka penyampaian informasi menjadi lebih cepat dan tepat. Salah satu media yang banyak digunakan untuk menyampaikan informasi saat ini adalah *website*.

Website merupakan media informasi yang dapat diakses oleh pengguna kapan saja dan dimana saja secara *online*. Adanya *website* yang berkualitas akan sangat berguna apabila digunakan oleh suatu lembaga pendidikan seperti sekolah ataupun madrasah. Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berada dalam naungan kementerian agama yang beralamat di Jln. Inspektur Marzuki Kelurahan Siring Agung Kecamatan Ilir Barat 1 Palembang. Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang memiliki tiga (3) kurikulum yaitu: Reguler, Akselerasi, dan Bilingual dengan jumlah siswa saat ini berjumlah 952 siswa.

Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang merupakan salah satu madrasah yang menggunakan *website* sebagai media informasi baik untuk internal maupun eksternal. *Website* ini juga dapat membantu kinerja guru dalam menyampaikan informasi kepada siswa-siswi dalam penyelenggaraan kewenangan dibidang pendidikan. *Website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang ini memiliki alamat link man3plg.sch.id, dengan berbagai fitur yang terdiri dari menu *Profile*, *Layanan Online*, *Berita dan Kegiatan*, *Guru*, *Siswa*, *Alumni*, *Perpustakaan*, *Program Asrama*, *Ekstrakurikuler*.

Website Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang dibuat pada Maret-2015, dengan *design* tampilan pada Juni-2015, *dihosting* pada Juli-2015 dan di implementasikan sampai saat ini dengan jumlah kunjungan *website* yang bertambah setiap harinya. Pada bulan April-2018 sudah mencapai 73.300 pengunjung *website*.

Website Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang pada saat ini belum dilakukan pengujian analisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna, dimana kepuasan pengguna adalah faktor utama untuk mengetahui kualitas informasi yang disampaikan melalui sebuah *website*. Dengan demikian pengukuran dijadikan sebagai tolak ukur dimana informasi yang disampaikan sudah memenuhi kebutuhan pengguna dan mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan pengguna. Maka dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *webqual* 4.0.

Metode *webqual* 4.0 merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dimana metode *webqual* terdapat tiga variabel bebas (kualitas penggunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) serta satu variabel terikat (kepuasan pengguna (User satisfaction)).

Berdasarkan latar belakang diatas maka laporan penelitian ini diberi judul **“Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *WebQual* 4.0”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisa pengaruh kualitas *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang terhadap kepuasan pengguna pada Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang menggunakan metode *webqual* 4.0.

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi:

- a. Analisis pengaruh kualitas *website* Madrasah Aliyah negeri 3 Palembang terhadap kepuasan pengguna pada Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang menggunakan metode *webqual* 4.0 yang terdiri dari empat variabel yaitu *usability quality*(kualitas

penggunaan), *information quality*(kualitas informasi), *interaction quality*(kualitas interaksi) dan *user satisfaction*(kepuasan pengguna).

- b. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini yaitu guru dan siswa-siswi Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang dengan jumlah responden 259 berdasarkan rumus slovin yang peneliti gunakan.
- c. Metode pengukuran sampel menggunakan *simple random sampling*.
- d. Metode pengukuran kuesioner menggunakan Skala *Likert* dan kriteria penilaian dengan empat alternative jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju.
- e. Metode pengolahan data yang diterapkan berdasarkan validitas, reliabilitas, metode *regresi linear* berganda dan asumsi.
- f. Aplikasi yang digunakan untuk menolah data menggunakan SPSS .

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang terhadap kepuasan pengguna pada Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang menggunakan metode *webqual 4.0*.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Penulis mendapatkan pengalaman dan pengetahuan dalam bidang teknologi informasi serta pembelajaran referensi selama penyusunan skripsi.
- b. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan khususnya ilmu tentang analisis kebutuhan *system*.

1.5.2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Sebagai referensi bagi penulis dalam pembuatan laporan skripsi, khususnya mahasiswa STMIK PalComTech.
- b. Dapat mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmunya yang di peroleh selama bangku perkuliahan.

1.5.3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

- a. Dapat dijadikan referensi untuk perbaikan *website* yang saat ini sedang digunakan agar meningkatkan kepuasan pengguna.
- b. Terjalannya kerja sama antara instansi STMIK PalComTech dengan Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Profil Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang

2.1.1. Sejarah Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang

MAN 3 Palembang sebelumnya adalah sebuah lembaga pendidikan kejuruan bidang keguruan, yaitu Pendidikan Guru Agama Negeri (PGAN 6 tahun). Namun sejak tahun 1991, PGAN dialih fungsikan menjadi Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang. Berikut surat-surat keputusan penting yang menjadi regulasi penunjang MAN 3 Palembang:

1. Berdasarkan SK Menteri Agama RI Nomor **42 tahun 1992** tertanggal **27 Januari 1992**, PGAN Palembang dialih fungsikan menjadi Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang.
2. Pada tahun 1997 berdasarkan SK Direktur Jendral Pembinaan Kelembagaan Agama Islam Nomor **F/248.K/1997** bahwa MAN 3 Palembang terpilih sebagai salah satu Madrasah Aliyah di 26 Propinsi yang menyelenggarakan pendidikan keterampilan bidang Las Listrik, Tata Busana dan Elektro.
3. Pada tahun 1998 berdasarkan SK Direktur Jendral Pembinaan Kelembagaan Agama Islam Nomor

E.IV/PP.00.6/KEP/17.A/1998 tertanggal **20 Februari 1998** tentang Penunjukan MAN 3 Palembang sebagai salah satu MAN Model di Indonesia.

4. Sertifikat Akreditasi dari Departemen Agama Republik Indonesia Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Selatan nomor **C.Kw.06/08/MA/005/2006** tertanggal **20 Maret 2006** untuk MAN 3 Palembang dengan peringkat A (amat baik)
5. Surat Keputusan Kepala Bidang MAPENDA ISLAM Kantor Wilayah departemen Agama Provinsi Sumatera Selatan nomor **KW.06.04/4/PP.03.2/035/2008** tertanggal **1 Februari 2008** tentang Rekomendasi Program Pengembangan Madrasah Aliyah Negeri Bertaraf Internasional bagi MAN 3 Palembang.
6. Surat Keputusan Kepala Bidang MAPENDA ISLAM Kantor Wilayah departemen Agama Provinsi Sumatera Selatan nomor **KW.06.04/4/PP.03.2/035/2008** tertanggal **13 Maret 2008** tentang Rekomendasi Usulan Anggaran Rintisan Madrasah Bertaraf Internasional bagi MAN 3 Palembang.
7. Surat Keputusan Kepala Kantor Departemen Agama Provinsi Sumatera Selatan nomor **Kw.06/4/I/PP.00/1752/2008** tertanggal **31 Oktober 2008** tentang perizinan penyelenggaraan Program Akselerasi di MAN 3 Palembang.

8. Surat Rekomendasi Ka Kanwil Departemen Agama Provinsi Sumatera Selatan nomor **Kw.06.4/4/PP.03.2/039/2008** tertanggal **1 Februari 2008** tentang Usulan Rintisan Madrasah Internasional.
9. Surat Keputusan Kepala Kantor Departemen Agama Provinsi Sumatera Selatan nomor **Kw.06.4/1/PP.00/890 A/2009** tertanggal **02 April 2009** tentang Rekomendasi Madrasah Model (unggul) di wilayah Sumatera Selatan kepada Gubernur Sumatera Selatan.
10. Sertifikat ISO 9001-2008 nomor **QSC 00810** tertanggal **12 Januari 2010** tentang Pernyataan bahwa MAN 3 Palembang telah Menerapkan system manajemen mutu yang memenuhi standar SNI ISO 9001:2008.

Sertifikat Akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah Provinsi Sumatera Selatan nomor **007534** tertanggal **16 November 2010** untuk MAN 3 Palembang dengan peringkat A+ (amat baik).

2.1.2. Visi dan Misi

2.1.2.1. Visi Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang

Berakhlak mulia, unggul dan berprestasi.

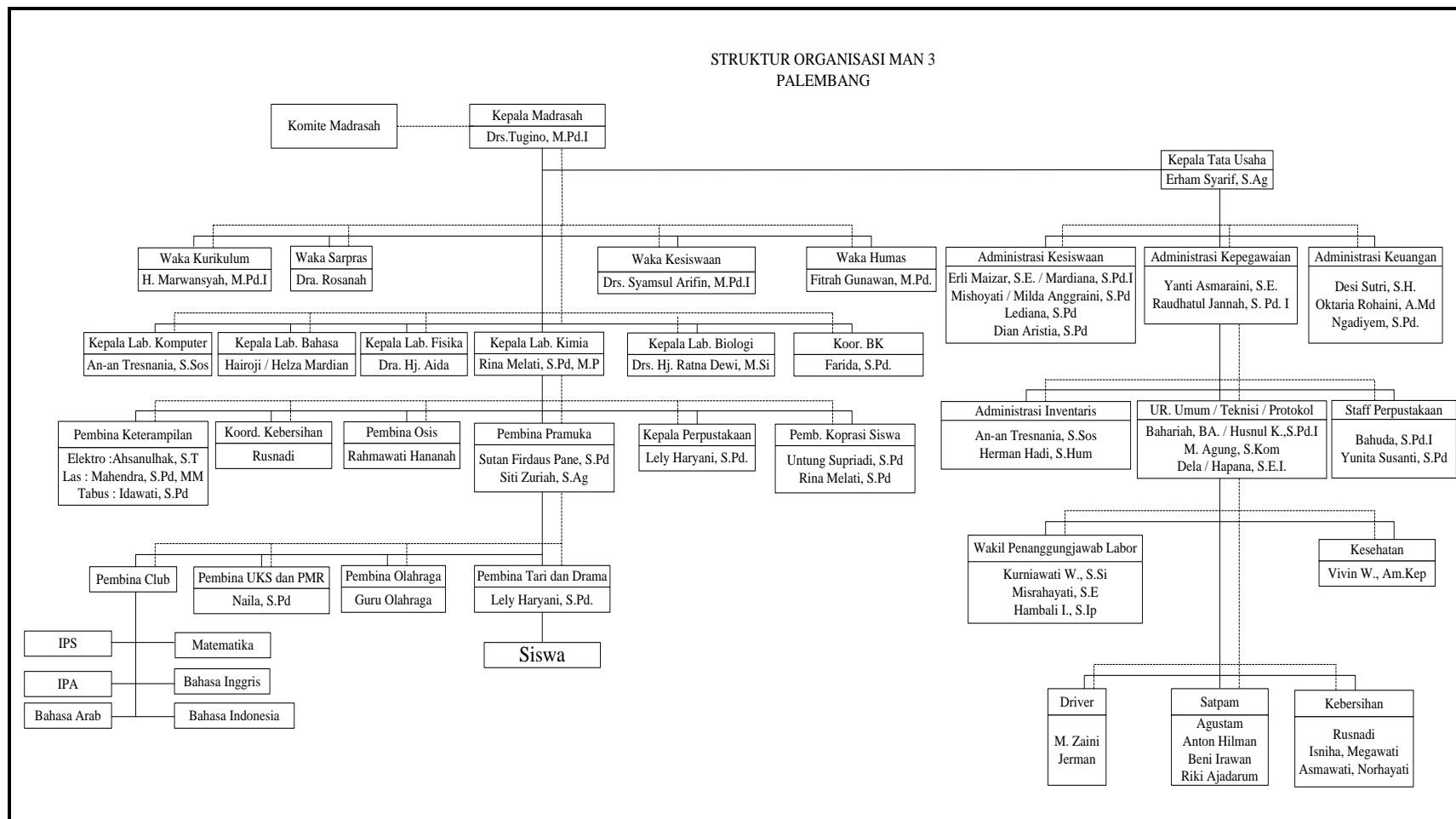
2.1.2.2. Misi Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang

1. Meningkatkan perilaku sumber daya manusia yang islami.
2. Mewujudkan lingkungan madrasah yang islami.
3. Mewujudkan penguasaan bahasa inggris dan bahasa arab dilingkungan madrasah.
4. Melaksanakan proses belajar mengajar dalam bahasa arab dan inggris.
5. Mewujudkan rencana induk pengembangan sarana dan prasarana pendidikan.
6. Mengimplementasikan penguasaan ICT
7. Meningkatkan prestasi akademik dan non akademik.
8. Meningkatkan pengembangan kurikulum / standar isi.
9. Mewujudkan pelaksanaan manajemen berbasis madrasah dan peningkatan mutu kelembagaan.

2.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antar tiap bagian serta posisi yang ada pada organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan.

Berikut ini merupakan struktur organisasi Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang yang dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Struktur organisasi

2.1.4. Tugas Dan Wewenang

2.1.4.1. Tugas dan Wewenang Kepala Madrasah

1) Tugas Kepala Madrasah

Mengkoordinasi, menyusun perencanaan, menentukan kebijakan, mengadakan rapat, mengatur administrasi pegawai, mengatur hubungan sekolah, melakukan pengembangan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang.

2) Wewenang Kepala Madrasah

Perencanaan program kerja sekolah, perencanaan pengorganisasian seluruh program kegiatan disekolah, monitoring dan mengevaluasi seluruh kegiatan di sekolah, menentukan kebijakan untuk perbaikan selanjutnya.

2.1.4.2. Tugas dan Wewenang Waka Kurikulum

1) Tugas Waka Kurikulum

Menyusun program pembelajaran, menyusun pembagian tugas guru, menyusun jadwal pelajaran, menyusun pelaksanaan ujian sekolah, membuat daftar hadir, membuat laporan nilai, menyediakan buku daftar hadir guru, menyusun laporan pembelajaran.

2) Wewenang Waka Kurikulum

Menyelenggarakan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan di sekolah yang berkaitan dengan proses kegiatan belajar mengajar.

2.1.4.3. Tugas dan Wewenang Waka Humas

1) Tugas Waka Humas

Mempersiapkan penyusunan program kerja. Menyusun program kerja sama industri dan pemasaran. Menyelenggarakan rapat koordinasi. Mengkoordinir kegiatan Unit Produksi sekolah. Melaksanakan pengelolaan sistem administrasi Hubungan Industri dan Masyarakat. Melaksanakan tugas lain yang ditetapkan Kepala Sekolah

2) Wewenang Waka Humas

Menentukan penempatan praktek kerja industri untuk siswa. Mengkoordinasikan pengembangan sistem dan mekanisme kerja sama. Mengkoordinasikan pelaksanaan analisa kebutuhan pasar. Memberikan instruksi dan memastikan dilaksanakannya intruksi tersebut.

2.1.4.4. Tugas dan Wewenang Waka Kesiswaan

1) Tugas Waka Kesiswaan

Menyusun program pembinaan kesiswaan, melaksanakan kegiatan siswa, membina dan melaksanakan koordinasi 7 K, memberikan pengarahan dan pemilihan osis, menyusun program dan jadwal pembinaan siswa, pembuatan kartu pelajar, menyusun laporan pelaksanaan kegiatan kesiswaan secara berkala.

2) Wewenang Waka Kesiswaan

Menyelenggarakan PSB, penanganan ketertiban siswa, menyelenggarakan BP/BK.

2.1.4.5. Tugas dan Wewenang Waka Saprasi

1) Tugas Waka Saprasi

Menyusun program kegiatan sarana prasarana, melaksanakan analisis dan kebutuhan sarana prasarana, membuat usulan dan pengadaan sarana prasarana, memantau pengadaan bahan praktek siswa. Melakukan penerimaan, pemeriksaan dan pencatatan barang ke dalam buku induk.

2) Wewenang Waka Saprasi

Merencanakan dan melaksanakan program pengembangan dan pemeliharaan sarana prasarana.

Mengkoordinir pelaksanaan inventaris. Memberikan instruksi dan memastikan dilaksanakannya instruksi tersebut.

2.1.4.6. Tugas dan Wewenang Kepala Tata Usaha

1) Tugas Kepala Tata Usaha

Mengkoordinasi tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan. Memonitor pekerjaan staf administrasi dan tenaga harian, Mengelola dan mempertanggung jawabkan pengeluaran rumah tangga. Membuat konsep surat dinas dan/atau mengetik konsep surat pimpinan dan Mengelola surat-surat yang masuk dan keluar.

2) Wewenang Waka Kepala Tata Usaha

Membina staf administrasi, melalui pengarahan dan peringatan lisan maupun dengan tulisan. Mengusulkan mutasi/rotasi, promosi, kenaikan golongan/skala gaji staf administrasi maupun penundaannya dengan persetujuan Ketua LPPM. Menggunakan sarana, prasarana kerja untuk kelancaran pelaksanaan tugas tugas.

2.1.4.7. Tugas dan Wewenang Koordinator BK

1) Tugas Kepala Koordinator BK

Menyusun program kerja bimbingan dan penyuluhan serta bimbingan kejuruan. Mengkoordinir pelaksanaan

program Bimbingan dan Penyuluhan. Mengkoordinir penyusunan dan pengumpulan data siswa dalam rangka kegiatan bimbingan dan penyuluhan.

2) Wewenang Kepala Koordinator BK

Mengisi dan menandatangani buku raport siswa. Membina kelas yang menjadi asuhannya. Menilai budi pekerti dan tingkah laku siswa yang diasuhnya. Menjelaskan kepada orangtua siswa tentang siswa yang bermasalah.

2.1.4.8. Tugas dan Wewenang Kepala Lab Komputer

1) Tugas Kepala Lab Komputer

Bertanggung jawab atas kelengkapan administrasi laboratorium Komputer. Bertanggung jawab atas kelancaran penggunaan laboratorium Komputer. Mengusulkan kepada kepala Madrasah pengadaan alat dan bahan laboratorium Komputer.

2) Wewenang Kepala Lab Komputer

Melakukan koordinasi kerjasama antara Laboratorium Terpadu dengan pihak-pihak lain. Mengesahkan prosedur pelaksanaan kegiatan praktikum, penelitian dan pengembangan, dan layanan laboratorium.

2.1.4.9. Tugas dan Wewenang Kepala Perpustakaan

1) Tugas Kepala Perpustakaan

Melaksanakan, memonitor, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan perpustakaan. Mengelola administrasi keanggotaan. Bertanggung jawab atas proses layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka oleh anggota.

2) Wewenang Kepala Perpustakaan

Menentukan kebijakan teknis maupun administrasi di bagian pelayanan perpustakaan. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan pelayanan perpustakaan. Memonitor dan mengawasi kinerja staf pelayanan perpustakaan.

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

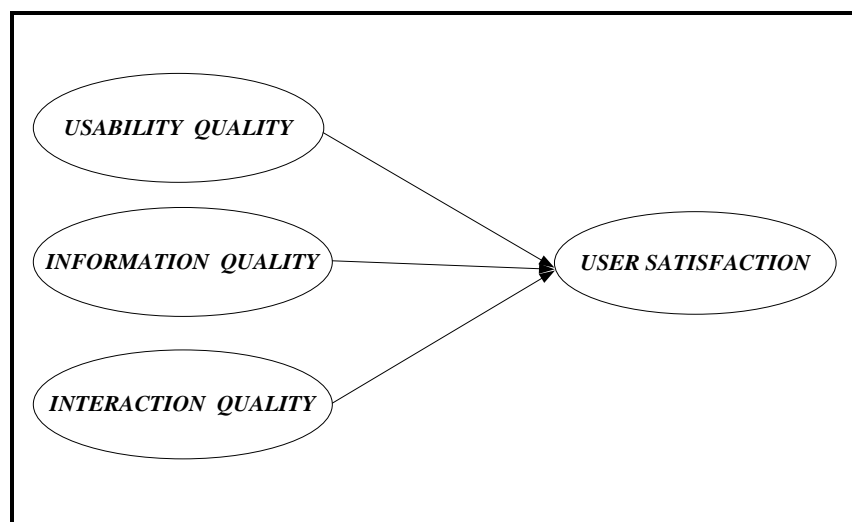
1. Jenis – jenis *website* berdasarkan sifatnya:

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

- b. *Website* statis merupakan *website* yang *content*-nya sangat jarang berubah. Misalnya *profile* organisasi, seperti www.yptk.ac.id.
2. Ditinjau dari segi bahasa pemrograman:
 - a. *Server side* merupakan *website* yang menggunakan bahasa pemrograman yang tergantung kepada tersedianya server. Seperti PHP, ASP dan sebagainya. Jika tidak ada server, *website* yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman diatas tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya.
 - b. *Client side* merupakan *website* yang tidak membutuhkan *server* dalam menjalankannya, cukup diakses melalui *browser* saja. Misalnya html.
 3. Berdasarkan tujuannya:
 - a. *Personal web* merupakan *website* yang berisi informasi pribadi seseorang.
 - b. *Corporate web* merupakan *website* yang dimiliki oleh sebuah perusahaan.
 - c. *Portal web* merupakan *website* yang mempunyai banyak layanan, mulai dari layanan berita, *e-mail*, dan jasa-jasa lainnya.
 - d. *Forum web* merupakan *website* yang bertujuan sebagai media diskusi.

3.1.3. *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, dkk. 2016: 2)

Gambar 3.1. Konsep model *webqual Barnes dan Vidgen*

Webqual mempunyai tiga variabel bebas (*usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*), satu variabel terikat (*user satisfaction*). Adapun variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1. Variabel *WebQual 4.0*

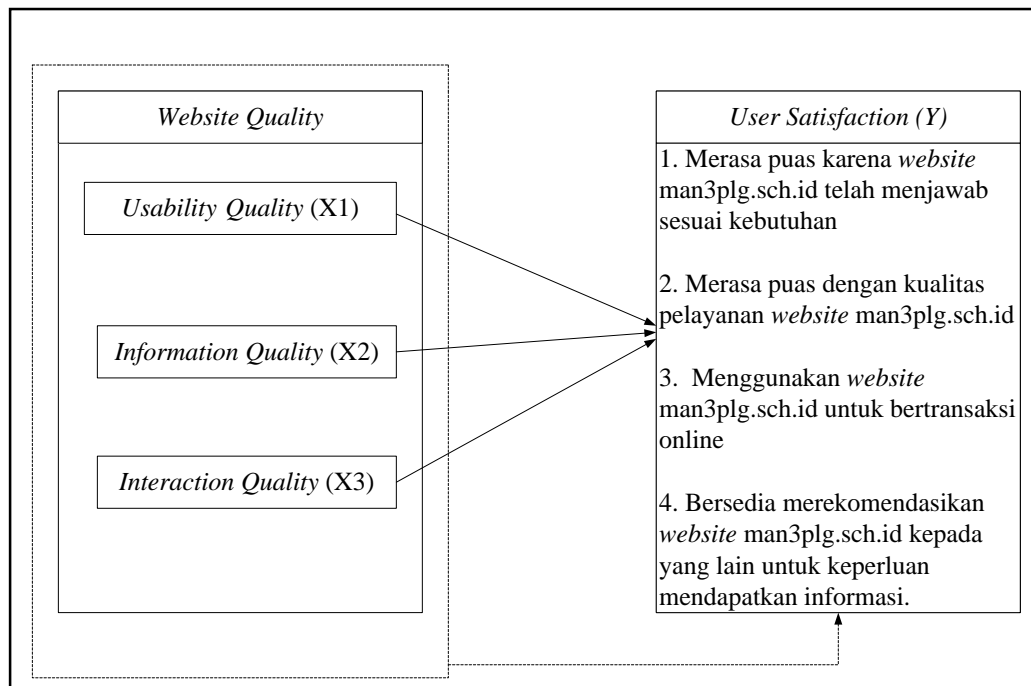
Variabel	Indikator
<i>Usability Quality</i>	1. Mudah dipelajari
	2. Mudah dimengerti
	3. Mudah ditelusuri
	4. Mudah menemukan informasi
	5. Tampilan yang menarik
	6. Kebutuhan informasi
<i>Information Quality</i>	1. Informasi yang akurat
	2. Informasi yang bisa dipercaya
	3. Informasi yang <i>uptodate</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, dkk. 2016: 3)

3.1.4. Kerangka pemikiran 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 dibawah ini:



Gambar 3.2. Kerangka Pemikiran Penelitian Regresi *Linear* Berganda

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

1. *Usability Quality* (X1) pada *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
2. *Information Quality* (X2) pada *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
3. *Interaction Quality* (X3) pada *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 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 24 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

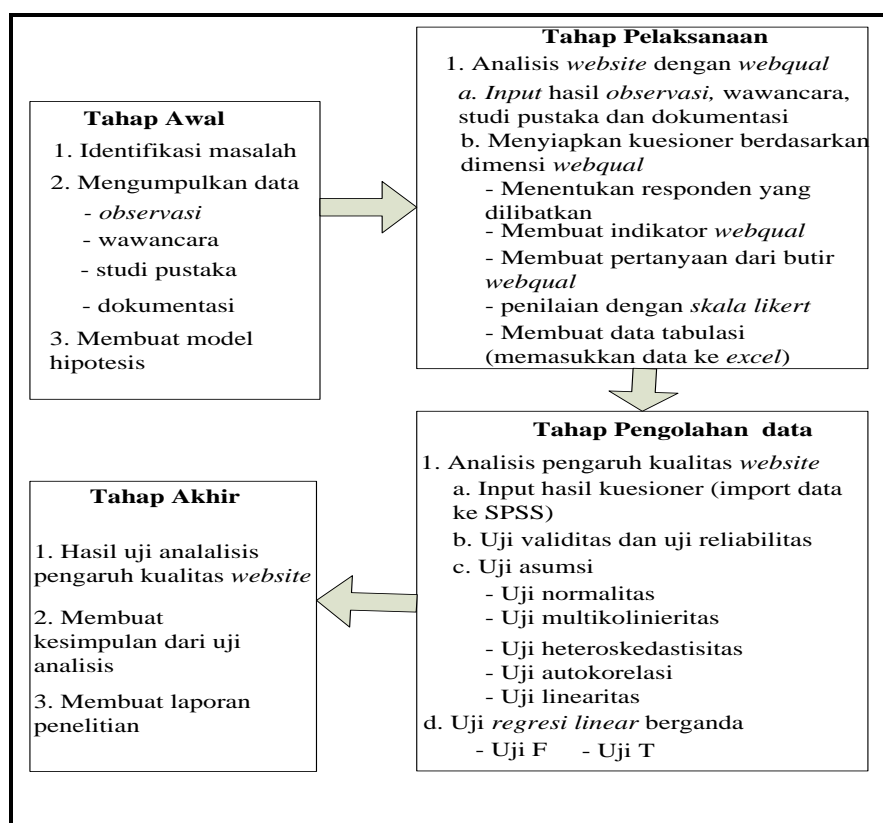
Menurut Silaen (2018: 117), validitas adalah keabsahan atau tingkat kecocokan alat ukur untuk pengukuran yang benar-benar cocok mengukur sesuatu yang sedang diukur.

3.1.7. Reliabilitas

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, langkah pertama yaitu dengan melakukan tahapan awal, kemudian melakukan tahapan pelaksanaan, 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*)

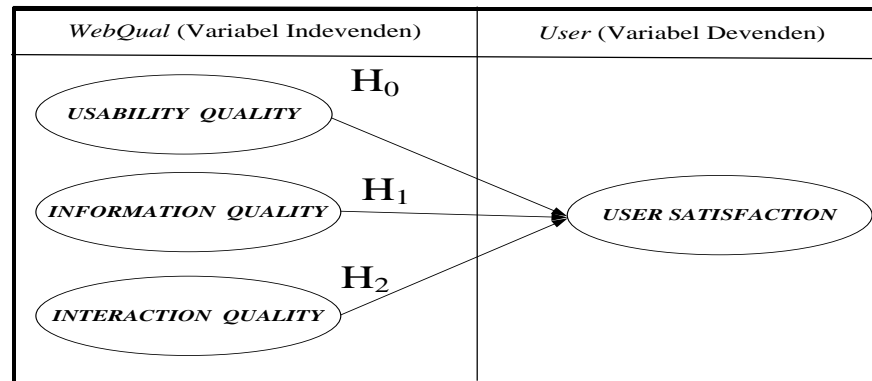
Menurut Priyatno (2017: 1), SPSS adalah program untuk olah data statistik yang disingkat dari *Statistical Product and Service Solution*. SPSS merupakan program yang paling populer dan paling banyak pemakaiannya diseluruh dunia, selain itu banyak juga digunakan oleh para peneliti untuk berbagai keperluan 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:

1. Hipotesis nihil (H_0) yaitu hipotesis yang menyatakan tidak ada hubungan atau pengaruh antara variabel dengan variabel lain.
2. 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 : Adrianto, dkk. 2016: 3)

Gambar 3.4. Model Hipotesis

Berikut penjelasan pada Gambar 3.3 diatas :

H₀ : Diduga terdapat pengaruh kualitas pengguna terhadap kepuasan pengguna.

H₁ : Diduga terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

H₂ : Diduga terdapat pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan Hipotesis sebagai berikut:

1. H₀ : Diduga ada pengaruh *usability quality* (X1) terhadap user satisfaction (Y).
2. H₁ : Diduga ada pengaruh *information quality* (X2) terhadap use satisfaction (Y).

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

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.	Lukman Ari, Sri Suhandiah dan Sulistiowati	Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode <i>WebQual</i> 4.0 Pada <i>Website</i> SMAN 2 KOTA MOJOKERTO	Hasil penelitian kualitas <i>website</i> terhadap kepuasan pelanggan yaitu Kualitas penggunaan (<i>usability</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas informasi (<i>information quality</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan Kualitas interaksi (<i>interaction quality</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	2016

No	Nama	Judul	Hasil	Tahun
2.	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
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

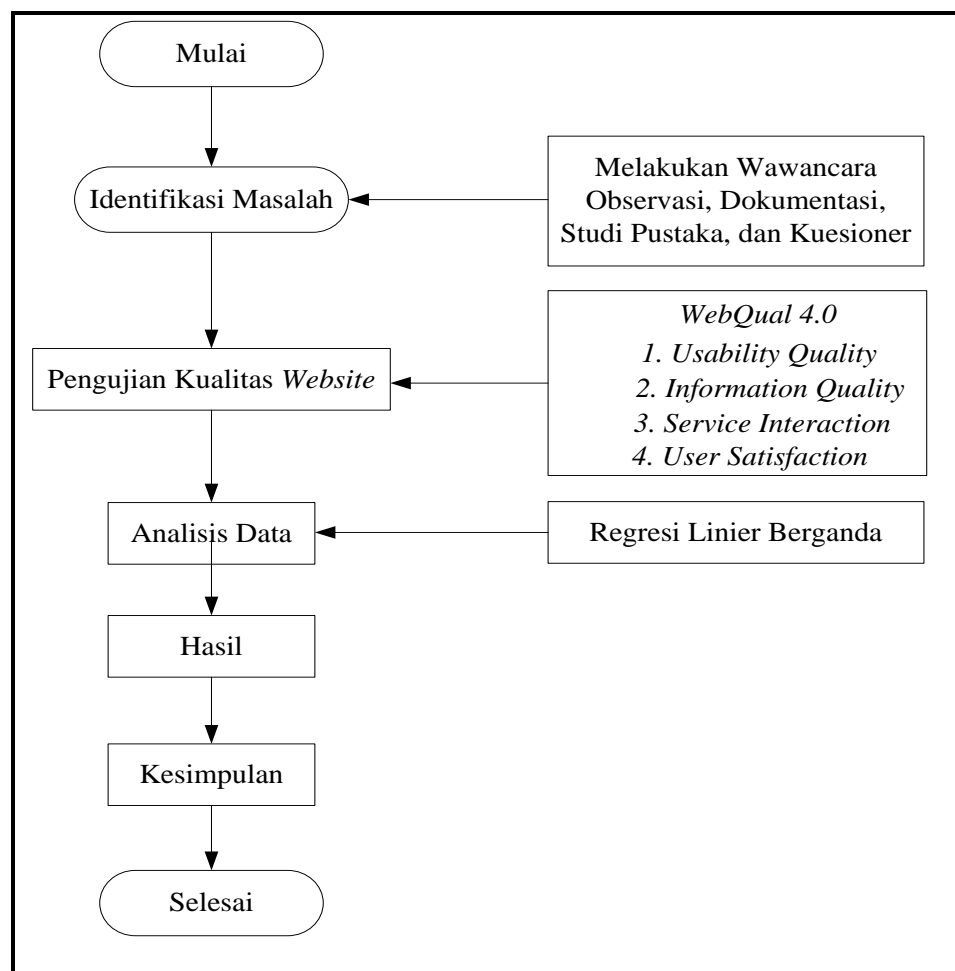
Berikut beberapa penjelasan dari penelitian terdahulu dengan tema serupa, antara lain:

1. Penelitian pertama 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.
2. Penelitian kedua 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. 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 bukhalapak di kota bandung. persamaannya menggunakan metode *webqual 4.0*.

3.2. 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 *websie*. 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

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan, maka penulis memilih tempat Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang yang beralamat Jl. Inspektur Marzuki Kelurahan Siring Agung Kecamatan Ilir Barat 1 Palembang 30138.

4.1.2. Waktu Penelitian

Guna memperoleh informasi dan data untuk dijadikan bahan penelitian, penulis melakukan kegiatan penelitian selama lima bulan yang dimulai dari bulan Maret 2018 sampai dengan Juli 2018. Kegiatan penulis lakukan dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1 Jadwal Penelitian

No	Uraian	Bulan Ke-																							
		Maret 2018				April 2018				Mei 2018				Juni 2018				Juli 2018							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Identifikasi Masalah																								
2	Kualitas Website																								
3	Pengolahan data																								
4	Hasil																								
5	Kesimpulan																								

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 Madrasah Aliyah Negeri 3 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 Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang.

4.3.2. Wawancara

Menurut DF (2017: 86), wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang terdiri dari *interviewer* dan *interviewee*, sistematis berdasarkan tujuan penelitian yang jelas. Pada penelitian ini penulis melakukan tanya jawab langsung kepada Ibu Husnul Khotimah, S.Pd.I untuk mendapatkan informasi mengenai *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 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 Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang seperti data guru, siswa-siswi serta visi dan misi Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang.

4.3.4. Studi Pustaka

Menurut Lukman dan Sunato (2016: 226), studi pustaka (*Library Research*) adalah pengumpulan data-data dengan cara

mempelajari berbagai bentuk bahan-bahan tertulis seperti buku-buku penunjang kajian, catatan-catatan maupun referensi lain yang bersifat tertulis. 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

Menurut Rahardjo (2013: 94), kuesioner (*questionnaire*) atau angket merupakan metode pengumpulan data untuk memahami individu dengan cara memberikan suatu daftar pertanyaan tentang berbagai aspek kepribadian individu. Pada penelitian ini penulis melakukan kuesioner secara langsung dengan siswa dan guru Madrasah Aliyah Negeri 3 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 diman data yang di olah berupa angka dan variabel. (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:

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

(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 733 orang, angka ini didapat dari data yang penulis peroleh dari Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang. Kemudian tingkat kesalahan yang penulis gunakan adalah 5%, hal ini penulis pilih karena dengan tingkat kesalahan 5% maka hasil dari penelitian ini adalah 95% adalah benar.

Diketahui :

$$N = 733$$

$$e = 5\%$$

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

$$n = \frac{733}{1 + (733 \times 0.05^2)}$$

$$n = \frac{733}{1 + (733 \times 0.0025)}$$

$$n = \frac{733}{1 + 1.8325}$$

$$n = \frac{733}{2.8325}$$

$$n = 258.7$$

Jadi jumlah sampel yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 259 orang.

4.5.3. Kriteria Nilai Skala Pengukuran

Sistem pengujian dilakukan melalui penyebaran kuesiaoner yang dibuat dalam bentuk skor empat point dengan model skala *likert* untuk pengukuran tingkat persetujuan pengguna terhadap statement dan dilakukan analisis baik terhadap parameter atau terhadap keseluruhan parameter yang pertanyaan berdasarkan komponen komponen metode *WebQual* 4.0. Dari hasil pertanyaan yang telah dijawab responden, data tersebut akan diubah kedalam bentuk angka.

Peneliti menggunakan skala *likert* dengan empat alternatif jawaban dan kemudian masing-masing jawaban dari setiap pertanyaan diberi nilai sebagai berikut: jika jawaban responden sangat setuju (SS) memperoleh skor 4, jawaban setuju (S) memperoleh skor 3, jawaban tidak setuju (TS) memperoleh skor 2, dan jawaban sangat tidak setuju (STS) memperoleh skor 1. Adapun tabel skala pengukuran dapat dilihat dibawah ini:

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

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

Tabel 4.3. Kuesioner

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>Usability Quality</i>					
1	Pengoperasian <i>website</i> man3plg.sch.id mudah dipelajari				
2	Interaksi dengan <i>website</i> man3plg.sch.id jelas dan mudah dimengerti				
3	<i>Website</i> man3plg.sch.id mudah ditelusuri				
4	<i>Website</i> man3plg.sch.id mudah digunakan				
5	<i>Website</i> man3plg.sch.id memiliki tampilan menarik				
6	Mudah untuk menemukan informasi yang dicari				
7	Penyajian informasi pada <i>website</i> man3plg.sch.id dapat memenuhi kebutuhan informasi siswa				

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>Information Quality</i>					
8	<i>Website</i> man3plg.sch.id memberikan informasi yang akurat				
9	<i>Website</i> man3plg.sch.id memberikan informasi yang bisa dipercaya				
10	<i>Website</i> man3plg.sch.id menyediakan informasi yang terbaru				
11	<i>Website</i> man3plg.sch.id menyajikan informasi yang relevan				
12	<i>Website</i> man3plg.sch.id menyajikan informasi yang mudah dipahami				
13	<i>Website</i> man3plg.sch.id menyajikan informasi yang lengkap dan terperinci				
<i>Interaction Quality</i>					
14	Secara keseluruhan <i>website</i> man3plg.sch.id tidak mengalami error				
15	<i>Website</i> man3plg.sch.id memberikan rasa aman pada saat mendownload				
16	<i>Website</i> man3plg.sch.id memberikan ruang pendaftaran untuk menjadi member				
17	<i>Website</i> man3plg.sch.id memberikan ruang untuk diskusi antar member				
18	<i>Website</i> man3plg.sch.id memberikan kemudahan untuk berkomunikasi				

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>User Satisfaction</i>					
19	Saya menyukai tampilan <i>website</i> man3plg.sch.id				
20	Saya menyukai pelayanan yang tersedia pada <i>website</i> man3plg.sch.id				
21	Saya senang berinteraksi dengan <i>website</i> man3plg.sch.id				
22	Saya tidak menunggu lama ketika masuk ke <i>website</i> man3plg.sch.id				
23	Informasi yang diberikan bermanfaat				
24	<i>Website</i> man3plg.sch.id dapat diakses dengan baik menggunakan gadget(<i>iphone, ipad, smartphome android, tab dll</i>)				

Berikut tabel distribusi kuesioner yang penulis kirimkan dan penulis dapatkan dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Distribusi kuesioner

Kuisisioner Yang Dikirimkan	Kuisisioner Yang kembali
259	222

Dari tabel 4.4 diketahui bahwa jumlah kuesioner yang penulis sebarakan adalah 259, namun terdapat 37 kuesioner yang tidak dapat penulis gunakan dikarenakan ada beberapa pertanyaan kuesioner yang

tidak diisi oleh responden, sehingga penulis menganggap bahwa kuisisioner tersebut tidak layak untuk dihitung.

4.5.4. Metode Analisis Data

Analisis data penulis menggunakan aplikasi SPSS Versi 22. Metode analisis data penulis gunakan yaitu metode *Regresi linear* berganda. *Regresi linear* berganda adalah metode analisis data yang memiliki satu *variable dependen* dan lebih dari satu *variable independen*, *Regresi linear* berganda digunakan untuk mengukur pengaruh *usability quality* (X1), *information quality* (X2), *interaction quality* (X3) terhadap *user satisfaction* (Y). Hasil penelitian ini akan menunjukkan pengaruh kualitas *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang terhadap kepuasan pengguna, adapun rumus persamaan *regresi linear* berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Dimana:

Y= Kepuasan pengguna (variable terikat)

$X_1 = Usability\ Quality,$ $X_2 = Information\ Quality,$

$X_3 = Interaction\ Quality,$ a = nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

Dalam menentukan persamaan regresi berganda penulis menggunakan metode pengujian uji T dan uji F. Menurut Silaen Sofar (2018: 215). Uji T (Parsial) adalah uji statistik untuk koefisien *regresi* yang hanya satu koefisien *regresi* memengaruhi variabel *dependen*

(Y). Kemudian penulis juga akan melakukan pengujian uji F, menurut Silaen Sofar (2018: 214). Uji F (Simultan) adalah uji statistik untuk keofisien *regresi* yang simultan atau serentak atau bersama-sama memengaruhi variabel *dependen* (Y).

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang digunakan untuk melihat karakteristik Responden yang terdiri dari Kelompok Responden, Pendidikan Terakhir, Jenis Kelamin, Usia dan Jurusan.

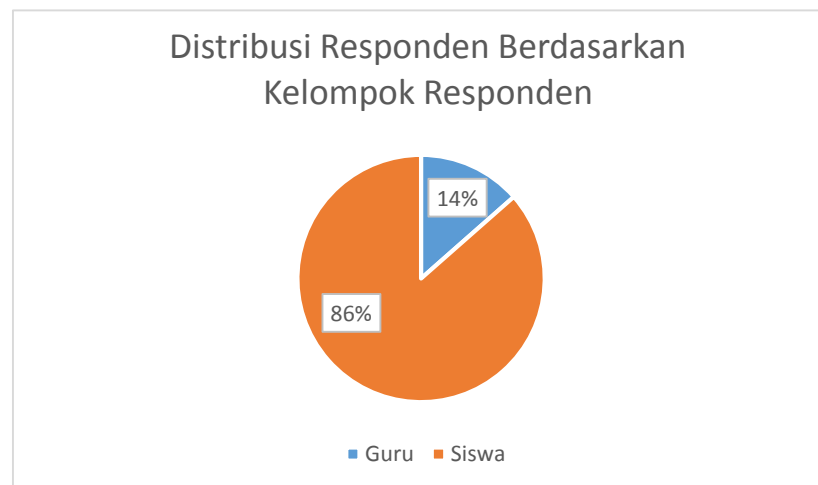
Responden yang dipakai dalam penelitian ini adalah Siswa dan Guru dengan jumlah sampel sebanyak 222 orang. Adapun hasil Responden berdasarkan kelompok responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Kelompok Responden

Kelompok Responden	Jumlah	Persentasi
Guru	30 Orang	14%
Siswa	192 Orang	86%
Total	222 Orang	100%

Dari tabel 5.1 hasil responden berdasarkan Kelompok Responden yang diketahui bahwa paling banyak yang pengguna menggunakan *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang yaitu dari guru sebanyak 30 orang atau 14 % dari total keseluruhan responden, kemudian dari siswa sebanyak 192 orang atau 86% 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* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang adalah siswa yaitu 86%, sedangkan guru hanya 14%. Data ini didapat dari 222 responden kuesioner yang penulis sebar. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak pengguna menggunakan *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang distribusi responden berdasarkan kelompok responden adalah responden siswa.

Adapun hasil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.2.

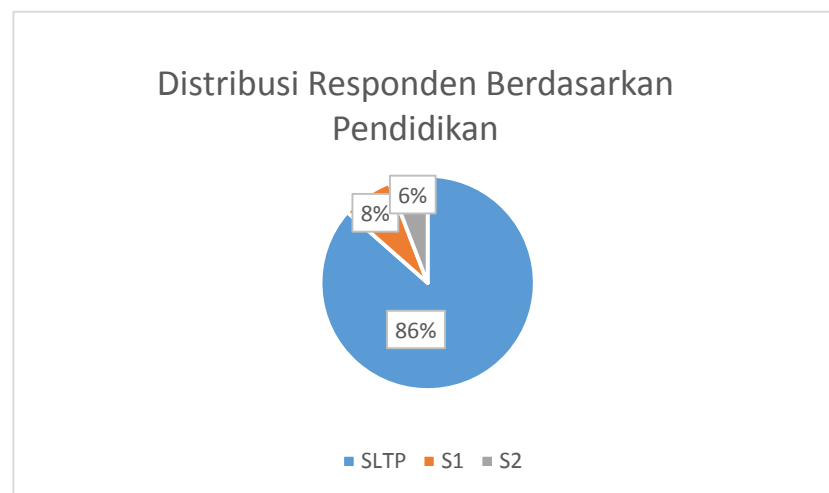
Tabel 5.2 Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentasi
SLTP	192 Orang	86%
S1	17 Orang	8%
S2	13 Orang	6%
Total	222 Orang	100%

Dari tabel 5.2 hasil responden berdasarkan Pendidikan Terakhir yang diketahui bahwa paling banyak yang pengguna menggunakan *website*

Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang yaitu dari SLTP sebanyak 192 orang atau 86 % dari total keseluruhan responden, kemudian dari S1 sebanyak 17 orang atau 8% dari total keseluruhan responden dan S2 sebanyak 13 orang atau 6% dari total keseluruhan responden.

Berdasarkan tabel 5.2 tabel kelompok responden yang akan dijelaskan pada gambar distribusi responden berdasarkan Pendidikan Terakhir yang dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

Dari gambar 5.2 distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir diketahui bahwa paling banyak pengguna menggunakan *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang adalah pendidikan SLTP yaitu sebanyak 86%, kemudian S1 yaitu sebanyak 8% dan S2 yaitu sebanyak 6%. Data ini diperoleh dari 222 responden kuesioner yang penulis sebar, dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menggunakan *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang distribusi responden berdasarkan pendidikan adalah responden pendidikan SLTP.

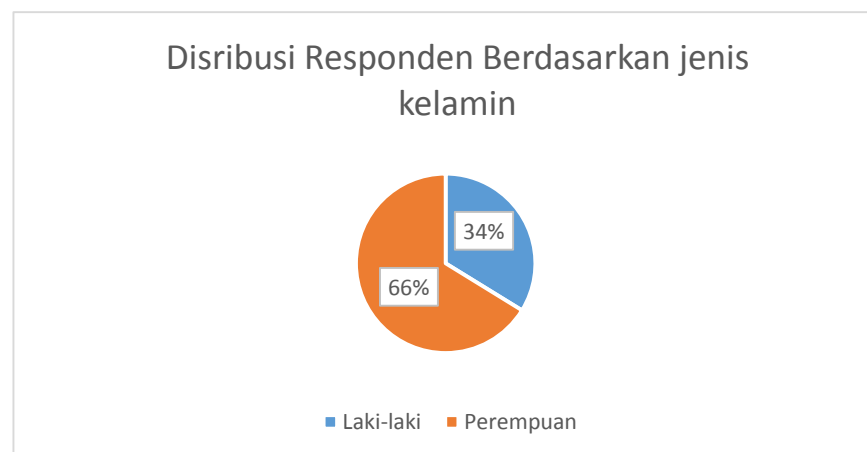
Adapun hasil Responden berdasarkan Jenis Kelamin yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentasi
Laki-laki	75 Orang	34%
Perempuan	147 Orang	66%
Total	222 Orang	100%

Dari tabel 5.3 hasil responden berdasarkan Jenis Kelamin yang diketahui bahwa paling banyak yang pengguna menggunakan *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang yaitu dari Laki-laki sebanyak 75 orang atau 34 % dari total keseluruhan responden, kemudian dari Perempuan sebanyak 147 orang atau 66% dari total keseluruhan responden.

Berdasarkan tabel 5.3 tabel kelompok responden yang akan dijelaskan pada gambar distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin yang dapat dilihat pada gambar 5.3.



Gambar 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar 5.3 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa sebagian besar pengguna *website* Madrasah Aliyah Negeri 3

Palembang adalah perempuan yaitu 66%, sedangkan guru hanya 34%. Data ini didapat dari 222 responden kuesioner yang penulis sebar. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menggunakan pengguna *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin adalah responden perempuan.

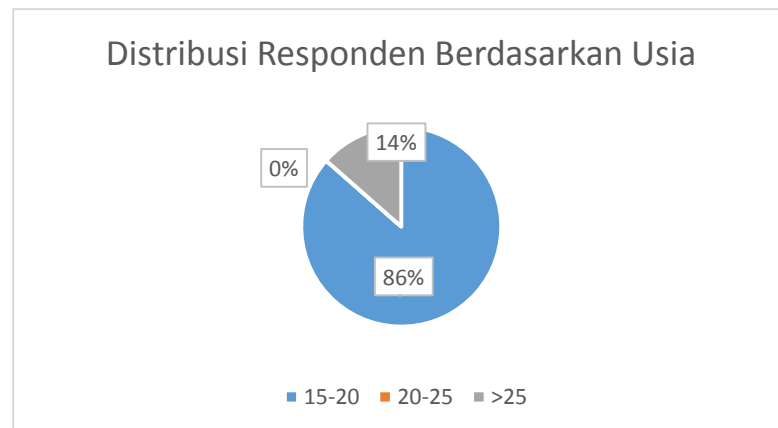
Adapun hasil Responden berdasarkan Usia yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Usia

Usia	Jumlah	Persentasi
15-20	192Orang	86%
20-25	0 Orang	0%
>25	30 Orang	14%
Total	222 Orang	100%

Dari tabel 5.4 hasil responden berdasarkan Usia yang diketahui bahwa paling banyak yang pengguna menggunakan *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang yaitu dari usia 15-20 sebanyak 192 orang atau 86 % dari total keseluruhan responden, kemudian dari usia 20-25 sebanyak 0 orang atau 0% dari total keseluruhan responden dan usia >25 sebanyak 30 orang atau 14% dari total keseluruhan responden .

Berdasarkan tabel 5.4 tabel kelompok responden yang akan dijelaskan pada gambar distribusi responden berdasarkan Usia yang dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Dari gambar 5.4 distribusi responden berdasarkan usia diketahui bahwa paling banyak pengguna menggunakan *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang adalah usia diantara 15 sampai 20 tahun sebanyak 86%, usia diantara 20 sampai 25 tahun sebanyak 0% sedangkan usia lebih dari 25 tahun sebanyak 14% . Data ini diperoleh dari 222 responden kuesioner yang penulis sebarakan, dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menggunakan *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang distribusi responden berdasarkan usia adalah responden usia 15 sampai 20 tahun.

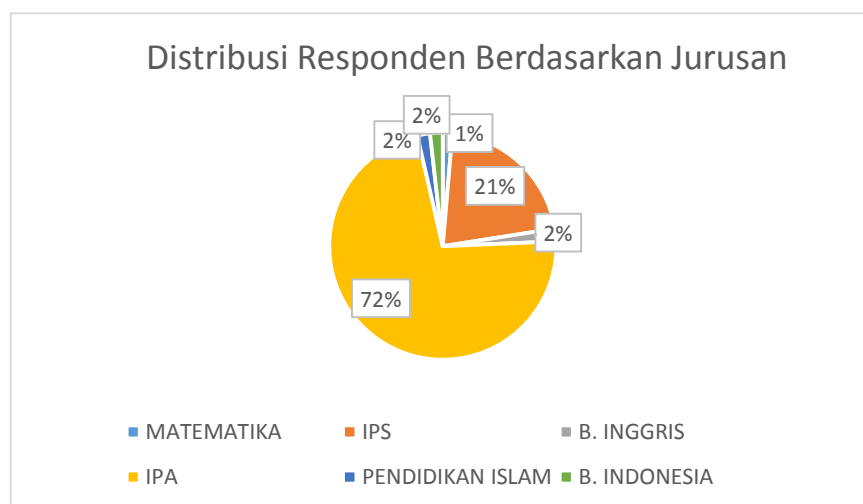
Adapun hasil Responden berdasarkan Jurusan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Jurusan

Jurusan	Jumlah	Persentasi
IPA	160Orang	72%
IPS	47 Orang	21%
B. INGGRIS	4 Orang	2%
B. INDONESIA	4 Orang	2%
PENDIDIKAN ISLAM	4 Orang	2%
MATEMATIKA	3 Orang	1%
Total	222 Orang	100%

Dari tabel 5.5 hasil responden berdasarkan Jurusan yang diketahui bahwa paling banyak yang pengguna menggunakan *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang yaitu dari usia IPA sebanyak 160 orang atau 72 % dari total keseluruhan responden, kemudian dari IPS sebanyak 47 orang atau 21% dari total keseluruhan responden, B.INGGRIS sebanyak 4 orang atau 2% dari total keseluruhan responden, B. INDONESIA sebanyak 4 orang atau 2% dari total keseluruhan responden, PENDIDIKAN ISLAM sebanyak 4 orang atau 2% dari total keseluruhan responden dan MATEMATIKA sebanyak 3 orang atau 1% dari total keseluruhan responden,.

Berdasarkan tabel 5.5 tabel kelompok responden yang akan dijelaskan pada gambar distribusi responden berdasarkan Jurusan yang dapat dilihat pada gambar 5.5.



Gambar 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jurusan

Dari gambar 5.5 distribusi responden berdasarkan jurusan diketahui bahwa paling banyak pengguna menggunakan *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang adalah jurusan IPA yaitu sebanyak 72%, kemudian IPS yaitu

sebanyak 21%, lalu B. INGGRIS yaitu sebanyak 2,%, kemudian B. INDONESIA yaitu sebanyak 2%, PENDIDIKAN ISLAM yaitu sebanyak 2% dan MATEMATIKA yaitu sebanyak 1% . Data ini diperoleh dari 222 responden kuesioner yang penulis sebarakan, dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menggunakan *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang distribusi responden berdasarkan jurusan adalah responden jurusan IPA.

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 5.6.

Tabel 5.6 Distribusi Jawaban responden

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Usability Quality					
1	Pengoperasian <i>website</i> man3plg.sch.id mudah dipelajari	2,7%	5,9%	68,5%	23,0%
		6	13	152	51
2	Interaksi dengan <i>website</i> man3plg.sch.id jelas dan mudah dimengerti	1,8%	13,5%	61,7%	23,0%
		4	30	137	51
3	<i>Website</i> man3plg.sch.id mudah ditelusuri	0,9%	4,1%	56,8%	38,3%
		2	9	126	85
4	<i>Website</i> man3plg.sch.id mudah digunakan	2,3%	9,9%	59,0%	28,8%
		5	22	131	64
5	<i>Website</i> man3plg.sch.id memiliki tampilan menarik	4,1%	24,8%	47,7%	23,4%
		9	55	106	52
6	Mudah untuk menemukan informasi yang dicari	4,1%	22,5%	48,6%	24,8%
		9	50	108	55
7	Penyajian informasi pada <i>website</i> man3plg.sch.id dapat memenuhi kebutuhan informasi siswa	3,2%	20,7%	50,5%	25,7%
		7	46	112	57

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Information Quality					
8	Website man3plg.sch.id memberikan informasi yang akurat	2,3%	20,7%	52,7%	24,3%
		5	46	117	54
9	Website man3plg.sch.id memberikan informasi yang bisa dipercaya	1,4%	10,4%	57,2%	31,1%
		3	23	127	69
10	Website man3plg.sch.id menyediakan informasi yang terbaru	1,8%	17,6%	55,0%	25,7%
		4	39	122	57
11	Website man3plg.sch.id menyajikan informasi yang relevan	0,5%	21,2%	64,9%	13,5%
		1	47	144	30
12	Website man3plg.sch.id menyajikan informasi yang mudah dipahami	1,8%	9,5%	64,9%	23,9%
		4	21	144	53
13	Website man3plg.sch.id menyajikan informasi yang lengkap dan terperinci	3,2%	18,5%	49,1%	29,3%
		7	41	109	65
Interaction Quality					
14	Secara keseluruhan website man3plg.sch.id tidak mengalami error	4,5%	36,5%	47,3%	11,7%
		10	81	105	26
15	Website man3plg.sch.id memberikan rasa aman pada saat mendownload	3,2%	18,5%	64,0%	14,4%
		7	41	142	32
16	Website man3plg.sch.id memberikan ruang pendaftaran untuk menjadi member	4,5%	28,8%	51,4%	15,3%
		10	64	114	34
17	Website man3plg.sch.id memberikan ruang untuk diskusi antar member	5,9%	34,7%	47,7%	11,7%
		13	77	106	26
18	Website man3plg.sch.id memberikan kemudahan untuk berkomunikasi	2,7%	26,6%	53,2%	17,6%
		6	59	118	39
User Satisfaction					
19	Saya menyukai tampilan website man3plg.sch.id	4,5%	20,3%	54,5%	20,7%
		10	45	121	46
20	Saya menyukai pelayanan yang tersedia pada website man3plg.sch.id	0,9%	19,4%	59,9%	19,8%
		2	43	133	44
21	Saya senang berinteraksi dengan website man3plg.sch.id	3,2%	18,9%	62,2%	15,8%
		7	42	138	35
22	Saya tidak menunggu lama ketika masuk ke website man3plg.sch.id	4,5%	21,6%	51,8%	22,1%
		10	48	115	49
23	Informasi yang diberikan bermanfaat	1,4%	5,4%	55,4%	37,8%
		3	12	123	84
24	Website man3plg.sch.id dapat diakses dengan baik menggunakan gadget(iphone, ipad, smartphome android, tab dll)	1,4%	7,2%	45,0%	46,4%
		3	16	100	103

Hasil kuesioner diatas didapat dari responden yang mengunjungi alamat *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang dengan jumlah kuesioner yaitu 222 kuesioner. Hasil kuesioner tersebut akan nantinya diuji.

Adapun hasil kriteria pengukuran skala *likert* dapat dilihat pada tabel 5.7 dibawah ini:

Tabel 5.7. 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	6	13	152	51	6	26	456	204	692	888	77.93%
P2	4	30	137	51	4	60	411	204	679	888	76.46%
P3	2	9	126	85	2	18	378	340	738	888	83.11%
P4	5	22	131	64	5	44	393	256	698	888	78.60%
P5	9	55	106	52	9	110	318	208	645	888	72.64%
P6	9	50	108	55	9	100	324	220	653	888	73.54%
P7	7	46	112	57	7	92	336	228	663	888	74.66%
<i>Informatioan Quality</i>											
P8	5	46	117	54	5	92	351	216	664	888	74.77%
P9	3	23	127	69	3	46	381	276	706	888	79.50%
P10	4	39	122	57	4	78	366	228	676	888	76.13%
P11	1	47	144	30	1	94	432	120	647	888	72.86%
P12	4	21	144	53	4	42	432	212	690	888	77.70%
P13	7	41	109	65	7	82	327	260	676	888	76.13%
<i>Interaction Quality</i>											
P14	10	81	105	26	10	162	315	104	591	888	66.55%
P15	7	41	142	32	7	82	426	128	643	888	71.41%
P16	10	64	114	34	10	128	432	136	706	888	79.50%
P17	13	77	106	26	13	154	318	104	589	888	66.33%
P18	6	59	118	39	6	118	354	159	637	888	71.73%
<i>User Satisfaction</i>											
P19	10	45	121	46	10	90	363	184	647	888	72.86%
P20	2	43	133	44	2	86	399	176	663	888	74.66%
P21	7	42	138	35	7	84	414	140	645	888	72.64%
P22	10	48	115	49	10	96	345	196	647	888	72.86%
P23	3	12	123	84	3	24	369	336	732	888	82.43%
P24	3	16	100	103	3	32	300	412	747	888	84.12%
Total									16074	21312	75.38%
Persentase Kelayakan										Baik	
kategori											

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 observasi dikalikan dengan bobot skor skala *likert*

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

Dari tabel 5.3 diatas menunjukkan bahwa kualitas *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang masuk dalam kategori kualitas *website* yang baik di karenakan persentase kelayakan mendapatkan nilai 75.38%. Oleh karena itu seluru kualitas *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 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 tidanya 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>)

$$= \text{IDF.T}(0,95,220)/\text{SQRT}(220+(\text{IDF.T}(0,95,220))^2)$$

Dimana:

$$df \text{ (Degree Of Freedom)} = \text{Jumlah Responden} - 2 = 222 - 2 = 220$$

0,95 = 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 didapatlah r tabel 0,111, Jika r korelasi di atas 0,111 maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika di bawah 0,111 berarti alat ukur dinyatakan tidak valid. Berikut adalah tabel hasil uji validitas yang dapat dilihat pada tabel 5.8, 5.9, 5.10, 5.11.

Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas *Usability Quality* (X1)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	P1	0,111	0,640	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	P2	0,111	0,667	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	P3	0,111	0,669	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	P4	0,111	0,677	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	P5	0,111	0,683	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	P6	0,111	0,702	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	P7	0,111	0,669	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.8 hasil uji validitas *usability quality* diatas bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *usability quality* tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas *Information Quality* (X2)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	P8	0,111	0,799	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	P9	0,111	0,737	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	P10	0,111	0,704	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	P11	0,111	0,655	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	P12	0,111	0,690	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	P13	0,111	0,754	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.9 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 5.10 Hasil Uji Validitas *Interaction Quality* (X3)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	P14	0,111	0,620	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	P15	0,111	0,689	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	P16	0,111	0,671	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	P17	0,111	0,742	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	P18	0,111	0,739	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.10 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 5.11 Hasil Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	P19	0,111	0,649	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	P20	0,111	0,690	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	P21	0,111	0,707	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	P22	0,111	0,676	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	P23	0,111	0,709	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	P24	0,111	0,619	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.11 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 5.12 tentang.

Tabel 5.12 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 5.13.

Tabel 5.13 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Usability Quality (X1)</i>	0,795	<i>Reliable</i>
<i>Information Quality (X2)</i>	0,819	<i>Reliable</i>
<i>Interaction Quality (X3)</i>	0,729	<i>Reliable</i>
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,800	<i>Reliable</i>

Dari tabel 5.13 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*.

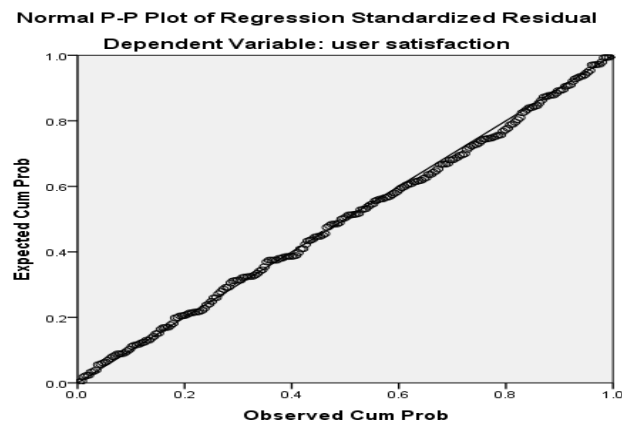
5.1.3. Uji Asumsi

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 5.6.



Gambar 5.6 Hasil Metode Grafik

Dari gambar 5.6 metode grafik diatas diketahui titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, terdistribusi normal dan model *regresi* dapat 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 5.14.

Tabel 5.14 Hasil Uji *Multikolinearitas*

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Usability Quality</i> (X1)	0,494 > 0,10	2,025 < 10,00	<i>Tidak Terjadi Multikolinearitas</i>
<i>Information Quality</i> (X2)	0,551 > 0,10	1,816 < 10,00	<i>Tidak Terjadi Multikolinearitas</i>
<i>Interaction Quality</i> (X3)	0,692 > 0,10	1,446 < 10,00	<i>Tidak Terjadi Multikolinearitas</i>

Dari tabel 5.14 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 5.15.

Tabel 5.15 Hasil Uji *Heteroskedastisitas*

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
<i>Usability Quality</i> (X1)	0,773 > 0,05	<i>Tidak Terjadi Heteroskedastisitas</i>
<i>Information Quality</i> (X2)	0,950 > 0,05	<i>Tidak Terjadi Heteroskedastisitas</i>
<i>Interaction Quality</i> (X3)	0,335 > 0,05	<i>Tidak Terjadi Heteroskedastisitas</i>

Dari tabel 5.15 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 paenelitian digunakan uji *autokorelasi* dengan *Durbin Watson*. Berikut adalah tabel hasil uji *autokorelasi* yang dapat dilihat pada tabel 5.16.

Tabel 5.16 Hasil Uji *Autokorelasi* DW

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.703 ^a	.494	.487	2.111	1.927

a. Predictors: (Constant), interaction quality, information quality, usability quality

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*)

Nilai *Durbin-Watson* yang didapat dari hasil *regresi* adalah 1,927

d. Nilai dL dan dU

Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel *Durbin-Watson* pada *signifikansi* 0,05, n(jumlah data) = 222 dan k (jumlah varabel *independent*) = 3. Didapat dL = 1,766 dan dU = 1,801. Jadi dapat dihitung nilai $4-dU = 2,199$ dan $4-dL = 2,234$

e. 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

f. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,927 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,801 < 1,927 < 2,199$) 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 5.17, 5.18 dan 5.19.

Tabel 5.17 Hasil Uji *Linieritas user satisfaction * usability quality*

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
user satisfaction * usability quality	Between Groups	(Combined)	774.618	16	48.414	8.675	.000
		Linearity	654.718	1	654.718	117.310	.000
		Deviation from Linearity	119.900	15	7.993	1.432	.135
	Within Groups		1144.121	205	5.581		
Total			1918.739	221			

Berdasarkan tabel 5.17 diperoleh nilai *signifikansi* sebesar $0,135 > 0,05$ yang artinya terdapat hubungan *linier* secara *signifikan* antara variabel *user satisfaction* dengan variabel *usability quality*.

Tabel 5.18 Hasil Uji *Linieritas user satisfaction * information quality*

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
user satisfaction * information quality	Between Groups	(Combined)	931.471	15	62.098	12.957	.000
		Linearity	706.777	1	706.777	147.474	.000
		Deviation from Linearity	224.694	14	16.050	3.349	.000
	Within Groups		987.267	206	4.793		
Total			1918.739	221			

Berdasarkan tabel 5.18 diperoleh nilai *signifikansi* sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan tidak *linier* secara *signifikansi* antara variabel *user satisfaction* dengan variabel *information quality*.

Tabel 5.19 Hasil Uji Linieritas *user satisfaction* * *interaction quality*

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
user satisfaction * interaction quality	Between Groups (Combined)	669.758	12	55.813	9.340	.000
	Linearity	616.931	1	616.931	103.235	.000
	Deviation from Linearity	52.827	11	4.802	.804	.636
Within Groups		1248.981	209	5.976		
Total		1918.739	221			

Berdasarkan tabel 5.19 diperoleh nilai *signifikansi* sebesar $0,636 > 0,05$ yang artinya terdapat hubungan *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 22 dan *output* dari perhitungan *regresi linear* sebagai berikut:

Tabel 5.20 Hasil *Regression Variables Entered*

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	interaction quality, information quality, usability quality ^b		Enter

a. Dependent Variable: user satisfaction

b. All requested variables entered.

Berdasarkan tabel 5.20 diatas menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *enter*.

Tabel 5.21 Hasil *Regression Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.703 ^a	.494	.487	2.111	1.927

a. Predictors: (Constant), interaction quality, information quality, usability quality

b. Dependent Variable: user satisfaction

Berdasarkan tabel 5.21 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 5.22 Hasil *Regression ANOVA*

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	946.919	3	315.640	70.805	.000 ^b
	Residual	971.820	218	4.458		
	Total	1918.739	221			

a. Dependent Variable: user satisfaction

b. Predictors: (Constant), interaction quality, information quality, usability quality

Berdasarkan tabel 5.22 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 5.23 Hasil *Regression Coefficients*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.678	1.033		3.561	.000
	usability quality	.175	.061	.196	2.863	.005
	information quality	.333	.064	.337	5.189	.000
	interaction quality	.356	.067	.307	5.301	.000

a. Dependent Variable: user satisfaction

Berdasarkan tabel 5.23 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 5.24 ringkasan *regresi* dibawah ini:

Tabel 5.24 Ringkasan *Regresi*

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
Konstanta	3,678	3,561	0,000
<i>Usability Quality (X1)</i>	0,175	2,863	0,005
<i>Information Quality (X2)</i>	0,333	5,189	0,000
<i>Interaction Quality (X3)</i>	0,356	5,301	0,000
Fhitung = 70,805 R ² = 0,494			

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:

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

$$Y' = 3,678 + 0,175 X_1 + 0,333 X_2 + 0,356 X_3$$

(Y' adalah variabel *dependen* 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 3,678 artinya variabel *independent* (bebas) adalah nol, maka variabel *dependent* (terikat) bernilai 3,678. Dalam penelitian,

jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *user satisfaction* bernilai 3,678%.

- b. Nilai koefisien regresi variabel *Usability Quality* (b_1) = 0,175 artinya nilai *Usability Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,175 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* (b_2) = 0,333 artinya nilai *Information Quality* ditinkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,333 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel *Interaction Quality* (b_3) = 0,356 artinya nilai *Interaction Quality* ditinkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,356 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 5.15 Model *Summary* dapat diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,494. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *independent* yaitu 49,4% sedangkan untuk sisanya yaitu 50,6% 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 70,805 pada tabel 5.22.

2. F tabel dicari pada tabel statistik pada *signifikansi* 0,05 $df_1 = k - 1$ atau $3 - 1 = 2$, dan $df_2 = n$ (jumlah data) - k (jumlah variabel *independent*) atau

$222 - 3 = 219$. Maka didapat F tabel adalah sebesar 3,04.

d. Pengambilan Keputusan

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ H_a diterima maka hasilnya Variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction* dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ 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 $F_{hitung} = 70,805 > F_{tabel} = 3,04$ H_0 ditolak. Jadi *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dikarenakan nilai F 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 (*User Satisfaction*).

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 2,863 pada tabel 5.23.

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 $222 - 3 - 1 = 218$.

Didapat T tabel sebesar 1,968.

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 $T_{hitung} = 2,863 > T_{tabel} = 1,968$ 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 5,189 pada tabel 5.23.
 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 $222 - 3 - 1 = 218$.
 Didapat T tabel sebesar 1,968.

- d. Pengambilan Keputusan

Jika T hitung $<$ T tabel atau $-T$ hitung $>$ $-T$ tabel H_a diterima maka hasilnya Variabel *Information 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 *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction* .

- e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T hitung = 5,189 $>$ T tabel = 1,968 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 5,301 pada tabel 5.23.

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 $222 - 3 - 1 = 218$.

Didapat T tabel sebesar 1,968.

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

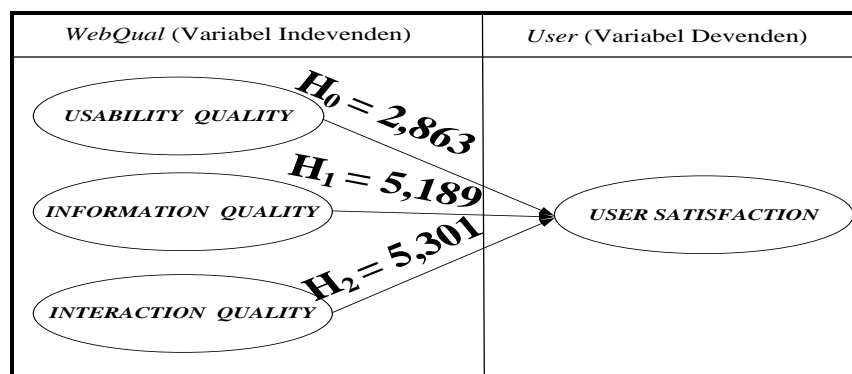
Dapat diketahui bahwa $T_{hitung} = 5,301 > T_{tabel} = 1,968$ maka H_0 ditolak. Jadi *Interaction Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dikarenakan nilai T lebih besar dan H_a diterima karena nilainya lebih kecil dan *Interaction Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Rangkuman Hasil Uji T dapat dilihat pada tabel 5.25.

Tabel 5.25 Rangkuman Hasil Uji T

Variabel	Nilai T hitung	Keterangan
<i>Usability Quality (X1)</i>	2,863 > 1,968	<i>Usability Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
<i>Information Quality (X2)</i>	5,189 > 1,968	<i>Information Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
<i>Interaction Quality (X3)</i>	5,301 > 1,968	<i>Interaction Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>

Adapun gambar hasil hipotesis berdasarkan hasil uji *regresi linier* berganda diatas yang dapat dilihat pada gambar 5.7.



Gambar 5.7 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 5,301 dibandingkan dengan nilai T hitung *Information Quality* sebesar 5,189 dan nilai T hitung *Usability Quality*

5.2. Pembahasan

Dari hasil pengolahan data kuesioner yang memiliki 24 pertanyaan dan 222 responden, maka dapat diketahui kualitas *website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 75.38%. 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 *multikolinieritas* 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 *multikolinieritas*. 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 1,927 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,801 < 1,927 < 2,199$) 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 $Y' = 3,678 + 0,175 X_1 + 0,333 X_2 + 0,356 X_3$, 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 0,494. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *independent* yaitu 49,4% sedangkan untuk sisanya yaitu 50,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Dari hasil Uji *Koefisien Regresi Secara Bersama* (Uji F) secara keseluruhan Dapat diketahui bahwa F hitung = 70,805 $>$ F tabel = 3,04 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 = 2,863 $>$ T tabel = 1,968 maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

2. *Information Quality* dapat diketahui bahwa $T \text{ hitung} = 5,189 > T \text{ tabel} = 1,968$ maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
3. *Interaction Quality* dapat diketahui bahwa $T \text{ hitung} = 5,301 > T \text{ tabel} = 1,968$ 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* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil jawaban dari responden melalui kuesioner yang di sebarakan kualitas website Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang termasuk dalam kategori website yang baik dimana unsur *usability quality* (penggunaan kualitas), *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* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang. Dimana didalam penelitian ini H_0 ditolak dikarenakan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai $70,805 > 3,04$ 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* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang. Dimana dalam penelitian ini H_0 ditolak dikarenakan $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan nilai variabel *Usability Quality* yaitu $2,863 > 1,968$ kemudian nilai variabel *Information Quality* yaitu $5,189 > 1,968$ dan nilai variabel *Interaction Quality* yaitu $5,301 > 1,968$ 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* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *WebQual* 4.0, penulis memberikan saran yaitu:

1. Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang Terhadap Kepuasan Pengguna 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. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diharapkan pihak Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang meningkatkan kualitas dari segi *information quality* karena variabel tersebut terdapat hubungan tidak *linier* secara *signifikansi* antara *user satisfaction* dengan *information quality*. Salah satu cara untuk meningkatkan *information quality* yaitu menambahkan kualitas informasi dimana informasi yang di sampaikan harus di *update* secara berkala dan terperinci ke dalam tampilan menu utama dan sub-menu lain yang belum terisi.

