

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISA KUALITAS *WEBSITE* SMAN SURULANGUN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
*REGRESI LINEAR BERGANDA***



Diajukan oleh:

AHMAD SHIDATAFI

021170032

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

PALEMBANG

2021

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISA KUALITAS *WEBSITE* SMAN SURULANGUN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
*REGRESI LINEAR BERGANDA***



Diajukan oleh:

AHMAD SHIDATAFI

021170032

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

PALEMBANG

2021

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : AHMAD SHIDATAFI
NOMOR POKOK : 021170032
PROGRAM STUDI : S1 SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
JUDUL : ANALISA KUALITAS *WEBSITE* SMAN
SURULANGUN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
REGRESI LINEAR BERGANDA

Tanggal : 19 Juli 2021
Pembimbing

Mengetahui,
Ketua

Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.
NIDN: 0207028501

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

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA : AHMAD SHIDATAFI
NOMOR POKOK : 021170032
PROGRAM STUDI : S1 SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
JUDUL : ANALISA KUALITAS *WEBSITE* SMAN
SURULANGUN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
REGRESI LINEAR BERGANDA

Tanggal : 16 Agustus 2021
Penguji 1

Tanggal : 16 Agustus 2021
Penguji 2

Andri Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0216098801

Mardiana, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0216049001

**Menyetujui,
Ketua**

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

MOTTO :

“Banyak rintangan dalam kehidupan, jangan menyerah ketika mengalami kegagalan, orang yang mampu bangkit setelah terjatuh adalah orang yang lebih kuat untuk mencapai suatu keberhasilan.”

(Ahmad Shidatafi)

Kupersembahkan kepada :

- *Bapak dan Ibu yang Tercinta.*
- *Saudaraku yang Tersayang.*
- *Ketua program studi Sistem Informasi*
Bapak Andri Saputra S.Kom., M.Kom.
- *Dosen Pembimbing, Ibu Febria Sri*
Handayani, S.Kom., M.Kom.
- *Dan teman-teman seperjuangan kami.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “**Analisa Kualitas Website SMAN Surulangun Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda**” ini dengan baik. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi Sistem Informasi STMIK PalComTech. Dalam menyusun laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak.

Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T. selaku ketua STMIK PalComTech dan Bapak Andri Saputra, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi STMIK PalComTech, dosen pembimbing Ibu Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom atas segala bimbingan yang telah diberikan dalam penulisan laporan ini. Kemudian tak luput pula penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh Dosen dan Staff STMIK Palcomtech. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada pihak sekolah yakni Bapak Muhamad Ali Gunawan, M.Pd. selaku Kepala Sekolah SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara, Bapak Hazairin Saputra selaku Komite SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara, Bapak Muhtar, S.Pd.I selaku Wakil Kepala Hukum Masyarakat SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara, Ibu Sri Zakiyah S.Pd selaku *admin website* SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara, kepada kedua Orang Tuaku tercinta, saudaraku

tersayang, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan, menemani dan membantu penulisan laporan ini.

Akhir kata, penulis harap semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran, menambah wawasan dan juga berguna bagi para pembacanya.

Palembang,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti	6
1.5.2. Manfaat Bagi Pihak Perusahaan	6
1.5.3. Manfaat Bagi Akademik	6
1.6. Sistematika Penulisan	6

BAB II	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1.	Profil Perusahaan	8
2.1.1.	Sejarah Perusahaan	8
2.1.2.	Visi dan Misi.....	10
2.1.2.1.	Visi SMAN Surulangun.....	10
2.1.2.2.	Misi SMAN Surulangun.....	10
2.1.3.	Stuktur Organisasi	11
2.1.4.	Tugas dan Wewenang.....	12
BAB III	TINJAUAN PUSTAKA	
3.1.	Landasan Teori.....	13
3.1.1.	Analisis Data	13
3.1.2.	<i>WebQual</i>	13
3.1.3.	<i>Website</i>	14
3.1.4.	SPSS (<i>Statistical Product Of Social Sciencies</i>) ..	14
3.1.5.	Skala <i>Likert</i>	14
3.1.6.	<i>Regresi Linear</i> Berganda	15
3.1.7.	Hipotesis.....	15
3.2.	Penelitian Terdahulu	16
3.3.	Kerangka Pemikiran.....	19
BAB IV	METODE PENELITIAN	
4.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian	20
4.1.1.	Lokasi.....	20

4.1.2. Waktu Penelitian	20
4.2. Jenis Data	20
4.2.1. Data Primier	20
4.2.2. Data Sekunder	21
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	21
4.3.1. Observasi.....	21
4.3.2. Wawancara.....	22
4.3.3. Studi Pustaka.....	22
4.3.4. Dokumentasi	22
4.3.5. Kuesioner	23
4.4. Teknik Sampling.....	26
4.5. Metodologi Penelitian	28
4.5.1. Populasi	29
4.5.2. Instrumen Penelitian	29
4.5.3. Skala Pengukuran	31
4.6. Metode Analisis Data	32
4.6.1. Uji Validitas	32
4.6.2. Uji Reliabilitas	33
4.6.3. Uji <i>Regresi Linear</i> Berganda	33
4.6.3.1. Uji <i>Regresi</i> Secara Simultan (Uji F).....	33
4.6.3.2. Uji <i>Regresi</i> Secara Parsial (Uji T)	33

BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1.	Hasil Penelitian	34
5.1.1.	Pengukuran Setiap Indikator Pernyataan	37
5.1.2.	Uji Validitas	40
5.1.3.	Uji Reliabilitas	45
5.1.4.	Uji Asumsi Klasik.....	48
5.1.4.1.	Uji <i>Normalitas</i>	48
5.1.4.2.	Uji <i>Multikolinearitas</i>	49
5.1.4.3.	Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	50
5.1.4.4.	Uji <i>Autokorelasi</i>	50
5.1.5.	Uji <i>Regresi Linear</i> Berganda	52
BAB VI	PENUTUP	
6.1.	Kesimpulan	60
6.2.	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		xvii
HALAMAN LAMPIRAN		xix

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	11
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Kategori	37
Gambar 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Gambar 5.3 Hasil r Tabel	39
Gambar 5.4 Hasil Uji <i>Normalitas</i>	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rentang Penelitian	5
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1 Jadwal Penelitian.....	20
Tabel 4.2 Kuesioner	23
Tabel 4.3 Indikator Penelitian	29
Tabel 4.4 Distribusi Kuesioner	31
Tabel 5.1 Data Populasi	34
Tabel 5.2 Distribusi Jawaban Responden	35
Tabel 5.3 Interpretasi Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 5.4 Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner	37
Tabel 5.5 <i>Output</i> Uji Validitas	42
Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas <i>Usability</i>	43
Tabel 5.7 Rangkuman Uji Validitas <i>Information Quality</i>	43
Tabel 5.8 Rangkuman Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i>	44
Tabel 5.9 Rangkuman Uji Validitas <i>User Satisfaction</i>	44
Tabel 5.10 Kategori Nilai Koefisien Reliabilitas	45
Tabel 5.11 <i>Output</i> Uji Reliabilitas <i>Usability</i>	46
Tabel 5.12 <i>Output</i> Uji Reliabilitas <i>Information Quality</i>	46
Tabel 5.13 <i>Output</i> Uji Reliabilitas <i>Service Interaction Quality</i>	46
Tabel 5.14 <i>Output</i> Uji Reliabilitas <i>User Satisfaction</i>	47
Tabel 5.15 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	47

Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Uji <i>Multikolinieritas</i>	49
Tabel 5.17 Rangkuman Hasil Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	50
Tabel 5.18 <i>Output</i> Uji <i>Autokorelasi</i>	51
Tabel 5.19 <i>Output Regression ANOVA</i>	53
Tabel 5.20 <i>Output Regression Coefficients</i>	53
Tabel 5.21 Rangkuman <i>Regresi Linear</i> Berganda	54
Tabel 5.22 Model <i>Summary</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form Topik dan Judul (Fotocopy)*
2. Lampiran 2. *Surat Balasan dari Perusahaan (Fotocopy)*
3. Lampiran 3. *Form Konsultasi (Fotocopy)*
4. Lampiran 4. *Surat Pernyataan (Fotocopy)*
5. Lampiran 5. *Form Revisi Ujian Pra Sidang (Fotocopy)*
6. Lampiran 6. *Form Revisi Ujian Kompre (Asli)*
7. Lampiran 7. *Output Uji SPSS*

ABSTRACT

AHMAD SHIDATAFI. *SMAN Surulangun Website Quality Analysis on User Satisfaction Using Multiple Linear Regression Method.*

Surulangun State Senior High School is a school that was built in 1999. The school is located at Jalan Jenderal Sudirman No. 06 Pasar Surulangun Village, North Musi Rawas Regency. In 2014, SMAN Surulangun created a website using wordpress. Meanwhile, until today, school have not checked further the quality of the website regarding user satisfaction. This website quality research was conducted to find out the quality level of the website, so that from this analysis the results of the influence of website quality on user satisfaction will be obtained. For the application used in processing the analytical data, the author uses SPSS version 25. This study implements the WebQual 4.0 method that consists three independent variables: usability, information quality, service interaction quality and a dependent, variable—user satisfaction. Furthermore, multiple linear regression is adopted to analyze data. Then, for the sampling method used through a questionnaire using a Likert scale. The results study obtained positive effect where H_0 rejected because F count $>$ F table $49.731 > 4.85$. While the results of the partial test effect of two H_0 variables rejected T count $>$ T table variable usability quality $3.949 > 1.662$ then value of the information quality variable is $3.653 > 1.662$. There is one variable H_0 accepted T count $<$ T table variable service interaction quality $0.719 < 1.662$. With this analysis, may the results can help the school in improving the quality of the website so that it can uphold the website to be even better.

Keywords : *User Satisfaction Analysis, Multiple Linear Regression, WebQual 4.0.*

ABSTRAK

AHMAD SHIDATAFI. Analisis Kualitas *Website* SMAN Surulangun Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Regresi Linear* Berganda

SMA Negeri Surulangun merupakan sebuah sekolah yang didirikan pada tahun 1999 yang beralamatkan di Jalan Jenderal Sudirman No. 06 Kelurahan Pasar Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara. Pada tahun 2004 pihak sekolah SMAN Surulangun membangun sebuah *website* menggunakan *wordpress*, pada tahun tersebut hingga tahun 2021 dimana *website* tersebut ternyata belum dilakukan penelitian untuk analisis kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Penelitian kualitas *website* ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik kualitas dari *website* tersebut untuk dijalankan, sehingga dari analisis ini akan diperoleh hasil dari pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Untuk aplikasi yang digunakan dalam mengolah data analisis ini penulis menggunakan SPSS dengan versi 25. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *WebQual 4.0*. dimana terdapat variabel independen yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan dependen yakni *user satisfaction*. Kemudian metode analisis yang penulis gunakan yakni *regresi linear* berganda. Untuk metode pengambilan sampel yang digunakan melalui kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. Hasil pada penelitian ini didapat pengaruh yang positif dari uji simultan dimana H_0 ditolak dikarenakan $F_{hitung} > F_{tabel}$ $49,731 > 4,85$. Sedangkan hasil pengaruh uji parsial dua variabel H_0 ditolak $T_{hitung} > T_{tabel}$ variabel *usability quality* $3,949 > 1,662$ kemudian nilai variabel *information quality* $3,653 > 1,662$. Terdapat satu variabel H_0 diterima $T_{hitung} < T_{tabel}$ variabel *service interaction quality* $0,719 < 1,662$. Dengan adanya analisis ini diharapkan dapat membantu pihak sekolah dalam memperbaiki kualitas dari *website* sehingga dapat menjujung *website* tersebut agar menjadi lebih baik lagi.

Kata Kunci : Analisis Kepuasan Pengguna, *Regresi Linear* Berganda, *WebQual 4.0*.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah banyak mempengaruhi kehidupan masyarakat, khususnya dalam bidang teknologi informasi. Menurut Firman et al., (2016:29) informasi adalah sistem di dalam organisasi yang memenuhi kebutuhan pengelolah data transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial dan strategis, dan menyediakan laporan yang diperlukan kepada pihak eksternal tertentu. Sehingga informasi merupakan aspek penting yang berpengaruh pada kemajuan lembaga pendidikan dan telah banyak membantu sekolah dalam meningkatkan peserta didik dan keyakinan masyarakat. Melalui teknologi berbasis *website*, informasi akan lebih mudah disampaikan oleh pihak sekolah kepada siswa dan masyarakat. Khususnya untuk *website* di sekolah SMAN Surulangun yang terletak di kabupaten Musi Rawas Utara ini.

Website SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara adalah sebuah *website* yang telah membantu sekolah dalam menyampaikan informasi kepada siswa dan masyarakat luas. *Website* SMAN Surulangun ini berisikan beranda, profil guru kepala sekolah, galeri, dan informasi tentang kegiatan sampai berita seputar sekolah SMAN Surulangun. Kemudian *website* ini memiliki menu pilihan yang berfungsi untuk berpindah halaman, adapun menunya adalah menu PPDB yang dapat dilihat ketika menekan *tab* menu di

website. Selain itu, *website* ini juga menyediakan layanan untuk mengunduh materi dari *e-book* dan masuk ke portal ujian *online*. Pada saat ini *website* SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara belum dilakukan pengujian kepuasan pengguna terhadap kualitas *website*. Beberapa permasalahan juga ditemukan pada *website* ini, permasalahan yang ditemukan ada pada tampilan *website* sekolah, peletakan pada menu-menu seperti menu ekstrakurikuler yang salah karena berada dalam menu guru & siswa, kemudahan akses untuk *e-modul* yang masih harus diperbaiki, judul ujian online yang tidak sesuai dengan isi pada menu bagian layanan Ujian Berbasis Android. Selanjutnya adapun permasalahan yang ditemukan oleh penulis yakni pada tingkat pengunjung *website* yang setiap tahunnya mengalami penurunan, berdasarkan data pihak sekolah SMAN Surulangun yang penulis dapat, pada tahun 2019 *website* SMAN Surulangun memiliki jumlah pengunjung 917 pertahun, kemudian pada tahun 2020 total pengunjung pertahunnya menurun menjadi 509 pengunjung. Melihat dari masalah tersebut maka penulis ingin menganalisis seberapa tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* SMAN Surulangun ini, sehingga untuk kedepannya dapat dilakukan perbaikan dan pihak sekolah dapat menjalankan *website* sekolah ini dengan lebih baik kedepannya. Banyaknya standar mutu yang ada saat ini menunjukkan bahwa pencapaian sebuah kualitas itu diperlukan. Menurut Ritzkal et al., (2017:769) pentingnya kualitas perangkat lunak masih menghadapi banyak standar kualitas yang ada. Realisasi kualitas perangkat lunak dapat dinilai melalui sebuah pengukuran dan banyak properti perangkat

lunak yang dapat diukur yang pada akhirnya akan digunakan untuk mendukung suatu fungsi-fungsi dalam manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, implementasi, dan pengendalian. Sehingga tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh kepuasan pengguna terhadap nilai kualitas perangkat lunak *website* SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara.

Untuk mengevaluasi *website* SMAN Surulangun, penulis menggunakan *WebQual 4.0* sebagai landasan dalam menilai kualitas *website* diantaranya kemudahan penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Untuk menghasilkan nilai kualitas layanan yang memuaskan maka dari variabel-variabel *WebQual 4.0* ini penulis akan melakukan uji *regresi linear* berganda untuk melihat hubungan antara kualitas *website* yang telah dinilai menggunakan *WebQual 4.0* tersebut dengan atribut kualitas lainnya yaitu *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Pengguna adalah orang yang menerima hasil layanan *website*, karena itu maka penggunalah yang dapat menentukan bagaimana kualitas layanan *website* SMAN Surulangun yang diterima sehingga dapat membantu lembaga dalam memberikan layanan *website* yang lebih baik kedepannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka laporan penelitian ini diberi judul “**Analisa Kualitas *Website* SMAN Surulangun Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Regresi Linear Berganda*”.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisa dan mengukur tingkat kepuasan pengguna *website* SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara terhadap kualitas pada *website* SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara menggunakan metode *regresi linear* berganda.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi :

- a. Pengukuran yang dilakukan hanya pada fitur tampilan dan pengoperasian *website* SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara.
- b. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah guru dan siswa-siswi SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara dengan jumlah responden 88 siswa dan 3 guru berdasarkan rumus *slovin* yang peneliti gunakan.
- c. Metode menggunakan *WebQual 4.0* yang terdiri dari tiga variabel yaitu *usability quality* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi).
- d. Metode analisis data menggunakan *regresi linear* berganda untuk melihat hubungan yang ada antara kualitas *website* yang telah dinilai menggunakan *WebQual 4.0*. dengan atribut kualitas lain yaitu *user satisfaction* (kepuasan pengguna) pada *website* SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara.

- e. Metode pengukuran pada kuesioner yang masing-masing pilihan jawaban diberi skor menggunakan skala *Likert*. Adapun rentang penilaian skala *Likert* yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Rentang Penilaian

No	Kriteria Penilaian	Skor
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak Setuju	2
4.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Supriadi & Yulian, (2018:47)

Rentang skala *Likert* yang digunakan oleh penulis dalam penelitian *website* SMAN Surulangun ini adalah 1 hingga 4.

- f. Aplikasi yang digunakan untuk mengolah data menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas *website* yang telah dinilai menggunakan *WebQual 4.0* tersebut dengan atribut kualitas lainnya yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* SMAN Surulangun yang terletak di jalan Jenderal Sudirman No. 06 Kelurahan Pasar Surulangun kabupaten Musi Rawas Utar menggunakan metode *regresi linear* berganda.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah pengalaman dan pengetahuan dalam menganalisis kepuasan pengguna terhadap *website* SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara menggunakan metode *regresi linear* berganda.

1.5.2 Manfaat Bagi Pihak Perusahaan

Sebagai salah satu referensi bagi pihak sekolah agar dapat terus eksis dalam memanfaatkan dan mengembangkan situs sehingga memperoleh keunggulan dan kepraktisan ditangan penggunanya, selain itu juga dapat menjadi acuan perbaikan untuk *website* SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara yang saat ini sedang digunakan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

1.5.3 Manfaat Bagi Akademik

Dapat memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam pembuatan laporan skripsi, khususnya kepada mahasiswa STMIK PalComTech.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mencapai hasil yang baik dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan sistematika penulisan yang sesuai dengan ketentuan yang diberikan. Berikut sistematika penulisan meliputi :

1.6.1 BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

1.6.2 BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab gambaran umum perusahaan ini diuraikan tentang sejarah tempat penelitian, visi dan misi, struktur organisasi serta tugas dari masing-masing wewenang dari tempat penelitian.

1.6.3 BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka ini menjelaskan teori-teori yang mendukung terkait dengan penyusunan skripsi.

1.6.4 BAB IV METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian ini penulis membahas lokasi dan waktu penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, dan jenis penelitian.

1.6.5 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil dan pembahasan ini diuraikan hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasan terhadap tujuan hasil yang telah dicapai termasuk masalah-masalah yang telah ditemukan selama berlangsungnya penelitian.

1.6.6 BAB VI PENUTUP

Pada bab akhir ini penulis memberikan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil dari pembahasan dan saran dari semua pembahasan laporan skripsi.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Profil Perusahaan

2.1.1. Sejarah Perusahaan

SMA Negeri Surulangun didirikan pada tahun 1999, yakni sekolah kedua setelah SMA Rupit didirikan. Saat pertama kali didirikan, sekolah ini dibangun dari tanah hibah seluas 3 hektar. Sebelum pemekaran kabupaten Musi Rawas menjadi kabupaten Musi Rawas Utara, SMA Negeri Surulangun masih dibawah naungan kabupaten Musi Rawas.

Dibawah naungan kabupaten Musi Rawas, secara manajerial, kelembagaan, dan proses pendidikan dan pengajaran sekolah ini relatif perlu menyesuaikan diri dan memerlukan waktu relatif lama. Hal ini dikarenakan kebiasaan sebelumnya, hampir setiap program dan kebijakan hanya berupa paket program dan sekolah sebagai pelaksana secara utuh. Sebagai contoh sistem modul maju berkelanjutan yang pernah dilaksanakan, yang konsep awalnya sangat bagus, tapi pada implementasinya guru dan siswa terbelenggu bahwa pengetahuan hanya sebatas modul. Modul sebagai satu-satunya sumber belajar. Dengan kebiasaan tersebut, ditambah sarana prasarana yang sangat tertinggal menjadikan sekolah ini relatif sangat terbatas ruang geraknya. Mulai 1999 sekolah yang semula dua BapaknMario rombel

tiap angkatan dengan jumlah siswa 20 siswa tiap rombel, ditambah kapasitasnya menjadi tiga rombel tiap angkatan. Sekolah ini meluluskan tiga rombel (kelas) untuk pertama kalinya tahun 2002.

Pada tahun 2008 terjadi pergantian kepala sekolah, dari Ibu Ani kepada Bapak Mario. Lalu pada tahun 2013 Kepala SMAN Surulangun berganti kepada Ibu Suheriah. Pada masa kepemimpinannya, sekolah sangat aktif dalam menghasilkan banyak atlet cabang olahraga. Sehingga pada kegiatan FLS2N, SMAN Surulangun pertama kali menyanggah gelar juara umum tingkat Kabupaten Musi Rawas Utara.

Tahun 2015, saat pemerintah gencar dengan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS), sekolah ini ditetapkan sebagai sekolah rujukan. Dengan memaksimalkan SDM terutama bidang keolahragaan, SMAN Surulangun memilih prioritas tiga program strategis, yaitu ekstrakurikuler, seleksi atlet dan penguatan bidang OSK. Terutama dengan adanya bantuan laboratorium bahasa dilengkapi komputer sebanyak 24 buah, tentu akan memaksimalkan pelaksanaan kegiatan akademik

Hingga kemudian pada tahun 2018, status SMA Rujukan tidak dilanjutkan lagi. Pada tahun 2019 terjadi pergantian kepala sekolah menjadi Bapak Muhamad Ali Gunawan. Dan kemudian pada tahun 2020 SMA Surulangun kembali terpilih dan dipercaya lagi sebagai SMA Rujukan kabupaten Musi Rawas Utara. Lalu pada bulan Maret 2021, SMA Negeri Surulangun sesuai dengan surat edaran dinas

berubah nama menjadi UPT SMAN 2 Musi Rawas Utara. Dalam proses berjalannya perkembangan zaman salah satunya yakni dari teknologi yang sedang berkembang, kemudian membuat pihak sekolah pun tertarik dan ingin ikut berpartisipasi dalam menggunakan teknologi yang salah satunya adalah *website* sekolah. Kemudian setelah persetujuan dari masing-masing pihak akhirnya pada tahun 2004 *website* SMA Negeri Surulangun dibangun.

2.1.2. Visi dan Misi

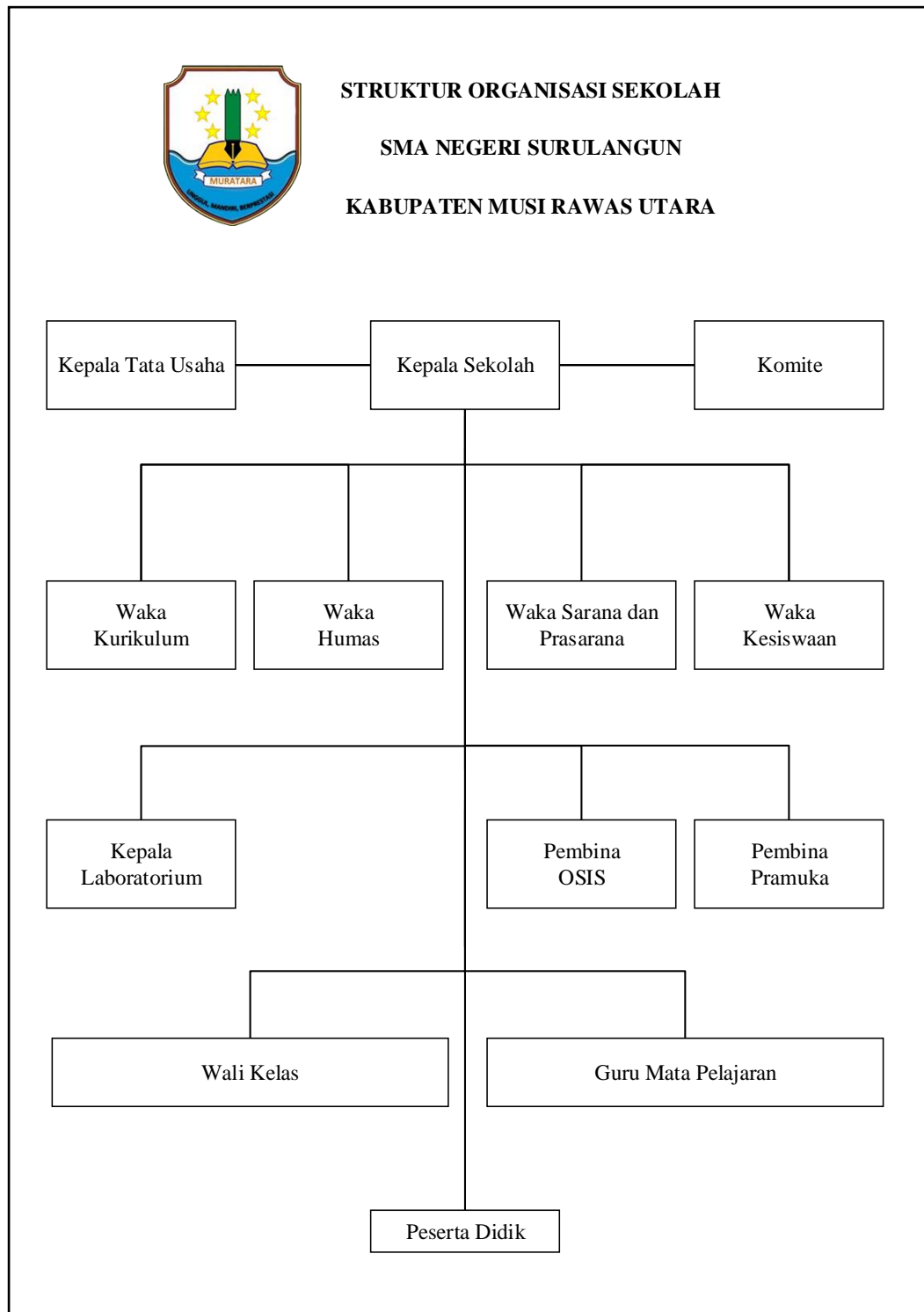
2.1.2.1. Visi SMAN Surulangun

“Mewujudkan lulusan yang berakhlakul karimah, unggul, kompetitif dan berwawasan lingkungan.”

2.1.2.2. Misi SMAN Surulangun

1. Menumbuhkan dan mengintensifkan ajaran agama yang dianutnya dalam kehidupan sehari-hari.
2. Membentuk karakter peserta didik melalui kegiatan ekstrakurikuler intrakurikuler dan kokurikuler.
3. Meningkatkan pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar dan bimbingan yang efektif, efisien dan berkualitas.
4. Meningkatkan pembelajaran berbasis Teknologi.
5. Menumbuhkan budaya gemar membaca melalui gerakan literasi sekolah.
6. Menumbuhkembangkan budaya sekolah yang bersih, sehat, asrih, nyaman dan aman.

2.1.3. Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.1.4. Tugas dan Wewenang

Tugas pokok dan fungsi guru pada SMAN Surulangun adalah sebagai berikut :

1. Membuat kelengkapan mengajar dengan baik.
2. Melaksanakan kegiatan penilaian proses belajar, ulangan harian, ulangan umum, dan ujian akhir.
3. Menyusun dan melaksanakan program perbaikan dan pengayaan.
4. Mengisi daftar nilai anak didik.
5. Melaksanakan kegiatan membimbing (pengimbasan pengetahuan), kepada guru lain dalam proses pembelajaran.
6. Membuat alat pelajaran/alat peraga.
7. Menumbuh kembangkan sikap menghargai karya seni.
8. Mengikuti kegiatan pengembangan dan pemasyarakatan kurikulum dan melaksanakan tugas tertentu di madrasah.
9. Mengadakan pengembangan program pembelajaran.
10. Membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar anak didik.
11. Mengisi dan meneliti daftar hadir sebelum memulai pelajaran.
12. Mengatur kebersihan ruang kelas dan sekitarnya.
13. Mengumpulkan dan menghitung angka kredit untuk kenaikan pangkat.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Landasan Teori

3.1.1 Analisis Data

Menurut Negara et al., (2016:32) Analisis data merupakan tahapan setelah menyelesaikan proses penyimpanan data. Analisis data termasuk bagian yang penting terutama dalam pengolahan data. Pengolahan data dilakukan agar data yang diperoleh tidak berisi file kosong atau *null*, apabila *file* seperti itu ada maka analisis data tidak akan membuahkan hasil. Dalam analisis data hal pertama dimulai adalah dengan rintangan terbesar, karena konsepnya sangat baru dan asing maka dari beberapa orang mungkin menganggap ini sebagai salah satu hal yang lebih menantang dalam analisis data.

3.1.2 WebQual

Menurut Napitupulu, (2016:52) *WebQual 4.0* merupakan pengembangan dari *Servqual* dan biasanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Melalui *WebQual 4.0* ini akan diketahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dengan cara menganalisis gap antara kinerja (persepsi) dan kepentingan (harapan) pengguna terhadap kualitas *website* perguruan tinggi. Maka dari hasil pengukuran tersebut dapat membantu dalam meningkatkan layanan berbasis *website* bagi pengguna dalam lingkungan perguruan tinggi.

3.1.3 Website

Menurut Josi, (2017:50) *Website* adalah ringkasan halaman dalam sebuah domain atau *subdomain*. Dalam dunia *World Wide Web* di internet, situs *website* juga dapat diartikan sebagai halaman yang berisi data, baik data berupa tulisan, data gambar dan juga data suara yang dapat dilihat secara *online*.

3.1.4 SPSS (*Statistical Product Of Social Sciencies*)

Menurut Zein et al., (2019:2) SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) pertama kali didirikan pada tahun 1968. SPSS merupakan program pengolahan data statistik yang paling populer dan banyak digunakan di dunia yang banyak digunakan oleh para ilmuwan untuk berbagai keperluan seperti riset pasar, melakukan tugas-tugas penelitian seperti skripsi, tesis dan disertasi.

3.1.5 Skala *Likert*

Menurut Taluke et al., (2019:534), skala *Likert* merupakan skala *psikometrik* yang paling umum digunakan dalam sebuah kuesioner, dan merupakan skala yang banyak digunakan dalam suatu riset berupa bentuk survei. Ada dua jenis pernyataan yang digunakan dalam skala *Likert* yaitu berupa pernyataan positif dan negatif. Masing-masing pernyataan digunakan untuk mengukur minat positif dan juga negatif. Pernyataan positif akan diberi skor 4, 3, 2, dan 1, sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, dan 4. Bentuk jawaban dari skala *Likert* berupa sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

3.1.6 Regresi Linear Berganda

Menurut Triyanto et al., (2019:73) *Regresi linear* berganda adalah analisis yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan *linear* antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Hubungan *linear* ini nantinya akan digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen yang berdasarkan pada nilai variabel independen. Berikut ini rumus *regresi linear* berganda :

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

Dimana Y adalah kelas; X_1, X_2, \dots, X_n adalah nilai atribut; dan a, b_1, \dots, b_n adalah bobot. Bobot akan diperhitungkan melalui data sampel.

Keterangan :

Y = Variabel tidak bebas (dependen)

X = Variabel bebas (independen)

a = *Konstanta* (nilai Y apabila $X_1, X_2 \dots X_n = 0$)

b = Koefisien *regresi* (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.1.7 Hipotesis

Menurut Sugiyono, (2017:96) Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara atas definisi pernyataan penelitian. Disebut sementara, karena jawaban diberikan hanya berdasarkan teori relevan, sehingga masih belum didasarkan fakta empiris yang didapat melalui pengumpulan data. Oleh karena itu, hipotesis ini juga dapat disebut sebagai jawaban teoritis untuk rumusan masalah pada penelitian, dan belum termasuk jawaban yang bersifat empirik dengan data.

3.2. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan referensi dalam penelitian ini maka penulis mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu, berikut hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 3.1.

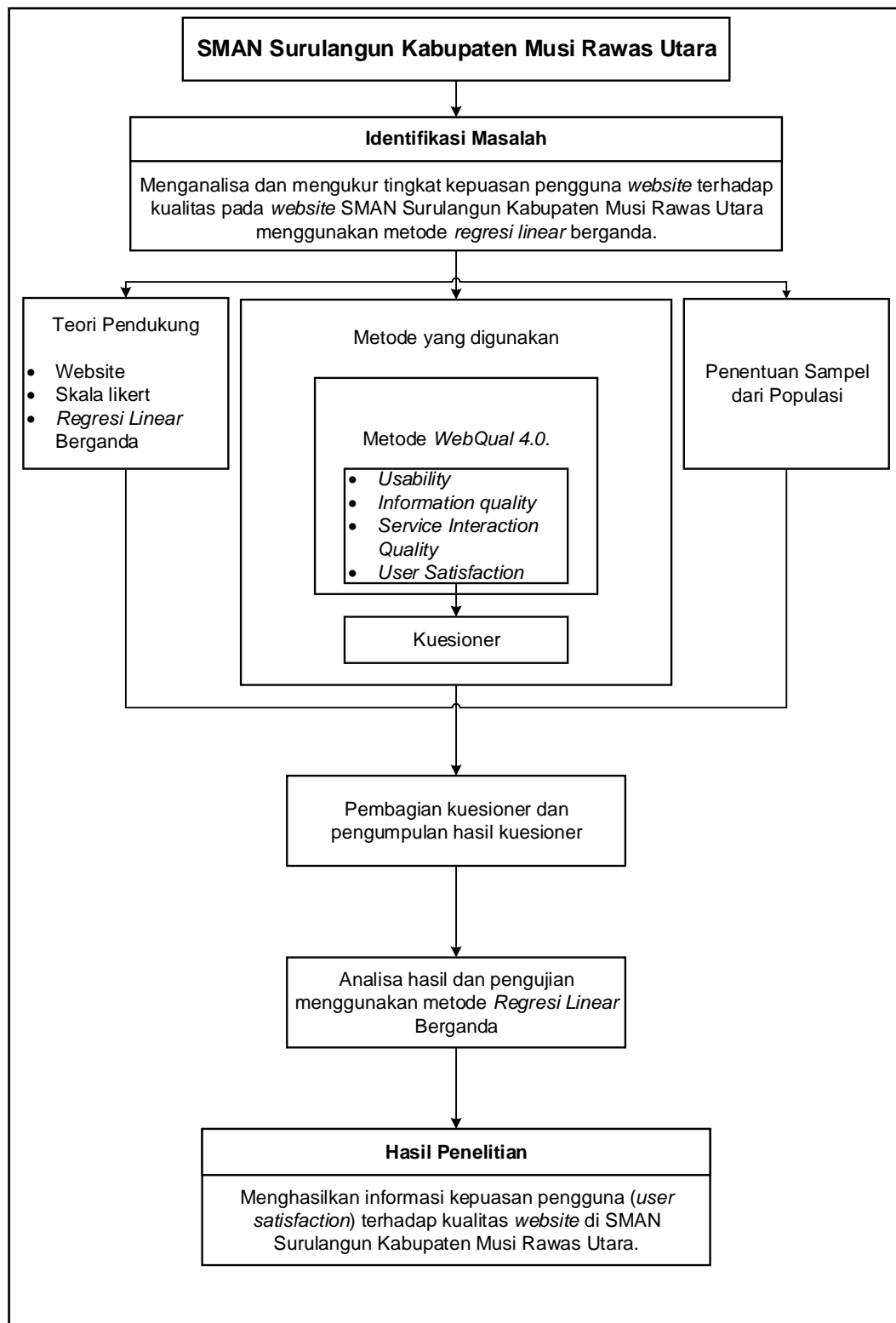
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis/ Tahun	Hasil
1.	<p data-bbox="475 846 834 1048">Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website SMK SMTI Padang Berdasarkan Metode <i>Webqual 4.0</i></p> <p data-bbox="475 1137 834 1294">Jurnal Vokasional Teknik Elektronika & Informatika, Vol. 6, No. 1, ISSN: 2302-3295, 2018</p>	(Lailia et al., 2018)	<p data-bbox="1107 846 1356 1975">Analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas <i>website</i> SMA SMTI Padang telah menghasilkan uji <i>regresi</i> ganda yaitu nilai (<i>constant</i>) menunjukkan nilai rasio kepuasan pengguna website sekolah cukup mengalami peningkatan. Melalui variabel <i>usability</i> hasil yang didapat mengalami kenaikan satu satuan yang berarti kepuasan pengguna memiliki hubungan positif sehingga peningkatan kualitas kegunaan akan</p>

			meningkatkan kepuasan pengguna <i>website</i> SMK SMTI Padang.
2.	<p>Pengukuran Kualitas Layanan <i>Website</i> Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i>.</p> <p>Jurnal Penelitian IPTEK-KOM, Vol. 14, No. 1, 2012</p>	(Sanjaya, 2012)	<p>Pengukuran Kualitas Layanan <i>Website</i> Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i>. dari hasil analisis <i>regresi linier</i> berganda dengan metode <i>stepwise</i> telah menunjukkan bahwa salah satu dimensi dari <i>WebQual 4.0</i>. yaitu dimensi kualitas informasi dianggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dilihat dari rendahnya kualitas informasi yang disampaikan melalui <i>website</i> Kominfo.</p>

3.	<p>Pengukuran Kualitas <i>Website</i> CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode <i>WebQual 4.0</i>.</p> <p>Jurnal e-Proceeding of Engineering, Vol.. 2, No. 1, ISSN 2355-936, 2015</p>	(Pratama, 2015)	<p>Pengukuran Kualitas <i>Website</i> CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode <i>WebQual 4.0</i>. dari hasil yang didapat bahwa aspek <i>usability</i> memberikan dampak positif terhadap <i>user satisfaction</i>. Hal ini dibuktikan koefisien korelasi positif dengan nilai 0.737 yang bisa diartikan bahwa nilai tersebut masuk ke kategori Korelasi Kuat dan berada diantara <i>range</i> 0.5 – 0.75. sehingga mengindikasikan semakin meningkatnya aspek kegunaan pada <i>website</i> CDC Universitas Telkom, maka akan ikut meningkat aspek kepuasan pengguna pada <i>website</i> tersebut.</p>
----	--	-----------------	--

3.3. Kerangka Pemikiran



Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

4.1.1 Lokasi

Penulis melaksanakan penelitian ini di SMAN Surulangun Jalan Jenderal Sudirman No. 06 Kelurahan Pasar Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara.

4.1.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung kurang lebih 4 bulan terhitung dilaksanakan mulai bulan April 2021 sampai dengan bulan Juli 2021. Untuk lebih jelasnya berikut jadwal penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	April 2021				Mei 2021				Juni 2021				Juli 2021				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Identifikasi Masalah																	
2	Pengumpulan Data																	
3	Kuesioner																	
4	Analisis Data																	
5	Hasil																	
6	Kesimpulan																	

4.2. Jenis Data

4.2.1 Data Primer

Menurut (Koya et al., 2017:239) Data primer merupakan sebuah data yang didapat secara langsung untuk memperoleh data yang diperlukan melalui *interview* dan kuesioner.

Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data kuesioner yang telah dibagikan kepada responden yaitu guru dan siswa SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara yang menjadi sebagai pengguna *website*.

4.2.2 Data Sekunder

Menurut (Koya et al., 2017:239) Data sekunder merupakan sebuah data yang diperoleh melalui sumber lain yang berfungsi menjadi data pendukung dalam laporan penelitian ini, yakni melalui buku ataupun hasil laporan penelitian-penelitian terdahulu.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapat melalui buku-buku, jurnal dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti oleh penulis.

4.3. Teknik Pengumpulan Data

4.3.1 Observasi

Menurut Christian et al., (2018:23) Observasi adalah pengumpulan data melalui pengamatan untuk menargetkan objek penelitian secara langsung terhadap kegiatan yang sedang berlangsung terutama target yang sedang dipelajari.

Penulis melakukan observasi tempat penelitian dengan mengunjungi SMAN Surulangun yang terletak di kabupaten Musi Rawas Utara. Penulis juga mengecek *website* SMAN Surulangun untuk melihat masalah-masalah yang ada di *website*.

4.3.2 Wawancara

Menurut Irawan et al., (2016:258) Wawancara dirancang untuk mengumpulkan informasi dan pendapat tentang sistem yang akan diterapkan berkaitan dengan masalah yang terjadi selama persalinan informasi sekolah.

Penulis melakukan wawancara kepada *admin website* SMAN Surulangun Ibu Sri Zakiyah S.Pd. wawancara dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui sejarah sekolah, sejarah *website* dan informasi permasalahan yang ada pada *website* SMAN Surulangun ini.

4.3.3 Studi Pustaka

Menurut Adlan et al., (2019:10) Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan mencari dari berbagai sumber yang berkaitan dengan pernyataan penelitian, baik dari internet, buku, jurnal ilmiah, maupun bahan bacaan terkait lainnya.

Penulis melakukan studi pustaka terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai teori pendukung dan referensi yang berhubungan dengan topik penelitian.

4.3.4 Dokumentasi

Menurut Pritandhari, (2016:5) Dokumentasi adalah sebuah metode pengumpulan data yang diperoleh dari hal-hal tertulis, seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, protokol, rapat, catatan harian dan sebagainya.

Dalam penelitian ini penulis mendokumentasikan data sekolah SMAN Surulangun berupa data sejarah profil sekolah dan data *website* sekolah.

4.3.5 Kuesioner

Menurut Sugiyono, (2017:199) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data berupa rangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang akan diberikan kepada responden. Jika peneliti tahu persis variabel yang akan diukur maka kuesioner akan menjadi teknik pengumpulan data yang efektif dan efisien.

Dalam penyusunan kuesioner penulis menggunakan metode kualitas *WebQual 4.0*. diantaranya kemudahan penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang telah disesuaikan pada kuesioner yang akan dilakukan analisis yaitu *website* SMAN Surulangun. Untuk lebih jelasnya berikut kuesioner yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian terhadap *website* SMAN Surulangun dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2. Kuesioner

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	<i>Usability (kemudahan pengguna)</i>				
1.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara mudah dioperasikan				

2.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara kepada memberikan kemudahan dalam berinteraksi				
3.	Menu layanan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara mudah ditemukan				
4.	Tampilan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara menarik				
<i>Information Quality (kualitas informasi)</i>		SS	S	TS	STS
5.	Informasi yang disajikan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara akurat				
6.	Informasi yang disediakan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara relevan				
7.	Informasi yang disajikan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara dapat dipercaya				
8.	Informasi yang disajikan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara mudah dimengerti				
<i>Service Interaction Quality (kualitas layanan interaksi)</i>		SS	S	TS	STS

9.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara memiliki reputasi yang baik				
10.	Keamanan informasi bagi pengguna website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara sangat baik				
11.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara memberikan kemudahan untuk berkomunikasi				
12.	Pengguna merasa aman dalam menggunakan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara				
User Satisfaction (kepuasan pengguna)		SS	S	TS	STS
13.	Saya merasa puas menggunakan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara				
14.	Saya akan merekomendasikan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara kepada teman				
15.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara menarik				
16.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara memang menyenangkan untuk digunakan				

4.4. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono, (2017:118) Sampel merupakan bagian dari ukuran dan karakteristik populasi. Jika populasinya besar dan peneliti tidak mungkin mengkaji segala sesuatu yang ada dalam populasi tersebut, misalnya disebabkan oleh keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diperoleh dari populasi tersebut.

Pada penelitian ini penulis menggunakan *disproportionate stratified random sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dari anggota populasi secara acak dan bertingkat tetap, sebagian ada yang kurang proporsional pembagiannya. Selanjutnya metode yang digunakan penulis dalam menentukan sampel untuk kuesioner menggunakan rumus *slovin*. Adapun rumus *slovin* sebagai berikut :

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

Sumber : Nita et al., (2020:90)

Keterangan rumus sebagai berikut :

n = sampel

N= populasi

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

Dalam penelitian ini tingkat kesalahan yang penulis gunakan adalah 10% sehingga hasil dari penelitian ini 90% adalah benar. Diketahui jumlah

populasi SMAN Surulangun yakni guru 33 dan siswa 931. Dari jumlah populasi tersebut dihitung menggunakan rumus pengambilan sampel bertingkat. Berikut rumus pengambilan sampel bertingkat :

$$n_i = \frac{N_i}{N} n$$

Dimana :

n_i = Jumlah sampel menurut stratum

N_i = jumlah populasi menurut stratum

N = Jumlah populasi seluruhnya

n = Jumlah sampel seluruhnya

Sehingga dari rumus tersebut didapat hasil perhitungan sampel bertingkat sebagai berikut :

Diketahui :

Guru = 33 Orang

Siswa = 931 Orang

Jumlah (N) = 964 orang

i) Menggunakan rumus populasi mencari nilai n dengan $d = 0,1$

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

$$n = \frac{964}{1 + 964(0,1)^2} = \frac{964}{10,64} = 90,6$$

ii) Menentukan sampel berstrata dengan persamaan:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

$$\text{Guru} = 33 : 964 \times 90,6 = 3,10 \text{ orang}$$

$$\text{Siswa} = 931 : 964 \times 90,6 = 87,49 \text{ orang}$$

$$\text{Jumlah} = 90,6 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka sampel yang diambil dan telah dibulatkan menjadi 91. Dimana dari jumlah sampel tersebut terdiri dari 3 guru dan 88 siswa.

4.5. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian dalam laporan ini adalah penelitian deskripsi dengan menggunakan analisis data pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mandiri keadaan atau nilai dari satu variabel atau lebih. Dalam penelitian ini peneliti tidak membandingkan satu variabel dengan variabel lainnya, tetapi mencari hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Menurut Sugiyono, (2017:14) Penelitian kuantitatif dapat dijelaskan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada aliran positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, biasanya teknik pengambilan sampel akan dilakukan secara acak, kemudian untuk pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, tujuannya untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

4.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono, (2017:117) Populasi adalah wilayah umum, meliputi objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu, objek atau subjek tersebut dipelajari oleh peneliti yang kemudian akan ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya sekedar jumlah pada objek yang dipelajari, tetapi juga mencakup semua karakteristik yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut. Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah guru dan siswa SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara.

4.5.2 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini ditentukan indikator dan kode dari variabel dengan tujuan untuk mengukur fungsi dari masing-masing variabel berdasarkan *WebQual 4.0*. Berikut ini indikator penelitian dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Indikator Penelitian

No.	Pernyataan Kuesioner	Kode
<i>Usability (kemudahan pengguna)</i>		
1.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara mudah dioperasikan	US1
2.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara kepada memberikan kemudahan dalam berinteraksi	US2
3.	Menu layanan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara mudah ditemukan	US3
4.	Tampilan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara menarik	US4

<i>Information Quality (kualitas informasi)</i>		Kode
5.	Informasi yang disajikan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara akurat	IQ1
6.	Informasi yang disediakan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara relevan	IQ2
7.	Informasi yang disajikan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara dapat dipercaya	IQ3
8.	Informasi yang disajikan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara mudah dimengerti	IQ4
<i>Service Interaction Quality (kualitas layanan interaksi)</i>		Kode
9.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara memiliki reputasi yang baik	SIQ1
10.	Keamanan informasi bagi pengguna website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara sangat baik	SIQ2
11.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara memberikan kemudahan untuk berkomunikasi	SIQ3
12.	Pengguna merasa aman dalam menggunakan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara	SIQ4
<i>User Satisfaction (kepuasan pengguna)</i>		Kode
13.	Saya merasa puas menggunakan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara	USF1
14.	Saya akan merekomendasikan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara kepada teman	USF2
15.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara menarik	USF3
16.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara memang menyenangkan untuk digunakan	USF4

4.5.3 Skala Pengukuran

Penulis melakukan sistem pengujian melalui kuesioner yang disebarkan kepada guru dan peserta didik SMAN Surulangun, kuesioner dibuat dalam bentuk skor empat poin dengan model skala *likert* untuk pengukuran tingkat persetujuan pengguna terhadap *statement* dan dilakukan analisis baik terhadap parameter atau terhadap keseluruhan parameter dengan pernyataan-pernyataan yang disusun berdasarkan komponen-komponen metode *WebQual 4.0*.

Kemudian dari data hasil pernyataan yang telah dijawab oleh responden tahap selanjutnya yaitu data yang didapat akan diubah kedalam bentuk angka. Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala *likert* dengan empat alternatif jawaban dimana masing-masing dari jawaban tersebut diberi nilai sebagai berikut, apabila jawaban dari responden sangat setuju (SS) akan memperoleh skor 4, jawaban setuju (S) akan memperoleh skor 3, jawaban tidak setuju (TS) akan memperoleh skor 2, dan jawaban sangat tidak setuju (STS) akan memperoleh skor 1. Berikut informasi tabel distribusi kuesioner kepada pengguna *website* SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara yang penulis bagikan dan penulis dapatkan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4. Distribusi Kuesioner

Kuesioner Yang Dikirimkan	Kuesioner Yang Kembali
91	91

Melalui tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang penulis bagikan sebanyak 91 dan kuesioner yang kembali tetap dalam jumlah yang sama yakni 91.

4.6. Metode Analisis Data

Penulis melakukan observasi mengenai *website* SMAN Surulangun, selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bagian *admin* mengenai masalah-masalah yang ada pada *website*, studi pustaka, dokumentasi dan kuesioner menggunakan satuan skala *likert*. Selanjutnya penulis menentukan jumlah sampel menggunakan *simple random sampling* dengan metode rumus *slovin*. Dalam melakukan analisis data penulis menggunakan aplikasi SPSS dengan versi 25. Kemudian penulis melakukan pengujian kualitas *website* menggunakan *WebQual 4.0*. yakni *usability quality* (X1), *information quality* (X2), *service interaction quality* (X3) dengan atribut kualitas lain yaitu *user satisfaction* (Y). Selanjutnya penulis melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada guru dan peserta didik SMAN Surulangun. Setelah mendapatkan hasil kemudian penulis melakukan metode analisis data menggunakan *regresi linear* berganda yakni uji F dan uji T, sehingga dapat diketahui permasalahan apa yang didapat dan apa yang harus diperbaiki untuk menunjang kualitas *website* pada SMAN Surulangun.

4.6.1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui valid tidaknya suatu item pernyataan. Uji validitas dapat

dilakukan menggunakan analisis pada variable-variabel *WebQual 4.0*. yaitu kualitas kegunaan *usability quality* (X1), kualitas informasi *information quality* (X2), kualitas layanan interaksi *service interaction quality* (X3) dan kepuasan pengguna *user satisfaction* (Y).

4.6.2. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat konsisten atau tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pernyataan didalam sebuah kuesioner sehingga kuesioner tersebut dapat dipercaya.

4.6.3. Uji Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini pengujian *regresi linear* berganda bertujuan untuk mengetahui sumbangan dari variabel terikat dipergunakan koefisien determinasi (R^2) atau juga untuk menganalisis hubungan linear antara 2 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dependen.

4.6.3.1. Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini penulis melakukan uji koefisien *regresi* secara simultan atau bersama (Uji F) dengan tujuan untuk membandingkan nilai F hitung dengan F tabel dengan tingkat kesalahan yakni 10%.

4.6.3.2. Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)

Dalam penelitian ini penulis melakukan uji koefisien *regresi* secara parsial (Uji T) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara satu-satu terhadap variabel terikatnya atau dependen.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskripsi dengan pendekatan kuantitatif untuk mendeskripsikan karakteristik dari masing-masing responden yang ada di sekolah SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas. Total responden yang akan penulis gunakan dalam melakukan penelitian di sekolah SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara ini berjumlah 91 orang, yang terdiri dari 3 orang guru dan 88 orang siswa. Untuk lebih jelasnya berikut ini adalah tabel data populasi yang dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Data Populasi

Responden	Jumlah
Guru	3 Orang
Siswa	88 Orang
Total	91 Orang

Berdasarkan kuesioner yang telah dikirim oleh responden, berikut ini adalah tabel distribusi jawaban dari masing-masing pernyataan terhadap kuesioner yang telah penulis bagikan dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Distribusi Jawaban Responden

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
<i>Usability (kemudahan pengguna)</i>		SS	S	TS	STS
1.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara mudah dioperasikan	65	17	9	-
		71%	18%	11%	-
2.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara kepada memberikan kemudahan dalam berinteraksi	53	36	2	-
		58%	40%	2%	-
3.	Menu layanan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara mudah ditemukan	51	40	-	-
		56%	44%	-	-
4.	Tampilan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara menarik	47	33	7	4
		51%	36%	8%	5%
<i>Information Quality (kualitas informasi)</i>		SS	S	TS	STS
5.	Informasi yang disajikan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara akurat	61	22	8	-
		67%	24%	9%	-
6.	Informasi yang disediakan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara relevan	55	36	-	-
		60%	40%	-	-
7.	Informasi yang disajikan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara dapat dipercaya	56	35	-	-
		61%	39%	-	-
8.	Informasi yang disajikan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara mudah dimengerti	45	46	-	-
		50%	50%	-	-

<i>Service Interaction Quality (kualitas layanan interaksi)</i>		SS	S	TS	STS
9.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara memiliki reputasi yang baik	53	36	1	1
		59%	39%	1%	1%
10.	Keamanan informasi bagi pengguna website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara sangat baik	40	41	9	1
		44%	45%	10%	1
11.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara memberikan kemudahan untuk berkomunikasi	24	44	16	7
		26%	48%	18%	8%
12.	Pengguna merasa aman dalam menggunakan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara	22	19	31	19
		24%	21%	34%	21%
<i>User Satisfaction (kepuasan pengguna)</i>		SS	S	TS	STS
13.	Saya merasa puas menggunakan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara	65	26	-	-
		71%	29%	-	-
14.	Saya akan merekomendasikan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara kepada teman	54	37	-	-
		59%	41%	-	-
15.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara menarik	54	37	-	-
		59%	41%	-	-
16.	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara memang menyenangkan untuk digunakan	56	29	6	-
		61%	32%	7%	-

5.1.1. Pengukuran Setiap Indikator Pernyataan

Hasil pengukuran indikator pernyataan dimana penghitungan dilakukan pada setiap pernyataan yang pilihan jawabannya menggunakan skala *Likert*. Berikut tabel interpretasi skala *likert*

Tabel 5.3 Interpretasi Skala *Likert*

Persentase	Interpretasi
0% - 25%	Sangat Tidak Baik
26% - 50%	Tidak Baik
51% - 75%	Baik
76% - 100%	Sangat Baik

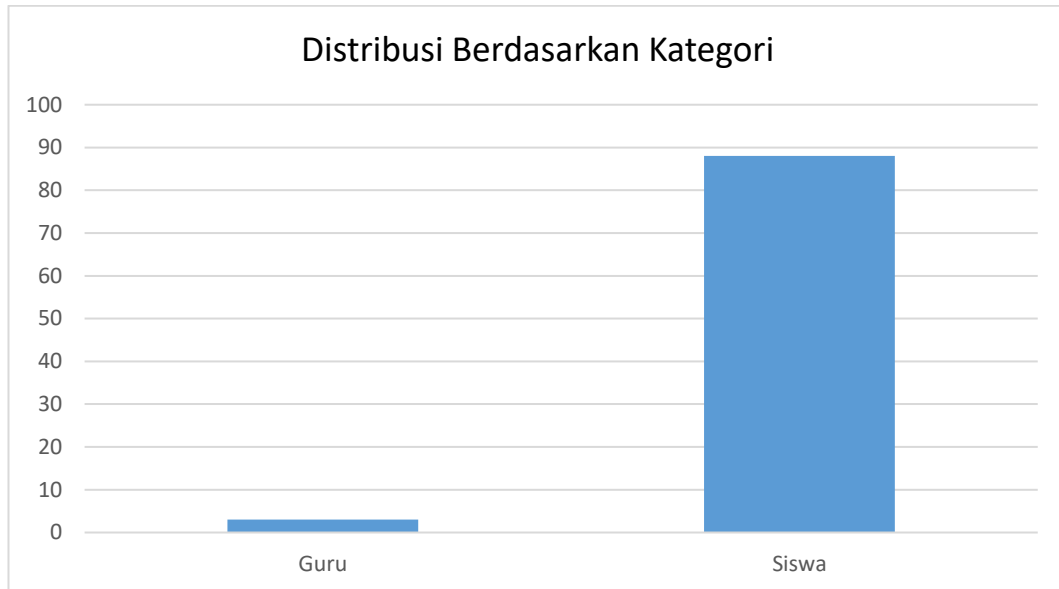
Selanjutnya adapun penilaian masing-masing indikator antara lain sebagai berikut :

Tabel 5.4 Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner

Variabel	Indikator	Kode	Nilai	Interpretasi
<i>Usability</i>	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara mudah dioperasikan	US1	90%	Sangat Kuat
	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara kepada memberikan kemudahan dalam berinteraksi	US2	89%	Sangat Kuat
	Menu layanan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara mudah ditemukan	US3	89%	Sangat Kuat
	Tampilan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara menarik	US4	83%	Sangat Kuat

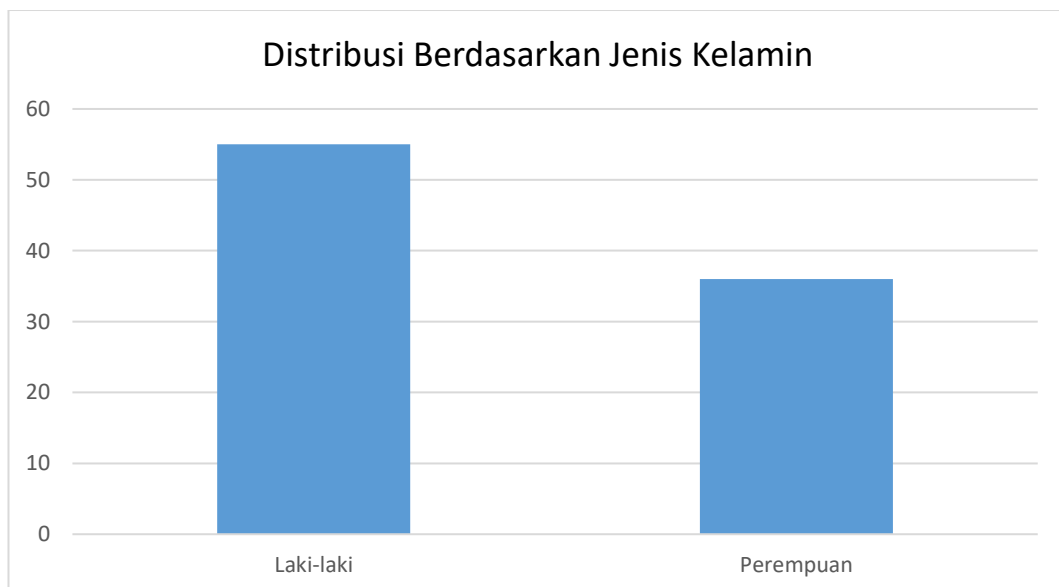
<i>Information Quality</i>	Informasi yang disajikan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara akurat	IQ1	90%	Sangat Kuat
	Informasi yang disediakan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara relevan	IQ2	90%	Sangat Kuat
	Informasi yang disajikan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara dapat dipercaya	IQ3	90%	Sangat Kuat
	Informasi yang disajikan pada website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara mudah dimengerti	IQ4	87%	Sangat Kuat
<i>Service Interaction Quality</i>	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara memiliki reputasi yang baik	SIQ1	89%	Sangat Kuat
	Keamanan informasi bagi pengguna website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara sangat baik	SIQ2	83%	Sangat Kuat
	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara memberikan kemudahan untuk berkomunikasi	SIQ3	73%	Kuat
	Pengguna merasa aman dalam menggunakan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara	SIQ4	62%	Kuat
<i>User Satisfaction</i>	Saya merasa puas menggunakan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara	USF1	93%	Sangat Kuat
	Saya akan merekomendasikan website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara kepada teman	USF2	90%	Sangat Kuat
	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara menarik	USF3	90%	Sangat Kuat
	Website SMAN Surulangun Kabupaten Musi Rawas Utara memang menyenangkan untuk digunakan	USF4	89%	Sangat Kuat

Dalam penelitian ini adapun distribusi gambar responden berdasarkan kategori, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5.1.



Gambar 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Kategori

Selanjutnya adapun distribusi gambar responden berdasarkan jenis kelamin, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

5.1.2. Uji Validitas

Menurut (Sugiyono 2017:187) Uji validitas merupakan pengujian untuk melihat keefektifan setiap masing-masing item, mengaitkan skor setiap item dengan skor total, yang merupakan jumlah dari skor setiap item.

Uji validitas adalah tingkat reliabilitas dan validitas alat ukur yang digunakan dan merupakan langkah uji terhadap isi (*content*) suatu instrumen, tujuannya untuk mengukur keakuratan instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam suatu penelitian. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Apabila r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $\geq r$ tabel, maka item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan valid.
2. Apabila r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $< r$ tabel, maka item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan tidak valid.

Berikut ini rumus yang digunakan untuk mencari r tabel dengan tingkat kesalahan 10% menggunakan SPSS sebagai berikut :

$$\text{IDF.T}(0.9,df)$$

Sumber : (Harjanto & Ningrum, 2019:69)

$$t_{0.05}/\text{SQRT}(df+t_{0.05}^2)$$

Sumber : (Harjanto & Ningrum, 2019:69)

Dimana :

df (*Degree Of Freedom*) = Jumlah Responden - 4 = 91 - 4 = 87

0.9 = 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 = 10% (0.1), maka diisi pada rumus tersebut $1 - 0.1 = 0.9$.

Dari rumus tersebut maka didapatkan hasil r tabel yakni 0.012, hasil ini didapat setelah dihitung menggunakan aplikasi SPSS. Jika r hitung diatas 0.014 maka alat ukur dapat dinyatakan valid. Tetapi apabila sebaliknya jika dibawah 0.014 berarti alat ukur $t_{0.1}/\text{SQRT}(df+t_{0.1}^2)$ IDF.T(0.9,df) 87 dinyatakan tidak valid. Berikut ini untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5.3.

df	t_0.1	r_0.1
87	1.29	.14

Gambar 5.3 Hasil r Tabel

Setelah didapatkan hasil r tabel yaitu sebesar 0,014, maka tahap selanjutnya yakni menghitung hasil uji validitas dari masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 5.5 Output Uji Validitas**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
US1	51.51	31.142	.753	.859
US2	51.56	32.916	.634	.866
US3	51.56	33.982	.502	.871
US4	51.77	30.779	.638	.864
IQ1	51.54	31.740	.680	.863
IQ2	51.52	33.653	.571	.869
IQ3	51.51	33.164	.665	.866
IQ4	51.63	33.837	.524	.870
SIQ1	51.57	32.648	.626	.866
SIQ2	51.80	32.983	.460	.872
SIQ3	52.19	34.909	.146	.892
SIQ4	52.64	32.789	.259	.893
USF1	51.41	32.822	.792	.862
USF2	51.53	33.252	.642	.866
USF3	51.53	33.030	.683	.865
USF4	51.57	33.092	.516	.870

Sumber : Data SPSS yang diolah

Dalam uji validitas yang dilakukan pada variabel *usability* (X1), dapat diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga dapat dijelaskan bahwa dari semua item kuesioner untuk variabel *usability* tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya tentang hasil uji validitas *usability* dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas Usability

No	Item Pernyataan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	US1	0,014	0,753	r-hitung > r-tabel	Valid
2	US2	0,014	0,634	r-hitung > r-tabel	Valid
3	US3	0,014	0,502	r-hitung > r-tabel	Valid
4	US4	0,014	0,638	r-hitung > r-tabel	Valid

Dalam uji validitas yang dilakukan pada variabel *information quality* (X2), dapat diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga dapat dijelaskan bahwa dari semua item kuesioner untuk variabel *information quality* tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya tentang hasil uji validitas *information quality* dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.7 Rangkuman Uji Validitas Information Quality

No	Item Pernyataan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	IQ1	0,014	0,680	r-hitung > r-tabel	Valid
2	IQ2	0,014	0,571	r-hitung > r-tabel	Valid
3	IQ3	0,014	0,665	r-hitung > r-tabel	Valid
4	IQ4	0,014	0,524	r-hitung > r-tabel	Valid

Dalam uji validitas yang dilakukan pada variabel *service interaction quality* (X3), dapat diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga dapat dijelaskan bahwa dari semua item kuesioner

untuk variabel *service interaction quality* tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya tentang hasil uji validitas *service interaction quality* dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.8 Rangkuman Uji Validitas *Service Interaction Quality*

No	Item Pernyataan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	SIQ1	0,014	0,626	r-hitung > r-tabel	Valid
2	SIQ2	0,014	0,460	r-hitung > r-tabel	Valid
3	SIQ3	0,014	0,146	r-hitung > r-tabel	Valid
4	SIQ4	0,014	0,259	r-hitung > r-tabel	Valid

Dalam uji validitas yang dilakukan pada variabel *user satisfaction* (Y), dapat diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga dapat dijelaskan bahwa dari semua item kuesioner untuk variabel *user satisfaction* tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya tentang hasil uji validitas *user satisfaction* dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.9 Rangkuman Uji Validitas *User Satisfaction*

No	Item Pernyataan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	USF1	0,014	0,792	r-hitung > r-tabel	Valid
2	USF2	0,014	0,642	r-hitung > r-tabel	Valid
3	USF3	0,014	0,683	r-hitung > r-tabel	Valid
4	USF4	0,014	0,516	r-hitung > r-tabel	Valid

5.1.3. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono 2017:189) Reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran menggunakan objek yang sama maka akan menghasilkan data yang sama. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang menghasilkan data yang sama bila digunakan berkali-kali untuk mengukur objek yang sama. Jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dikatakan handal atau reliabel. Berikut adalah kategori nilai koefisien reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.10 Kategori Nilai Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Koefisien	Kategori
1	0,80 – 1,00	Reliabilitas Sangat Tinggi
2	0,60 – 0,80	Reliabilitas Tinggi
3	0,40 – 0,60	Reliabilitas Cukup
4	0,20 - 0,40	Reliabilitas Rendah
5	-1,00 - 0,20	Tidak Reliabel

Sumber : (Irawati & Mahmudah, 2018:8)

Dalam kategori nilai koefisien reliabilitas apabila nilai koefisien $> 0,40$ maka instrumen reliabel item-item kuesioner yang digunakan dinyatakan reliabilitas cukup, sebaliknya jika nilai koefisiennya $\leq 0,20$ maka instrumen reliabel item-item kuesioner yang digunakan dinyatakan tidak reliabel. Berikut merupakan hasil dari perhitungan uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS sebagai berikut :

Tabel 5.11 Output Uji Reliabilitas Usability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,781	4

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,781 dengan jumlah item 4. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari pada 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel *usability* adalah reliabilitas tinggi.

Tabel 5.12 Output Uji Reliabilitas Information Quality

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,762	4

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,762 dengan jumlah item 4. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari pada 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel *information quality* adalah reliabilitas tinggi.

Tabel 5.13 Output Uji Reliabilitas Service Interaction Quality

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,559	4

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,559 dengan jumlah item 4. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar

dari pada 0,40 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel *service interaction quality* adalah reliabilitas cukup.

Tabel 5.14 Output Uji Reliabilitas User Satisfaction

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,829	4

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,829 dengan jumlah item 4. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari pada 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel *user satisfaction* adalah reliabilitas sangat tinggi.

Berikut adalah tabel hasil dari pengujian reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.15 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Usability</i>	0,781 > 0,60	Reliabilitas Tinggi
2	<i>Information Quality</i>	0,762 > 0,60	Reliabilitas Tinggi
3	<i>Service Interaction Quality</i>	0,559 > 0,40	Reliabilitas Cukup
4	<i>User Satisfaction</i>	0,829 > 0,60	Reliabilitas Sangat Tinggi

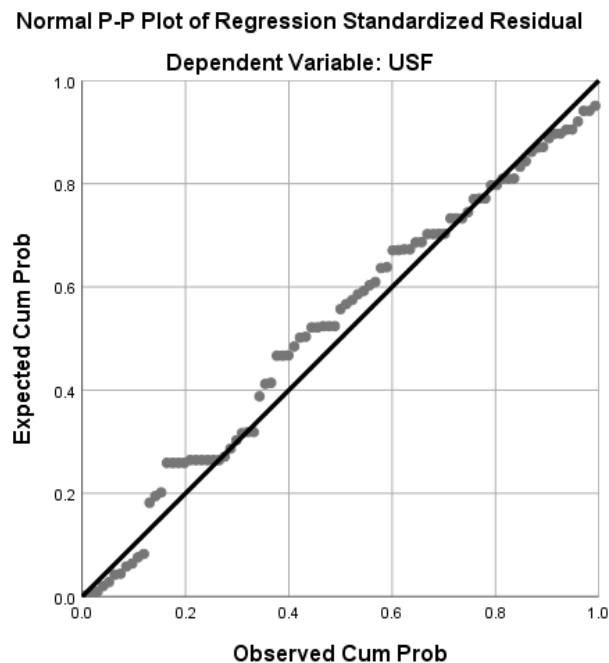
Melalui tabel diatas dapat dilihat pada masing-masing nilai *Cronbach's Alpha*, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen dari variabel *usability* (X1), *information quality* (X2), *service interaction quality* (X3) dan *user satisfaction* (Y) dinyatakan reliabel.

5.1.4. Uji Asumsi Klasik

Jika model *regresi linear* berganda dapat memenuhi uji asumsi klasik yang terdiri dari uji *normalitas*, uji *multikolinearitas*, uji *heteroskedastisitas* dan uji *autokorelasi*, maka *regresi linier* berganda merupakan model yang baik.

5.1.4.1 Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji *normalitas* dilakukan untuk melihat apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi yang normal atau tidak. Berikut adalah gambar hasil metode grafik yang dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5.4 Hasil Uji Normalitas

Melalui gambar 5.4 hasil uji *normalitas* diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, terdistribusi normal dan model *regresi* dapat memenuhi asumsi *normalitas*.

5.1.4.2 Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian ini pengujian *multikolinearitas* digunakan untuk menguji model *regresi* apakah dalam penelitian ini ditemukan adanya suatu korelasi baik atau hubungan antar variabel bebas (independen). Pengambilan keputusan dilakukan yakni apabila nilai *tolerance* > dari 0,10 maka tidak terjadi *multikolinearitas* dan jika $VIF < 10,00$ maka tidak terjadi *multikolinearitas* terhadap data yang diuji. Berikut adalah tabel rangkuman hasil uji *multikolinearitas* yang dapat dilihat pada tabel 5.16.

Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
<i>Usability Quality</i> (X1)	0,372 > 0,10	2,692 < 10,00	Tidak terjadi <i>multikolineartias</i>
<i>Information Quality</i> (X2)	0,365 > 0,10	2,741 < 10,00	Tidak terjadi <i>multikolineartias</i>
<i>Service Interaction</i> <i>Quality</i> (X3)	0,812 > 0,10	1,231 < 10,00	Tidak terjadi <i>multikolineartias</i>

Melalui tabel 5.16 diatas dapat simpulkan bahwa hasil uji *multikolinearitas* nilai *Tolerance* dan VIF diatas memenuhi syarat dalam pengambilan keputusan, artinya untuk variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) dinyatakan tidak terjadi *multikolinearitas*.

5.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini uji *heteroskedastisitas* digunakan untuk melihat apakah suatu model *regresi* terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan terhadap pengamatan lain nilainya tetap. Uji *heteroskedastisitas* pada penelitian ini menggunakan metode *Spearman's Rho*. Berikut adalah tabel hasil uji *heteroskedastisitas* dapat dilihat pada tabel 5.17.

Tabel 5.17 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Sig (2-tailed)	Keterangan
<i>Usability (X1)</i>	0,680 > 0,1	Tidak Terjadi <i>Heteroskedastisitas</i>
<i>Information Quality (X2)</i>	0,894 > 0,1	Tidak Terjadi <i>Heteroskedastisitas</i>
<i>Service Interaction Quality (X3)</i>	0,495 > 0,1	Tidak Terjadi <i>Heteroskedastisitas</i>

Dari tabel 5.17 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji *heteroskedastisitas* pada nilai *Sig (2-tailed)* > 0,1 dari taraf signifikansi yang artinya untuk variabel *Usability (X1)*, *Information Quality (X2)*, *Service Interaction Quality (X3)* dinyatakan tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

5.1.4.4 Uji Autokorelasi

Dalam penelitian ini pengujian *autokorelasi* dilakukan untuk melihat apakah terdapat korelasi dari model *regresi linear* antara

suatu periode t dengan periode sebelumnya $(t-1)$. Dalam penelitian ini digunakan uji *autokorelasi* dengan *Durbin-Watson*. Berikut adalah tabel hasil *output* uji *autokorelasi* yang dapat dilihat pada tabel 5.18.

Tabel 5.18 Output Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,791 ^a	,626	,612	1,05276	2,181
a. Predictors: (Constant), SIQ, IQ, US					
b. Dependent Variable: USF					

Pengujian *Durbin-Watson* adalah dengan membandingkan nilai dari hasil *regresi* perhitungan *Durbin-Watson* menggunakan aplikasi SPSS dengan nilai *Durbin-Watson* tabel. Berikut ini untuk prosedur pengujiannya :

a. Menentukan Hipotesis

Ho : jika Ho ditolak maka tidak terjadi *autokorelasi*

Ha : jika Ha diterima maka terjadi *autokorelasi*

b. Menentukan taraf signifikansi 0,1.

c. Menentukan nilai d (*Durbin-Watson*) Nilai *Durbin-Watson* yang didapat dari hasil regresi adalah 2,181.

d. Nilai dL dan dU

Nilai dL dan dU dilihat pada tabel *Durbin-Watson* pada n diantara 90-95 dengan signifikansi 0,1, n (jumlah data) = 91 dan k (jumlah variabel independen) = 3. Didapat $dL = 1,452-$

1,468 dan $dU = 1,587 - 1,596$. Jadi dapat dihitung nilai $4-dL = 2,548 - 2,532$ dan $4-dU = 2,413 - 2,404$.

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 2,181 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,587 - 1,596 < 2,181 < 2,413 - 2,404$) 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*.

5.1.5. Uji Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini pengujian *regresi linier* berganda digunakan untuk melihat apakah ada pengaruh antara variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* terhadap variabel *user satisfaction*. Terdapat tiga variabel X dan satu variabel Y, dengan demikian penulis menggunakan *regresi linear* berganda untuk menguji apakah suatu variabel berpengaruh terhadap variabel lainnya. Dalam

proses perhitungan *regresi linear* berganda penulis menggunakan aplikasi SPSS dengan versi 25. Selanjutnya adapun *output* dari perhitungan *regresi linear* berganda yakni sebagai berikut :

Tabel 5.19 Output Regression ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	161,883	3	53,961	49,731	,000 ^b
	Residual	92,230	85	1,085		
	Total	254,112	88			
a. Dependent Variable: USF						
b. Predictors: (Constant), SIQ, US, IQ						

Melalui tabel 5.21 pada *output regression ANOVA* diatas dijelaskan bahwa pengujian yang dilakukan secara bersama-sama (uji F) yaitu 49,731 sedangkan signifikansi dalam mengukur tingkat dari uji F jika ukuran signifikansi kurang dari 0,1 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap dependen.

Tabel 5.20 Output Regression Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,026	1,029		2,942	,004
	US	,359	,091	,423	3,949	,000
	IQ	,404	,111	,395	3,653	,000
	SIQ	,047	,065	,052	,719	,812
a. Dependent Variable: USF						

Melalui tabel 5.22 yang menjelaskan uji T yaitu uji yang dilakukan secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji T, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,1 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk lebih jelasnya dapat melihat tabel 5.23 rangkuman *regresi linear* berganda dibawah ini :

Tabel 5.21 Rangkuman Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	T Hitung	Signifikasi
Konstanta	3,026	2,942	0,004
<i>Usability (US)</i>	0,359	3,949	0,000
<i>Information Quality (IQ)</i>	0,404	3,653	0,000
<i>Service Intecation Quality (SIQ)</i>	0,047	0,719	0,719
F Hitung = 49,731 $R^2 = 0,637$			

Melalui tabel 5.23 pada rangkuman *regresi linear* berganda yang menjelaskan untuk koefisien *regresi* pada variabel konstanta yaitu 3,026, variabel *usability (US)* yaitu 0,359, variabel *information quality (IQ)* yaitu 0,404, dan variabel *service interaction quality (SIQ)* yaitu 0,047. Untuk T hitung pada konstanta yaitu 2,942, variabel *usability (US)* yaitu 3,949, variabel *information quality (IQ)* yaitu 3,653, dan variabel *service interaction quality (SIQ)* yaitu 0,719. Untuk signifikasi pada konstanta yaitu 0,004, variabel *usability (US)* yaitu 0,000, variabel *information quality (IQ)* yaitu 0,000, dan variabel *service interaction quality (SIQ)* yaitu 0,719. Pada F hitung sebesar 49,731 sedangkan

untuk R^2 (*R Square*) yaitu 0,637. Prosedur analisis *regresi linier* berganda yang akan dilakukan yakni uji F dan uji T. Untuk langkah analisis *regresi linier* berganda dan prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Analisis *Regresi Linier* Berganda.

Diperoleh persamaan :

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

$$Y = 3,026 + 0,359 X_1 + 0,404 X_2 + 0,047 X_3$$

Diketahui Y adalah variabel dependen, a adalah konstanta, b_1 , b_2 dan b_3 adalah koefisien *regresi linear* berganda, dan X_1 , X_2 dan X_3 adalah variabel independen).

Keterangan dari model *regresi linier* berganda diatas adalah :

- a. Nilai (konstanta) menunjukkan sebesar 3,026 artinya jika *usability* (X_1), *information quality* (X_2) dan *service interaction quality* (X_3) nilainya adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan (Y) nilainya adalah 3,026.
- b. Nilai koefisien *regresi* variabel *usability* (X_1) = 0,359 artinya nilai *usability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,359 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien *regresi* variabel *information quality* (X_2) = 0,404 artinya nilai *information quality* ditingkatkan sebesar 0,1

satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,404 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- d. Nilai koefisien *regresi* variabel *service interaction quality* (X3) = 0,047 artinya nilai *service interaction quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,047 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

2. Analisis Koefisien Determinasi

Dalam penelitian ini analisis R^2 (*R Square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara parsial atau bersama-sama terhadap pengaruh variabel dependen.

Tabel 5.22 Model Summary

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,798 ^a	,637	,626	1,04166
a. Predictors: (Constant), SIQ, IQ, US				
b. Dependent Variable: USF				

Melalui tabel 5.24 model *summary* diatas, diketahui bahwa nilai R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,637. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 63,7% sedangkan untuk sisanya yaitu 36,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

3. Uji Koefisien *Regresi* Secara Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini uji F penulis gunakan untuk menguji variabel independen secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Berikut ini merupakan prosedur pengujiannya :

a. Menentukan Hipotesis

Ho : Variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* secara simultan atau bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (apabila nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan $(0,1 < Sig)$ maka Ho akan diterima dan Ha akan ditolak).

Ha : Variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap *user satisfaction* (jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan $(0,1 > Sig)$ maka Ho akan ditolak dan Ha akan diterima).

b. Menentukan taraf signifikansi menggunakan 0,1.

c. Menentukan F hitung dan F tabel

1. F hitung adalah 49,731.

2. F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,1 $df_1 = k - 1$ atau $3 - 1 = 2$, dan $df_2 = n$ (jumlah data) $- k$ (jumlah variabel independen) atau $91 - 3 = 88$. Maka didapat F tabel adalah sebesar 4,85.

d. Pengambilan Keputusan

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a diterima dan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

e. Kesimpulan

Diketahui bahwa $F_{hitung} = 49,731 > F_{tabel} = 4,85$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

4. Uji Koefisien *Regresi* Secara Parsial (Uji T)

Dalam penelitian ini uji T penulis gunakan untuk menguji pengaruh dari variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Berikut ini merupakan prosedur pengujiannya :

1. Pengujian H_0 (*usability*)

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Variabel *usability* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (apabila nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan ($0,1 < Sig$) maka H_0 akan diterima dan H_a akan ditolak).

H_a : Variabel *usability* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* (apabila nilai signifikan lebih besar atau sama dengan ($0,1 > Sig$) maka H_0 akan ditolak dan H_a akan diterima).

b. Menentukan taraf signifikansi menggunakan 0,1.

c. Menentukan T hitung dan T tabel

1. T hitung adalah 3,949.
2. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,1/2 = 0,05$ (uji 2 sisi) dengan $df = n$ (jumlah data) – k (jumlah variabel independen) – 1 atau $91 - 3 - 1 = 87$. Didapat T tabel sebesar 1,662.

d. Pengambilan Keputusan

Jika T hitung < T tabel atau -T hitung > -T tabel maka H_a diterima. Selanjutnya jika T hitung > T tabel atau -T hitung < -T tabel maka H_0 ditolak.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T hitung = 3,949 > T tabel = 1,662 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya adalah *usability* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

2. Pengujian H_1 (*information quality*)

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Variabel *information quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (apabila nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan $(0,1 < Sig)$ maka H_0 akan diterima dan H_a akan ditolak).

H_a : Variabel *information quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* (apabila nilai

signifikan lebih besar atau sama dengan ($0,1 > Sig$) maka H_0 akan ditolak dan H_a akan diterima).

- b. Menentukan taraf signifikansi menggunakan 0,1.
- c. Menentukan T hitung dan T tabel.
 1. T hitung adalah 3,653.
 2. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,1/2 = 0,05$ (uji 2 sisi) dengan $df = n$ (jumlah data) – k (jumlah variabel independen) – 1 atau $91 - 3 - 1 = 87$. Didapat T tabel sebesar 1,662.
- d. Pengambilan Keputusan

Jika T hitung $<$ T tabel atau -T hitung $>$ -T tabel maka H_a diterima. Selanjutnya jika T hitung $>$ T tabel atau -T hitung $<$ -T tabel maka H_0 ditolak.
- e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T hitung = 3,653 $>$ T tabel = 1,662 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya adalah *information quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

3. Pengujian H_2 (*service interaction quality*)

- a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Variabel *service interaction quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (apabila nilai

signifikan lebih kecil atau sama dengan ($0,1 < Sig$) maka H_0 akan diterima dan H_a akan ditolak).

H_a : Variabel *service interaction quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* (apabila nilai signifikan lebih besar atau sama dengan ($0,1 > Sig$) maka H_0 akan ditolak dan H_a akan diterima).

- b. Menentukan taraf signifikansi menggunakan 0,1.
- c. Menentukan T hitung dan T tabel
 1. T hitung adalah 0,719.
 2. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,1/2 = 0,05$ (uji 2 sisi) dengan $df = n$ (jumlah data) – k (jumlah variabel independen) – 1 atau $91 - 3 - 1 = 87$. Didapat T tabel sebesar 1,662.
- d. Pengambilan Keputusan

Jika T hitung $<$ T tabel atau -T hitung $>$ -T tabel maka H_a diterima. Selanjutnya jika T hitung $>$ T tabel atau -T hitung $<$ -T tabel maka H_0 ditolak.
- e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T hitung = 0,719 $<$ T tabel = 1,662 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jadi kesimpulannya adalah *service interaction quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam Analisa Kualitas *Website* SMAN Surulangun Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Regresi Linear* Berganda, dapat disimpulkan bahwa :

1. Dari hasil pengujian yang dilakukan, didapatlah hasil pada uji validitas bahwa nilai r hitung dari semua variabel lebih besar dari r tabel sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel dinyatakan valid. Kemudian pada uji reliabilitas didapat bahwa semua variabel reliabel dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0.40. Selanjutnya pada uji asumsi klasik dimana uji *normalitas* dapat memenuhi asumsi *normalitas* dikarenakan titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan terdistribusi normal, kemudian untuk uji *multikolinearitas* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *multikolinearitas* dikarenakan hasil uji nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,00, kemudian untuk uji *heteroskedastisitas* diketahui bahwa hasil pengujian dinyatakan tidak terjadi *heteroskedastisitas* dikarenakan pada nilai *Sig (2-tailed)* $> 0,1$ dari taraf signifikansi, dan untuk uji *autokorelasi* dinyatakan tidak terjadi *autokorelasi* dikarenakan hasil *Durbin-Watson* sebesar 2,181 yang terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$.

2. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan (uji F) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara. Dimana didalam penelitian ini H_0 ditolak dikarenakan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai $49,731 > 4,85$ sehingga secara bersama-sama variabel *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan H_a diterima dikarenakan secara bersama-sama variabel *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna oleh nilainya lebih kecil.
3. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (uji T) terhadap kepuasan pengguna *website* SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara, dimana dalam penelitian ini ada dua variabel H_0 ditolak dikarenakan $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan nilai variabel *usability quality* yaitu $3,949 > 1,662$ kemudian nilai variabel *information quality* yaitu $3,653 > 1,662$. Sedangkan terdapat satu variabel H_0 diterima dikarenakan $T_{hitung} < T_{tabel}$ dengan nilai variabel *service interaction quality* yaitu $0,719 < 1,662$. Sehingga variabel *usability quality* (penggunaan kualitas), *information quality* (kualitas informasi) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan variabel *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang dilakukan dalam Analisa Kualitas *Website* SMAN Surulangun Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Regresi Linear* Berganda, penulis memberikan saran yaitu :

1. Berdasarkan hasil dari jawaban responden melalui kuesioner yang telah dibagikan mengenai kualitas *website* SMAN Surulangun kabupaten Musi Rawas Utara termasuk dalam kategori *website* yang cukup baik tetapi penulis memberikan saran agar dapat ditinjau ulang. Dimana unsur dari variabelnya dalam pengujian parsial uji T yaitu *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sehingga *website* ini penulis sarankan untuk ditinjau ulang, khususnya pada bagian kualitas layanan interaksi mengenai kontak interaksi dan keamanan *website* tersebut.
2. Berdasarkan hasil penelitian dari *website* SMAN Surulangun, penulis sarankan agar dapat meningkatkan kualitas dari segi *service interaction quality* dimana variabel tersebut memiliki nilai signifikan yang kurang baik diantara variabel lainnya yaitu *usability* dan *information quality*. Sehingga peneliti menyarankan agar dapat meningkatkan *service interaction quality* dengan memasang sertifikat SSL untuk meningkatkan keamanan *website* sehingga pengguna merasa aman dalam mengakses *website* SMAN Surulangun.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlan, R., Agustin, W., & Efendi, Y. (2019). *"Pembangunan Website E-CRM (Electronics Customer Relationship Management) pada House Of Smith Pekanbaru"*. IT Journal Research and Development. Vol.3, No.2, Maret 2019, E-ISSN : 2528-4053
- Christian, A., Hesinto, S., & Agustina, A. (2018). *"Rancang Bangun Website Sekolah Dengan Menggunakan Framework Bootstrap (Studi Kasus SMP Negeri 6 Prabumulih)"*. Jurnal SISFOKOM, Volume 07, Nomor 01, Maret 2018
- Firman, A., Wowor, H. F., & Najoan, X. (2016). *"Sistem Informasi Perpustakaan Online Berbasis Web"*. E-Journal Teknik Elektro Dan Komputer. vol.5 no.2 Januari-Maret 2016, ISSN 2301-8402
- Harjanto, A. G., & Ningrum, L. (2019). *"How Millennials in Indonesia Perceive in Studying Abroad to China"*. Proceedings of CATEA 2019 ISBN 978-623-91018-0-0
- Irawan, Y., Susanti, N., & Triyanto, W. A. (2016). *"Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Sekolah Berbasis Website Untuk Penyampaian Informasi Sekolah Dan Media Promosi Kepada Masyarakat"*. Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer. Jurnal SIMETRIS, Vol 7 No 1 April 2016 ISSN: 2252-4983
- Irawati, T. N., & Mahmudah, M. (2018). *"Pengembangan Instrument Kemampuan Berpikir Analisis Siswa SMP dalam Menyelesaikan Soal Pemecahan Masalah Matematika"*. Kadikma. Vol 9, No. 2, hal. 1-11, Agustus 2018
- Josi, A. (2017). *"Penerapan Metode Prototyping Dalam Membangun Website Desa (Studi Kasus Desa Sugihan"*. Kecamatan Rambang JTI, Vol 9 No.1, Juni 2017
- Koya, D. I. K., Selatan, K. T., Sondakh, M. L., & Mandei, J. (2017). *"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Padi Sawah Di Kelurahan Koya"*. Kecamatan Tondano Selatan. Onibala ISSN : 1907-4298
- Lailia, F., Irfan, D., & Jaya, P. (2018). *"Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap*

- Kualitas Website Smk Smti Padang Berdasarkan Metode Webqual 4.0*". Jurnal Vokasional Teknik Elektronika & Informatika. Vol. 6, No. 1, Januari – Juni 2018 ISSN: 2302-3295
- Napitupulu, D. B. (2016). *"Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]"*. Buletin Pos Dan Telekomunikasi. Vol. 14 No.1 (2016):51-64
- Negara, E. S., Andryani, R., & Saksono, H. (2016). *"Analisis Data Twitter : Ekstraksi dan Analisis Data Geospasial Twitter Data Analytics: Geospatial Data Extraction and Analysis"*. INKOM, Vol. 10, No. 1, Mei 2016: 27-36
- Nita, T., Cahyani, D., Pradnyana, I. M. A., Sugihartini, N., & Teknik, F. (2020). *"Pengukuran Tingkat Kesiapan Pengguna Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan Dasar Menggunakan Technology Readiness Index (Tri) (Studi Kasus : Sekolah Dasar Di Kecamatan Sukasada)"* . Karmapati. Volume 9, Nomor 2, Tahun 2020 e-ISSN: 2685-7006 | p-ISSN: 2252-9063
- Pratama, Y. (2015). *"Pengukuran Kualitas Website"* Universitas Telkom. e- Proceeding of Engineering : Vol.2, No.1 April 2015 | Page 1649 ISSN : 2355-9365
- Pritandhari, M. (2016). *"Jurnal Promosi"* Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro. e-ISSN : 2442-4994 Vol.4. No.2 (2016) 1-7 p-ISSN : 2337-4721
- Ritzkal, R., Goeritno, A., & Hadi, E. (2017). *"Pengukuran Kualitas Perangkat Lunak Sistem E-Learning Program Studi Teknik Informatika"*. Fakultas Teknik Universitas Ibn Khaldun Bogor. Prosiding SNATIF Ke -4 Tahun 2017 ISBN: 978-602-1180-50-1
- Sanjaya, I. (2012). *"Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan menggunakan Webqual 4.0"*. Jurnal Penelitian IPTEK-KOM. Volume 14, No. 1, Juni 2012
- Sugiyono, S. (2017). *"Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)"*. ALFABETA cv.
- Supriadi, F., & Yulian, R. (2018). *"Pengembangan Model Instrumen Pengukuran Customer Interface 8C"*. BALANCE: Economic, Business, Management and

Accounting Journal. Balance Vol. XV No. 1 | Januari 2018

- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). *"Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota"*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota. Jurnal Spasial Vol 6. No. 2, 2019 ISSN 2442-3262
- Triyanto, E., Sismoro, H., & Dwi Laksito, A. (2019). *"Implementasi Algoritma Regresi Linear Berganda Untuk Memprediksi Produksi Padi"*. Kabupaten Bantul. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab Volume 4 No. 2 | Juli 2019 : 73-86 ISSN : 2477-2062 ISSN : 2502-891X
- Zein, S., Yasyifa, L., Ghazi, R., Harahap, E., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. (2019). *"Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS"*. JTEP-Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran, Volume 4, Nomor 1, Februari 2019