

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SMK NEGERI 4 KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Beni Irawan^{1*}, Benni Purnama², Hetty Rohayani³

^{*1,2} Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa

³Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Jambi

E-mail: beben_delpiero@yahoo.co.id¹, bennipurnama@unama.ac.id^{2*}, hettyrohayani@gmail.com³

Abstract

In finding information, we often experience difficulties, but having a website makes it easier for us to obtain information, one of which is on the educational website, namely SMK Negeri 4 Jambi City, which is a site that provides information about schools, accepting new students and other information. However, the information service available on the SMK Negeri 4 Jambi City website still has a number of problems, including the student menu, which is in the rules and regulations section, the alumni menu is in the alumni directory section, the work unit menu is in the job fair (BKK) section, curriculum, and student affairs. The purpose of this study was to determine the quality of the website at SMK Negeri 4 Jambi City using the webqual (Website Quality) method. The webqual method itself consists of several dimensions, namely quality of use, quality of information, quality of service interaction with quantitative data analysis techniques obtained from questionnaires. With a total sample of 100 respondents and data processing using SmartPLS 4 software. The results showed that of the 3 (three) variables in the model (hypotheses) tested, 2 hypotheses had a significant effect and 1 other hypothesis had no significant effect. The 2 hypotheses accepted are H2 and H3. While 1 hypothesis that is rejected is H1. Overall the website of SMK Negeri 4 Jambi City has a positive impact.

Keywords— Analysis, Quality of Service, Website, Webqual

Abstrak

Dalam mencari informasi sering kali kita mengalami kesulitan, akan tetapi dengan adanya sebuah website memudahkan kita dalam memperoleh informasi salah satunya pada website pendidikan yaitu SMK Negeri 4 Kota Jambi merupakan salah satu situs yang memberikan informasi mengenai sekolah, penerimaan peserta didik baru dan informasi-informasi lainnya. Akan tetapi, layanan informasi yang ada pada website SMK Negeri 4 Kota Jambi masih terdapat beberapa masalah, diantaranya pada menu siswa yaitu dibagian peraturan tata tertib, menu alumni dibagian alumni direktori, menu unit kerja dibagian bursa kerja (BKK), kurikulum, dan kesiswaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas website SMK Negeri 4 Kota Jambi dengan menggunakan metode webqual (Website Quality). Metode webqual sendiri terdiri dari beberapa dimensi yaitu usability quality, information quality, service interaction quality dengan teknik analisis data kuantitatif yang diperoleh dari hasil kuesioner/angket. Dengan total sampel 100 responden dan pengolahan data dengan menggunakan software SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 3 (tiga) variabel dalam model (hipotesis) yang diuji, 2 hipotesis yang memiliki pengaruh signifikan dan 1 hipotesis yang lain tidak memiliki pengaruh yang signifikan. 2 hipotesis yang diterima yaitu H2 dan H3. Sedangkan 1 hipotesis yang ditolak yaitu H1. Secara keseluruhan website SMK Negeri 4 Kota Jambi memberikan dampak positif.

Kata kunci— Analisis, Kualitas Layanan, Website, Webqual

1. PENDAHULUAN

Di era modern seperti saat ini dimana perkembangan teknologi semakin pesat, masyarakat banyak yang sudah memanfaatkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Secara garis besar pengertian teknologi adalah penerapan pengetahuan ilmiah untuk tujuan praktis dalam kehidupan manusia. Teknologi-teknologi tersebut ialah penggunaan aplikasi, website, dan teknologi lainnya untuk memudahkan pelayanan informasi. Adapun jenis teknologi yang biasa ditemukan salah satunya teknologi dibidang informasi. Teknologi informasi adalah sebuah perkembangan dibidang informasi dalam menjalankan tugas sehari-hari, baik mendapatkan informasi maupun penyebaran informasi salah satu contohnya seperti media cetak sekarang mulai beralih ke media online dengan perangkat komputer maupun gadget, sehingga memudahkan kita lebih cepat mendapatkan informasi.[1]

Salah satu penerapan teknologi informasi yang telah diimplementasikan pada instansi pendidikan SMK Negeri 4 Kota Jambi adalah dengan menggunakan website sebagai media informasi. Website merupakan halaman informasi yang di sediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses diseluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet, komponen yang terdiri dari teks gambar, suara, dan animasi sehingga menarik untuk dikunjungi. Semakin baik kualitas informasi yang dimiliki oleh sebuah website semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna website tersebut. website adalah sekumpulan dokumen yang berada pada server dan dapat dilihat oleh user dengan menggunakan browser.[2]

Kualitas layanan merupakan berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan

pelanggan.[3] Kualitas pelayanan dapat diukur melalui kepuasan pengguna, kualitas website sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Keberhasilan dari media website adalah informasi yang diperbarui setiap waktu sehingga pengguna merasakan kepuasan tentang informasi yang selalu mereka dapatkan dengan cepat dan tepat dan yang paling utama adalah memberikan pelayanan atas keluhan ataupun komentar pengguna dengan tanggapan yang ramah.[12]

Informasi dalam sebuah website sangat penting sebagai salah satu instrumen dalam penyajian website yang baik. Information quality berhubungan terhadap kualitas dari konten website yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Dalam penelitian ini dimensi kualitas informasi memberikan pengaruh yang baik kepada pengguna. Hal lain yang penting dalam kualitas website adalah service interaction. Service interaction merupakan bentuk interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website. Ketika seorang pengguna atau user terlibat langsung dengan website yang sedang diakses jelas memberikan keterikatan yang mendalam antara website dan pengguna. Dalam hal ini pengukuran kualitas layanan yang dilakukan berdasarkan sudut pandang user satisfaction (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan website tersebut secara optimal.

Akan tetapi, layanan informasi yang berbasis website di SMK Negeri 4 Kota Jambi terdapat masalah yaitu sebagian besar penggunaannya siswa/i mengalami kendala diantaranya sulit untuk memahami beberapa point yang ada pada menu siswa yaitu di bagian peraturan tata tertib, menu alumni di bagian alumni direktori, menu

unit kerja di bagian bursa kerja khusus (BKK), kurikulum, dan kesiswaan. Beberapa point tersebut tidak memberikan isi serta penjelasan sehingga tidak mendapatkan layanan informasi yang berkualitas bagi penggunanya itu sendiri. kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau 9 dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.[4] Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan kualitas layanan website dari sudut pandang pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode webqual 4.0.

WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*)[16], dan merupakan hasil analisis pada WebQual 3.0 yang membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas website, yaitu kegunaan (*usability*) yang merupakan tingkat kualitas kegunaan dari suatu website, kualitas informasi (*information quality*) yang merupakan kualitas informasi dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut, dan kualitas layanan interaksi (*interaction quality*) yang merupakan mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna.

Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang penulis jadikan sebagai pendukung dalam penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian Ali Muhsin, Dinda Amanda Zuliestina, S.E, M.M. Pada Tahun (2017). Tentang Analisis Pengaruh Kualitas Website (*WebQual*) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung. Tujuan Pengujian hipotesis secara simultan (Uji-

F), *WebQual* Bukalapak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dikarenakan $p\text{-value} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak.[5][11]

2. Penelitian Anif Kurniawan Nugroho, Puspita Kencana sari. Pada Tahun (2016). Tentang Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual* 4.0. Kesimpulan Hasil penilaian pengguna Website Tokopedia menunjukkan presentase sebesar 73,46%. Dalam hal ini dapat di artikan bahwa kualitas website Tokopedia memiliki kategori baik menurut garis kontinum. Dengan baiknya kualitas website Tokopedia, maka para pengguna juga telah merasa puas dalam penggunaan website Tokopedia.[6]

3. Penelitian Alviana Puji Astuti, Puspita Kencana Sari. Analisis Kualitas Website LAZADA Indonesia Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna. Kesimpulan mengenai kualitas website Lazada Indonesia berdasarkan metode WebQual 4.0 yang meliputi kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi, secara keseluruhan termasuk kedalam kategori baik. Dari 19 pernyataan untuk variabel independen, penilaian responden terhadap kualitas website Lazada Indonesia memperoleh rata-rata persentase skor total sebesar 76,5% yang menunjukkan bahwa kualitas website Lazada Indonesia secara keseluruhan dimata pelanggan sudah baik.[7]

4. Penelitian Himawat Aryadita, Dyah Ayu Widyastuti, Niken Hendrakusuma Wardani. Pada Tahun (2017). Tentang Analisis Kualitas Layanan Website E-COMMERCE Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. Kesimpulan Berdasarkan hasil secara keseluruhan, website yang paling baik menurut responden adalah website Bukalapak. Radar Chart menunjukkan bahwa website

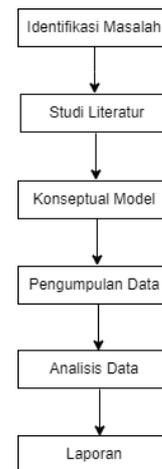
bukalapak.com memiliki nilai WQI yang paling tinggi dibandingkan websitayang lain. Nilai WQI bukalapak.com pada kategori yaitu Usability (0.70), Information Quality (0.70) dan Service Interaction Quality (0.65).[8]

5. Penelitian Ulandari. Pada Tahun (2020). Tentang Analisis Kualitas Layanan Website JNE Terhadap Kepuasan pengguna Menggunakan Metode Webqual. Kesimpulan Kualitas website berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website JNE yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel kualitas website sebesar $5,532 > t$ tabel 1,981, artinya setiap peningkatan kualitas website pada website JNE maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.[9]

Berdasarkan permasalahan pada layanan informasi website yang ada di SMK Negeri 4 Kota Jambi maka berdampak pada kualitas layanan website. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan menggunakan metode webqual 4.0 dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Layanan Website SMK Negeri 4 Kota Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0”.

2. METODOE PENELITIAN

Untuk memberikan panduan dalam menyusun penelitian ini maka perlu adanya susunan kerangka (*framework*) yang jelas tahap-tahapannya. Kerangka kerja merupakan langkah-langkah yang dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Tahapan ini mengalir sesuai alur yang logis, sehingga dalam pengerjaannya lebih jelas, terarah, dan sistematis. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

A. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah bagian dari proses penelitian yang dapat dipahami sebagai upaya mendefinisikan masalah serta membuat definisi tersebut menjadi lebih terukur sebagai suatu awal langkah penelitian.[14] Pada bagian identifikasi yaitu menentukan website yang diteliti adalah SMK

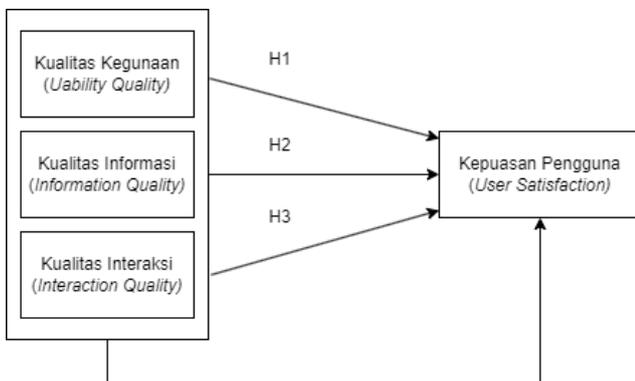
Negeri 4 Kota Jambi <https://smkn4kotajambi.sch.id>. Metode yang digunakan adalah metode webqual 4.0 untuk menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna untuk analisis data.

B. Studi Literatur

Pada bagian ini, penulis mempelajari dan memahami teori-teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Teori-teori ini diperoleh dari berbagai sumber buku, jurnal, internet, dan referensi lainnya. Teori-teori yang dicari adalah mengenai analisis kualitas website menggunakan metode *Webqual* 4.0 sebagai metode analisis website dan apakah pengaruh tiap-tiap variabel bebas nama yang paling domain mempengaruhi kualitas website. Serta teori-teori pendukung lainnya yang nantinya akan diterapkan dalam laporan penelitian sehingga memiliki landasan keilmuan yang baik dan sesuai.

C. Konseptual Model

Model konseptual adalah hasil kerangka berfikir yang disusun berdasarkan teori tertentu yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab.[15] Pada penelitian ini penulis menggunakan metode webqual 4.0 sebagai metode untuk pemecahan masalah. Terdapat 4 variabel yang digunakan dalam membangun konseptual model dalam *webqual* yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality*, dan *user satisfaction*. Berikut konseptual model dari metode *webqual* adalah



Gambar 2. Konsep Model

D. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui tiga cara yaitu:

1. Observasi

Merupakan pengamatan langsung pada objek penelitian. Kelebihan menggunakan metode observasi antara lain menyajikan media objek secara nyata tanpa manipulasi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi pada website SMK Negeri 4 Kota Jambi untuk mengetahui dan memahami apakah kualitas layanan website telah memenuhi kriteria dalam metode webqual 4.0 dengan melakukan navigasi dan uji coba terhadap website itu sendiri.

2. Menyebar angket / kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk

dijawabnya. Pada penelitian ini, penulis akan menyebarkan kuesioner kepada beberapa pengguna website SMK Negeri 4 Kota Jambi untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas website dari sudut pandang pengguna.

3. Wawancara (Interview)

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data dengan melakukan upaya Tanya jawab secara langsung terhadap pimpinan dan pihak-pihak yang terkait untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Agar penulis mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada dan mempermudah dalam memperoleh solusi untuk mengembangkan sistem tersebut.

E. Analisis Data

Analisis adalah menguraikan satuan menjadi unit-unit terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, memilih dan mengenai perbedaan (diantara beberapa yang dalam satu kesatuan).[10][13] Pada tahap ini, dilakukan analisis data dengan mengumpulkan hasil kuesioner yang telah disebarkan dan berbagai data referensi untuk penyusunan laporan penelitian. Data tersebut terbagi menjadi menjadi dua yaitu:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden di SMK Negeri 4 Kota Jambi melalui kuesioner yang dibagikan dan dilakukan penyusunan data responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, persepsi kinerja serta harapan pengguna kualitas website.

2. Data sekunder, yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer, data yang diambil berasal dari buku, makalah, jurnal, data-data penelitian terdahulu.

F. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini, penulis akan membuat laporan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Isi laporan akan dikembangkan melalui dalam bentuk bab yang mencakup hasil analisis tersebut dan disusun secara baik, jelas, relevan, dan terarah pada pokok permasalahan yang ada.

Setelah itu, penulis membuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil analisis dan rekomendasi berisi tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan dimana masalah yang dikaji dibahas pada bab ini dengan menggunakan berbagai macam rumus/uji yang digunakan serta rekomendasi yang akan diberikan kepada pihak sekolah atau pengelola website sesuai dengan data yang diperoleh.

3.1 Deskripsi Data

Pengumpulan data pada penelitian ini diambil dari hasil kuesioner yang dibagikan secara online. Dari hasil penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data dengan jumlah responden 100 orang yang dibedakan atas beberapa kategori yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan. Berikut deskripsi singkat dari hasil keusioner yang telah di peroleh:

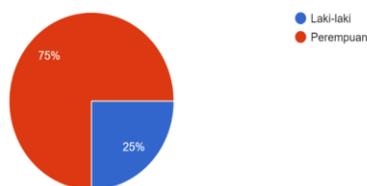
3.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan kategori dari jenis kelain, jumlah responden lebih didominasi oleh perempuan dengan jumlah responden 75 orang sedangkan dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 25 orang, sebagaomana ditunjukkan pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	25	25%
Perempuan	75	75%
Jumlah	100	100%

Jenis Kelamin
100 jawaban



Gambar 3. Grafik Jenis Kelamin

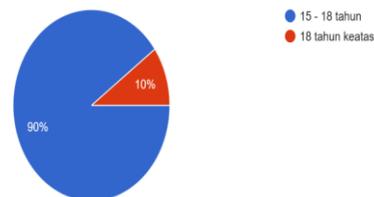
3.1.2 Usia

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa jumlah responden dengan usia 15-18 tahun berjumlah 90 responden, usia 18 tahun keatas berjumlah 10 responden sebagaimana ditunjukkan pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
15-18 Tahun	90	90%
18 Tahun keatas	10	10%
Jumlah	100	100%

Usia
100 jawaban



Gambar 4. Grafik Usia

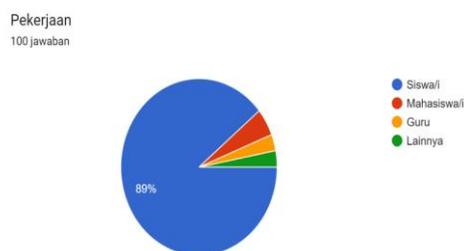
3.1.3 Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah diperoleh menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan yakni sebagai guru dengan jumlah responden 3 orang, siswa/i dengan jumlah responden 89 orang, mahasiswa/i dengan jumlah responden 5 orang sedangkan pekerjaan lainnya memiliki jumlah responden 3 orang, sebagaimana ditunjukkan pada table 3 berikut.

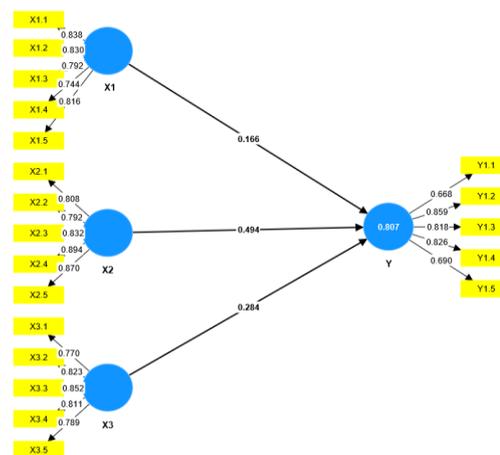
Tabel 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Guru	3	3%
Siswa/i	89	89%
Mahasiswa/i	5	5%

Lainnya	3	3%
Jumlah	100	100%



Gambar 5. Grafik Pekerjaan



Gambar 6. Model Smart PLS (Sebelum Eliminasi)

3.2 Tahap Analisis

3.2.1 Model Pengukuran (Outer Model)

Pada tahap ini dilakukan evaluasi pengukuran model (*measurement model*) dimana evaluasi pengukuran model terdiri dari pengujian validitas dan reliabilitas.

3.2.2 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas terdiri dari dua aspek yaitu *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*.

1. Convergent Validity

Convergent validity bertujuan untuk mengetahui indikator mana saja yang termuat (load) ke variabel yang mewakilinya. Dalam melakukan pengujian *convergent validity* dapat dinilai berdasarkan *Loading Factor* dan *Average Variance Extracted (AVE)*.

a. Loading Faktor

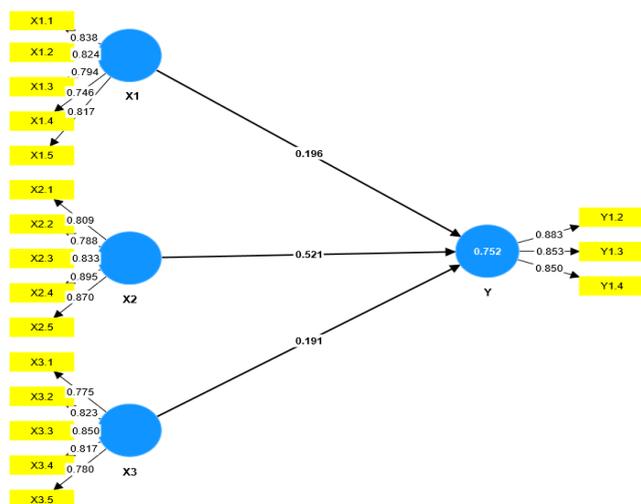
Loading Factor (LF) merupakan nilai yang dimiliki setiap indikator untuk mengukur variabelnya. Semakin tinggi nilai *Loading Factor* maka menggambarkan keterwakilan indikator tersebut dalam mengukur variabel. Suatu indikator dikatakan valid apabila nilai *loading factor* > 0,70

Berdasarkan hasil perhitungan loading factors pada gambar 4 Smart PLS diatas untuk menunjukkan besar kolerasi antara indikator dengan variabel laten. Berikut tabel loading factor:

Tabel 4. Loading Factor (Sebelum Dieliminasi)

	Usability Quality (X1)	Information Quality (X2)	Interaction Quality (X3)	User Satisfaction (Y)
dX1.1	0.838			
X1.2	0.830			
X1.3	0.792			
X1.4	0.744			
X1.5	0.816			
X2.1		0.808		
X2.2		0.792		
X2.3		0.832		
X2.4		0.894		
X2.5		0.870		
X3.1			0.770	
X3.2			0.823	
X3.3			0.852	
X3.4			0.811	
X3.5			0.789	
Y1.1				0.668
Y1.2				0.859
Y1.3				0.818
Y1.4				0.826
Y1.5				0.690

Pada tabel 4 menunjukkan bahwa masih terdapat indikator variabel < 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator tersebut harus dieliminasi karena belum memenuhi kriteria validitas *konvergen*.



Gambar 7. Model Smart PLS (Sesudah Eliminasi)

Pada gambar 7 dapat dilihat gambar/diagram jalur yang dihasilkan SmartPLS yang mana indikator yang memiliki nilai Loading Factor dibawah 0,70 sudah dieliminasi. Nilai Loading Factor sesudah dieliminasi dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Loading Factor(Sesudah Eliminasi)

	Usability Quality (X1)	Information Quality (X2)	Interaction Quality (X3)	User Satisfaction (X)
X1.1	0.838			
X1.2	0.824			
X1.3	0.794			
X1.4	0.746			
X1.5	0.817			
X2.1		0.809		
X2.2		0.788		
X2.3		0.833		
X2.4		0.895		
X2.5		0.870		
X3.1			0.775	
X3.2			0.823	
X3.3			0.850	
X3.4			0.817	

X3.5		0.780	
Y1.2			0.883
Y1.3			0.853
Y1.4			0.850

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa semua nilai Loading Factor sudah bernilai lebih besar dari $< 0,70$ sehingga tidak ada lagi indikator yang harus dieliminasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Berikut ini penjelasan mengenai tabel 5.5 loading factornya:

1. Variabel kegunaan (*usability*) atau disebut juga dengan X1 yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi yaitu X1.1 (0.838), X1.2 (0.824), X1.3 (0.794), X1.4 (0.746), X1.5 (0.817).
2. Variabel kualitas informasi (*information quality*) atau disebut juga dengan X2 yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi yaitu X2.1 (0.809), X2.2 (0.788), X2.3 (0.833), X2.4 (0.895), X2.5 (0.870).
3. Variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) atau disebut juga dengan X3 yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi yaitu X3.1 (0.775), X3.2 (0.823), X3.3 (0.850), X3.4 (0.817), X3.5 (0.780).
4. Variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atau disebut juga dengan Y yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi yaitu Y1.2 (0.883), Y1.3 (0.85), Y1.4 (0,850). Tabel 5 *loading factor* menunjukkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

b. Average Variance Extracted

Setelah memastikan nilai Loading Factor semuanya valid, langkah selanjutnya dalam pengujian validitas yaitu memastikan nilai $AVE \geq 0,5$. AVE merupakan nilai rata-rata setiap indikator yang dimiliki setiap variabel.

Tabel 6. Average Variance Extracted

	Average Variance Extracted (AVE)
Usability Quality (X1)	0.648
Information Quality (X2)	0.706
Interaction Quality (X3)	0.655
User Satisfaction (Y)	0.743

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa nilai AVE untuk setiap variabel sudah memenuhi kriteria valid yaitu $\geq 0,5$. Nilai AVE pada setiap variabel yaitu Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) (0,648), Kualitas Informasi (*Information Quality*) (0,706), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) (0,655), dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (0,743).

2. Discriminant Validity

Setelah melakukan uji *convergent validity*, selanjutnya melakukan *discriminant validity*. Pengujian ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel berbeda dengan variabel lainnya. Dalam melakukan pengujian discriminant validity dapat dinilai berdasarkan *Fornell Larcker Criterion* dan *Cross Loading*.

a. Fornell Larcker Criterion

Fornell Larcker Criterion merupakan evaluasi discriminant validity pada tingkat variabel. Fornell larcker membandingkan korelasi (hubungan) variabel dengan variabel itu sendiri serta variabel dengan variabel lainnya.

Table 7. Fornell Larcker Criterion

	X1	X2	X3	Y
X1	0.805			
X2	0.876	0.840		
X3	0.785	0.840	0.809	
Y	0.803	0.853	0.783	0.862

Pada tabel 7 *fornell larcker criterion* maka dapat dilihat bahwa masing-masing indikator pertanyaan mempunyai nilai fornell lacker

criteria yang tinggi dengan variabel kegunaan 0.805, variabel kualitas informasi 0.840, variabel kualitas interaksi 0.809, variabel kepuasan pengguna 0.862. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 7 dan 8 semua konstruk telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

b. Cross Loading

Cross Loading merupakan evaluasi *discriminant validity* pada tingkat indikator. *Cross Loading* membandingkan korelasi antara setiap indikator dengan semua variabel yang diukur. Dalam pengujiannya, nilai untuk setiap variabel harus $> 0,70$. Selain itu, dapat dilihat dari nilai-nilai *cross loading*, bahwa nilai indikator suatu indikator suatu variabel harus lebih besar dari nilai indikator variabel tersebut terhadap variabel lain. Hasil nilai *cross loading* dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini.

Tabel 8. Cross Loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.838	0.701	0.611	0.641
X1.2	0.824	0.673	0.67	0.595
X1.3	0.794	0.734	0.559	0.625
X1.4	0.746	0.638	0.613	0.634
X1.5	0.817	0.769	0.696	0.719
X2.1	0.749	0.809	0.604	0.726
X2.2	0.745	0.788	0.709	0.667
X2.3	0.671	0.833	0.695	0.723
X2.4	0.787	0.895	0.733	0.765
X2.5	0.728	0.870	0.790	0.697
X3.1	0.659	0.731	0.775	0.657
X3.2	0.573	0.624	0.823	0.576
X3.3	0.660	0.746	0.850	0.682
X3.4	0.629	0.634	0.817	0.663
X3.5	0.650	0.652	0.780	0.572
Y1.2	0.743	0.771	0.689	0.883
Y1.3	0.634	0.688	0.670	0.853
Y1.4	0.694	0.744	0.664	0.850

Dari hasil estimasi *cross loading* Pada tabel 8 dapat dilihat bahwa dari masing-masing indikator terhadap konstruknya dari

nilai cross loading. Dapat dijelaskan yaitu variabel laten dengan nilai lebih besar dibanding dengan nilai variabel laten lainnya kegunaan (*usability*) yang terdapat 5 (lima) indikator dengan nilai tertinggi 0.838, 0.824, 0.794, 0.746, 0.817, variabel kualitas informasi (*information quality*) yang terdapat 5 (lima) indikator dengan nilai tertinggi 0.809, 0.788, 0.833, 0.895, 0.870, pada variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) yang terdapat 5 (lima) indikator dengan nilai tertinggi 0.775, 0.823, 0.850, 0.817, 0.780, pada variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terdapat 3 (tiga) indikator dengan nilai tertinggi 0.833, 0.853, 0.850. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik.

3.2.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsisten, dan ketetapan indikator dalam mengukur variabel. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai dari *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari indikator-indikator yang mengukur masing-masing variabel. *Cronbach's alpha* mengukur batas bahwa nilai reliabilitas suatu variabel, sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu variabel. Sehingga nilai *cronbach's alpha* $\geq 0,60$ dan nilai *composite reliability* $> 0,70$.

Tabel 9. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan	Composite Reliability	Keterangan
<i>Usability</i> (X1)	0.864	Reliabel	0.866	Reliabel
<i>Information Quality</i> (X2)	0.895	Reliabel	0.897	Reliabel
<i>Interaction Quality</i> (X3)	0.868	Reliabel	0.871	Reliabel

<i>User Satisfaction</i> (Y)	0.827	Reliabel	0.830	Reliabel
------------------------------	-------	----------	-------	----------

Pada tabel 6 uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel-variabel yang diukur dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang lebih besar dibandingkan dengan 0.6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel laten reliabel.

Pada tabel reliability dapat dijelaskan yaitu variabel kegunaan (*usability*) dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0.864 sedangkan *Composite Reliability* dengan nilai 0.866 sehingga dinyatakan reliabel, variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0.895 sedangkan *Composite Reliability* dengan nilai 0.897 sehingga dinyatakan reliabel, variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0.868 sedangkan *Composite Reliability* dengan nilai 0.871 sehingga dinyatakan reliabel, variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *Cronbach's Alpha* dengan nilai 0.827 sedangkan *Composite Reliability* dengan nilai 0.830 sehingga dinyatakan reliabel.

3.2.4 Model Struktural (Inner Model)

Setelah melakukan model pengukuran (*outer model*) yang mana telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, selanjutnya dilakukan teknik analisis pengujian model struktural (*inner model*). Model struktural atau inner model merupakan model yang di evaluasi dengan menggunakan R² untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R² maka semakin baik model prediksi dari penelitian yang diajukan.

3.2.5 Nilai R Square

Uji R Square bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau signifikannya variabel independen (*eksogen*)

dalam mempengaruhi variabel dependen (*endogen*). Nilai R Square merupakan nilai yang hanya dimiliki oleh variabel dependen (*endogen*) saja. Nilai R Square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi, dimana dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Dalam uji R Square terdapat tiga kategori pemaknaan yaitu Substansial (0,67), Moderat (0,33) dan Lemah (0,19).

Table 10. R-Square

	R-square	R-square adjusted
Y	0.752	0.744

Pada tabel 10 menunjukkan bahwa hasil analisis nilai *R Square* dari variabel X1 (*Usability Quality*), X2 (*Information Quality*) dan X3 (*Interaction Quality*) terhadap variabel Y (*User Satisfaction*) adalah 0,744. Nilai ini terkategori kuat/substansial, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (*eksogen*) memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen (*endogen*).

3.2.6 Uji Hipotesis

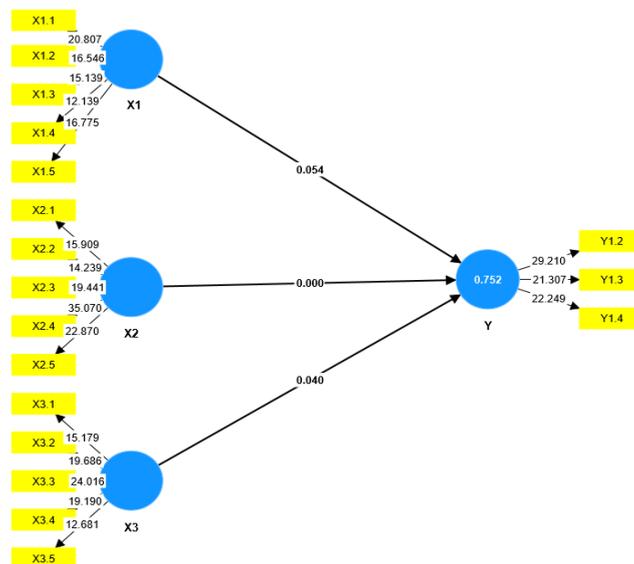
Model structural dievaluasi dengan perkiraan dan uji hipotesis mengenai hubungan sebab akibat antara variabel independen (*eksogen*) dan dependen (*endogen*) yang ditentukan dalam diagram jalur. Kesalahan standar dan statistik pengujian untuk parameter yang relevan diestimasi dalam SmartPLS dengan opsi *Bootstrapping*.

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan memperlihatkan tingkat signifikansi dan koefisien parameter (p) antar variabel. Oleh karena arah dalam hipotesis ini berupa semua hubungan yang positif, maka hasil uji yang dilihat adalah nilai t statistik yang merupakan hasil dari sampel asli dibagi standar deviasi.

Langkah terakhir dari pengujian menggunakan SmartPLS adalah uji hipotesis

yang dilakukan dengan melihat hasil nilai Bootstrapping. Berikut ini merupakan hasil dari perhitungan menggunakan Bootstrapping.

Berikut ini merupakan gambar dan tabel hasil bootsrapping dari aplikasi SmartPLS:



Gambar 8. Output Bootstrapping

Gambar 8 menunjukkan hasil output dari opsi perhitungan bootstrapping. Suatu hipotesis penelitian dapat diterima apabila nilai t hitung (t-statistic) > t tabel pada tingkat kesalahan (α) 5% yaitu 1,96 (t-Statistic \geq 1,96), dengan begitu dapat disimpulkan bahwa variabel independen (*eksogen*) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (*endogen*).

Tabel 11. Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Sampel Asli (O)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik	P Value	Hasil
H1	X1 → Y	0.196	0.102	1.929	0.054	Ditolak
H2	X2 → Y	0.521	0.121	4.322	0.000	Diterima
H3	X3 → Y	0.191	0.093	2.059	0.040	Diterima

Berdasarkan tabel 11 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian H1 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli 0.196 (positif), nilai t statistik 1.929 ($< 1,96$) dan nilai p values tidak memenuhi syarat yaitu 0.054 ($> 0,05$) sehingga H1 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) pada website SMK Negeri Kota Jambi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

2. Pengujian H2 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli 0.521 (positif), nilai t statistik 4.322 ($< 1,96$) dan nilai p values memenuhi syarat yaitu 0,000 ($< 0,05$) sehingga H2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada website SMK Negeri 4 Kota Jambi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

3. Pengujian H3 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli 0.191 (positif), nilai t statistik 2.059 ($< 1,96$) dan nilai p values tidak memenuhi syarat yaitu 0.040 ($> 0,05$) sehingga H3 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*).

3.3 Pembahasan

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel lebih kecil yaitu, variabel *Usability Quality*. sedangkan variabel *Information Quality* dan variabel *Interaction Quality*. memiliki nilai variabel yang lebih besar. Dengan begitu variabel *Information Quality* dan variabel *Interaction Quality* memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan variabel *Usability Quality* yang dapat dilihat dari nilai t statistik variabel *Information Quality* sebesar 4.322 dan variabel *Interaction Quality* sebesar 2.059 dibandingkan nilai t statistik *Variabel Usability* sebesar 1.929. sehingga variabel *Variabel*

Usability tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

3.3.1 Variabel Yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

1. Pengaruh Usability Terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 1 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan website SMK Negeri 4 Kota Jambi. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, maka terdapat pengaruh dan jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel, maka tidak terdapat pengaruh sehingga nilai variabel usability sebesar $0,054 < 0,05$ dan nilai t hitung $1.929 > 1,983$, Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan “*Usability* berpengaruh secara signifikan yang berarti terdapat pengaruh Kepuasan Pengguna pada layanan website SMK Negeri 4 Kota Jambi” dinyatakan tidak dapat diterima.

2. Pengaruh *Information Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan website SMK Negeri 4 Kota Jambi. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, maka terdapat pengaruh dan jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel, maka tidak terdapat pengaruh sehingga nilai variabel *information quality* sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4.322 > 1,983$, dan dengan besar pengaruh sebesar 32,5%. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan “*information quality* berpengaruh secara signifikan yang berarti terdapat pengaruh Kepuasan Pengguna/kepuasan pengguna pada layanan website SMK Negeri 4 Kota Jambi” dinyatakan diterima.

3. Pengaruh *Interaction Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 3 tidak

berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan website SMK Negeri 4 Kota Jambi. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, maka terdapat pengaruh dan jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel, maka tidak terdapat pengaruh sehingga nilai variabel reliability sebesar $0,040 > 0,05$ dan nilai t hitung $2,059 < 1,983$. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan “*Interaction Quality* berpengaruh secara signifikan yang berarti terdapat pengaruh Kepuasan Pengguna/kepuasan pengguna pada layanan website SMK Negeri 4 Kota Jambi” dinyatakan diterima.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. kualitas informasi (*information quality*) lebih berpengaruh terhadap kualitas website smk negeri 4 kota jambi, dikarenakan hasil t hitung pada variabel kualitas informasi sebesar 4.322 dan angka tersebut lebih besar dibandingkan t hitung pada variabel kualitas kegunaan (*usability quality*) sebesar 1.929 dan nilai t hitung variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) sebesar 2.059

2. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadapn kepuasan pengguna adalah variabel kualitas informasi (*information quality*) pada website SMK Negeri 4 Kota Jambi

3. Pengujian H1 pada variabel *Usability quality* tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai original sample 0,196, nilai T-Statistics sebesar 1,929 ($> 1,96$) dan nilai p values yaitu 0,054 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa usability quality tidak berpengaruh terhadap user satisfaction maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini tidak diterima.

4. Pengujian H2 pada variabel Information quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction. Hal ini dapat dilihat

dari nilai original sample 0,521 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 4,322 ($> 1,96$) dan nilai p values yaitu 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima.

5. Pengujian H3 pada variabel *Interaction quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction. Hal ini dapat dilihat dari nilai original sample 0,191 (positif), nilai t-statistik sebesar 2,059 ($> 1,96$) dan nilai p values yaitu 0,040 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa *interaction quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima.

5. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam penelitian ini untuk pengembangan lebih lanjut adapun saran yang ingin disampaikan oleh peneliti melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak sekolah dapat lebih memperhatikan harapan pengguna dari segi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas Interaksi website SMK Negeri 4 Kota Jambi karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna seperti informasi yang selalu up to date, terpercaya, tertata dengan rapi dan tepat sehingga memberikan kesan positif bagi pengguna website.

2. Bagi peneliti berikutnya agar dapat menggunakan metode selain webqual 4.0 dalam pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna dikarenakan kualitas website tidak hanya dipengaruhi oleh variabel usability, information quality dan interaction quality yang ada pada *webqual* 4.0. masih ada variabel-variabel lain yang perlu diteliti untuk meningkatkan kualitas dari sebuah website misalnya variabel kualitas desain, kualitas keamanan website dan kualitas kinerja website.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Karim *et al.*, *OR*, no. January. 2021.
- [2] J. Anggita, “Sistem Informasi Logbook Mahasiswa (SILOMA) dengan Berbasis Website,” pp. 1–19, 2021.
- [3] Andi Riyanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Kepuasan Pelangg.*, pp. 10–27, 2018.
- [4] A. Jeklin *et al.*, “~~濟無~~No Title No Title No Title,” *Corresp. Análisis*, no. 15018, pp. 1–23, 2016.
- [5] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 18–19, 2017.
- [6] A. K. Nugroho and P. K. Sari, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 3, no. 3, pp. 2930–2937, 2016.
- [7] A. P. Astuti and P. K. Sari, “Analisis Kualitas Website Lazada Indonesia Berdasarkan Pengguna Lazada Indonesia Website Quality Analysis Based on Webqual 4 . 0 Method and Its Impact Towards User Satisfaction,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 1341–1348, 2016.
- [8] D. Angeline and C. Fibriani, “Perencanaan Arsitektur Enterprise Menggunakan TOGAF ADM,” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 3, no. 2, pp. 456–466, 2021, [Online]. Available: <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- [9] B. A. B. Vi, “Bab vi kesimpulan 1.,” no. 2563, p. 2563, 2008.
- [10] Robby Julius Ginting, “Analisis Kesulitan Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Matematika Materi Pecahan Biasa Kelas Iv Sd Internasional Putri Deli T.a 2018/2019,” *Digit. Repos. Univers. Qual.*, pp. 5–13, 2019, [Online]. Available: <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/id/eprint/490>
- [11] H. Rohayani and M. C. Umam, “Prediksi Penentuan Program Studi Berdasarkan Nilai Siswa dengan Algoritma Backpropagation,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 651–657, 202
- [12] H. Helmina, Z. Akbar, M. Ikhsan, R. Dani, and S. Amandha, “Analysis and design of website-based hospital management information system applications”, *Mantik*, vol. 7, no. 2, pp. 976-990, Aug. 2023.
- [13] N. H. K. Kurniawansyah, and H. Nugraha, “ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGAGENDAAN SURAT PADA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAMBI”, *JFSA*, vol. 1, no. 1, pp. 23-31, Apr. 2022.
- [14] K. Kurniawansyah, N. Marthiawati. H, and R. Aryani, “Rancang Bangun Sistem Pakar diagnosa penyakit tanaman pisang canvendish dengan metode forward chaining,” *Jurnal Ilmiah SINUS*, vol. 21, no. 1, p. 13, 2023.
- [15] Z. Akbar, M. Ikhsan, H. Helmina, R. Dani, and T. Hierdawati, “Peningkatan Keterampilan Pengelolaan Proyek Sistem Informasi Melalui Pelatihan Pembuatan Website Bagi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jambi”, *Pengabdian45*, vol. 2, no. 2, pp. 54–65, Jun. 2023.