

Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website SD Xaverius C Ambon Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0

Berkhat Agung Pohwain¹, Retno Sari^{*2}

^{1,2}Informatika, Universitas Nusa Mandiri
Email: ¹agungpohwain08@gmail.com, ²retno.rnr@nusamandiri.ac.id

Abstrak

Kepuasan pengguna *website* merupakan hal penting untuk menjadi tolak ukur bagi lembaga pendidikan. SD Xaverius C Ambon ingin meningkatkan kualitas *website* yang ada sehingga pengguna semakin puas dan banyak melakukan pencarian informasi, interaksi, fitur-fitur mudah dipahami dan koneksi stabil melalui *website* resmi sekolahdasarxaveriuscambon.sch.id, namun sampai saat ini SD Xaverius C Ambon belum mengetahui kekurangan dari *website* SD Xaverius C Ambon sehingga membutuhkan evaluasi untuk mengetahui kualitas *website* dan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi hubungan kepuasan pengguna dengan menggunakan metode webqual 4.0. Populasi dan sampel penelitian diambil dari siswa, guru, dan orang tua di SD Xaverius C Ambon yang menggunakan *website*. Perhitungan dalam penelitian ini menggunakan SPSS. Berdasarkan tabel uji t, kualitas kegunaan dan kualitas informasi memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar -0.870, -0.852 dan kualitas interaksi layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 34,151. Hal ini membuktikan bahwa *website* SD Xaverius C Ambon berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dari segi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan

Kata kunci: *Webqual 4.0, Website, Kepuasan Pengguna*

Abstract

Website user satisfaction is an important benchmark for educational institutions. SD Xaverius C Ambon wants to improve the quality of the existing website so that users are more satisfied and search more for information, interaction, features that are easy to understand and stable connections via the official website of elementary schoolxaveriuscambon.sch.id, but until now SD from the SD Xaverius C Ambon website so it requires an evaluation to determine the quality of the website and the level of user satisfaction. This research was used to evaluate the relationship between user satisfaction using the webqual 4.0 method. The research population and sample were taken from students, teachers and parents at SD Xaverius C Ambon who used the website. Calculations in this research use SPSS. Based on the t test table, usability quality and information quality have an insignificant influence on user satisfaction of -0.870, -0.852 and service interaction quality has a significant influence on user satisfaction of 34.151. This proves that the SD Xavier C Ambon website has an influence on user satisfaction in terms of usability quality, information quality and service interaction quality.

Keywords: *Webqual 4.0, Website, User Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Di era digital sekarang ini yang semakin maju. Dengan menggunakan teknologi kita tentu dapat mempermudah pekerjaan yang akan kita lakukan. Banyak hal yang dapat dimanfaatkan melalui

kemajuan teknologi, selain kita semakin dipermudah untuk mendapat informasi, kita juga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.

Kita dapat mengakses dan mencari semua informasi yang kita inginkan secara online, salah satunya adalah website. Website adalah kumpulan halaman web yang dapat diakses publik dan saling terkait yang berbagi satu domain untuk menampilkan informasi berupa teks, gambar, animasi suara, atau gabungan dari semuanya, website dapat dipakai dan digunakan secara bebas, baik itu bagi individu, perusahaan, hal pemerintahan juga pendidikan untuk berbagai tujuan (Nuh, 2022). Yang didalamnya kita dapat mengetahui informasi akurat mengenai suatu hal yang kita telusuri.

Seperti yang kita ketahui sekolah merupakan tempat untuk semua anak bangsa mendapatkan hak untuk menimba ilmu. Dengan adanya pendidikan sumber daya manusia dalam suatu negara dapat ditingkatkan. Pendidikan juga merupakan salah satu tolak ukur agar negara kita dapat terus berkembang dan maju dalam segala aspek, dapat bersaing dengan orang-orang di negara lain. Jika ingin bersaing dengan negara lain itu berarti sumber daya manusia harus dipersiapkan sejak dini maka dari itu pendidikan memegang peranan penting.

Berdasarkan kemajuan teknologi saat ini banyak perusahaan-perusahaan dan lembaga sekolah yang memanfaatkan teknologi tersebut. Pasti lembaga sekolah yang bertanggung jawab untuk memberikan informasi dan kebutuhan untuk siswa, guru, dan bahkan masyarakat.

SD Xaverius C Ambon adalah lembaga pendidikan yang memiliki peran penting dalam mencerdaskan anak bangsa. SD Xaverius C Ambon juga memiliki situs website resmi dengan alamat sekolahdasarxaveriuscambon.sch.id sebagai sarana informasi kepada guru, siswa, calon siswa dan masyarakat umum yang ingin mengetahui informasi tentang SD Xaverius C Ambon. Website ini dibuat untuk mempermudah berbagai kalangan untuk mencari informasi-informasi tentang SD Xaverius C Ambon. Walaupun website ini sudah baru berkembang dapat mempermudah untuk para pengguna, terdapat beberapa kendala yang dikeluhkan pengguna yaitu fitur web yang sulit dipahami dan koneksi tidak stabil. Kualitas website merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Kualitas layanan merupakan faktor yang harus diperhatikan agar pengguna mengerti informasi apa yang harus disampaikan.

Layanan suatu sistem informasi kearsipan berbasis website perlu dilakukan pengukuran atau evaluasi untuk mengidentifikasi kualitas website yang telah digunakan. Dalam penelitian ini, kualitas website Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) diukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang merupakan suatu indikator yang digunakan sebagai dasar penilaian kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan kualitas website SIKD yang digunakan oleh pegawai UPI untuk memudahkan dalam kegiatan birokrasi dan/atau interaksi pengelolaan arsip dinamis. Hasil dari penelitian berdasarkan tiga aspek, yaitu usability (kegunaan), information quality (kualitas informasi), service interaction quality (kualitas interaksi dan layanan) website SIKD UPI berada pada kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa SIKD yang digunakan pada proses administrasi di UPI memiliki kualitas yang baik, tetapi perlu ditingkatkan sehingga dapat berfungsi dengan lebih baik. Tujuan peneliti melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagus atau tidak kualitas dari website sistem informasi kearsipan dinamis (SIKD), menggunakan metode webqual 4.0. Metode action research adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan pengumpulan data berasal dari kesioner yang dibagikan. Layanan sistem informasi sangat perlu dilakukan untuk mengevaluasi kualitas website yang telah dipergunakan (Setiawati et al., 2022).

Permasalahan yang diteliti yaitu menganalisa pengaruh kualitas website NJIS terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode webqual 4.0 yang terdiri dari dimensi (kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan). Tujuan peneliti melakukan penelitian ini untuk mengetahui pengguna umum yang ingin mencari informasi tentang NJIS. Pada website tersebut terdapat informasi profil NJIS, lokasi sekolah, profil kepala sekolah dan tenaga pendidik, kalender akademik, pengumuman yang berkaitan dengan akademik, dan juga pelaksanaan kegiatan akademik. Informasi ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna baik dari segi manfaat ataupun yang lainnya. Dalam penelitian ini, pengguna yang dimaksud adalah orang tua siswa, siswa, guru dan pegawai NJIS. Metode yang akan digunakan dalam pengukuran kualitas website adalah dengan metode kuantitatif dengan analisa regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 25 (Rahmatullah et al., 2019).

Dengan bertambahnya teknologi baru yang membuat pemasaran dan penjualan produk dilakukan secara online. Sehingga banyak faktor pendukung perkembangan berbelanja online seperti situs jual beli online atau apa pun sebutannya e-commerce. Dengan adanya e-commerce produsen dapat berinteraksi dengan konsumen melalui website dengan menggunakan jaringan internet. Website yang dibahas dalam penelitian ini yaitu website bukalapak. Bukalapak merupakan situs berbelanja online yang memasarkan

berbagai jenis produk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode webqual 4.0 dengan menggunakan tiga variabel yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi, terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner yang disebar untuk mengetahui kualitas suatu produk website maka perlu dilakukan pengukuran. Dengan mengukur kualitas website Persepsi pengguna tentang website itu. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas kegunaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website e-commerce Bukalapak (Andretti Abdillah & Adellia, 2020).

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini ingin mengukur kualitas website tersebut. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa belum pernah dilakukan analisis dari segi kualitas website, Analisis kualitas website sangat diperlukan karena untuk mengetahui apakah website mampu memuaskan keinginan pengguna, baik dari segi kegunaan maupun informasi dan interaksi. Selain itu, hasil analisis ini dapat membantu sekolah mengevaluasi kebutuhan pengguna saat menggunakannya website dan sekolah dapat mengembangkannya website menjadi lebih baik.

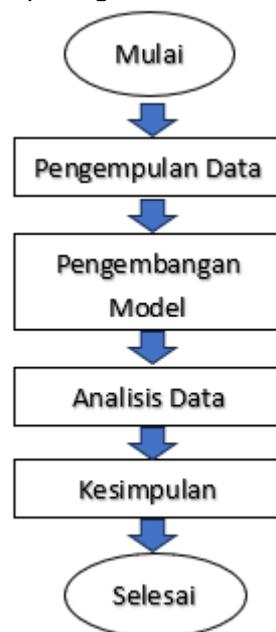
Metode ini merupakan evolusi dari Servqual yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Webqual dikembangkan pada tahun 1998 dari versi 1.0 hingga 4.0 dan telah mengalami beberapa perubahan pada beberapa pertanyaan (Falencia et al., 2024).

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik mengangkat topik skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Website SD Xaverius C Ambon Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas website apakah sudah sesuai dengan keinginan pengguna, baik dari segi kemudahan penggunaan maupun informasi dan interaksi. Oleh karena itu, penelitian ini bisa menjadi tolak ukur bagi pihak sekolah untuk mengetahui kualitas website tersebut, membutuhkan perbaikan dan perkembangan website SD Xaverius C Ambon.

2. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian akan di paparkan pada gambar 1. berikut.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

B. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian

1. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai, yaitu:

a. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan Pak Alex Resimanuk salah satu guru sekaligus operator sekolah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

b. Kuesioner

Penulis memberikan sejumlah pertanyaan dalam bentuk link google form kepada siswa dan guru SD Xaverius C Ambon.

Ada dua variabel, yaitu variabel x yang mempunyai tiga tipe yaitu usability quality, information quality, dan service interaction quality dengan 20 indikator webqual, dan variabel y yaitu kepuasan pengguna.

2. Populasi Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah siswa kelas 4, 5, 6, guru dan orang tua pada SD Xaverius C Ambon dengan jumlah populasi sebanyak 117.

Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap total populasi siswa kelas 4, 5, 6 dan guru. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%. (kesalahan yang dapat diterima). Ini merupakan hasil dari besarnya sampel yang dihitung menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{N(e^2) + 1}$$
$$n = \frac{117}{117(0.10^2) + 1} = 53,91 = 54 \text{ (dibulatkan)}$$

Jumlah sampel berdasarkan perhitungan diatas sebanyak 53,91 dan dibulatkan menjadi 54, maka jumlah responden sebanyak 54 dari siswa kelas 4, 5, 6, guru dan orang tua pada SD Xaverius C Ambon.

3. Metode Analisis Data

1. Uji Validasi

Untuk melihat setiap pernyataan dalam kuesioner dan uji apakah pernyataan tersebut sah (valid) atau tidak. Validasi dihitung dengan menggunakan aplikasi SPSS. Setiap pernyataan dalam kuesioner dianggap sah (valid), jika nilai korelasi > nilai r tabel (Prasianto & Hartomo, 2022).

2. Uji Reliabilitas

Untuk melihat pernyataan yang benar dalam kuesioner dapat diandalkan dan diulangi secara konsisten dalam pengujian dan hasilnya tetap sama. Uji reliabilitas dengan statistik uji Cornbach Alfa dengan aplikasi SPSS, jika nilai r hitung lebih besar dari 0,6 berarti variabel yang diukur dapat diandalkan. Sebuah variabel dikatakan dapat diandalkan jika nilai r dihitung > 0,6 (Prasianto & Hartomo, 2022).

3. Uji Asumsi

Dalam penelitian ini penulis memakai tiga model uji asumsi yang diasumsikan mencakupi persyarat yakni uji heteroskedastisitas, uji normalitas, dan uji multikolinearitas (Irumas & Utamajaya, 2022).

4. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda dibagi menjadi dua bagian yaitu uji F dan uji T. Uji F digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel X dan Y, atau bisa juga disebut menguji seberapa besar perbedaan variansi dependen. Sedangkan Uji T digunakan untuk membuktikan bahwa variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Septa & Umar, 2019).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Dari hasil kuisisioner yang diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 25 menggunakan *Momen Produk/Pearson* pada 4 variabel yaitu kepuasan pelanggan (Y), kualitas interaksi layanan_(X3), kualitas informasi_(X2), dan kualitas kegunaan_(X1). Sebagai berikut :

1. Kualitas Kegunaan (X1)

Uji validitas variabel_X1 memakai uji dua sisi dan nilai signifikansi r tabel 0,05. Pernyataan tentang variabel_X1 telah dikatakan *valid* Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan $df = n - 2 =$

$120 - 2 = 118$, maka nilai r tabel = 0,1793. Artinya jika nilai *korelasi* setiap variabel pernyataan $X1 > r$ tabel = 0,1793 maka pernyataan tersebut *valid*, sedangkan jika nilai *korelasi* setiap variabel pernyataan $X1 < r$ tabel = 0,1793 maka pernyataannya tidak *valid*. Berikut hasil uji validitas variabel $X1$.

Tabel 1. Uji Validasi Kualitas Kegunaan (X1)

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Kualitas Kegunaan
X1.1	Pearson Correlation	1	,584**	,549**	,634**	,635**	,535**	,470**	,788**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	,584**	1	,568**	,583**	,516**	,650**	,550**	,796**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	,549**	,568**	1	,617**	,686**	,519**	,555**	,803**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	,634**	,583**	,617**	1	,567**	,667**	,501**	,817**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.5	Pearson Correlation	,635**	,516**	,686**	,567**	1	,533**	,633**	,817**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.6	Pearson Correlation	,535**	,650**	,519**	,667**	,533**	1	,599**	,805**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.7	Pearson Correlation	,470**	,550**	,555**	,501**	,633**	,599**	1	,770**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Kualitas Kegunaan	Pearson Correlation	,788**	,796**	,803**	,817**	,817**	,805**	,770**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120

2. Kualitas Informasi (X2)

Uji validitas variabel $X2$ memakai uji dua sisi dan nilai signifikansi r tabel 0,05. Pernyataan tentang variabel $X2$ telah dikatakan *valid* Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan $df = n - 2 = 120 - 2 = 118$, maka nilai r tabel = 0,1793. Artinya jika nilai *korelasi* setiap variabel pernyataan $X2 > r$ tabel = 0,1793 maka pernyataan tersebut *valid*, sedangkan jika nilai *korelasi* setiap variabel pernyataan $X2 < r$ tabel = 0,1793 maka pernyataannya tidak *valid*. Berikut hasil uji validitas variabel $X2$.

Tabel 2. Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Kualitas Informasi
X2.1	Pearson Correlation	1	,541**	,669**	,616**	,640**	,386**	,462**	,779**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	,541**	1	,658**	,625**	,519**	,611**	,530**	,809**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	,669**	,658**	1	,459**	,567**	,505**	,619**	,809**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X2.4	Pearson Correlation	,616**	,625**	,459**	1	,623**	,542**	,565**	,799**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X2.5	Pearson Correlation	,640**	,519**	,567**	,623**	1	,602**	,550**	,813**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X2.6	Pearson Correlation	,386**	,611**	,505**	,542**	,602**	1	,547**	,757**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
X2.7	Pearson Correlation	,462**	,530**	,619**	,565**	,550**	,547**	1	,772**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Kualitas Informasi	Pearson Correlation	,779**	,809**	,809**	,799**	,813**	,757**	,772**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120

3. Kualitas Interaksi Layanan (X3)

Uji validitas variabel_X3 memakai uji dua sisi dan nilai signifikansi r tabel 0,05. Pernyataan tentang variabel_X3 telah dikatakan *valid* Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan $df = n - 2 = 120 - 2 =$

118, maka nilai r tabel = 0,1793. Artinya jika nilai *korelasi* setiap variabel pernyataan X3 > r tabel = 0,1793 maka pernyataan tersebut *valid*, sedangkan jika nilai *korelasi* setiap variabel pernyataan X3 < r tabel = 0,1793 maka pernyataannya tidak *valid*. Berikut hasil uji validitas variabel_X3.

Tabel 3. Uji Validitas Kualitas Interaksi Layanan (X3)

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Kualitas Interaksi
X3.1	Pearson Correlation	1	,591**	,575**	,525**	,591**	,556**	,785**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120
X3.2	Pearson Correlation	,591**	1	,607**	,659**	,589**	,620**	,831**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120
X3.3	Pearson Correlation	,575**	,607**	1	,609**	,675**	,605**	,832**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120
X3.4	Pearson Correlation	,525**	,659**	,609**	1	,625**	,556**	,813**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120
X3.5	Pearson Correlation	,591**	,589**	,675**	,625**	1	,585**	,831**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120
X3.6	Pearson Correlation	,556**	,620**	,605**	,556**	,585**	1	,800**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120
Kualitas Interaksi	Pearson Correlation	,785**	,831**	,832**	,813**	,831**	,800**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120

4. Kepuasan Pengguna

Uji validitas variabel_Y memakai uji dua sisi dan nilai signifikansi r tabel 0,05. Pernyataan tentang variabel_Y telah dikatakan *valid* Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan $df = n - 2 = 120 - 2 = 118$, maka nilai r tabel = 0,1793. Artinya jika nilai *korelasi* setiap variabel pernyataan Y > r tabel = 0,1793 maka pernyataan tersebut *valid*, sedangkan jika nilai *korelasi* setiap variabel pernyataan Y < r tabel = 0,1793 maka pernyataannya tidak *valid*. Berikut hasil uji validitas variabel_Y.

Tabel 4. Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Kepuasan Pengguna
Y.1	Pearson Correlation	1	,609**	1,000**	,625**	,556**	,897**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120
Y.2	Pearson Correlation	,609**	1	,609**	,675**	,605**	,827**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120
Y.3	Pearson Correlation	1,000**	,609**	1	,625**	,556**	,897**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120
Y.4	Pearson Correlation	,625**	,675**	,625**	1	,585**	,830**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	120	120	120	120	120	120
Y.5	Pearson Correlation	,556**	,605**	,556**	,585**	1	,779**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	120	120	120	120	120	120
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	,897**	,827**	,897**	,830**	,779**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	120	120	120	120	120	120

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diuji untuk menentukan nilai konsistensi alat ukur masing-masing pernyataan pada masing-masing variabel. Pernyataan yang tidak reliabel akan mengakibatkan pernyataan tersebut tidak konsisten dengan pengujian yang dilakukan. Metode *Cronbach Alpha* digunakan untuk menguji reliabilitas dengan batas nilai lebih dari 0,6. Jika nilainya *Cronbach Alfa* > 0,6 data dianggap reliabel dan jika nilainya *Cronbach Alpha* < 0,6 data tidak reliabel.

1. Kualitas Kegunaan (X1).

Dari hasil Tabel 5, dapat ditentukan nilai *Cronbach Alpha* Variabel X1 = 0,906 atau > 0,6 dengan 7 pernyataan, maka variabel X1 reliabel.

Tabel 5. Reliabilitas Kualitas Kegunaan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,906	7

2. Kualitas Informasi (X2)

Dari hasil Tabel 6, dapat ditentukan nilai *Cronbach Alpha* Variabel X2 = 0,900 atau > 0,6 dengan 7 pernyataan, maka variabel X2 reliabel.

Tabel 6. Reliabilitas Kualitas Informasi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,900	7

3. Kualitas Interaksi Layanan (X3)

Dari hasil Tabel 7, dapat ditentukan nilai *Cronbach Alpha* Variabel X3 = 0,899 atau > 0,6 dengan 6 pernyataan, maka variabel X3 reliabel.

Tabel 7. Reliabilitas Kualitas Interaksi Layanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,899	6

4. Kepuasan Pengguna (Y)

Dari hasil Tabel IV.11 dapat ditentukan nilai *Cronbach Alpha* Variabel Y = 0,901 atau > 0,6 dengan 5 pernyataan, maka variabel Y reliabel.

Tabel 8. Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)

Reliability Statistics

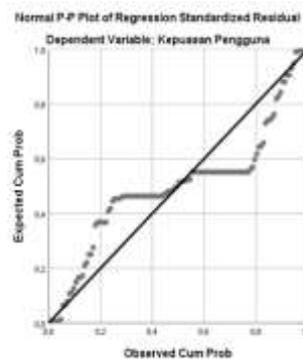
Cronbach's Alpha	N of Items
0,901	5

C. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi dilakukan sebagai syarat sebelum melakukan uji regresi linier berganda. Uji asumsi ada tiga model penelitian, yaitu: uji_heteroskedastisitas, uji_normalitas, dan uji_multikolinearitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk memeriksa apakah penyebaran data pada suatu variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji_normalitas diuji dengan menggunakan metode grafik *P-P Plot of Regression Standardized Residual*.



Gambar 2. Grafik Normal P-P Plot

Berdasarkan Gambar 2 terlihat nilai P-P plot jauh dari garis lurus, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebaran data tidak normal. Untuk memastikan, akan dilakukan *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test*, Data akan normal jika nilai *Asymp.Sig* lebih dari 0,05 dan dari Tabel IV.12 dapat diketahui nilainya *Asymp.Sig* yaitu 0,000 atau kurang dari 0,05, maka sebaran data tidak normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diuji untuk mengetahui nilai VIF dan *toleransi* pada model regresi. Jika nilai *toleransi* lebih besar dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka tidak akan terjadi multikolinieritas pada data jika nilainya lebih besar. sedangkan nilai *toleransi* kurang dari 0,1 dan VIF lebih dari 10 maka data menunjukkan multikolinieritas.

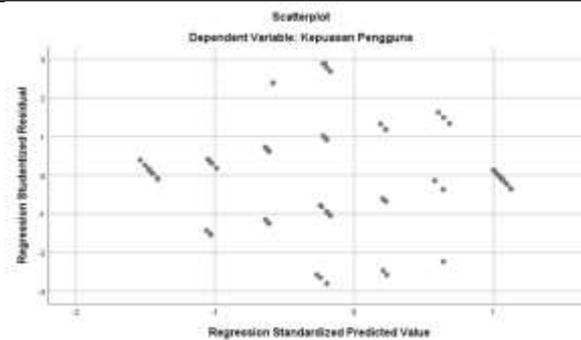
Tabel 9. Multikolinieritas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kualitas Kegunaan	0,656	1,523
	Kualitas Informasi	0,799	1,251
	Kualitas Interaksi	0,665	1,504

Berdasarkan Tabel 9, dapat dikatakan sebagai berikut: *independent variable* Tidak terjadi multikolinieritas karena mempunyai nilai *toleransi* > 0,1 dan VIF < 10.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas diuji untuk mengetahui dimana letak model regresi *varians* dari *residual* tidak sama antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas harus melihat distribusinya *Varians-Residual*. Berdasarkan Gambar 3 terlihat penyebarannya *Varians_Residual* tidak sama, oleh karena itu dapat menyimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 3. Diagram Uji Heterokedastisitas

Dari diagram diatas menyimpulkan bahwa diagram scatterplot menunjukan titik yang tidak menyebarkan membentuk pola dengan jelas. Untuk memastikan ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan pengujian *glejser* untuk melihat nilai signifikan *independent variabel*. Tidak akan terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikan tiap-tiap *independent variabel* > 0,05, sedangkan terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikan tiap-tiap *independent variabel* < 0,05.

Tabel 10. Hasil Uji Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	0,912	0,559		1,633	0,105
	Kualitas Kegunaan	0,013	0,017	0,084	0,744	0,458
	Kualitas Informasi	-0,014	0,016	-0,092	-0,899	0,370
	Kualitas Interaksi	-0,020	0,020	-0,113	-1,001	0,319

D. Regresi Linier Berganda

Nilai regresi linier berganda dapat menghasilkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada tabel hasil coefficients.

Tabel 11. Hasil Coeffisiets

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	0,527	0,710		0,742	0,460
	Kualitas Kegunaan	-0,019	0,022	-0,025	-0,870	0,386
	Kualitas Informasi	-0,017	0,020	-0,023	-0,852	0,396
	Kualitas Interaksi	0,855	0,025	0,989	34,151	0,000

Dari tabel 11 dapat dibuat dengan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b(X1) + b(X2) + b(X3)$$

$$Y = 0,527 + -0,019 + (-0,017) + 0,858$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai a dalam persamaan diatas sebesar 0,527. Angka tersebut adalah angka yang konstan yang artinya jika semua variabel independent memiliki nilai 0 maka nilai kepuasan pengguna adalah 0,527.
2. Nilai dari variabel X1 sebesar -0.019 dan bernilai negatif yang artinya jika nilai X1 diturunkan 1% maka nilai Y akan turun sebesar -0.019.
3. Nilai dari variabel X2 sebesar -0.017 yang bernilai negatif yang artinya jika nilai X2 diturunkan 1% maka nilai Y akan turun sebesar -0.017.
4. Nilai dari variabel X3 sebesar 0.858 dan bernilai positif yang artinya jika nilai X3 ditingkatkan 1% maka nilai Y akan naik sebesar 0.858.

1. Uji F

Uji F diuji untuk mengetahui pengaruh *variable independent* secara bersamaan terhadap *variable dependent* dengan batasan signifikansi 0,05 dengan hipotesis sebagai berikut :

H0: *Independent variable* atau variabel Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *website* SD Xaverius C

H1: *Independent variable* atau variabel Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* SD Xaverius C Ambon.

Tabel 12. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	488,208	3	162,736	558,764	,000 ^b
	Residual	33,784	116	0,291		
	Total	521,992	119			

Untuk mencari nilai F tabel dengan melihat tabel f, dengan Sig 0,05 dan tentukan df1 = k-1 atau 4-1 = 3 dan df2 = n-k atau 120-4 = 116 (k = jumlah total variabel x dan y: n = jumlah data). Sehingga diperoleh F tabel = 2,68. jika F hitung lebih dari F tabel maka H₀ diterima dan jika F hitung lebih kecil dari F tabel maka H₀ ditolak.

Dari Tabel 12, diketahui nilai F = 558,764 dan nilai Sig 0,000 atau nilai F hitung lebih dari F tabel maka H₀ ditolak dan disimpulkan bahwa *independent_variable* secara bersama berpengaruh terhadap *dependent_variable*.

2. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh individual variabel *independent* berpengaruh atau tidak terhadap variabel *dependent*. Uji t dapat dilakukan terlebih dahulu dengan mencari nilai t tabel pada tabel t dengan sig 0,05/2 = 0,025 dengan df = n-k-1 atau 120-3-1 = 116 (n = jumlah responden : k = jumlah *variabel bebas*), jadi nilai t_{tabel} = 1,981. Jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H₀ diterima, sedangkan apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka H₀ ditolak.

Tabel 13. Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	0,527	0,710		0,742	0,460
	Kualitas Kegunaan	-0,019	0,022	-0,025	-0,870	0,386
	Kualitas Informasi	-0,017	0,020	-0,023	-0,852	0,396
	Kualitas Interaksi	0,855	0,025	0,989	34,151	0,000

Berikut hasil uji t tiap-tiap *independent variable* :

a. Kualitas Kegunaan (X1)

Diketahui variabel_X1 nilai t hitung= -0,870 atau < t tabel = 1,981, maka menyimpulkan variabel_X1 tidak mempengaruhi terhadap variabel_Y.

b. Kualitas Informasi (X2):

Diketahui variabel X2 nilai t hitung = -0,852 atau < t_tabel = 1,981, maka menyimpulkan variabel_X2 tidak mempengaruhi variabel_Y.

c. Kualitas Interaksi Layanan (X3)

Diketahui variabel_X3 nilai t hitung = 34,151 atau > t_tabel = 1,981, maka menyimpulkan bahwa variabel_X3 mempengaruhi terhadap variabel_Y.

Berdasarkan Tabel 13 dapat dibuat dengan persamaan regresi linier berganda, antara lain :

$$Y = a + b(X1) + b(X2) + b(X3)$$

$$Y = 0,527 + -0,019 + (-0,017) + 0,858$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan antara lain :

1. Nilai Y dalam persamaan diatas sebesar 0,527. Angka tersebut adalah angka yang konstan yang artinya jika seluruh variabel independent memiliki nilai 0 maka nilai kepuasan pengguna adalah 0,527.
2. Nilai dari variabel X1 sebesar -0.019 dan bernilai negatif yang artinya jika nilai X1 diturunkan 1% maka nilai Y akan turun sebesar -0.019.
3. Nilai dari variabel X2 sebesar -0.017 yang bernilai negatif yang artinya jika nilai X2 diturunkan 1% maka nilai Y akan turun sebesar -0.017.
4. Nilai dari variabel X3 sebesar 0.858 dan bernilai positif yang artinya jika nilai X3 dinaikan 1% maka nilai Y akan naik sebesar 0.858.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait analisis kualitas website SD Xaverius C terhadap kepuasan pengguna maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas kegunaan (X1) terbukti negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa website SD Xaverius C tidak memberikan kepuasan terhadap penggunanya,

-
- karena tols-tols yang sulit dipahami, jaringan yang tidak stabil sehingga pengguna sulit menggunakan website.
2. Kualitas informasi (X2) terbukti tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa responden website SD Xaverius C tidak terlalu mempermasalahkan informasi pada website, misalnya informasi yang tidak up-to-date, informasi tidak akurat, informasi yang tepat dan terpercaya hal tersebut dapat terjadi karena pengguna memiliki asumsi bahwa informasi dalam situs website tidak dianggap penting oleh pengguna.
 3. Kualitas interaksi layanan (X3) terbukti positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa website SD Xaverius C memberikan pengalaman positif bagi penggunanya, memberi layanan informasi yang sesuai, memberi layanan sesuai dengan tenaga kerja atau operator sekolah..

REFERENSI

- Andretti Abdillah, L., & Adellia. (2020). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Software Engineering Ampera*, 1(3), 2775–2488. <https://journal-computing.org/index.php/journal-sea/index>
- Falencia, F., Purnama, B., & Mulyono, H. (2024). Analisis Kualitas Website SMKN Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(8), 481–489. <https://doi.org/10.47065/tin.v4i8.4718>
- Irumas, I., & Utamajaya, J. N. (2022). Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, 4(1), 101–108. <https://doi.org/10.47065/josyc.v4i1.2492>
- Nuh, M. (2022). Penyuluhan Mengelola Website Sebagai Media Publikasi, Komunikasi dan Informasi pada Pesantren Hidayatullah Jonggol. *Jurnal Pedes - Pengabdian Bidang*, 2(1), 110–117.
- Prasianto, K. R., & Hartomo, K. D. (2022). Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i1.3286>
- Rahmatullah, S., Purnia, D. S., & Triasmoro, R. (2019). Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 19(2), 158–164. www.njis.org.
- Septa, F., & Umar, R. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Government Menggunakan Metode Wequal 4.0 (Studi Kasus: Website Simsarpras Kementerian Agama. *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 3(2), 127–135. <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol3No2.pp127-135>
- Setiawati, L., Siti Aulia, E., Cynthia Johan, R., Hadiapurwa, A., & Ardiansah. (2022). Studi Analisis Website Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). *Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 15(1), 84–97. <https://doi.org/10.22146/khazanah.72775>