

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KUALITAS WEBSITE SMK SMTI PADANG
BERDASARKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

Febi Lailia¹, Dedy Irfan², Putra Jaya²
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang
e-mail: febylailia@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the level of user satisfaction on the quality of SMK SMTI Padang's website and to determine what factors that affect the level of user satisfaction through webqual 4.0 instrument consisting of usability variables, information quality, and service interaction. This research uses quantitative research method with multiple linear regression. The results of the analysis shows that the best quality of usability is the suitability with the type of website with the achievement of 43.71% while the worst is the attractive website appearance with the achievement of 20.87%, the best quality of information is the presentation of information with the appropriate format with a performance of 43.71%, while the worst is easy information to understand with the achievement of 20.13%, and the best quality of service interaction is personal information security with a performance of 42.71% while the worst is the reputation website 27,87%, and third variable webqual 4.0 usability, information quality, and service interaction have positive and significant effect to user satisfaction with correlation coefficient number 0,778.

Keywords: *user satisfaction, smtipdg.sch.id, webqual 4.0, multiple linear regression*

A. PENDAHULUAN

Di era ini berbagai macam aktivitas manusia hampir tidak bisa lepas dari teknologi komputer dan teknologi informasi. Tidak hanya di negara maju, saat ini di Indonesia pun sistem informasi telah diterapkan dimana-mana (Abdul Kadir, 2014:1). Mulai dari perusahaan, organisasi, lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan, dan sebagainya. Entah disadari atau tidak, sistem informasi telah banyak mempermudah kegiatan manusia, tak terkecuali dalam hal mengumpulkan, menghasilkan, dan menyampaikan informasi. Kemudahan mencari informasi tidak hanya dari media cetak dan elektronik, tetapi juga internet. Yuhefizar (2006:5) mengemukakan saat ini *website* adalah

aplikasi layanan internet yang paling banyak dipakai, hampir 80% layanan internet didominasi oleh *website*. *Website* sendiri merupakan halaman informasi yang berisi komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara, animasi, sehingga lebih merupakan media informasi yang menarik untuk dikunjungi (Andrea Adelheid, 2015:11).

Sekolah Menengah Kejuruan Sekolah Menengah Teknologi Industri atau disingkat SMK SMTI Padang yang semula bernama Sekolah Teknologi Menengah Atas (STMA) berdiri pada tanggal 7 Februari 1967. Pada tahun 1985 melalui Surat Keputusan Menteri Perindustrian, Nomor: 235/M/SK/1985, tanggal 25 Juli terjadi perubahan nama dari STMA menjadi SMTI dengan program pendidikan 3

¹Prodi Pendidikan Teknik Informatika FT-UNP

²Dosen Jurusan Teknik Elektronika FT-UNP

tahun yang memiliki satu program studi yaitu “Kimia Industri”. SMK SMTI Padang merupakan sekolah menengah kejuruan berstatus negeri yang berada di bawah naungan Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. Sejak berdirinya, SMK SMTI Padang telah berperan selama 50 tahun untuk menyiapkan Sumber Daya Manusia yang berkompeten di bidang kimia industri sehingga mampu menunjang pertumbuhan serta perkembangan industri di Sumatera khususnya dan Indonesia umumnya dengan jumlah alumni sampai tahun 2017 sebanyak 4.023 orang.

SMK SMTI Padang sampai saat ini terus berupaya meningkatkan jumlah siswa baru setiap tahunnya. Banyaknya jumlah pendaftar (calon siswa) adalah cerminan bagi kualitas suatu sekolah. Agar mampu bersaing dengan sekolah menengah kejuruan negeri maupun swasta lainnya yang berada di Kota Padang, SMK SMTI Padang terus melakukan perbaikan kualitas sekolah melalui peningkatan kualitas pendidikan, tenaga pendidik, sarana dan prasarana, layanan administrasi, serta meningkatkan promosi melalui media cetak, elektronik, dan internet. Sehubungan dengan hal tersebut, SMK SMTI Padang telah memiliki situs web resmi dengan alamat www.smtipdg.sch.id sebagai sarana promosi dan pemberi informasi kepada warga sekolah khususnya dan masyarakat luas umumnya yang ingin mengetahui informasi seputar SMK SMTI Padang.

Berdasarkan hasil observasi terhadap *website* SMK SMTI Padang dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 17 April 2017 terhadap admin dan pengguna diketahui bahwa sasaran pengguna *website* SMK SMTI Padang adalah pengguna internal seperti siswa, guru, dan staf dan juga pengguna eksternal seperti para orang tua siswa, alumni, dan masyarakat. Namun sasaran pengguna tersebut belum sepenuhnya tercapai, hal ini dibuktikan dari rendahnya tingkat pengunjung *website* SMK SMTI Padang yang dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1. Data *Traffic Website* SMK SMTI Padang

	Harian	Bulanan	Tahunan
Pelihat	96	2.880	35.040
Pengunjung	43	1.290	15.695
Pendapatan Iklan	\$0,28	\$8,40	\$102,20

Sumber: *Stat Show*, 2018

Jumlah pengguna rata-rata harian, bulanan, dan tahunan belum sebanding dengan potensi pengguna yang ada di lingkungan SMK SMTI Padang.

Kemudian dari segi penggunaan, admin dan pengguna mengatakan bahwa *website* SMK SMTI Padang belum memiliki tampilan yang atraktif. Sedangkan dari segi kualitas informasi, *website* SMK SMTI Padang belum menampilkan konten secara lengkap, hal ini ditandai dengan masih ada menu-menu dalam *website* yang belum berisi informasi. Kemudian untuk segi keamanan *website*, admin dan pengguna mengatakan bahwa *website* SMK SMTI Padang sejak awal dibangun telah diretas sebanyak 3 kali dan terakhir tanggal 17 April 2017, hal ini membuat *website* SMK SMTI Padang tidak bisa diakses selama seminggu oleh pengguna dikala SMK SMTI Padang sedang gencar-gencarnya melaksanakan PSB Online.

Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan keberhasilan suatu sistem dan informasi di dalamnya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan tingkat kepuasan bagipengguna itu sendiri. Sehingga kualitas suatu *website* akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin meningkat jumlah pengguna yang mengakses *website* tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Barnes dan Vidgen (2002, 2003, 2005) yang menggunakan metode *webqual 4.0* untuk mengevaluasi beberapa *website* non pemerintah (*e-commerce*) maupun *website* pemerintah (*e-government*) yang mengacu pada 3 dimensi kualitas, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction and service quality* (interaksi dan kualitas layanan). *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode pengukuran kualitas *website* akademik yang sering digunakan saat ini adalah *webqual 4.0*.

Menurut Gondodiyoto dalam Alsri Windra Doni (2015:30), audit sistem informasi merupakan suatu pengevaluasian untuk mengetahui bagaimana tingkat kesesuaian antara aplikasi sistem informasi dengan prosedur yang telah ditetapkan dan mengetahui

apakah suatu sistem telah didesain dan diimplementasikan secara efektif, efisien dan ekonomis, memiliki mekanisme pengamanan aset yang memadai serta menjamin integritas data yang memadai.

Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* (Catur Iswahyudi, 2010):

Metode *Servqual* dikembangkan oleh Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (1990). Dimana harapan, kepuasan pelanggan dan kualitas layanan mempunyai hubungan yang dapat diukur dari kualitas pelayanannya (*service quality*), kepuasan pelanggan dihitung dengan membandingkan prediksi dan persepsi dari pelanggan.

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa.

Dalam hal ini kepuasan pengguna dijadikan sebagai tolak ukur dalam mengukur kualitas suatu *website*. Kepuasan pengguna *website* dapat dilihat dari kualitas suatu *website* itu sendiri. Kepuasan pengguna *website* juga dapat dilihat dari ketersediaan pengguna untuk kembali mengunjungi sebuah *website* dan merekomendasikannya ke orang lain (Lian, Shian, dan Ting dalam Alhidayah Jamalludin, 2016:10).

Andrea Adelheid (2015:11) juga mengemukakan bahwa *website* adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses dimana pun selama Anda terkoneksi dengan jaringan internet. Website merupakan komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara, animasi, sehingga lebih merupakan media informasi yang menarik untuk dikunjungi.

Menurut Kodrat dalam Alsri Windra Doni (2015:21), *Website Akademik* adalah perangkat lunak yang digunakan untuk menyajikan informasi dan menata administrasi yang berhubungan dengan kegiatan akademis. Dengan menggunakan perangkat lunak seperti ini, diharapkan kegiatan administrasi akademis dapat dikelola dengan baik dan informasi yang diperlukan dapat diperoleh dengan mudah dan cepat.

Website Akademik SMK SMTI Padang (smtipdg.sch.id) adalah situs resmi milik SMK SMTI Padang yang didirikan pada tahun 2012 dan memiliki tujuan untuk menyebarkan informasi bagi pihak internal maupun eksternal yang membutuhkan informasi tentang SMK SMTI Padang. Sasaran pengguna *website* tersebut adalah pengguna internal seperti siswa, guru, dan staf maupun pengguna eksternal seperti para orang tua siswa, alumni, dan masyarakat luas. *Website* SMK SMTI Padang didukung oleh modul-modul yang familiar dengan aktivitas lembaga pendidikan seperti Profil Sekolah, Berita, Daftar Siswa, Daftar Alumni, Madding Online, Ekstrakurukuler, dan lain sebagainya.

Barnes dan Vidgen dalam Catur Iswahyudi (2010) mengungkapkan bahwa *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang disusun oleh Berry, Zeithaml, dan Parasuraman pada tahun 1990 yang banyak digunakan sebelumnya untuk pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *webqual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)*.

Webqual dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal perusahaan (intranet) maupun *website* eksternal. Persepsi pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal). Barnes dan Vidgen melakukan penelitian dengan menggunakan *webqual* untuk mengukur kualitas *website* yang dikelola oleh OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*). *Website* yang bermutu dari perspektif pengguna dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan persepsi aktual dengan ideal (gap) yang rendah.

Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Terdapat beberapa versi dari model *webqual* dimana setiap versi digunakan dalam penelitian yang berbeda yang disesuaikan dengan populasi dan kebutuhan penelitian yaitu sebagai berikut:

Webqual 1.0, terdiri atas 4 variabel yaitu *usefulness*, *easy of use*, *entertainment*, dan

interaction. Webqual versi pertama ini kuat dalam dimensi kualitas informasi. Namun versi ini lemah dalam service interaction.

Webqual 2.0, terbagi dalam 3 area yang berbeda. Tiga area tersebut yaitu quality of website, quality of information, dan quality of service interaction. Pada webqual 2.0 dikembangkan aspek interaksi dengan mengadopsi kualitas pelayanan.

Webqual 3.0, diuji mengidentifikasi 3 variabel atas kualitas website commerce yaitu usability, information quality, dan quality of service interaction. Sedangkan Webqual 4.0, diperoleh dari pengembangan webqual versi 1 sampai 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari servqual. Webqual 4.0 terdiri dari 4 variabel yaitu usability, information quality, service interaction, dan overall impression. Overall di sini lebih diartikan sebagai kesan keseluruhan terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna).

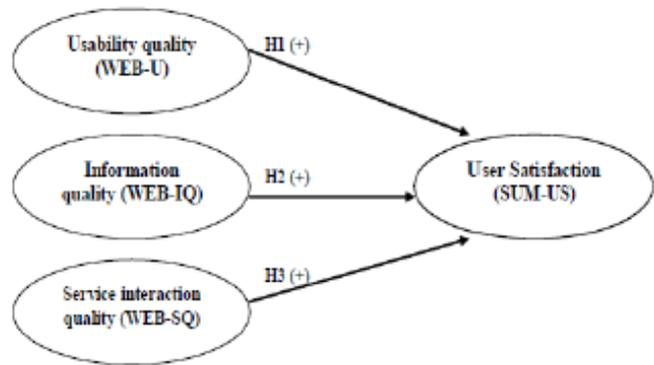
Adapun dimensi-dimensi dalam metode webqual 4.0 adalah sebagai berikut:

The WebQual 4.0 instrument	
Category	WebQual 4.0 questions
Usability	1. I find the site easy to learn to operate
	2. My interaction with the site is clear and understandable
	3. I find the site easy to navigate
	4. I find the site easy to use
	5. The site has an attractive appearance
	6. The design is appropriate to the type of site
	7. The site conveys a sense of competency
Information quality	8. The site creates a positive experience for me
	9. Provides accurate information
	10. Provides believable information
	11. Provides timely information
	12. Provides relevant information
	13. Provides easy to understand information
Service Interaction	14. Provides information at the right level of detail
	15. Presents the information in an appropriate format
	16. Has a good reputation
	17. It feels safe to complete transactions
	18. My personal information feels secure
	19. Creates a sense of personalization
Overall	20. Conveys a sense of community
	21. Makes it easy to communicate with the organization
	22. I feel confident that goods/services will be delivered as promised
	23. Overall view of the Web site

Gambar 1. Instrument Webqual 4.0

Sumber: Barnes dan Vidgen (2003)

Webqual 4.0 disusun berdasarkan 3 dimensi, yaitu usability, information quality, dan service interaction, sebagaimana diilustrasikan dalam gambar berikut:



Gambar 2. Model Webqual 4.0

Sumber: Josua Tarigan (2008:40)

Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari website. Kualitas ini termuat dalam 3 dimensi dari webqual versi 4.0. Dimensi webqual dapat memprediksi kepuasan pengguna dalam menggunakan kembali website (Syaifullah dan Dicky, 2016:20).

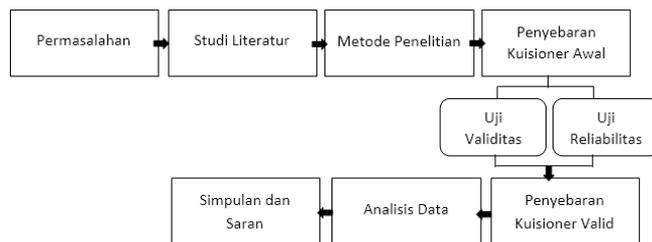
Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis kontribusi usability (kegunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction (interaksi layanan) secara bersama-sama terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna) website SMK SMTI Padang.
2. Mengetahui dan menganalisis kontribusi faktor usability (kegunaan) secara parsial terhadap kepuasan pengguna website SMK SMTI Padang.
3. Mengetahui dan menganalisis kontribusi faktor information quality (kualitas informasi) secara parsial terhadap kepuasan pengguna website SMK SMTI Padang.
4. Mengetahui dan menganalisis kontribusi faktor service interaction (interaksi layanan) secara parsial terhadap kepuasan pengguna website SMK SMTI Padang.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada

positivisme, metode ini digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012:8). Sesuai dengan batasan masalah dan rumusan masalah serta tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini termasuk jenis penelitian survey. Sugiyono (2012:6) juga menjelaskan bahwa metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan menyebarkan kuisisioner, test, wawancara, terstruktur, dan sebagainya. Berikut adalah gambaran proses penelitian secara eseluruhan yang dirangkum dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 3. Alur Penelitian

Penelitian ini diawali dengan adanya permasalahan atau gejala-gejala dalam masyarakat yang layak untuk diteliti. Untuk menggali informasi dari permasalahan yang ditemui, kemudian dilakukan identifikasi permasalahan melalui wawancara observasi terhadap objek dan subjek penelitian yang akan diteliti, yaitu untuk mengetahui pengaruh dari faktor *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap pengguna (*user satisfaction*) *website* SMK SMTI Padang. Setelah diketahui permasalahan, dilakukan studi literatur seperti mempelajari buku serta mencari jurnal-jurnal yang berhubungan dengan topik yang akan diteliti untuk mencari teori-teori yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan penelitian. Setelah itu dilanjutkan dengan menyusun metode penelitian menggunakan variabel-variabel terikat. Seperti menentukan populasi dan sampel penelitian, menyusun instrumen penelitian (kuisisioner) dan teknik pengumpulan data serta menentukan teknik analisis data. Setelah menyusun metode

penelitian, dilakukan pengujian instrumen (penyebaran kuisisioner awal) untuk mengetahui validitas dan realibilitas. Setelah kuisisioner dianggap valid, kemudian dilakukan penyebaran kuisisioner valid untuk menguji kontribusi, regresi dan gambaran analisis. Dalam hal ini, penyebaran kuisisioner valid merupakan inti dari penelitian ini. Dengan hasil data mentah yang diperoleh, selanjutnya dilakukan pengolahan dan analisis terhadap data tersebut, dalam hal ini pengolahan data dilakukan dengan bantuan program komputer *SPSS 23*. Terakhir peneliti mengambil kesimpulan dan mengajukan saran atas penelitian ini.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel, yaitu: X_1 : *Usability* (kegunaan), X_2 : *Information quality* (kualitas informasi), dan X_3 : *Service interaction* (interaksi layanan).

Variabel *usability* menjelaskan tentang persepsi pengguna tentang kemudahan pengoperasian dan penampilan *website* SMK SMTI Padang. Variabel ini diukur dengan indikator dari dimensi *usability* yang terdiri dari 8 butir pertanyaan.

Variabel *information quality* menjelaskan tentang persepsi pengguna tentang kualitas dari isi yang terdapat pada situs, seperti keakuratan dan relevansi informasi yang disajikan pada *website* SMK SMTI Padang. Variabel ini diukur dengan indikator dari dimensi *information quality* yang terdiri dari 7 butir pertanyaan.

Variabel *service interaction* menjelaskan tentang persepsi pengguna tentang kualitas dari interaksi pelayanan antara pengguna dengan *website* yang dilihat dari keamanan dan kepercayaan pengguna terhadap *website* SMK SMTI Padang. Variabel ini diukur dengan indikator dari dimensi *service interaction quality* yang terdiri dari 7 butir pertanyaan.

Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Y : *User satisfaction* (kepuasan pengguna). Variabel *user satisfaction* menjelaskan tentang kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap layanan *website* SMK SMTI Padang. Variabel ini diukur dengan dimensi-dimensi yang ada pada *webqual 4.0*. Kepuasan pengguna ini menunjukkan valid dan reliabel atau tidaknya instrumen *webqual 4.0* yang diterapkan pada *website* SMK SMTI Padang.

Data dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari jawaban responden yaitu siswa sebagai pengguna akhir dari *website* SMK SMTI Padang. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi terkait yaitu SMK SMTI Padang mengenai objek maupun subjek yang diteliti yaitu *website* resmi SMK SMTI Padang.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Berdasarkan alur penelitian yang telah ditetapkan, data dalam penelitian ini telah lolos melalui uji prasyarat analisis yang terdiri dari uji normalitas, homogenitas, linearitas, dan multikolinearitas. Dan kemudian dilakukan uji regresi linier berganda, yang merupakan inti pada penelitian ini.

Hasil uji regresi ganda yang telah dilakukan dengan bantuan *SPSS 23* adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Ganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,610	1,513		1,725	,088
X1	,051	,017	,253	3,001	,004
X2	,038	,017	,166	2,257	,027
X3	,155	,022	,559	6,894	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: output olahan data primer pada *SPSS 23*

Dari output uji regresi ganda di atas, didapat analisis sebagai berikut:

Nilai (constant) menunjukkan nilai sebesar 2,610 artinya jika nilai variabel bebas nol, maka nilai variabel terikat sebesar 2,610. Dalam hal ini jika rasio *usability*, *information quality*, dan *service interaction* bernilai 0 maka rasio kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang akan meningkat sebesar 2,610.

Variabel *usability* menunjukkan nilai sebesar 0,051 artinya jika variabel *usability* (X₁) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pengguna (Y) akan naik sebesar 0,051 koefisien bernilai positif artinya antara *usability* (X₁) dan kepuasan pengguna (Y)

memiliki hubungan positif, sehingga peningkatan kualitas kegunaan akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang.

Variabel *information quality* menunjukkan nilai sebesar 0,038 artinya jika variabel *information quality* (X₂) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pengguna (Y) akan naik sebesar 0,038 koefisien bernilai positif artinya antara *information quality* (X₂) dan kepuasan pengguna (Y) memiliki hubungan positif, sehingga peningkatan kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang.

Variabel *service interaction* menunjukkan nilai sebesar 0,155 artinya jika variabel *service interaction* (X₃) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pengguna (Y) akan naik sebesar 0,155 koefisien bernilai positif artinya antara *service interaction* (X₃) dan kepuasan pengguna (Y) memiliki hubungan positif, sehingga peningkatan kualitas interaksi layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang.

2. Pembahasan

Penelitian ini mengungkapkan gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna berjumlah 85 orang responden yang mengisi kuesioner berisi 54 butir pernyataan terhadap kualitas *website* SMK SMTI Padang yang dinilai dari segi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan.

Dari hasil analisis tingkat capaian responden, dapat disimpulkan bahwa tingkat capaian responden dalam kategori cukup dari segi kesan keseluruhan (*overall impression*) terhadap *website* SMK SMTI Padang. Capaian tertinggi dari masing-masing variabel yaitu: indikator kesesuaian dengan jenis *website* dari segi *usability* dengan capaian sebesar 43,71%, kemudian indikator penyajian informasi dalam format yang sesuai dari segi *information quality* dengan capaian sebesar 43,71%, dan indikator keamanan informasi personal dari segi *service interaction* dengan capaian sebesar 42,71%. Sedangkan untuk tingkat capaian terendah dari masing-masing variabel yaitu: indikator tampilan *website* dari segi *usability*

dengan capaian sebesar 20,87%, kemudian indikator informasi yang mudah untuk dipahami dari segi *information quality* dengan capaian sebesar 20,13%, dan indikator reputasi *website* dari segi *service interaction* dengan capaian sebesar 27,87%. Sehingga kualitas *website* SMK SMTI Padang yang masih perlu ditingkatkan adalah dari aspek tampilan *website*, informasi yang mudah untuk dipahami, dan reputasi *website*.

Dari hasil analisis data pada uji regresi ganda ditemukan bahwa tingkat korelasi (nilai R) sebesar 0,778 yang menyatakan hubungan dan kontribusi antara variabel bebas dan variabel terikat berada dalam kategori kuat. Kemudian peningkatan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan secara simultan akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang sebesar 2,610. Serta peningkatan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan secara parsial akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang dengan nilai masing-masing sebesar 0,051, 0,038 dan 0,155. Hal ini membuktikan bahwa teori model *webqual* terbukti, karena semakin tinggi kualitas *website* SMK SMTI Padang maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan penggunanya. Tingkat kualitas *website* SMK SMTI Padang yang paling tinggi terletak pada kualitas interaksi layanan, kemudian disusul oleh kualitas kegunaan, dan kualitas informasi.

Kemudian dari hasil analisis data pada koefisien determinasi ditemukan bahwa penyumbang kontribusi tertinggi terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang adalah faktor kualitas interaksi layanan (*service interaction*) yaitu sebesar 36,96%, kemudian disusul oleh faktor kualitas kegunaan (*usability*) yang memberikan kontribusi sebesar 9,98% dan pada posisi terendah adalah faktor kualitas informasi (*information quality*) yang hanya memberikan kontribusi sebesar 5,9%. Sedangkan kontribusi variabel yang ada pada model *webqual 4.0* yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction* secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang adalah sebesar 60,5%. Artinya bahwa

60,5% kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang dipengaruhi oleh variabel yang ada pada *webqual 4.0*, dan 39,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Terakhir dari hasil analisis data pada uji F hipotesis menunjukkan bahwa *usability*, *information quality*, dan *service interaction* secara bersama-sama (simultan) telah memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang. Kemudian *usability*, *information quality*, dan *service interaction* secara individu (parsial) juga memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang.

D. PENUTUP

Variabel *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction* (interaksi layanan) secara simultan memberikan kontribusi sebesar 60,5% terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang.

Variabel *usability* (kegunaan) memberikan kontribusi secara parsial sebesar 9,98% terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang.

Variabel *information quality* (kualitas informasi) memberikan kontribusi secara parsial sebesar 5,9 % terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang.

Variabel *service interaction* (interaksi layanan) memberikan kontribusi secara parsial sebesar 36,96 % terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang.

Website SMK SMTI Padang masih perlu ditingkatkan lagi terutama pada aspek-aspek berikut: dari segi kegunaan (*usability*) aspek yang perlu ditingkatkan adalah tampilan *website* agar lebih atraktif, dari segi kualitas informasi (*information quality*) aspek yang perlu ditingkatkan adalah penyajian informasi agar mudah untuk dipahami oleh pengguna (terutama siswa), dan dari segi interaksi layanan (*service interaction*) aspek yang perlu ditingkatkan adalah reputasi *website* itu sendiri.

Untuk kedepannya perlu dilakukan penelitian mengenai peningkatan kualitas *website* SMK SMTI Padang menggunakan

metode analisis yang lain agar kepuasan pengguna semakin meningkat atas layanan yang diberikan oleh *website* SMK SMTI Padang.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan indikator dan penyusunan instrumen pernyataan dari model penelitian yang sudah ada agar dapat mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas suatu *website*.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. 2014. *Sistem Informasi* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Alhidayah Jamalludin. 2016. "Analisis Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 pada Website Stikom Career Center". *Tugas Akhir*. Stikom Surabaya.
- Alsri Windra Doni. 2015. "Audit Sistem Informasi Akademik POLTEKKES KEMENKES RI Padang Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5". *Tesis*. Universitas Negeri Padang.
- Andrea Adelheid. 2015. *Website No. 1 (Cara Mudah Bikin Website dan Promosi ke SEO)*. Yogyakarta: MediaKom.
- Catur Iswahyudi. 2010. "Mengukur Kualitas Website dan Layanan TI". Online: www.catur.dosen.akprind.ac.id, diakses 30 Maret 2017.
- Josua Tarigan. 2008. "User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research of Stock Exchange of Thailand (SET)". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. 10(I). Hlm. 34--47.
- Stat Show. 2017. "Global Rank for smtipdg.sch.id". Online: www.statshow.com, diakses 1 Mei 2017.
- Stuart J. Barnes and Richard Vidgen. 2003. "Measuring Website Quality Improvements: A Case Study of the Forum on StrategiManagement Knowledge Exchange". *Jurnal Industrial Management and Data Systems*. 103(V). Hlm. 297--309.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaifullah dan Dicky Oksa Soemantri. 2016. "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)". *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. 2(I). Hlm. 19--25.
- Yuhfizar, dkk. 2006. *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.