



ANALISIS DAN PERANCANGAN WEBSITE SMA TRIMURTI DENGAN METODE WEBQUAL



Oleh:
Muhammad Aswin Albian
11.41010.0232

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA
2018

**ANALISIS DAN PERANCANGAN WEBSITE
SMA TRIMURTI DENGAN METODE WEBQUAL**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana

Oleh:

Nama : Muhammad Aswin Albian

NIM : 11.41010.0232

Program : S1 (Strata Satu)

Jurusan : Sistem Informasi



**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

2018

TUGAS AKHIR
ANALISIS DAN PERANCANGAN WEBSITE
SMA TRIMURTI DENGAN METODE WEBQUAL

dipersiapkan dan disusun oleh

Muhammad Aswin Albian

NIM : 11.41010.0232

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Penguji
pada: Maret 2018

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

I. Dr. Januar Wibowo, S.T., M.M.
NIDN : 0715016801

II. Endra Rahmawati, M.Kom.
NIDN : 0712108701

Penguji

I. Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng.
NIDN : 0731057301



 2/3 18.



Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana



FAKULTAS TEKNOLOGI
DAN INFORMATIKA

Dr. Jusak

NIDN : 0708017101

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

PERNYATAAN

PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, saya :

Nama : Muhammad Aswin Albian
NIM : 11410100232
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika
Jenis Karya : Tugas Akhir
Judul Karya : **ANALISIS DAN PERANCANGAN WEBSITE
SMA TRIMURTI DENGAN METODE
WEBQUAL**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta
 2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya
 3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada saya.
- Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 2 Maret 2018

Yang menyatakan



Muhammad Aswin Albian

Nim : 11410100232

ABSTRAK

Website SMA Trimurti Surabaya yang dibangun belum bisa menarik minat pengguna internet untuk mengunjungi www.smatrimurti.sch.id/. Hal tersebut dikarenakan total jumlah kunjungan pada website saat ini belum sesuai dengan jumlah kunjungan yang diharapkan oleh pengelola website. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi ini adalah WebQual. Metode ini menganalisa tingkat kualitas suatu website dengan menggunakan tiga area dimensi yaitu: *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi). Langkah awal dalam melakukan analisa ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Total responden yaitu 136 responden yang terdiri dari siswa-siswi SMA Trimurti Surabaya 86 responden dan 25 siswa-siswi SMP dan 25 Masyarakat umum.

Berdasarkan hasil analisa kuesioner, didapatkan bahwa hasil untuk masing-masing dimensi adalah dimensi *Usability*, dimensi *Information Quality*, dimensi *Interaction Quality*. Hasil tersebut menunjukkan dimensi *Interaction Quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sehingga dari hasil tersebut membutuhkan perbaikan. Adapun perbaikan telah dilakukan perancangan pada bagian *Interaction Quality* dengan menambahkan menu Buku tamu dan Struktur Organisasi pada website SMA Trimurti Surabaya.

Kata Kunci : *Analisis Website, Webqual, SMA Trimurti Surabaya.*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kualitas	6
2.2 Sampel	6
2.3 Website	6
2.4 Jenis-Jenis Website	7
2.5 Kualitas Website	7
2.6 Pelanggan	8
2.7 Kepuasan	8
2.8 Kepuasan Pelanggan	9
2.9 Konsep WebQual	10
2.10 Pembuatan Kuesioner	12
2.11 Validitas dan Reliabilitas	12
2.12 Regresi	13
2.13 Regresi Linier Berganda	14
2.14 Uji F	15
2.15 Uji T	16
2.16 Analisis Korelasi Berganda	18
2.17 Uji Determinasi (R^2)	20
2.18 SDLC	20
2.19 Waterfall Model	21
2.20 Tahap – Tahap Model Waterfall	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Rancangan Penelitian	25
3.1.1 Tahap Pendahuluan	26
3.1.2 Tahap Pengumpulan Data	27
3.1.3 Variabel Penelitian	28
3.1.4 Pembuatan Kuisoner	29
3.1.5 Pengumpulan Data	32
3.1.6 Tahap Analisis Data	34
3.1.7 Uji Regresi Linier Berganda	37
3.1.8 Tahap Pengambilan Keputusan	37
3.1.9 Hasil Analisis	37
3.1.10 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Website	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Tampilan Awal Website	39
4.2 Identifikasi Masalah	40
4.3 Gambaran Umum Responden	40
4.3.1 Jenis Kelamin	41
4.4 Web Quality.....	41
4.4.1 Usability (X1).....	41
4.4.2 Information Quality (X2)	42
4.4.3 Interaction Quality (X3)	43
4.4.4 User Satisfaction (Y).....	44
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.5.1 Uji Validitas	45
4.5.2 Uji Reliabilitas	49
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.7 Pembahasan.....	58
4.7.1 Pengaruh Usability Quality	58
4.7.2 Pengaruh Information Quality.....	58
4.7.3 Pengaruh Interaction Quality	59
4.8 Hasil Analisis	59
4.9 Rekomendasi.....	60
BAB V KESIMPULAN & SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.1 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	83



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Di era globalisasi saat ini, pemanfaatan internet sudah sangat luas dalam setiap bidang kehidupan manusia. Salah satunya penerapan teknologi pada institusi pendidikan. Saat ini hampir seluruh institusi pendidikan menggunakan *website* sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada siswa/siswi maupun guru. *Website* sendiri merupakan salah satu bentuk media massa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Kelebihan *website* inilah yang saat ini banyak dikembangkan oleh berbagai institusi pendidikan menjadi sebuah sistem informasi yang dapat diakses secara *online*.

SMA Trimurti Surabaya yang berlokasi di Jalan Gubernur Suryo No 3, Genteng Surabaya dan didirikan pada tanggal 8 Agustus 1954. SMA TRIMURTI Surabaya menyediakan *website* yang beralamatkan di www.smatrimurti.sch.id/, yang bertujuan untuk memberikan informasi. Namun demikian, *website* SMA Trimurti Surabaya yang dibangun belum bisa menarik minat pengguna internet untuk mengunjungi www.smatrimurti.sch.id/. Untuk mengetahui mengapa *website* www.smatrimurti.sch.id/. Hal tersebut dikarenakan total jumlah kunjungan pada *website* saat ini belum sesuai dengan jumlah kunjungan yang diharapkan oleh pengelola *website*.

Untuk mengetahui kenapa *website* www.smatrimurti.sch.id/ belum bisa menarik pengguna internet yaitu dengan membagikan angket kepada responden dengan maksud untuk mengetahui tingkat kualitas *website* dari segi kegunaan,

informasi, dan interaksi. Yang dimana hasil dari angket tersebut menunjukkan bahwa responden masih ada yang tidak setuju atau kurang menerima *website* www.smatrimurti.sch.id/. Keberhasilan suatu implementasi teknologi, sejauh mana pengguna dapat menerima dan memahami teknologi tersebut adalah hal yang penting untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan dari implementasi tersebut. Oleh sebab itu, perlu dilakukan sebuah evaluasi terhadap *website* untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap *website* www.smatrimurti.sch.id/. Selain itu, evaluasi juga ditujukan sebagai masukan untuk pengembangan *website*.

Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi yang diterapkan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi ini adalah Webqual. Metode ini diperkenalkan oleh Stuart J. Barnes dan Ricard T. Vidgin pada tahun 2002 dan telah banyak mengalami perkembangan hingga saat ini. Metode ini menganalisa tingkat kualitas suatu *website* dengan menggunakan tiga area dimensi yaitu: *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi).

Webqual merupakan salah satu metode yang sesuai untuk mengevaluasi kualitas suatu *website* karena kriteria penilaian yang diberikan meliputi keseluruhan *website*. Kesesuaian metode ini nantinya akan diuji dalam tugas akhir ini. Adapun hasil evaluasi yang diharapkan dapat membantu pihak institusi dalam melakukan peningkatan kualitas *website* yang dikelola. Sehingga mampu melakukan perbaikan-perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas *website* yang

baik sesuai kebutuhan. Serta dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan teknologi yang ada.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada pada SMA TRIMURTI Surabaya adalah sebagai berikut :

- Bagaimana mengetahui kualitas *website* SMA TRIMURTI Surabaya berdasarkan area 3 Dimensi dari metode WebQual 4.0?

1.3 Batasan masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Daftar pertanyaan berdasarkan data dari kuesioner WebQual.
2. Responden adalah siswa/siswi SMA TRIMURTI Surabaya.
3. Analisa pengukuran kualitas *website* dilakukan pada *Website* SMA TRIMURTI SURABAYA.
4. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode WebQual 4.0.
5. Tool yang digunakan untuk menghitung nilai dari hasil kuesioner adalah IBM SPSS versi 17.

1.4 Tujuan

A. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penyusunan penelitian ini yaitu menghasilkan analisis pengaruh *Usability Quality*, *Information*

Quality, dan *Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna pada *website* SMA TRIMURTI Surabaya untuk meningkatkan kualitas *website*.

1.5 Sistematika penulisan

Laporan tugas akhir ini ditulis dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang diambilnya topik tugas akhir, rumusan masalah, batasan masalah atau ruang lingkup pekerjaan tugas akhir, tujuan tugas akhir, dan sistematika penulisan dari tugas akhir.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi tentang teori-teori atau pendapat ilmiah yang mendukung analisis *website* SMA TRIMURTI Surabaya, beberapa diantaranya adalah definisi kualitas *website*, jenis-jenis *website*, kepuasan pelanggan, dan konsep WebQual.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang penjelasan tugas-tugas yang dikerjakan pada saat tugas akhir berlangsung yang berupa perencanaan konsep analisis *website*.

BAB IV Penjelasan Pekerjaan

Bab ini berisi tentang penjelasan tugas-tugas yang dikerjakan pada saat tugas akhir berlangsung yang berupa perencanaan implementasi analisis *website*.

BAB V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Saran yang dimaksud adalah saran atau masukan terhadap kepuasan pengguna dari *website* ini yang ada kepada pihak lain yang ingin meneruskan topik tugas akhir ini. Tujuannya adalah agar

pihak lain tersebut dapat memperbaiki atau menyempurnakan *website* ini sehingga dapat jauh lebih baik dan berguna untuk kedepannya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas

Menurut Kotler (2009:49) kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2010:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), dapat dilihat pada persamaan 2.1 sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots(2.1)$$

dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

2.3 Website

Menurut Hidayat (2010) *website* merupakan kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis ataupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaingan-jaringan halaman. Hubungan

antara satu halaman *web* dengan halaman *web* yang lainnya disebut *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext*.

2.4 Jenis-Jenis Website

Menurut Hidayat (2010) *website* dibagi menjadi dua jenis berdasarkan sifat atau *style*-nya, yaitu:

1. Website Dinamis

Merupakan sebuah *website* yang menyediakan konten atau isi yang berubah-ubah setiap saat. misalnya *web* berita, toko *online*, *web* pasang iklan, dll.

2. Website Statis

Merupakan *website* yang kontennya sangat jarang diubah. Misalnya pada *web* profil organisasi, dll.

2.5 Kualitas Website

Menurut Hyejeong dan Niehm (2009:222) mengungkapkan bahwa para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas *website* menjadi lima yaitu:

1. Informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
 2. Keamanan, meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan.
 3. Kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan.
 4. Kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
 5. Kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara *online* dan *customer service*.
- terdapat klasifikasi situs *web* yang terdiri dari:

a. *Informational Website*

Website menyediakan informasi tentang bisnisnya dan produk dan jasa bisnis itu sendiri.

b. *Interactive Website*

Website menyediakan peluang kepada konsumen dan bisnisnya itu sendiri untuk berkomunikasi dan berbagi informasi.

c. *Attractors Website*

Website yang dapat menarik dan berinteraksi dengan pengunjung

d. *Transactional Website*

Website yang menjual produk dan jasa

e. *Collaborative Website*

Website yang dimana memungkinkan pasangan bisnis untuk bekerja sama.

2.6 Pelanggan

Menurut Stinnett (2005) pelanggan adalah pihak atau orang yang membeli, menggunakan atau mendapatkan keuntungan dari barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Pelanggan perusahaan dapat berupa pelanggan eksternal maupun internal.

2.7 Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan kebutuhan" atau "membuat sesuatu memadai". *Oxford Learner's dictionary* dalam Tjiptono dan Chandra (2005) mendeskripsikan kepuasan sebagai "*the good feeling that you have when you*

achieved something or when something that you wanted to happen does happen” artinya adalah sebuah perasaan bahagia ketika mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi. Tjiptono dan Chandra (2005) mengatakan kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman.

2.8 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk jasa atau layanan yang dikonsumsi. Menurut Farida (2012) kepuasan pelanggan merupakan penilaian mengenai keistimewaan produk atau jasa itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan. Lebih spesifik, secara analogi, kepuasan pelanggan berarti sejauh mana anggapan terhadap kualitas produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan harapan pelanggan.

2.9 Konsep WebQual

Menurut Sanjaya (2012) Webqual merupakan salah satu metode pengukuran *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir, dikembangkan oleh Stuart Barnes & Richard Vidgen. Webqual berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, Webqual disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu *website*.

Webqual telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah Webqual 4.0 yang menggunakan

tiga dimensi untuk mewakili kualitas dari *website*, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*). Cara pengukuran dalam metode Webqual menggunakan instrumen penelitian atau kuisioner berdasarkan konsep *house of quality* dengan struktur instrumennya juga mengacu ke model SERVQUAL.

Penelitian sebelumnya menyarankan bahwa dimensi Webqual dapat memprediksi kepuasan pengguna dan maksud pengguna dalam menggunakan kembali *website* (Loiacono, 2002). Penelitian Tarigan (2008) mengenai *e-library* dengan metode Webqual juga menyatakan bahwa suatu *website* akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila faktor – faktor yang terdapat pada Webqual atau kualitas *website* utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik.

Penjabaran dimensi berserta indikator yang dihasilkan dari teori Webqual dapat dilihat pada tabel 2.1., 2.2., dan 2.3.

Tabel 2.1. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability Quality*) (Sumber: <http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>)

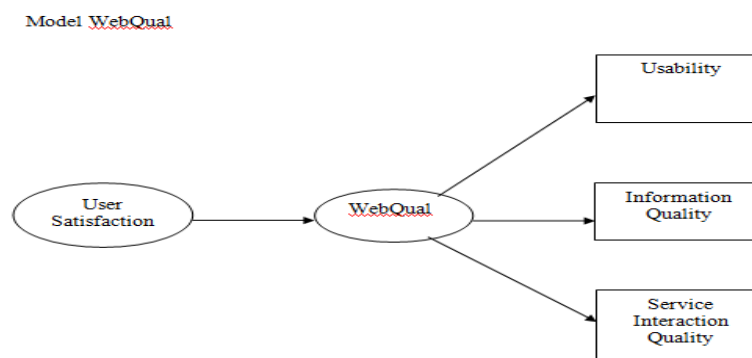
No	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
2	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
4	Pengguna merasa <i>website</i> mudah digunakan
5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
6	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>
7	<i>Website</i> mengandung kompetensi
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

Tabel 2.2. Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*) (Sumber: <http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>)

No	Deskripsi Indikator
1	<i>Website</i> memberikan informasi yang akurat
2	<i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya
3	<i>Website</i> memberikan informasi yang tepat waktu
4	<i>Website</i> memberikan informasi yang relevan
5	<i>Website</i> memberikan informasi yang mudah dipahami
6	<i>Website</i> memberikan informasi secara detail
7	<i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang tepat

Tabel 2.3. Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) (Sumber: <http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>)

No	Deskripsi Indikator
1	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi
5	<i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas
6	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Organisasi
7	Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan



Gambar 2.1 Model WebQual

2.10 Pembuatan Kuesioner

Daftar Pertanyaan kuesioner yang digunakan dalam penelitian berasal dari data kuesioner Webqual dan dari jurnal penelitian WebQual lainnya. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda silang (×) atau tanda *checklist* (√) (Riduwan, 2005).

2.11 Validitas dan Reliabilitas

Menurut Rostina (2011) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apayang diinginkan. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat .Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Teknik untuk mengukur validitas kuesioner dengan mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal ataupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest (*stability*), equivalen dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2011).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai *alpha* lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya jika nilai *alpha* lebih kecil dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak valid dan reliabel maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan reliabel.

2.12 Regresi

Menurut Sugiyono (2012), analisis regresi digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai variabel *dependent*, bila nilai variabel *independent* dimanipulasi atau dirubah-rubah atau dinaik-turunkan. Manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel *dependent* dapat dilakukan melalui peningkatan variabel *independent* atau tidak.

Regresi memiliki bentuk bermacam-macam. Regresi linear sederhana maupun regresi linear berganda digunakan untuk mencari model hubungan linear antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat sepanjang tipe datanya adalah *interval* atau *rasio*. Pada persamaan 2.3 regresi *dummy* memfasilitasi apabila ada salah satu atau lebih variabel bebas yang bertipe nominal atau ordinal.

Regresi data panel memberikan keleluasaan kepada peneliti apabila data yang diregresikan merupakan *cross-section* maupun data runtun waktu. Sedangkan regresi logistik membantu peneliti untuk meregresikan variabel terikat yang bertipe nominal (biner) maupun nominal atau ordinal *non-biner*.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon \dots \dots \dots (2.2)$$

Keterangan: Y = variabel terikat.

β_0 = koefisien intercept regresi.

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien *slope* regresi.

$X_1 X_2 X_3$ = variabel bebas.

ε = *error* persamaan regresi.

2.13 Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2012) analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel *dependent* (kriterium), bila dua atau lebih variabel *independent* sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel *independent* nya minimal 2. Proses perhitungan secara umum adalah sama dengan regresi linear sederhana hanya perlu pengembangan sesuai dengan kebutuhan regresi linear berganda.

Persamaan 2.4 regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n \dots \dots \dots (2.3)$$

Keterangan:

Y' = Variabel *dependent* (nilai yang diprediksikan)

X_1 dan X_2 = Variabel *independent*

- a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)
- b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan).

2.14 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* ($X_1, X_2, \dots, X_n$) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent* (Y). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi *variabel dependent* atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan), Langkah-langkah atau urutan menguji hipotesa dengan distribusi f adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis

- a. $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$, berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. H_a : apabila minimal terdapat satu $\beta \neq 0$ maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3. Menentukan F hitung

4. Menentukan F tabel

Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan, maka bisa menentukan nilai t tabel. Dengan derajat bebas (df) dalam distribusi F ada dua, yaitu:

- 1) $df_{\text{numerator}} = df_n = df_1 = k - 1$

$$2) \text{ df denominator} = \text{dfd} = \text{df}_2 = n - k$$

Keterangan:

$\text{df} = \text{degree of freedom}$ atau derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

k = banyaknya koefisien regresi

5. Kriteria pengujian

a. H_0 diterima bila $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$

b. H_0 ditolak bila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

6. Membandingkan $F \text{ hitung}$ dengan $F \text{ tabel}$

7. Kesimpulan

Keputusan bisa menolak H_0 atau menerima H_0 . Nilai $F \text{ tabel}$ yang diperoleh dibanding dengan nilai $F \text{ hitung}$ apabila $F \text{ hitung}$ lebih besar dari $F \text{ tabel}$, maka ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.

2.15 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Tujuan dari uji t adalah untuk menguji koefisien regresi secara individual. Langkah-langkah atau urutan menguji hipotesa dengan distribusi t adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesa

$H_0: \beta_i = 0$, artinya variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat. $H_a: \beta_i \neq 0$, artinya variabel bebas merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

a. Hipotesa nol = H_0

H_0 adalah suatu pernyataan mengenai nilai parameter populasi. H_0 merupakan hipotesis statistik yang akan diuji hipotesis nihil.

b. Hipotesa nol = H_a

H_a adalah suatu pernyataan yang diterima jika data sampel memberikan cukup bukti bahwa hipotesa nol adalah salah.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0.05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3. Menentukan T hitung

4. Menentukan T tabel

Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan sebesar $\alpha = 1\%$ atau 5% atau 10%, maka bisa menentukan nilai t tabel pada persamaan 2.4:

$$df = n - k \dots\dots\dots(2.4)$$

Keterangan:

df = *Degree of freedom* atau derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

k = Banyaknya koefisien regresi + konstanta

5. Kriteria Pengujian

a. H_0 diterima jika $-T \text{ tabel} < T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$

b. H_0 ditolak jika $-T \text{ hitung} < -T \text{ tabel}$ atau $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$

6. Membandingkan T hitung dengan T tabel

7. Kesimpulan

Keputusan bisa menolak H_0 atau menerima H_a . Nilai t tabel yang diperoleh dibandingkan nilai t hitung, bila t hitung lebih besar dari t tabel, maka H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *independent* berpengaruh pada variabel *dependent*. Apabila t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *independent* tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

2.16 Analisis Korelasi Ganda

Korelasi ganda (*multiple colleration*) merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel *independen* secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel *dependent* (Sugiyono, 2012). Korelasi ganda digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel bebas atau lebih yang secara bersama-sama dihubungkan dengan variabel terikatnya. Sehingga dapat diketahui besarnya sumbangan seluruh variabel bebas yang menjadi obyek penelitian terhadap variabel terikatnya. Langkah-langkah menghitung koefisien ganda adalah sebagai berikut:

1. Jika harga r belum diketahui, maka hitunglah harga r . Biayanya sudah ada karena kelanjutan dari korelasi tunggal
2. Hitunglah r hitung dengan rumus sebagai berikut : untuk dua variabel bebas persamaan 2.5 :

$$R_{y_{x_1x_2}} = \sqrt{\frac{r_{yx_1}^2 + r_{yx_2}^2 - 2r_{yx_1} r_{yx_2} r_{x_1x_2}}{1 - r_{x_1x_2}^2}} \dots\dots\dots(2.5)$$

Dimana: $R_{yx_1x_2}$ = koefisien korelasi ganda antara variabel x_1 dan x_2

r_{yx_1} = koefisien korelasi x_1 terhadap Y

r_{yx2} = koefisien korelasi x_2 terhadap Y

r_{x1x2} = koefisien korelasi x_1 terhadap X_2

3. Tetapkan taraf signifikansi (α), sebaiknya disamakan dengan α terdahulu

4. Tentukan kriteria pengujian R , yaitu :

H_a : tidak signifikan

H_0 : signifikan

$H_a : R_{yx1x2} = 0$

$H_0 : R_{yx1x2} \neq 0$

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima

5. Cari F_{hitung} dengan persamaan 2.6:

$$F = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{n-k-1}} \dots\dots\dots (2.6)$$

6. Cari $F_{tabel} = F(1-\alpha)$, kemudian dengan

$dk_{pembilang} = k$

$dk_{penyebut} = n-k-1$

dimana k = banyaknya variabel bebas

n = banyaknya anggota sampel

dengan melihat tabel f didapat nilai F_{tabel}

7. Bandingkan F_{hitung} dan F_{tabel}

8. Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2012), pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0.00 – 0.199 : Sangat rendah

0.20 – 0.399 : Rendah

0.40 – 0.599 : Sedang

0.60 – 0.799 : Kuat

0.80 - 1.000 : Sangat kuat

2.17 Analisis Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Determinasi adalah diantara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$) dan selalu bernilai positif, sebab merupakan rasio dari dua jumlah kuadrat yang nilainya juga selalu positif.

2.18 SDLC (System Development Life Cycle)

SDLC (System Development Life Cycle) adalah tahapan – tahapan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seorang analisis *system* dan programmer dalam membangun sebuah *system* informasi supaya berjalan dengan disiplin dan sistematis. Beberapa model yang ada pada SDLC, yaitu:

1. *Waterfall* (air terjun)

Waterfall adalah suatu metodologi pengembangan perangkat lunak yang mengusulkan pendekatan kepada perangkat lunak sistematis dan sekuensial yang mulai pada tingkat kemajuan *system* pada seluruh analisis, *design*, kode, pengujian dan pemeliharaan.

2. *Incremental*

Model *Incremental*, merupakan model pengembangan *system* yang dipecah sehingga model pengembangannya secara *increment*/bertahap.

3. *Rapid Application Development (RAD)*

Metode *Rapid Application Development (RAD)* merupakan model pengembangan *system* yang melakukan beberapa penyesuaian terhadap SDLC pada beberapa bagian sehingga lebih cepat untuk sampai ketangan pengguna *system*.

4. *Prototyping Model*

Metode ini biasa digunakan jika apabila klien hanya memberikan kebutuhan umum software saja, tanpa memberikan detail berupa *input*, proses, dan *output*. Namun dalam prosesnya cenderung lambat karena user akan menambah komponen dari luar sistem. Sehingga kepastian penyelesaian *project* pun tidak jelas.

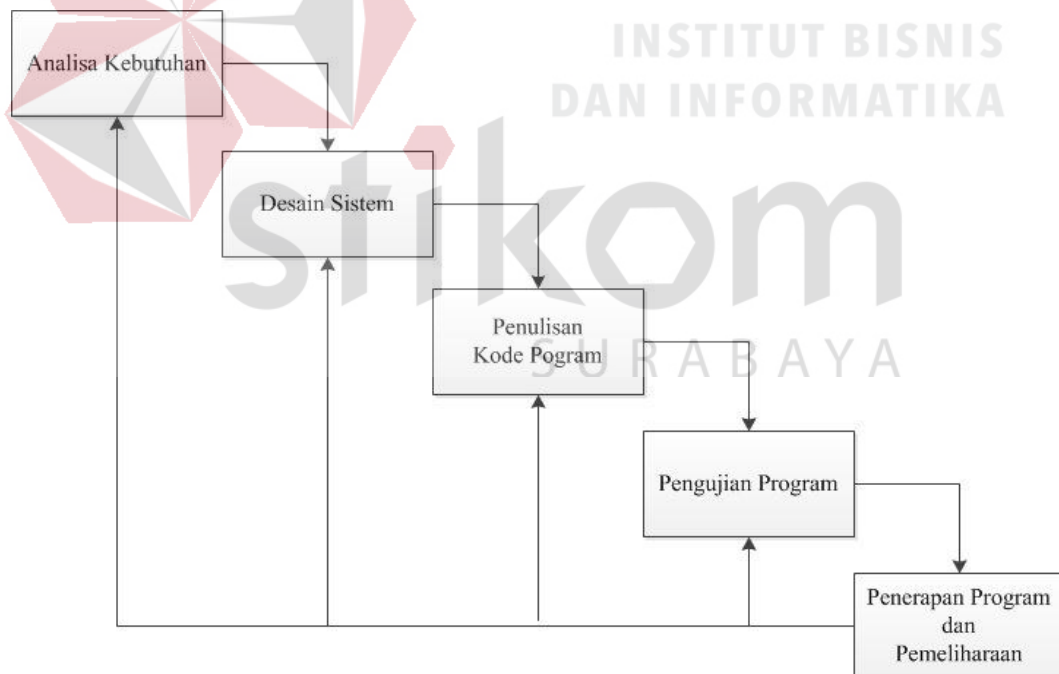
5. *Metode Spiral*

Model Spiral, merupakan model pengembangan *system* yang digambarkan berupa spiral. Model spiral ini tidak merepresentasikan rangkaian tahapan dengan penelusuran balik (*back-tracking*), tidak ada fase-fase tahapan yang tetap seperti spesifikasi atau perancangan. Setiap untaian pada spiral menunjukkan fase software *process*.

2.19 **Waterfall Model**

Nama model ini sebenarnya adalah “*Linear Sequential Model*”. Model ini sering disebut dengan “*classic life cycle*” atau model *waterfall*. Model ini adalah model yang muncul pertama kali yaitu sekitar tahun 1970 sehingga sering dianggap kuno, tetapi merupakan model yang paling banyak dipakai didalam *Software Engineering (SE)*.

Model ini melakukan pendekatan secara sistematis dan urut mulai dari level kebutuhan sistem lalu menuju ke tahap analisis, desain, coding, testing / verification, dan maintenance. Model ini merupakan model yang paling banyak dipakai oleh para pengembang software. Ada lima tahap dalam model *waterfall*, yaitu: *Requirement Analysis*, *System Design*, *Implementation*, *Integration & Testing*, *Operations & Maintenance*. Sesuai dengan namanya waterfall (air terjun) maka tahapan dalam model ini disusun bertingkat, setiap tahap dalam model ini dilakukan berurutan, satu sebelum yang lainnya (lihat tanda anak panah). Selain itu dari satu tahap kita dapat kembali ke tahap sebelumnya. Model ini biasanya digunakan untuk membuat sebuah software dalam skala besar dan yang akan dipakai dalam waktu yang lama.



Gambar 2.2 Tahapan *Waterfall*

2.20 Tahap – Tahap Dalam Model Waterfall:

1. Requirement Analysis

Seluruh kebutuhan software harus bisa didapatkan dalam fase ini, termasuk didalamnya kegunaan software yang diharapkan pengguna dan batasan software. Informasi ini biasanya dapat diperoleh melalui wawancara, *survey* atau diskusi. Informasi tersebut dianalisis untuk mendapatkan dokumentasi kebutuhan pengguna untuk digunakan pada tahap selanjutnya.

2. System Design

Tahap ini dilakukan sebelum melakukan coding. Tahap ini bertujuan untuk memberikan gambaran apa yang seharusnya dikerjakan dan bagaimana tampilannya. Tahap ini membantu dalam menspesifikasikan kebutuhan hardware dan sistem serta mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan.

3. Implementation

Dalam tahap ini dilakukan pemrograman. Pembuatan software dipecah menjadi modul-modul kecil yang nantinya akan digabungkan dalam tahap berikutnya. Selain itu dalam tahap ini juga dilakukan pemeriksaan terhadap modul yang dibuat, apakah sudah memenuhi fungsi yang diinginkan atau belum.

4. Integration & Testing

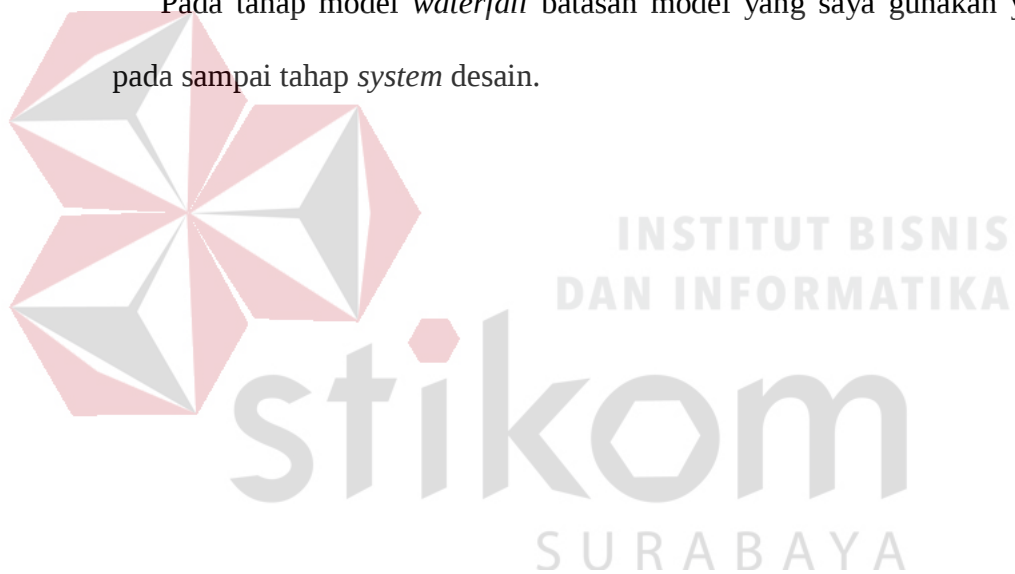
Di tahap ini dilakukan penggabungan modul-modul yang sudah dibuat dan dilakukan pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah software

yang dibuat telah sesuai dengan desainnya dan masih terdapat kesalahan atau tidak.

5. *Operation & Maintenance*

Ini merupakan tahap terakhir dalam model *waterfall*. Software yang sudah jadi dijalankan serta dilakukan pemeliharaan. Pemeliharaan termasuk dalam memperbaiki kesalahan yang tidak ditemukan pada langkah sebelumnya. Perbaikan implementasi unit sistem dan peningkatan jasa sistem sebagai kebutuhan baru.

Pada tahap model *waterfall* batasan model yang saya gunakan yaitu pada sampai tahap *system* desain.



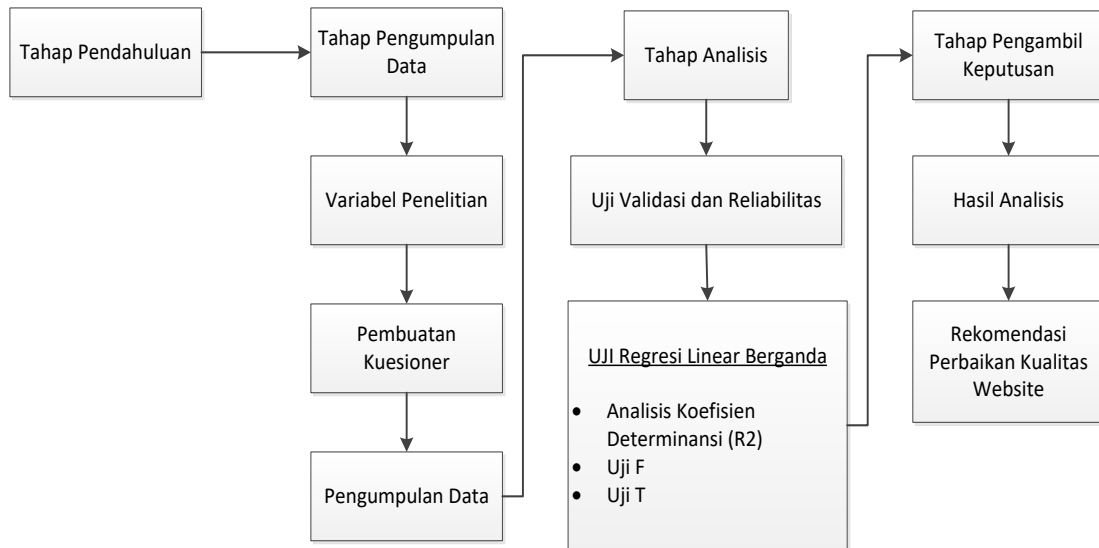
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini bisa disebut sebagai penelitian kuantitatif, merupakan penelitian ilmiah sistematis yang mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori, dan/atau hipotesis yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kualitas *website*. Metode yang digunakan dalam menganalisis adalah metode analisis regresi linear berganda. Metode ini dipilih oleh peneliti untuk mengetahui pengaruh dua variabel independen secara serentak dan secara parsial terhadap variabel dependen

Berdasarkan permasalahan, tujuan penelitian dan pengujian hipotesis maka rancangan penelitian ini menggunakan pola *survey research* yaitu mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat utama dalam pengumpulan data. Fokus penelitian ini pada mendapatkan penjelasan tentang pengaruh kualitas layanan dan kualitas informasi *website* terhadap kualitas *website*. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tahapan analisis pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tahap Analisis

3.1.1 Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan studi literatur dan penelitian serta jurnal yang terkait, yaitu jurnal Sanjaya, I. (2012) yang membahas tentang pengukuran kualitas layanan website kementerian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. Suryani, D. A. P., Wibowo, J., & Fianto, A. Y. A. (2017) yang membahas tentang analisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas informasi *website* terhadap kualitas *website* e-commerce menggunakan metode webqual, dan Yudhistira, A. Y. F. D., Wibowo, J., & Sulistiowati, S. (2012) yang membahas tentang rancang bangun sistem informasi pengukuran tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan e-government menggunakan metode regresi. Studi literatur digunakan untuk mendapatkan pemahaman tentang melakukan pengukuran kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna dengan metode WebQual.

3.1.2 Tahap Pengumpulan Data

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna *website* SMA Trimurti yaitu siswa-siswi SMA Trimurti dengan jumlah populasi 600 yaitu untuk kelas XI dan XII dikarenakan untuk siswa-siswi kelas XI dan XII yang telah mengetahui *website* SMA Trimurti Surabaya dan 100 populasi yaitu 25 siswa-siswi SMP yang akan mendaftar ke SMA dan 25 masyarakat umum.

b. Sampel

Tabel 3.1 Jumlah Responden

No	Responden	Jumlah Responden
1	Siswa-siswi SMA Trimurti Surabaya	86
2	Siswa-Siswi SMP yang akan mendaftar	25
3	Masyarakat Umum	25
Jumlah		136

Besaran sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 136 responden yang terdiri dari 86 siswa-siswi SMA Trimurti Surabaya, 25 responden siswa-siswi SMP yang akan mendaftar ke SMA dan 25 masyarakat umum.

2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner.

b. Data Sekunder

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

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada SMA Trimurti Surabaya. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu tiga bulan, yaitu Maret 2016 - Mei 2016.

3.1.3 Variabel Penelitian

1. Metode WebQual

Pengukuran kualitas *website* pada penelitian ini menggunakan metode WebQual, pengukurannya menggunakan instrumen penelitian atau kuisisioner berdasarkan konsep *house of quality* dengan struktur instrumennya juga mengacu ke model ServQual. Pada metode WebQual terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas dari *website* yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*. ketiga dimensi tersebut yang akan digunakan sebagai variabel dalam penelitian.

2. Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan pada penelitian ini didasarkan pada tiga dimensi yang ada pada WebQual, selanjutnya akan dipakai sebagai variable bebas.

Tiga dimensi tersebut antara lain:

- a. *Usability Quality* sebagai variabel X1
- b. *Information Quality* sebagai variabel X2
- c. *Interaction Quality* sebagai variable X3

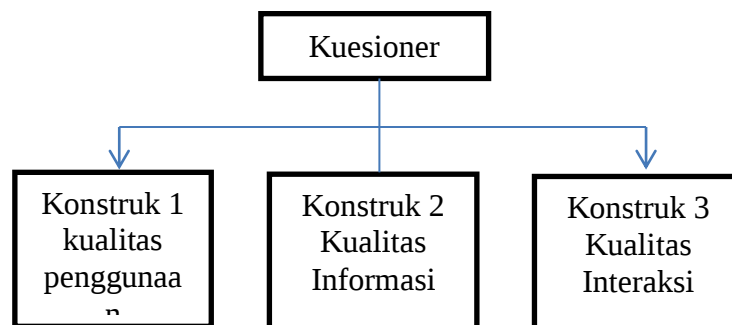
Sedangkan variabel terikat (Y) adalah *User Satisfaction*.

3.1.4 Pembuatan Kuesioner

Kuesioner ini akan dirancang untuk digunakan dalam pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pelanggan dengan beberapa tahapan, yaitu:

- a. Perancangan Konstruk

Konstruk adalah elemen dari kuesioner yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penilaian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner. Konstruk untuk penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Konstruk Kuesioner Pengaruh Kualitas *Website*.

b. Konsep Konstruk

Konstruk yang telah dibuat harus didefinisikan ke dalam sebuah konsep yang akan menjelaskan fungsi dari masing – masing konstruk tersebut. Berikut ini adalah dari konstruk untuk kuesioner pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *WebQual*.

1. Konstruk 1 : Kualitas Penggunaan (*Usability*)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan *website* untuk digunakan.

2. Konstruk 2 : Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan di *website*.

3. Konstruk 3 : Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati.

4. Konstruk 4 : Responsibility Website

Konstruk ini dibuat untuk mengukur Kecepatan *website* terhadap layanan *website*.

c. Hubungan Variabel Dengan Item Pernyataan

Tabel 3.2 Hubungan variabel dengan item pernyataan

Variabel	Item Pernyataan
Kuaitas Kegunaan (<i>usability</i>)(X1)	1. Apakah pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>(X1.1) 2. Apakah interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami(X1.2) 3. Apakah pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>(X1.3) 4. Apakah pengguna merasa <i>website</i> mudah digunakan (X1.4) 5. Apakah <i>website</i> memiliki tampilan yang menarik(X1.5) 6. Apakah desain sesuai dengan jenis <i>website</i>(X1.6) 7. Apakah pengguna merasa mudah menemukan informasi yang ingin dicari (X1.7)
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)(X2)	1. Apakah <i>website</i> memberikan informasi yang akurat (X2.1) 2. Apakah <i>website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya (X2.2) 3. Apakah <i>website</i> memberikan informasi tepat waktu (X2.3) 4. Apakah <i>website</i> menyajikan informasi yang relevan (X2.4) 5. Apakah <i>website</i> menyajikan informasi yang mudah dipahami (X2.5) 6. Apakah <i>website</i> menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci (X2.6) 7. Apakah <i>website</i> menyajikan informasi dalam format yang sesuai/proposional (X2.7)
Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)(X3)	1. Apakah <i>website</i> memiliki reputasi yang baik (X3.1) 2. Apakah <i>website</i> memberi rasa aman pada pengguna saat mendownload (X3.2) 3. Apakah <i>website</i> menyediakan ruang untukdaftar menjadi member (X3.3) 4. Apakah <i>website</i> menjaga keamanan data pribadi pengguna/member. (X3.4) 5. Apakah <i>website</i> memberikanruang untuk diskusi antar member. (X3.5) 6. Apakah <i>website</i> menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. (X3.6)

Variabel	Item Pernyataan
Kepuasan Pelanggan (<i>User Satisfaction</i>)(Y)	1. Apakah anda merasa suka dengan tampilan <i>website</i> (Y1) 2. Apakah anda senang berinteraksi dengan <i>website</i> ini (Y2) 3. Apakah perpindahan akses dari halaman utama ke halaman lain terasa cepat (Y3) 4. Apakah <i>website</i> dapat diakses dengan baik menggunakan gadget (<i>iphone, ipad, smartphone android, tab</i> dll) (Y4) 5. Apakah <i>website</i> dapat diakses dengan baik lewat banyak <i>browser</i> (<i>Mozilla, Chrome, Safari</i> dll) (Y5) 6. <i>Website</i> dapat dijadikan contoh untuk <i>website</i> lain yang sejenis. (Y6)

Kuesioner yang akan diajukan kepada pengunjung *website* dapat dilihat pada gambar. 3.4. Daftar pertanyaan kuesioner tersebut telah disesuaikan dengan konstruk pertanyaan, yang dijelaskan dari perancangan pertanyaan konstruk. Kuesioner tersebut akan dibagikan kepada responden yaitu para siswa dan siswi SMA Trimurti Surabaya.

3.1.5 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui dua cara, yaitu (1) riset kepustakaan dan (2) riset lapangan. Riset kepustakaan dipergunakan untuk mengumpulkan data mengenai penelitian terdahulu, teori-teori yang mendukung penelitian, dan data pendukung lainnya. Sedangkan riset lapangan dipergunakan untuk mengumpulkan data dari responden.

penelitian terdahulu yaitu memilih dan menentukan referensi dari penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan, dan akan dijadikan sebuah acuan pada penelitian

ini. Untuk memudahkan pemahaman terhadap bagian ini, dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3 Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/Temuan
1	2012	Iman Sanjaya	Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementrian Kominfo dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0	Website baru yang sesuai dengan indikator WebQual yaitu <i>usability</i> , <i>information quality</i> , dan <i>interaction quality</i>
2	2013	Bayu Luhur Wicaksono, AdhiSusanto	Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan <i>ImportancePerformance Analysis</i>	Indikator-indikator yang memengaruhi kualitas <i>website</i>

Pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan survei menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada siswa dan siswi SMA Trimurti Surabaya sebagai pengguna website <http://www.smatrimurti.sch.id/>. Sebelum kuesioner ini dibagikan kepada siswa dan siswi dilakukan wawancara kepada siswa dan siswi sebagai responden, apakah sebelumnya pernah menggunakan layanan website <http://www.smatrimurti.sch.id/>. Jika siswa dan siswi pernah menggunakan layanan tersebut maka kuesioner dibagikan kepada siswa dan siswi sedangkan jika siswa dan siswi tidak pernah menggunakan layanan tersebut maka kuesioner tidak dibagikan kepada siswa dan siswi tersebut. Setelah responden mengisi kuesioner tersebut, maka kuesioner dikumpulkan kembali dan siap untuk diolah. Banyak penelitian yang telah menggunakan cara ini untuk mengumpulkan data.

Responden diminta untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan umum yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk kriteria atau tidak. Responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan peneliti atas dasar persepsi masing – masing responden. Jawaban terdiri dari lima pilihan, yakni: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pemberian nilai (scoring) untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5, dan seterusnya menurun sampai pada jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) yang diberikan nilai 1.

Tabel 3.4 Bobot Nilai Jawaban Responden

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.1.6 Tahap Analisis Data Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden diberi kode sesuai dengan variabel dan klasifikasi variabel, selanjutnya ditabulasi menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel 2007. Tahapan dari uji validitas:

- 6.1 Merekap seluruh hasil skor 23 pernyataan pada Microsoft Excel 2007.
- 6.2 Memisahkan skor tiap variabel.
- 6.3 Untuk uji validitas variabel kualitas layanan (X1) memasukkan skor dari pernyataan nomor 1 hingga nomor 7 pada SPSS tab Variabel View.

- 6.4 Beri nama pernyataan pertama dengan X1-1, pernyataan kedua dengan X1-2, dan seterusnya sampai pernyataan ke 7.
- 6.5 Dari menu *Analyze* pilih *Correlations*, kemudian klik *Bivariate*.
- 6.6 Masukkan X1-1 sampai dengan X1-7 pada kolom *Variables*. Klik pilihan *Pearson*.
- 6.7 Klik OK.
- 6.8 Untuk uji validitas variabel kualitas informasi (X2) memasukkan skor dari pernyataan nomor 8 hingga nomor 14 pada SPSS tab *Variable View*.
- 6.9 Beri nama pernyataan pertama dengan X2-1, pernyataan kedua dengan X2-2, dan seterusnya sampai pernyataan ke 14.
- 6.10 Tahapan selanjutnya sama seperti nomor 6.5 hingga nomor 6.7.
- 6.11 Untuk uji validitas variabel kualitas interaksi (X3) memasukkan skor dari pernyataan nomor 15 hingga nomor 19 pada SPSS tab *Variable View*.
- 6.12 Beri nama pernyataan pertama dengan X3-1, pernyataan kedua dengan X3-2, dan seterusnya sampai pernyataan ke 19.
- 6.13 Tahapan selanjutnya sama seperti nomor 6.5 hingga nomor 6.7.
- 6.14 Untuk uji validitas variabel kualitas *website* (Y) memasukkan skor dari pernyataan nomor 20 hingga nomor 23 pada SPSS tab *Variabel View*.
- 6.15 Beri nama pernyataan pertama dengan Y1, pernyataan kedua dengan Y2, dan pernyataan ketiga dengan Y4.

- 6.16 Tahapan selanjutnya sama seperti nomor 6.5 hingga nomor 6.7.
- 6.17 Selanjutnya uji reliabilitas variabel kualitas layanan (X1), tahapan sama seperti nomor 6.3 dan nomor 6.4.
- 6.18 Kemudian dari menu *Analyze*, pilih menu *Scale*, klik menu *Reability Analysis*.
- 6.19 Masukkan X1-1 hingga X1-7 dalam kolom *Items*, klik *List item labels*.
- 6.20 Klik menu *Statistics*, klik *Scales*, dan *Scale item if deleted*. Klik *Continue*.
- 6.21 Pada pilihan *Model*, klik Alpha.
- 6.22 Klik OK.
- 6.23 Uji reliabilitas variabel kualitas informasi (X2), tahapan sama seperti nomor 6.8 dan nomor 6.9.
- 6.24 Tahapan selanjutnya sama seperti nomor 6.18 hingga nomor 6.20.
- 6.25 Uji reliabilitas variabel kualitas interaksi (X3), tahapan sama seperti nomor 6.11 dan nomor 6.12.
- 6.26 Tahapan selanjutnya sama seperti nomor 6.18 hingga nomor 6.20.
- 6.27 Uji reliabilitas variabel kualitas *website* (Y), tahapan sama seperti nomor 6.14 dan nomor 6.15.
- 6.29 Tahapan selanjutnya sama seperti nomor 6.18 hingga nomor 6.20.

3.1.7 Uji Regresi Linear Berganda

- 7.1 Dari menu *Analyze*, pilih *Regression*, pilih *Linear*.
- 7.2 Masukkan Y pada kolom *Dependent*, X1, X2, dan X3 pada kolom *Independent*.
- 7.3 Klik pilihan *Statistics*. Klik *Estimates*, *Model Fit*, *R Squared Change*, *Descriptives*, *Part and Partial Correlations*, *Collinearity Diagnostics*, dan Durbin Watson. Klik *Continue*.
- 7.4 Klik pilihan *Plots*. Klik pilihan *Histogram* dan *Normal Probability Plots*. Masukkan SRESID pada kolom Y dan variabel ZPRED pada kolom X. klik *Continue*.
- 7.5 Abaikan pilihan yang lain.
- 7.6 Klik OK.

3.1.8 Tahap Pengambilan Keputusan

Pada tahap ini dilakukan pengambilan keputusan untuk mengetahui dimana dari 3 dimensi kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hasil dari pengambilan keputusan tersebut didapat dari perhitungan analisis regresi berganda.

3.1.9 Hasil Analisis

Pada tahap ini menyimpulkan dari hasil analisis yang telah dilakukan dari awal masalah sampe pada hasil dimana dari 3 dimensi kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

3.1.10 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Website

Pada tahap ini setelah mengetahui kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan. Dengan mengetahui hasil dari 3 dimensi kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Maka perlu dilakukannya perbaikan dengan memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak pengelola website tersebut. Rekomendasi yang diberikan adalah berupa rancangan website antara lain *Hierarchy Process*, *Context Diagram*, DFD (*Data Flow Diagram*), CDM (*Conseptual Data Model*), PDM (*Physical Data Model*), dan tampilan website.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil dan pembahasan dari analisis yang telah dilakukan. Hasil dan pembahasan ini terdiri dari gambaran umum responden, kualitas *website*, uji validitas, reliabilitas, dan analisis regresi linear berganda.

4.1 Tampilan Awal Website SMA Trimurti Surabaya

Website SMA Trimurti Surabaya bertujuan untuk memberikan informasi dengan mudah dan cepat kepada pengguna *website* SMA Trimurti.



Gambar 4.1 Gambar *Homepage* Web SMA Trimurti Surabaya

4.2 Identifikasi Masalah

Website SMA Trimurti Surabaya yang dibangun belum bisa menarik minat pengguna internet untuk mengunjungi <http://www.smatrimurti.sch.id/>. Hal tersebut dikarenakan total jumlah kunjungan pada *website* saat ini belum sesuai dengan jumlah kunjungan yang diharapkan oleh pengelola *website* yaitu 300 kunjungan per hari. pada gambar 4.2 hasil *traffic web* SMA Trimurti Surabaya, dapat dilihat juga pada *website* <http://www.statshow.com/www/smatrimurti.sch.id>.



Gambar 4.2 Hasil *Traffic Web* SMA Trimurti Surabaya

Pada gambar 4.2 dapat dilihat bahwa hasil *traffic website* SMA Trimurti Surabaya selama per hari adalah 58 kali kunjungan *website*.

4.3 Gambaran Umum Responden

Responden berasal dari siswa-siswi SMA Trimurti Surabaya, siswa - siswi SMP yang akan mendaftar ke SMA dan masyarakat umum. Jumlah sampel yang diminta mengisi kuisioner adalah sebanyak 136 orang.

4.3.1 Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, diperoleh rata-rata jenis kelamin responden adalah 44,1% laki-laki sedangkan 55,9% adalah perempuan.

Tabel 4.1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Laki-laki	60	44.1	44.1	44.1
	Perempuan	76	55.9	55.9	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

4.4 Web Quality(X)

Kualitas *Website* (*Website Quality*) terdiri dari 3 dimensi yakni: Penggunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*).

4.4.1 *Usability* (X1)

Variabel *usability* dalam penelitian ini mempunyai 7 indikator yakni:

1. Kemudahan untuk dipelajari.
2. Kemudahan untuk dipahami.
3. Kemudahan untuk bernavigasi.
4. Kemudahan untuk digunakan.
5. Tampilan yang menarik.
6. Mudah menemukan informasi.
7. Memberikan informasi yang dibutuhkan.

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *usability* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi *Usability* (X1)

No	Indikator	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1	mudah untuk mempelajari pengoperasian (X1.1)	10 7,4%	47 34,6%	44 32,4%	24 17,4%	11 8,1%	2.8
2	interaksi mudah dipahami	9	27	40	49	11	

	(X1.2)	6,6%	19,9%	29,4%	36,0%	8,1%	3.1
3	mudah untuk bernavigasi (X1.3)	11 8,1%	39 28,7%	33 24,3%	40 29,4%	13 9,6%	3.0
4	mudah digunakan (X1.4)	6 4,4%	33 24,3%	48 35,3%	34 25,0%	15 11,0%	3.1
5	tampilan yang menarik (X1.5)	5 3,7%	24 17,6%	26 19,1%	52 38,2%	29 21,3%	3.5
6	desain sesuai dengan jenis <i>website</i> (X1.6)	5 3,7%	25 18,4%	49 36,0%	41 30,1%	16 11,8%	3.2
7	mudah menemukan informasi (X1.7)	4 2,9%	29 21,3%	53 39,0%	34 25,0%	16 11,8%	3.2
Usability Quality (X1)							3.1

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa *usability* berada pada rata-rata (mean) skor “3” atau “cukup setuju” sebesar 3,1 hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengunjung menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki *usability* yang baik.

4.4.2 Information Quality (X2)

Variabel *information quality* dalam penelitian ini mempunyai 7 indikator yakni:

1. Informasi yang akurat,
2. Informasi yang bisa dipercaya,
3. Informasi yang terbaru,
4. Informasi yang relevan,
5. Informasi yang mudah dipahami,
6. Informasi yang terperinci, dan
7. Informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *information quality* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi *Information Quality* (X2)

No	Indikator	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1	Informasi yang akurat (X2.1)	7 5,1%	20 14,7%	41 30,1%	49 36,0%	19 14,0%	3.3
2	Informasi yang dapat dipercaya (X2.2)	7 5,1%	27 19,9%	47 34,6%	44 32,4%	11 8,1%	3.1
3	Informasi tepat waktu (X2.3)	3 2,2%	28 20,6%	33 24,3%	47 34,6%	25 18,4%	3.4
4	Informasi yang relevan (X2.4)	2 1,5%	22 16,2%	62 45,6%	33 24,3%	17 12,5%	3.3
5	Informasi yang mudah dipahami (X2.5)	3 2,2%	12 8,8%	71 52,2%	34 25,0%	17 12,5%	3.3
6	Informasi yang lengkap dan terperinci (X2.6)	4 2,9%	34 25,0%	35 25,7%	44 32,4%	19 14,0%	3.2
7	Informasi dalam format yang sesuai/proposional (X2.7)	4 2,9%	24 17,6%	51 37,5%	41 30,1%	16 11,8%	3.3
Information Quality (X2)							3.2

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa *Information Quality* berada pada rata-rata (mean) skor “3” atau “cukup setuju” sebesar 3,2 hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengunjung menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki *Information Quality* yang baik.

4.4.3 *Interaction Quality* (X3)

Variabel *interaction quality* dalam penelitian ini mempunyai 5 indikator yakni:

1. Tidak mengalami *error*.
2. Memiliki kemudahan komunikasi.
3. Menciptakan rasa aman.
4. Menarik minat untuk berkunjung kembali.
5. Menyediakan informasi yang mudah dipahami.

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *interaction quality* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi *Interaction Quality* (X3)

No	Indikator	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1	Tidak mengalami error (X3)1	7 5,1%	22 16,2%	52 38,2%	37 27,2%	18 13,2%	3.2
2	Memiliki kemudahan komunikasi (X3)2	2 1,5%	17 12,5%	60 44,1%	43 31,6%	14 10,3%	3.3
3	Menciptakan rasa aman (X3)3	5 3,7%	28 20,6%	57 41,9%	42 30,9%	4 2,9%	3.0
4	Menarik minat untuk berkunjung kembali (X3)4	3 2,2%	21 15,4%	37 27,2%	54 39,7%	21 15,4%	3.5
5	Menyediakan informasi yang mudah dipahami (X3)5	8 5,9%	24 17,6%	50 36,8%	43 31,6%	11 8,1%	3.1
Interaction Quality (X3)							3.2

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa *Interaction Quality* berada pada rata-rata (mean) skor “3” atau “cukup setuju” sebesar 3,2 hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengunjung menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki *Interaction Quality* yang baik.

4.4.4 *User Satisfaction* (Y)

Variabel *User Satisfaction* dalam penelitian ini mempunyai 4 indikator yakni:

1. *Website* dapat diakses dengan banyak browser,
2. Perpindahan halaman *website*,
3. Tidak menunggu lama,
4. Akses menggunakan gadget untuk mengakses *website*.

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *customer satisfaction* adalah sebagai berikut.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Y

No	Indikator	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1	Tidak menunggu lama Y	4 2,9%	30 22,1%	54 39,7%	32 23,5%	16 11,8%	3.1
2	Perpindahan kecepatan halaman <i>website</i> Y	6 4,4%	37 27,2%	54 39,7%	35 25,7%	4 2,9%	2,9
3	Akses Gadget Y	5 3,7%	30 22,1%	37 27,2%	42 30,9%	22 16,2%	3.3
4	Dapat Diakses banyak browser Y	6 4,4%	26 19,1%	52 38,2%	48 35,3%	4 2,9%	3.1
User Satisfaction (Y)							3.1

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa Y berada pada rata-rata (mean) skor “3” atau “cukup setuju” sebesar 3,1 hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengunjung menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki *user satisfaction* yang baik.

4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Selesai memasukkan data pada program SPSS versi 17, maka kegiatan berikutnya adalah uji prasyarat. Uji ini dilakukan untuk melihat butir - butir pertanyaan mana yang layak untuk dipergunakan untuk mewakili variabel - variabel bebas dalam penelitian ini.

4.5.1 Uji Validitas

Berikut ini adalah output dari uji validitas item dengan menggunakan aplikasi SPSS:

1. Usability (X1)

Tabel 4.6 Output Validitas Usability (X1)

Item-Total Statistics

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
X1-1	19.42	21.993	.558	.828
(X1)2	19.07	21.209	.651	.814
(X1)3	19.23	21.096	.601	.822
(X1)4	19.13	21.399	.636	.816
(X1)5	18.71	21.187	.604	.822
(X1)6	18.99	21.852	.609	.821
(X1)7	19.05	22.553	.534	.832

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi (Azwar,1999). Untuk batasan r tabel maka dengan $n = 136$ maka di dapat r tabel sebesar 0,167. Artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Pada *output* hasil korelasi dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi (X1)1 dengan skor total sebesar 0,558. Lihat juga pada korelasi (X1)2, (X1)3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,167 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut *valid*.

2. Information Quality (X2)

Tabel 4.7 Output Validitas Information Quality (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(X2)1	19.90	20.404	.689	.847
(X2)2	20.10	21.752	.568	.863
(X2)3	19.82	21.020	.601	.859
(X2)4	19.99	21.866	.616	.857
(X2)5	19.93	21.514	.715	.845
(X2)6	19.99	20.600	.649	.853
(X2)7	19.99	20.711	.715	.844

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi (Azwar,1999). Untuk batasan r tabel maka dengan $n = 136$ maka di dapat r tabel sebesar 0,167. Artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Pada *output* hasil korelasi dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi (X2)1 dengan skor total sebesar 0,689. Lihat juga pada korelasi (X2)2, (X2)3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,167 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

3. Interaction Quality (X3)

Tabel 4.8 Output Validitas Interaction Quality (X3)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(X3)1	13.15	9.652	.517	.837
(X3)2	13.05	10.005	.597	.812
(X3)3	13.33	9.453	.719	.781
(X3)4	12.91	9.296	.625	.804
(X3)5	13.24	8.670	.743	.769

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Uji validitas ini menggunakan batasan *r* tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi (Azwar,1999). Untuk batasan *r* tabel maka dengan $n = 136$ maka di dapat *r* tabel sebesar 0,167. Artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Pada *output* hasil korelasi dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi (X3)1 dengan skor total sebesar 0,517. Lihat juga pada korelasi (X3)2, (X3)3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai *r* tabel 0,167 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

4. User Satisfaction (Y)

Tabel 4.9 Output Validitas Y

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	9.43	6.943	.575	.879
Y2	9.66	6.388	.825	.782
Y3	9.28	6.025	.695	.835
Y4	9.49	6.548	.781	.799

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi (Azwar,1999). Untuk batasan r tabel maka dengan $n = 136$ maka di dapat r tabel sebesar 0,167. Artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Pada *output* hasil korelasi dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi Y11 dengan skor total sebesar 0,575. Lihat juga pada korelasi Y12, Y13 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,167 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

4.5.2 Uji Reliabilitas

Berikut ini adalah *output* dari uji reliabilitas item dengan menggunakan aplikasi SPSS:

1. Usability (X1)

Tabel 4.10 Reliabilitas *Usability* (X1)

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.844	7

Dari hasil analisis di atas di dapat nilai *Alpha* sebesar 0,844. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data ($n = 136$), di dapat sebesar 0,167 . Karena nilainya lebih dari 0,167, maka dapat disimpulkan hasil tersebut adalah reliabel.

2. *Information Quality (X2)*

Tabel 4.11 Reliabilitas *Information Quality (X2)*

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.871	7

Dari hasil analisis di atas di dapat nilai *Alpha* sebesar 0,871. Sedangkan nilai *r* kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) = 136, di dapat sebesar 0,167. Karena nilainya lebih dari 0,167, maka dapat disimpulkan hasil tersebut adalah reliabel.

3. *Interaction Quality (X3)*

Tabel 4.12 Reliabilitas *Interaction Quality (X3)*

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.835	5

Dari hasil analisis di atas di dapat nilai *Alpha* sebesar 0,835. Sedangkan nilai *r* kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) = 136, di dapat sebesar 0,167. Karena nilainya lebih dari 0,167, maka dapat disimpulkan hasil tersebut adalah reliabel.

4. *Customer Satisfaction (Y)*

Tabel 4.13 Reliabilitas *Customer Satisfaction (Y)*

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.862	4

Dari hasil analisis di atas di dapat nilai Alpha sebesar 0,862. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data $(n) = 136$, di dapat sebesar 0,167. Karena nilainya lebih dari 0,167, maka dapat disimpulkan hasil tersebut adalah reliabel.

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah dilakukan uji asumsi, maka dilakukan analisis regresi linear berganda berdasarkan data hasil pengolahan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah:

Tabel 4.14 *Regression Variables Entered/Removed*
Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Interaction QualityX3, Usability X1, Information Quality X2 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

Output pada Tabel 4.14 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *Enter*.

Tabel 4.15 *Regression Model Summary*
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.661	.654	1.953

a. Predictors: (Constant), Interaction QualityX3, Usability X1, Information Quality X2

Output pada Tabel 4.15 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (*R*), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

Tabel 4.16 *Regression ANOVA*
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	<i>Regression</i>	982.795	3	327.598	85.915	.000 ^a
	<i>Residual</i>	503.323	132	3.813		
	<i>Total</i>	1486.118	135			

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality X3, Usability X1, Information Quality X2

b. Dependent Variable: Y

Pada tabel ANOVA ini menjelaskan pengujian secara bersama – sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama – sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.17 *Regression Coefficients*
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.109	.828		.132	.895
<i>Usability X1</i>	.022	.046	.035	.473	.637
<i>Information Quality X2</i>	.120	.050	.192	1.428	.017
<i>Interaction Quality X3</i>	.562	.071	.636	7.958	.000

a. Dependent Variable: Y

Output pada Tabel 4.17 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk lebih jelasnya dapat melihat tabel 4.18 ringkasannya.

Tabel Hasil 4.18 Uji Koefisien Pengaruh Kualitas *Website* terhadap Variabel Y

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
Konstanta	0,109	0,132	0,895
X1	0,022	0,473	0,637
X2	0,120	1,428	0,017
X3	0,562	7,958	0,000
Fhitung = 85.915 R ² = 0,661			

a. Analisis regresi linear berganda

Persamaan regresi linier berganda tiga variabel independen adalah $b_1 = 0,022$,

$b_2 = 0,120$, dan $b_3 = 0,562$. Nilai – nilai pada *output* kemudian dimasukkan ke

dalam persamaan regresi linier berganda adalah:

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

$$Y' = 0,109 + 0,022 X_1 + 0,120 X_2 + 0,562 X_3$$

(Y' adalah variabel dependen yang diramalkan, a adalah konstanta, b_1 , b_2 , dan b_3 adalah koefisien regresi, dan X_1 , X_2 , dan X_3 adalah variabel independen).

Keterangan:

1. Nilai konstanta (a) = 0,109

Artinya apabila kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) nilainya 0, maka tingkat variabel Y nilainya sebesar 0,987.

2. Nilai koefisien regresi variabel *usability* (b_1) = 0,022

Artinya jika nilai *usability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat variabel Y (*User Satisfaction*) akan meningkat sebesar 0,022 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

3. Nilai koefisien regresi variabel *information quality* (b_2) = 0,120.

Artinya jika tingkat nilai *information quality* ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat variabel Y (*User Satisfaction*) akan meningkat sebesar 0,120 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

4. Nilai koefisien regresi variabel *interaction quality* (b_3) = 0,562.

Artinya jika tingkat nilai *interaction quality* ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat variabel Y (*User Satisfaction*) akan meningkat 0,562 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

b. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R^2 (*R Square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel 4.16 Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,661. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 66,1% sedangkan sisanya sebesar 33,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

c. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

H_0 : Variabel kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H1: Variabel kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel Y.

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

3. Menentukan F hitung dan F tabel

F hitung adalah 85.915 (pada tabel 4.17 ANOVA)

F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 $df_1 = k-1$ atau $4-1 = 3$, dan $df_2 = n-k$ atau $136-3 = 133$ (n = jumlah data; k = jumlah variabel independen). Di dapat F tabel adalah sebesar 2,67.

4. Pengambilan Keputusan

Jika $F_{hitung} \leq F_{Tabel}$ maka H_0 diterima.

Jika $F_{hitung} > F_{Tabel}$ maka H_0 ditolak.

5. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (85.915) > F_{tabel} (2,67)$ maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) secara bersama – sama berpengaruh variabel Y (*User Satisfaction*).

d. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

a. Pengujian b_1 (*Usability*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 0,473 (pada tabel 4.24 *Coefficients*). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $136-3-1 = 132$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,978.

c. Pengambilan keputusan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$ jadi H_0 diterima

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ jadi H_0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung} (0,473) \leq t \text{ tabel} (1,978)$ jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu *Usability* tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

b. Pengujian b_2 (*Information Quality*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 1,428 (pada tabel 4.18 *Coefficients*). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $136-3-1 = 132$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,978.

c. Pengambilan keputusan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$ jadi H_0 diterima

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ jadi H_0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung } (1,428) \leq t \text{ tabel } (1,978)$ jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

c. Pengujian b3 (*Interaction Quality*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 7,958 (pada tabel 4.18 *Coefficients*). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $136-3-1 = 132$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,978.

c. Pengambilan keputusan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$ jadi H_0 diterima

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ jadi H_0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung } (7,958) > t \text{ tabel } (1,978)$ jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu *Interaction Quality* berpengaruh terhadap Y.

4.7 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka didapat beberapa kesimpulan yang akan dibahas pada pembahasan ini.

4.7.1 Pengaruh *Usability Quality* Terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan tabel 4.19 *Usability Quality* dengan nilai koefisien sebesar 0,022 berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} = 0,473$ yang lebih kecil dari $t_{tabel} = 1,978$ atau nilai $sig = 0,511$ yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$, dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh *Usability Quality* terhadap *User Satisfaction* pada *website* SMA Trimurti Surabaya.

4.7.2 Pengaruh *Information Quality* Terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan tabel 4.19 *Information Quality* dengan nilai koefisien sebesar 0,120 berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} = 1,428$ yang lebih kecil dari $t_{tabel} = 1,978$ atau nilai $sig = 0,017$ yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$, dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* pada *website* SMA Trimurti Surabaya.

4.7.3 Pengaruh *Interaction Quality* Terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan tabel 4.19 *Interaction Quality* dengan nilai koefisien sebesar 0,562 berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} = 7,958$ yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,989$ atau nilai $sig = 0,000$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh *Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction* pada *website* SMA Trimurti Surabaya.

4.8 Hasil Analisis

Dari urgensi analisis tersebut, masalah dari *website* SMA Trimurti Surabaya adalah kurangnya pengunjung *website*, Hasil kurangnya pengunjung

website dapat dilihat pada *traffic web* yaitu pada gambar 4.2. Oleh sebab itu, dilakukan evaluasi terhadap *website* untuk mengetahui penyebab kurangnya pengguna mengunjungi *website* www.smatrimurti.sch.id. Dimana penyebab kurangnya pengunjung *website* adalah tidak adanya konten untuk komentar dan tampilan *website* yang kurang menarik serta tidak adanya kontak *person* dari pengelola *website*, hal ini didapat dari hasil wawancara responden. Jadi diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas penggunaannya. Setelah dilakukan analisa dengan metode webqual didapatkan hasil bahwa kualitas interaksi (*Interaction Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

4.9 Rekomendasi

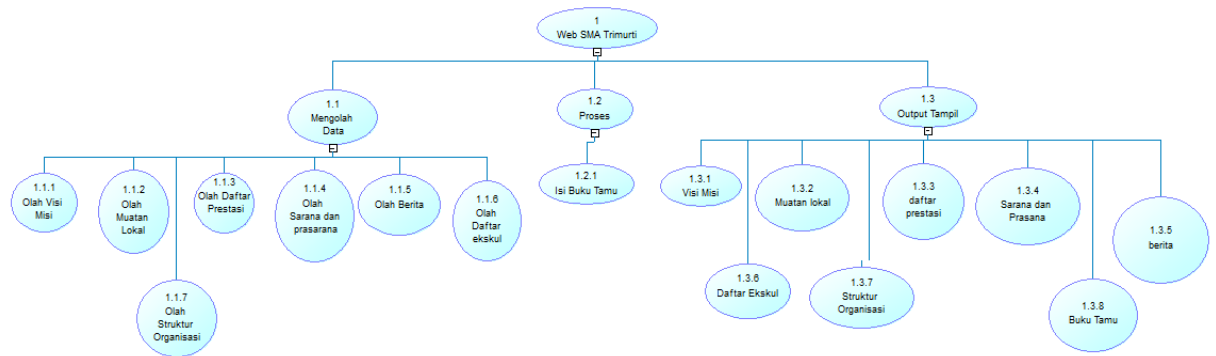
Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan didapatkan bahwa *Interaction Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada *website* SMA Trimurti Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari nilai $\text{sig} = 0,000$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Rekomendasi yang disarankan dari indikator menciptakan rasa nyaman X3(3) yaitu dengan membuat tampilan desain *website* yang lebih menarik, menambahkan konten komentar, dan menambahkan kontak *person* pada *website* SMA Trimurti Surabaya. Kriteria dari rekomendasi tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tampilan *website* yang lebih menarik.
 - a. Atas area pada *website* menggunakan *mobile* dan dekstop.
 - b. Membuat *design* yang *simple* dan rapi agar memudahkan pengunjung untuk melihat dan membuat mereka lebih fokus ke bagian yang penting.
2. Menambahkan konten komentar
 - a. Standar untuk menilai engagement pengunjung.
 - b. Cara efektif untuk meminta pengunjung untuk bertanya dalam konten seperti cukup tambahkan pendapat pribadi kita dan meminta pengunjung untuk menyampaikan apa yang mereka pikirkan.
3. Kontak *person*
 - a. Informasi yang disampaikan asli dan benar.
 - b. Informasi yang disampaikan lengkap.

Dari hasil kriteria rekomendasi yang disarankan tersebut maka pengguna akan dapat berlama – lama mengunjungi *website* tersebut, pengguna akan mengetahui dengan siapa mereka bekerja sama dan pengguna akan merasa nyaman dan aman dalam mengunjungi *website* tersebut. Untuk melengkapi rekomendasi tersebut, berikut perancangan *website* yang akan diusulkan.

a. *Hierarchy Process*

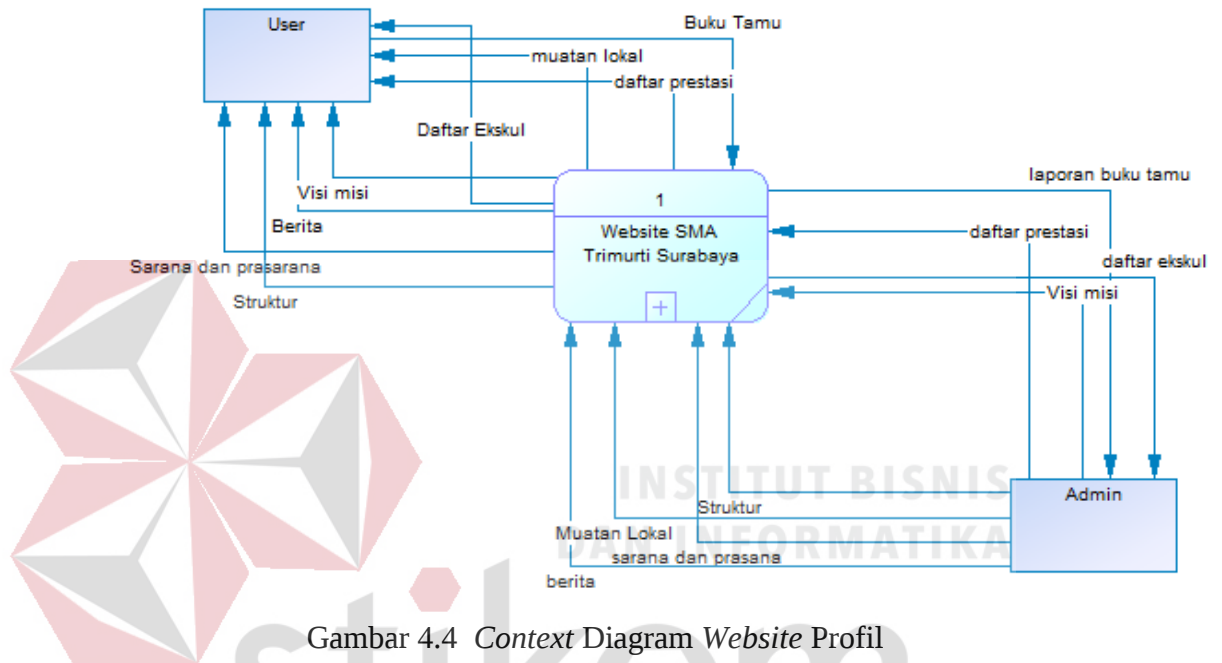


Gambar 4.3 *Hierarchy Process Website SMA Trimurti Surabaya* (diusulkan)

Dari Gambar 4.3 *Hierarchy* proses yang diusulkan yaitu dengan menambahkan Struktur Organisasi dan Buku Tamu. Penambahan tersebut diketahui dari hasil analisis yaitu mean terkecil dari *Interaksi Quality* yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada variabel X3(3).

b. Konteks Diagram

Context Diagram gambaran umum dari sistem yang diusulkan, di mana pada diagram ini menggambarkan hubungan *input* dan *output* antar sistem dengan kesatuan luarnya.

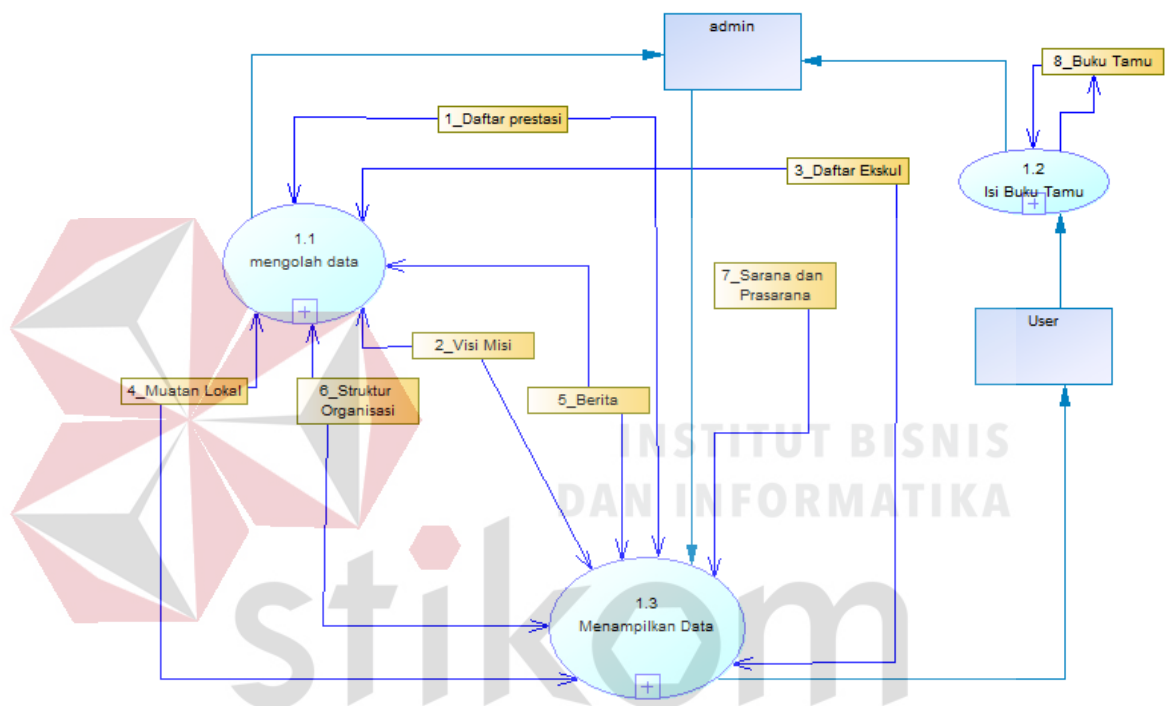


Gambar 4.4 Context Diagram Website Profil

Dari Gambar 4.4 Context Diagram yang diusulkan yaitu menunjukkan proses dari website SMA Trimurti Surabaya. Admin mengambil data buku tamu, daftar prestasi, daftar ekskul, struktur organisasi, muatan lokal, sarana dan prasarana, dan berita. Hasil data tersebut akan ditampilkan pada website SMA Trimurti Surabaya dan diarsipkan oleh admin.

c. DFD Level 0

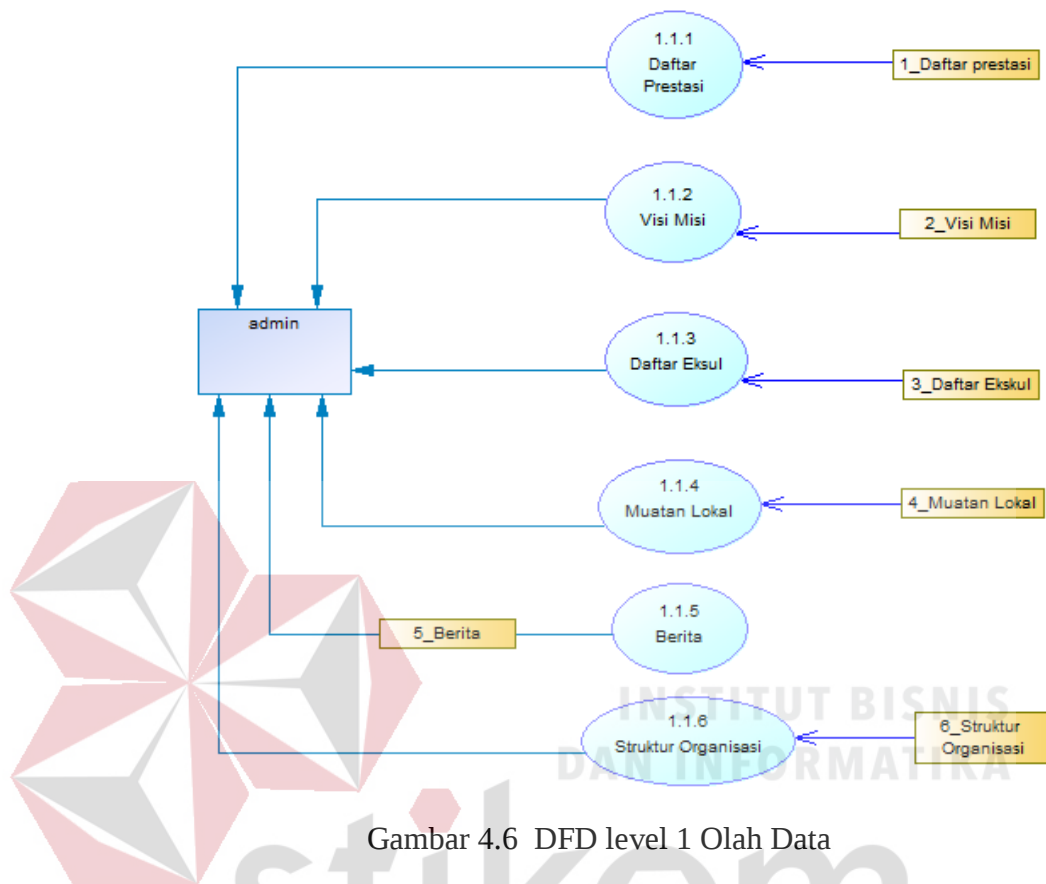
Pada proses Data Flow Diagram level 0 merupakan penjelasan umum sebuah gambaran aliran data yang menghubungkan proses - proses yang diusulkan.



Gambar 4.5 DFD level 0

Dari Gambar 4.5 DFD level 0 yang diusulkan yaitu menunjukkan proses dari *website* SMA Trimurti Surabaya. Admin mengambil data buku tamu, daftar prestasi, daftar ekskul, struktur organisasi, muatan lokal, sarana dan prasarana, dan berita. Hasil data tersebut akan ditampilkan pada *website* SMA Trimurti Surabaya dan diarsipkan oleh admin. Pada buku tamu *user* akan mengisi form buku tamu yang kemudian akan diterima oleh admin.

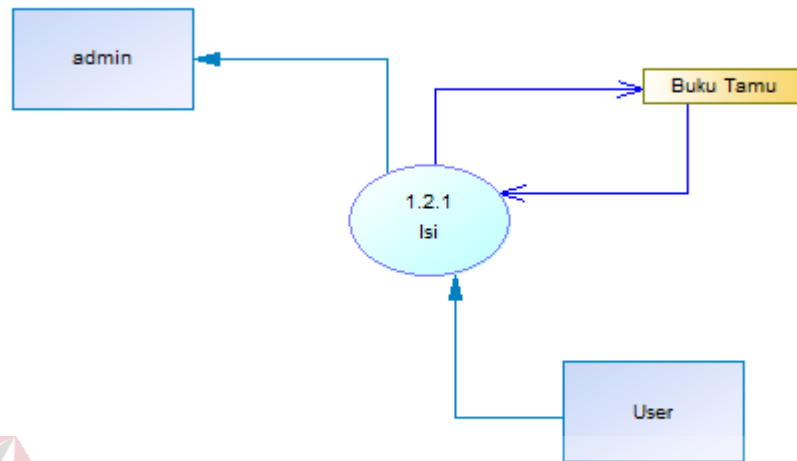
d. DFD Level 1 Mengolah Data



Gambar 4.6 DFD level 1 Olah Data

Dari Gambar 4.6 DFD level 1 yang diusulkan yaitu menunjukkan proses dari olah data *website* SMA Trimurti Surabaya. Admin mengambil daftar prestasi, daftar ekskul, struktur organisasi, muatan lokal, sarana dan prasarana, dan berita.

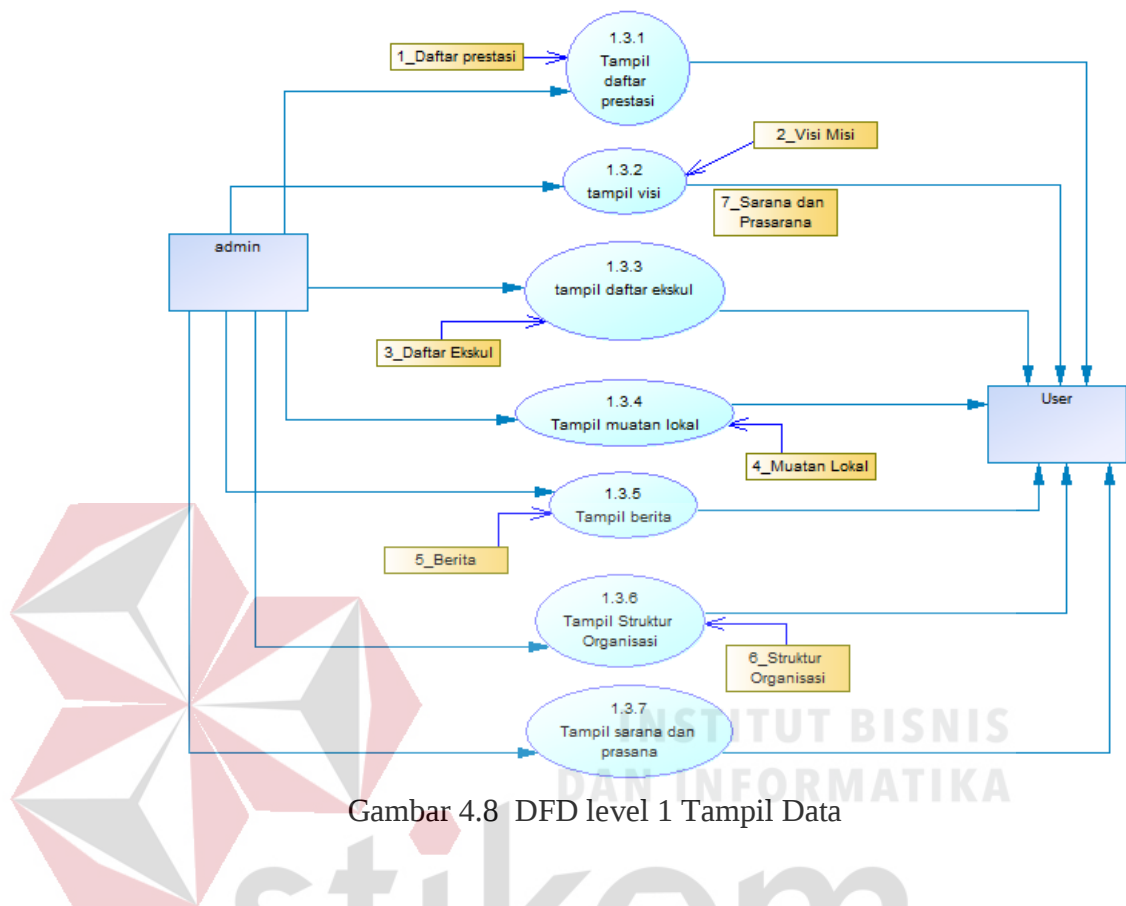
e. DFD Level 1 Isi Buku Tamu



Gambar 4.7 DFD level Isi Buku Tamu

Dari Gambar 4.7 DFD level 1 yang diusulkan yaitu menunjukkan proses dari isi buku tamu pada *website* SMA Trimurti Surabaya. *User* akan mengisi form buku tamu yang kemudian akan disimpan dan diterima oleh admin.

f. DFD Level 1 Menampilkan Data

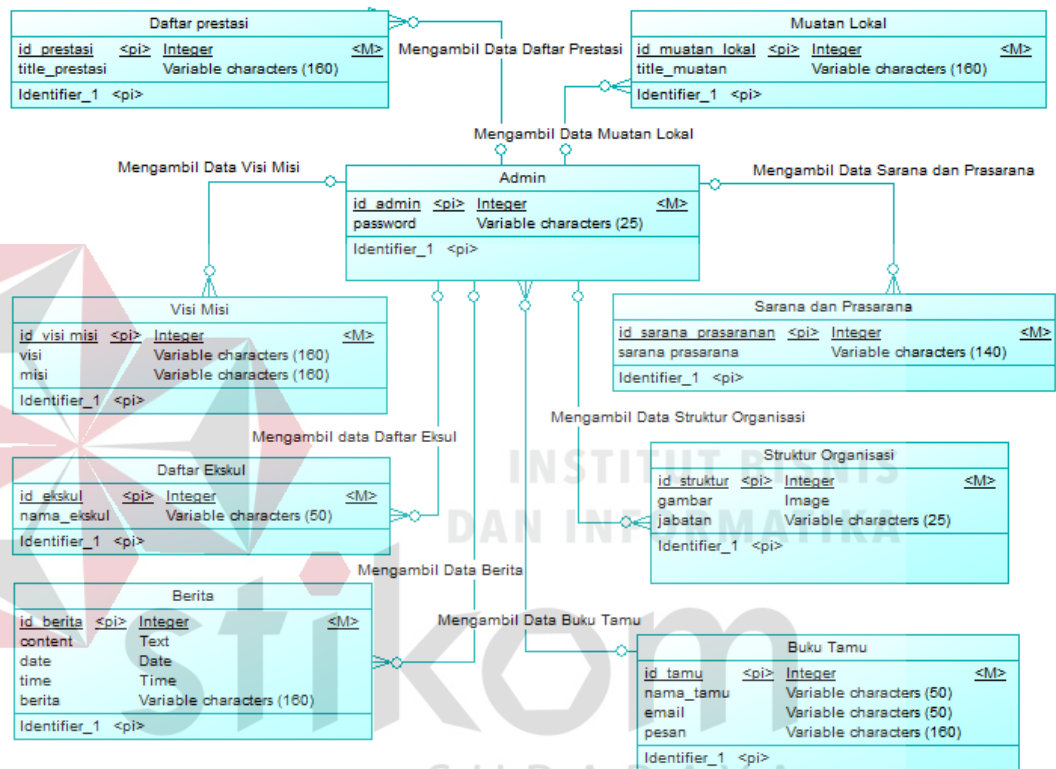


Gambar 4.8 DFD level 1 Tampil Data

Dari Gambar 4.8 DFD level 1` yang diusulkan yaitu menunjukan proses dari tampil data *website* SMA Trimurti Surabaya. Admin mengambil data daftar prestasi, daftar ekskul, struktur organisasi, muatan lokal, sarana dan prasarana, dan berita. Hasil data tersebut akan ditampilkan pada *website* SMA Trimurti Surabaya dan ditampilkan kepada *user*.

4. *Conceptual Data Model*

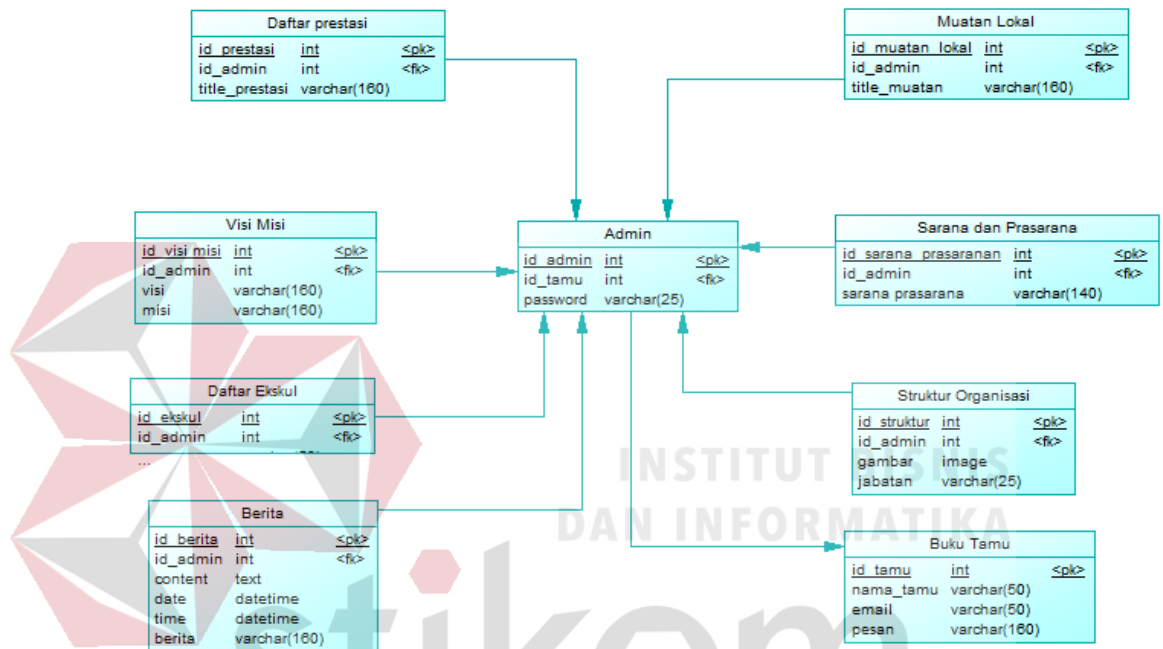
Pada proses *Conceptual Data Model* merupakan penjelasan umum sebuah gambaran aliran data yang menghubungkan proses - proses yang diusulkan.



Gambar 4.9 CDM (*Conceptual Data Model*)

5. *Physical Data Model*

Pada proses *Physical Data Model* merupakan penjelasan umum sebuah gambaran aliran data yang menghubungkan proses - proses yang diusulkan.



Gambar 4.10 PDM (*Physical Data Model*)

6. Struktur Tabel

Pada Struktur Tabel merupakan penjelasan umum dari gambaran dan isi-isi tabel yang diusulkan.

a. Tabel Admin

Primary Key = Id_admin

Foreign Key = Id_tamu

Tabel 4.19 Struktur Tabel Admin

Admin		
Field Name	Type	Size
Id_admin	int	-
Password	Varchar	25
Id_tamu	int	-

b. Tabel Daftar Prestasi

Primary Key = Id_prestasi

Foreign Key = Id_admin

Tabel 4.20 Struktur Tabel Daftar Prestasi

Daftar Prestasi		
Field Name	Type	Size
Id_prestasi	Varchar	160
Title_prestasi	Int	-
Id_admin	Int	-

c. Tabel Visi Misi

Primary Key = Id_visi misi

Foreign ket = Id_admin

Tabel 4.21 Struktur Tabel Visi Misi

Visi Misi		
Field Name	Type	Size
Id_visi misi	Int	-
Visi	Varchar	160
Misi	Varchar	160
Id_admin	Int	-

d. Tabel Daftar Ekskul

Primary Key = Id_eksul

Foreign Key = Id_admin

Tabel 4.22 Struktur Tabel Daftar Eskul

Daftar Ekskul		
Field Name	Type	Size
Id_eksul	Int	-
Id_admin	Int	-

e. Tabel Berita

Primary Key = Id_berita

Foreign Key = Id_admin

Tabel 4.23 Struktur Tabel Berita

Berita		
Field Name	Type	Size
Id_berita	Int	-
Content	Text	-
Date	Datetime	-
Time	Datetime	-
Berita	Varchar	160
Id_admin	Int	-

f. Tabel Muatan Lokal

Primary Key = Id_muatan lokal

Foreign Key = Id_admin

Tabel 4.24 Struktur Tabel Muatan Lokal

Muatan Lokal		
Field Name	Type	Size
Id_muatan lokal	Int	-
Title_muatan	Varchar	160
Id_admin	Int	-

g. Tabel Sarana dan Prasarana

Primary Key = Id_sarana prasarana

Foreign Key = Id_admin

Tabel 4.25 Struktur Tabel Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana		
Field Name	Type	Size
Id_sarana prasarana	Int	-
Isi_sarana	Varchar	160
Id_admin	Int	-

h. Tabel Struktur Organisasi

Primary Key = Id_struktur

Foreign Key = Id_

Tabel 4.26 Struktur Tabel Struktur Organisasi

Struktur Organisasi		
Field Name	Type	Size
Id_struktur	Int	-
Nama_tamu	Varchar	50
Gambar	Image	-
Jabatan	Varchar	25
Id_admin	Int	-

i. Tabel Buku Tamu

Primary Key = Id_tamu

Foreign Key = -

Tabel 4.27 Struktur Tabel Buku Tamu

Buku Tamu		
Field Name	Type	Size
Id_tamu	Int	-
Nama_tamu	Varchar	50
Email	Varchar	50
Pesan	Varchar	160

7. Perancangan Halaman Pengunjung

Tampilan *front-end* harus dirancang semenarik mungkin karena halaman inilah yang akan dilihat oleh pengunjung ketika pertama kali membuka *website*.

Url :	(-) X
Header	
Menu	
Footer	

Gambar 4.11 Layout halaman pengunjung

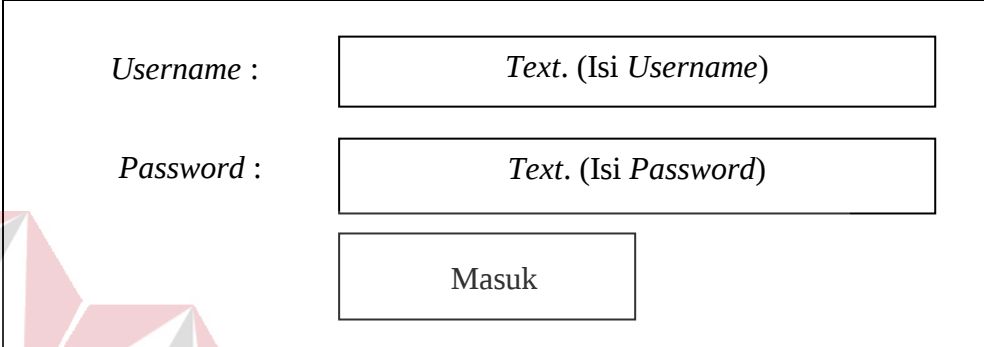
Tampilan halaman pengunjung tersusun dari beberapa elemen yaitu :

1. *Header*
Bagian paling atas yang berisi identitas.
2. *Menu*
Berisi *link* yang menuju ke halaman lain. Bagian menu terdiri dari beberapa menu yaitu : *Home*, *Profil*, *Buku Tamu*, dan *Kontak*.
3. *Footer*
Berisi nama sekolah dan pembuat *website*.

8. Perancangan Halaman Admin

Untuk bisa mengakses tampilan *admin*, maka pengguna harus memasukan *username* dan *password* terlebih dahulu agar hanya orang – orang tertentu saja yang bisa mengakses halaman ini.

a. Tampilan *Login*

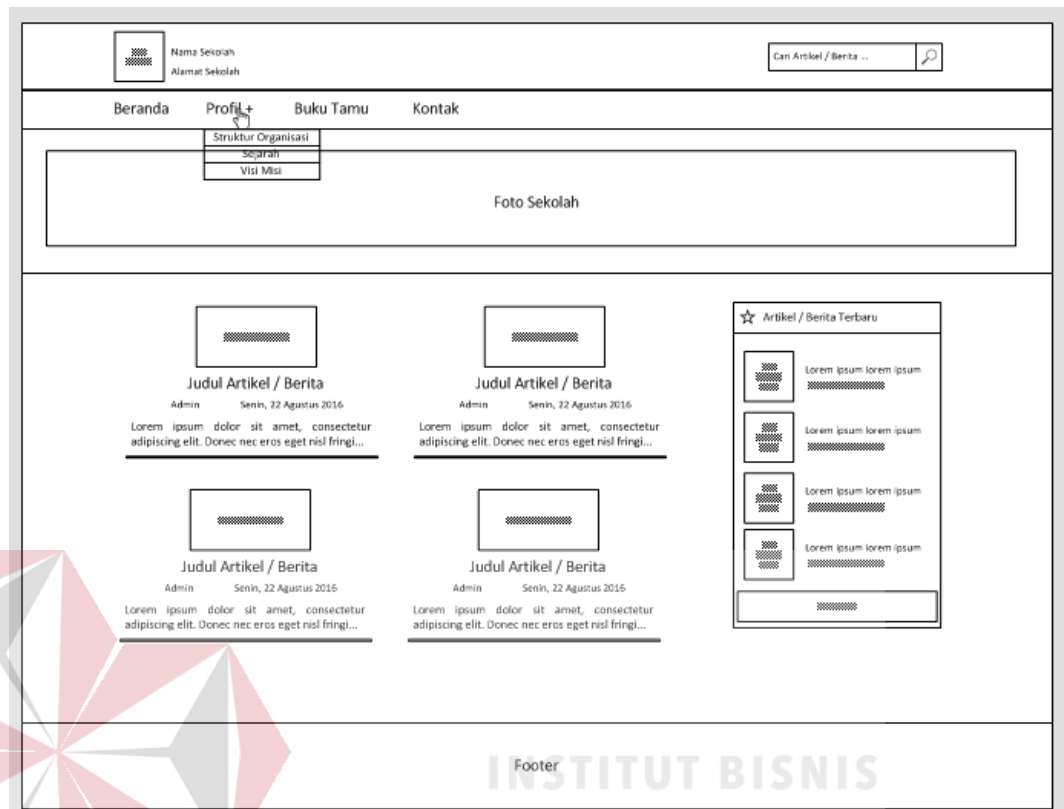
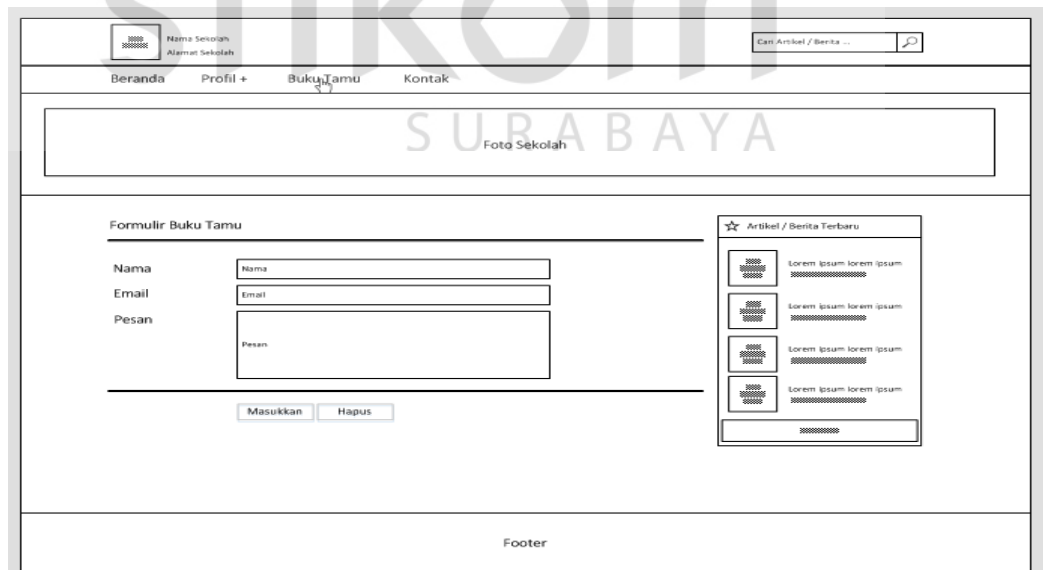


The diagram shows a login form with three main components: a label 'Username :' followed by a text box containing 'Text. (Isi Username)', a label 'Password :' followed by a text box containing 'Text. (Isi Password)', and a button labeled 'Masuk'.

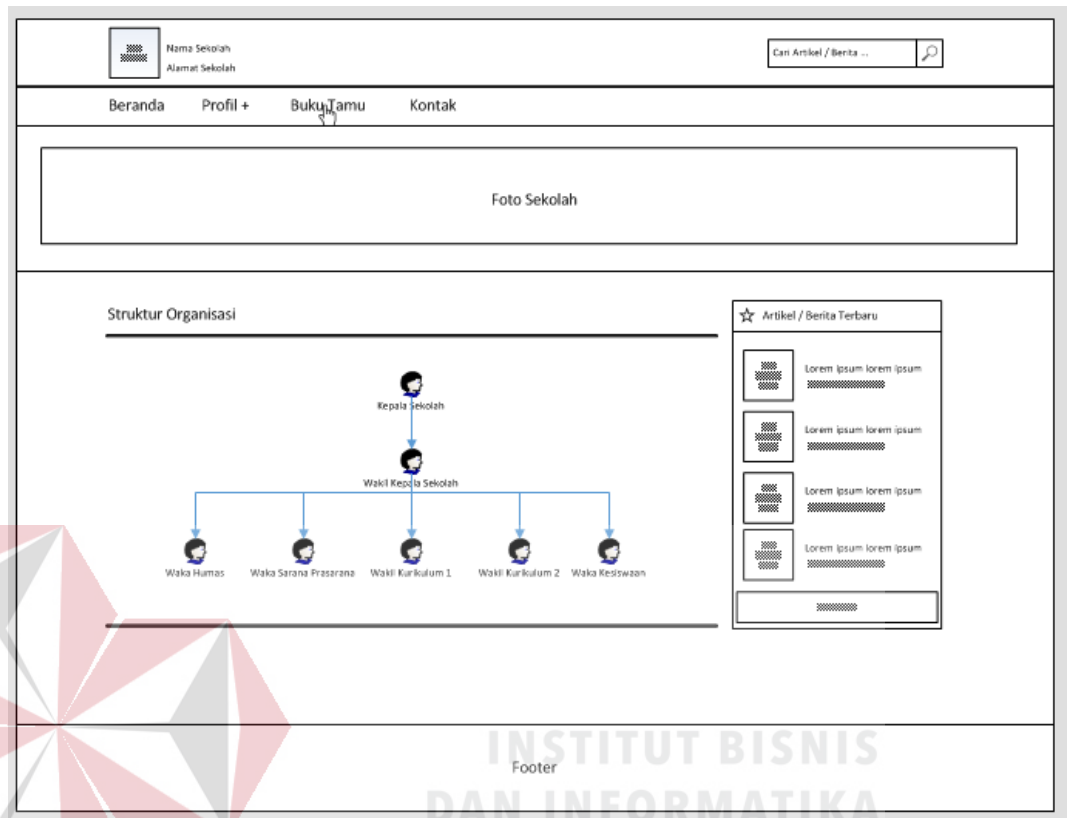
Gambar 4.12 Tampilan *Login* admin

Keterangan :

- *Username* : *textbox* untuk memasukkan *username*.
- *Password* : *textbox* untuk memasukkan *password*.
- *Masuk* : tombol untuk mengeksekusi perintah *login*.

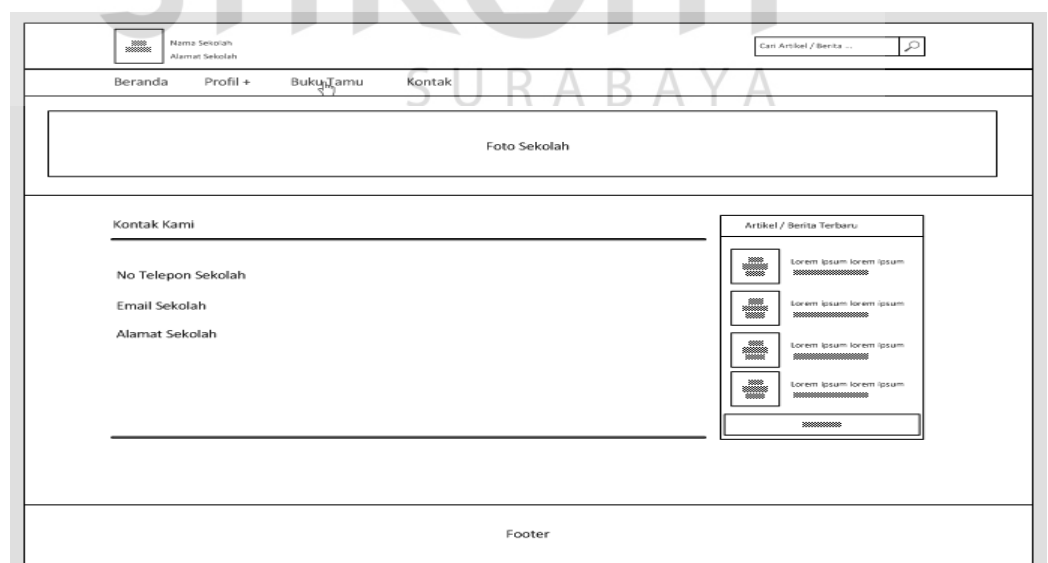
b. Tampilan *Home*Gambar 4.13 Tampilan *Home*c. Tampilan *Buku Tamu*Gambar 4.14 Tampilan *Buku Tamu*

d. Tampilan Struktur Organisasi



Gambar 4.15 Tampilan Struktur Organisasi

e. Tampilan Kontak Kami



Gambar 4.16 Tampilan Kontak Kami

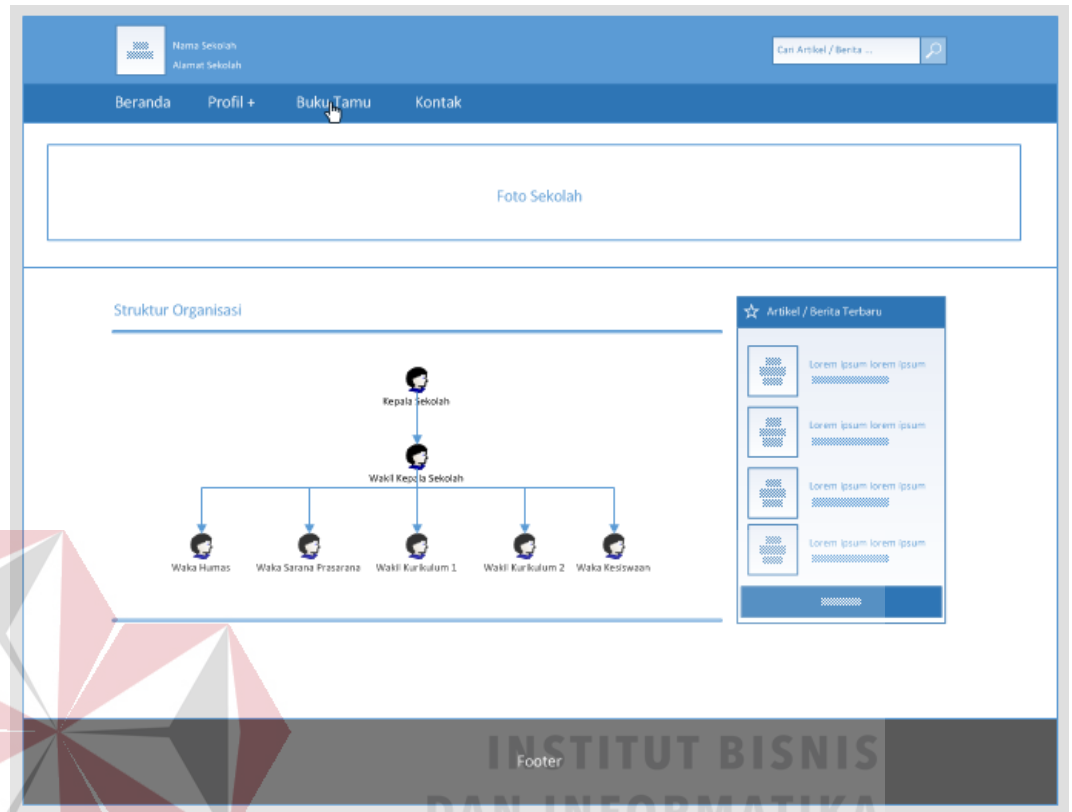
j) Form Tampilan *Home*

Gambar 4.17 Form Tampilan *Homepage*

k) Form Tampilan Buku Tamu

Gambar 4.18 Form Tampilan Buku Tamu

l) Form Tampilan Struktur Organisasi



Gambar 4.19 Form Tampilan Struktur Organisasi

m) Form Tampilan Kontak Kami

Gambar 4.20 Form Tampilan Kontak Kami

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas *website* berdasarkan kepuasan pelanggan yang telah diajukan sebelumnya menghasilkan kesimpulan bahwa:

1. Kualitas penggunaan (*usability quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa responden tidak terlalu mempermasalahkan layanan pada *website*.
2. Kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa responden tidak terlalu mempermasalahkan informasi pada *website*.
3. Kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan temuan penelitian pada Bab IV menunjukkan bahwa variabel kualitas interaksi terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebuah *website* yang berkualitas adalah *website* yang memiliki interaksi yang mudah dipercaya dan memberikan rasa aman bagi pengguna. agar menaikkan reputasi *website* tersebut.

5.2 Saran

Kepada pihak pengelola *website* SMA Trimurti Surabaya, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Layanan situs *website* perlu ditingkatkan pada tampilan *website* agar lebih menarik dan mudah untuk dikunjungi oleh pengguna *website*.

2. Lebih ditingkatkan lagi keamanan *website* sehingga pengguna akan merasa nyaman dalam penggunaan *website*.



DAFTAR PUSTAKA

- Effraim Turban, R.kelly Rainer, jr. Richard e.pother. (2006). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Salemba infotek.
- Hidayat, Rahmat. (2010). *Cara Praktis Membangun Website Gratis : Pengertian Website*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kompas, Granedi.
- Hyejeong, Kim and Linda S.Niehm. 2009. *The Impact of Website Quality On Information Quality, Value, and Loyalty Intentions In Apparel Retailing*.
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Loiacono, E., Goddhue, D., dan Chen,D. 2002. *WebQual Revisited : Predicting the Intent to Reuse a Website*. Eighth Americas Conference on Information Systems.
- Panjaitan, Felix dan Panjaitan, Hotman. (2011). *Analisis Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: PT Revka Petra Media.
- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas layanan website kementerian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal penelitian iptek-kom*, 14(1), 1-14.
- Sundayana, Rostina. 2011. *Statistika Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Sugiyono, 2012. *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Suryani, D. A. P., Wibowo, J., & Fianto, A. Y. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Website Terhadap Kualitas website E-Commerce Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal JSIKA*, 5(11).
- Stinnett. (2005). *Think Like Your Customer* . Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Tarigan, Josua. *User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorious. (2011). *Service Quality & Satisfaction edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yudhistira, A. Y. F. D., Wibowo, J., & Sulistiowati, S. (2012). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan *E-Government* Menggunakan Metode Regresi. *Jurnal JSIKA*, 1(1).

