

Analisis Kualitas Website MAN 2 Kota Serang menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)

Dian Eka Pratiwi¹, Buce Trias Hanggara², Intan Sartika Eris Maghfiroh³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹dianeka@student.ub.ac.id, ²buce_trias@ub.ac.id, ³intansartika@ub.ac.id

Abstrak

Penggunaan teknologi mempengaruhi kehidupan sosial untuk mendukung setiap kebutuhan individu. Salah satu pemanfaatan teknologi adalah *website*. *Website* MAN 2 Kota Serang berperan sebagai perantara informasi layanan pendidikan. Pada *website* MAN 2 Kota Serang terdapat beberapa permasalahan yaitu kurangnya informasi tentang jurusan yang sering menyebabkan siswa salah memilih jurusan, tidak adanya informasi tentang layanan minat dan bakat siswa untuk mendukung kegiatan siswa serta penggunaan layanan *online website* MAN 2 Kota Serang yang masih minim dan perlunya dilakukan pengukuran dan analisis kualitas *website* MAN 2 Kota Serang berdasarkan kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk dapat menghasilkan evaluasi perbaikan yang maksimal. Berdasarkan hasil analisis kesesuaian, *website* MAN 2 Kota Serang memiliki nilai keseluruhan 91,87% dan hasil analisis kesenjangan sebesar -0,34 yang menunjukkan bahwa kualitas *website* belum dapat memuaskan pengguna. Hasil pemetaan kuadran menunjukkan bahwa kuadran pertama memiliki 6 atribut, kuadran kedua memiliki 4 atribut, kuadran ketiga memiliki 4 atribut, dan kuadran keempat memiliki 5 atribut. Hasil hipotesis menunjukkan variabel kegunaan tidak memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pemberian saran dan rekomendasi perbaikan berfokus terhadap kuadran pertama dan ketiga dari 3 dimensi Webqual 4.0.

Kata kunci: *Kualitas website, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis, Kepuasan pengguna, Analisis regresi linear berganda*

Abstract

The use of technology affects social life to support each individual's needs. One of the uses of technology is a website. The MAN 2 Serang City website acts as an intermediary for educational service information. On the MAN 2 Serang City website, there are several problems, namely the lack of information about majors that often causes students to choose the wrong major, the absence of information about student interest and talent services to support student activities and the use of online services on the MAN 2 Serang City website which is still minimal and the need to measure and analyze the quality of the MAN 2 Serang City website based on user satisfaction. This research uses the Webqual 4.0 method and Importance Performance Analysis (IPA) to be able to produce maximum improvement evaluation. Based on the results of the suitability analysis, the MAN 2 Serang City website has an overall value of 91.87% and the results of the gap analysis of -0.34 which shows that the quality of the website has not been able to satisfy users. The results of quadrant mapping show that the first quadrant has 6 attributes, the second quadrant has 4 attributes, the third quadrant has 4 attributes, and the fourth quadrant has 5 attributes. The results of the hypothesis show that the usability variable does not significantly affect user satisfaction. Variables in the quality of information and variables in the quality of service interactions have a significant effect on user satisfaction. Providing suggestions and recommendations for improvement focuses on the first and third quadrants of the 3-dimensional Webqual 4.0.

Keywords: *Website quality, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis, User satisfaction, Multiple linear regression analysis*

1. PENDAHULUAN

Di zaman industri yang semakin maju, perkembangan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat. Penggunaan teknologi memberikan dampak yang kuat dalam kehidupan sosial dan dapat membantu setiap individu dalam segala aktivitas dan kebutuhannya. Orang Indonesia yang terhubung ke internet pada tahun 2020 mencapai 64% dari populasi. Pengguna internet di Indonesia rerata berusia antara 16 hingga 64 tahun. Berdasarkan waktu penggunaan, Indonesia menempati urutan ke-8 di antara negara-negara yang bergantung pada internet (HootSuite, 2020). Dengan berkembangnya teknologi informasi yang dibantu dengan internet, semakin memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai informasi dan konten. Selain itu, masyarakat dapat dengan mudah berbagi informasi tentang situasi terkini secara langsung dan bebas.

Manfaat dari adanya teknologi internet salah satunya adalah *website*. Peran *website* di sekolah sebagai salah satu parameter pengukur mutu sekolah. Informasi dalam bentuk media *online* seperti *website* merupakan sarana interaksi pertama untuk menunjang proses belajar mengajar.

MAN 2 Kota Serang memiliki *website* (<https://man2kotaserang.sch.id>) yang memiliki tata kelola dan memberi pelayanan informasi dalam memberikan informasi terkait seleksi, pengumuman siswa, baru, alur pendaftaran ulang siswa hingga layanan akademik lainnya, sehingga civitas akademik, siswa, calon siswa, dan para orang tua siswa dapat memahami penggunaan situs dan mendapatkan informasi yang jelas dan akurat. Namun, berdasarkan hasil observasi *website* MAN 2 Kota Serang dan hasil wawancara singkat dengan siswa, terdapat beberapa permasalahan pada *website* MAN 2 Kota Serang yaitu kurangnya informasi mengenai jurusan yang ada di MAN 2 Kota Serang yang sering menyebabkan siswa-siswi salah untuk memilih jurusan, belum adanya informasi tentang layanan minat dan bakat sebagai wadah penunjang kegiatan siswa untuk menyalurkan bakatnya, dan penggunaan layanan *online* pada *website* MAN 2 Kota Serang yang masih cenderung rendah. Secara khusus informasi dan layanan yang ditawarkan dianggap kurang menarik bagi siswa, akibatnya *website* MAN 2 Kota Serang tidak meningkatkan minat siswa dalam

memaksimalkan layanan yang terdapat dalam *website* tersebut. Selain itu, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik (UU PP) dalam mengambil sebuah keputusan yang dimana badan publik wajib “meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas”. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran kualitas layanan *website* guna mendukung kepuasan di mata pengguna.

Pentingnya dilakukan pengukuran kualitas pelayanan pada *website* MAN 2 Kota Serang karena kualitas layanan pada *website* sangat berpengaruh untuk kepuasan pengguna (Napitupulu, 2016). Dengan menggunakan metode Webqual 4.0 sebagai alat ukur kualitas suatu *website* dari sudut pandang nyata pengguna akhir, sehingga pengguna dapat mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* tersebut. Tujuan dari metode Webqual 4.0 adalah menganalisis kualitas layanan *website* berdasarkan 3 dimensi yakni kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Peneliti juga menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sebagai alat ukur yang digunakan dalam membandingkan kinerja dan kepentingan masing-masing atribut pernyataan serta untuk mengidentifikasi indikator yang memenuhi atau tidak memenuhi kepuasan pengguna Sehingga untuk mendapatkan penilaian yang memadai dan obyektif terkait dengan penelitian ini dan menarik kesimpulan apakah perlu peningkatan dan peningkatan kualitas *website* secara keseluruhan atau peningkatan secara bertahap.

2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

Penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini adalah penelitian pertama yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2002) tentang metode Webqual pada *website e-commerce* dan menghasilkan 23 pernyataan sebagai dasar untuk menganalisis dan mengukur kualitas situs web.

Metode Webqual adalah suatu proses pengukuran kualitas sebuah *website* yang diukur dari sudut pandang pengguna. Metode Webqual adalah metode yang telah dikembangkan dari metode Servqual yang kadang kala digunakan dalam mengukur kualitas layanan jasa (Parasuraman et al, 1988). Metode Webqual telah dikembangkan sejak tahun 1998 pada *website e-commerce* maupun *e-government* oleh

Barnes dan Vidgen. Webqual adalah alat untuk mengukur kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*service interaction quality*), sehingga implementasi serta pengembangan terkait dengan konsep *Quality Function Development* (QFD). Selain dijadikan sebagai alat ukur kualitas *website*, beberapa penelitian memakai metode Webqual 4.0 sebagai metode untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Sebagaimana model konseptual dari Webqual 4.0 dapat diilustrasikan dalam gambar di bawah ini:



Gambar 1. Model Webqual 4.0
 Sumber: Pratama (2015)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi fitur produk atau layanan yang paling diinginkan. Layanan yang membutuhkan peningkatan atau potensi penghematan tanpa mempengaruhi kualitas keseluruhan secara signifikan (Abalo et.al, 2007).

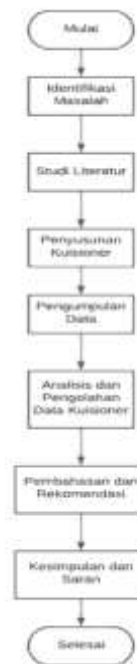
Hasil dari metode IPA adalah representasi *scatterplot* yang terdapat pada 4 kuadran. Keempat kuadran tersebut adalah kuadran I (*Priorities For Improvements*), kuadran II (*Keep up the good work*), kuadran III (*Lowest Priority*), dan kuadran IV (*Possible Overkill*).

Analisis kesesuaian merupakan pengukuran dari tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap kinerja situs web. Sementara itu, analisis kesenjangan didefinisikan sebagai perbandingan antara kinerja aktual dan kepentingan atau yang diharapkan den cara membandingkan kinerja *website* yang ada dengan kinerja yang diharapkan untuk dapat menentukan langkah perbaikan di kemudian hari serta langkah apa yang perlu diambil untuk menutupi kesenjangan (Stolzer et al., 2011). Untuk melakukan analisis kesenjangan yaitu menggunakan cara menghitung skor dari tingkat kinerja dan skor tingkat kepentingan untuk setiap atribut.

Kemudian skor rerata tingkat kinerja dikurangi dengan skor rerata tingkat kepentingan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Gambar 2 menunjukkan ilustrasi dari tahapan penelitian dari penelitian ini.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Identifikasi masalah didasarkan pada wawancara, observasi dan penelitian terhadap beberapa siswa MAN 2 Kota Serang. Tahap ini mengidentifikasi masalah yang diuraikan berdasarkan rumusan masalah. Selain itu, kajian pustaka bertujuan untuk memperkuat landasan teori dan kerangka acuan. Referensi dari penelitian terdahulu juga dapat digunakan agar peneliti tidak salah langkah dalam penelitiannya.

Instrumen penelitian pada penelitian ini meliputi pertanyaan kepada responden seperti nama, jenis kelamin, umur, kelas dan seberapa sering mereka mengunjungi *website*, serta pernyataan berdasarkan dimensi dan atribut Webqual 4.0 yang terdiri dari 20 atribut. Pernyataan atribut juga mengacu pada penelitian sebelumnya (Napitupulu, 2016). Tabel 1 menunjukkan daftar pernyataan dari kuesioner yang digunakan.

Tabel 1. Daftar Atribut Kuesioner

Dimensi	Pernyataan
Usability (Kegunaan)	1. Website MAN 2 Kota Serang mudah untuk dipelajari dan dioperasikan

Information Quality (Kualitas Informasi)	2. Interaksi dengan <i>website</i> MAN 2 Kota Serang jelas dan mudah dimengerti	kemudahan untuk menarik minat dan perhatian siswa	
	3. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang memiliki navigasi/petunjuk yang jelas		
	4. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang memiliki tampilan yang atraktif dan menarik		
	5. Desain tampilan <i>website</i> MAN 2 Kota Serang sesuai dengan tipe <i>website</i>		
	6. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang memberikan tambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i>		
	7. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang memiliki tata letak informasi yang tersusun dengan tepat		
	8. Alamat <i>website</i> MAN 2 Kota Serang mudah ditemukan		
	9. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang menyediakan informasi yang dapat dipercaya		19. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak MAN 2 Kota Serang
10. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang menyediakan informasi yang akurat			
11. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang menyediakan informasi yang <i>up to date</i>			
12. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang menyediakan informasi yang relevan			
13. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang menyediakan informasi yang mudah untuk dipahami			
14. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang memberikan informasi yang lengkap dan terperinci			
15. Informasi yang disajikan <i>website</i> MAN 2 Kota Serang dalam format yang sesuai			
Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan)	16. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang mempunyai reputasi yang baik	20. Secara keseluruhan <i>website</i> sangat baik	
	17. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang menjaga informasi data pribadi siswa		
	18. <i>Website</i> MAN 2 Kota Serang memberikan		
Overall Impression (Kesan Keseluruhan Informasi)			

Pengumpulan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Metode penyebaran kuesioner secara tidak langsung yang disebarkan melalui media sosial. Responden penelitian adalah siswa – siswi aktif MAN 2 Kota Serang pada tahun ajaran 2022/2023.

Pengambilan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Metode Slovin dapat digunakan jika jumlah populasi survei diketahui, sehingga dapat ditentukan besarnya suatu sampel (Sugiyono, 2017). Batas toleransi yang toleransi kesalahan (*error tolerance*) pada penelitian ini adalah sebesar 10%. Tabel 2 menunjukkan populasi dan sampel untuk penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Populasi dan Sampel

Populasi	Sampel Minimum
1019	91

Sebelum melakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, terlebih dahulu dilakukan *pilot study* untuk uji coba yang pertama terkait instrumen penelitian kepada 30 responden (Sugiyono, 2017). Selanjutnya hasil dari *pilot study* tersebut akan diukur validitas dan reliabilitasnya. Analisis statistik terhadap hasil data yang diperoleh digunakan untuk melakukan perhitungan uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji analisis kesesuaian dan uji analisis kesenjangan. Aplikasi yang digunakan dalam melakukan pengujian tersebut adalah IBM SPSS 26. Selain itu, tahapan selanjutnya adalah menganalisis evaluasi penilaian kinerja dan penilaian kepentingan kualitas situs web berdasarkan variabel dimensi Webqual 4.0 dan mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan 4 kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA).

Setelah melakukan analisis data, dilanjutkan dengan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil perhitungan analisis

yang diperoleh, tahapan akhir dari penelitian ini adalah berupa kesimpulan dan pemberian saran dari seluruh hasil yang telah diperoleh.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil *pilot study* dengan 30 responden diperiksa dengan uji reliabilitas dan uji validitas untuk menunjukkan kesesuaian dan kevalidan dari instrumen penelitian yang digunakan pada setiap atribut. Tabel 3 merupakan hasil pengujian validitas.

Tabel 3. Hasil dari Uji Validitas

Kode Item	Kinerja	Kepentingan
US1	0,488	0,537
US2	0,767	0,617
US3	0,687	0,661
US4	0,686	0,509
US5	0,840	0,587
US6	0,688	0,625
US7	0,871	0,446
US8	0,578	0,541
IQ1	0,787	0,763
IQ2	0,607	0,495
IQ3	0,557	0,574
IQ4	0,647	0,376
IQ5	0,819	0,651
IQ7	0,743	0,569
IQ8	0,920	0,739
SIQ1	0,730	0,712
SIQ2	0,689	0,747
SIQ3	0,879	0,724
SIQ4	0,840	0,606
OI1	1,000	1,000

Hasil dari perhitungan uji validitas terhadap penilaian kinerja dan kepentingan menunjukkan bahwa setiap indikator pernyataan bernilai valid. Nilai hasil dari uji validitas tersebut melebihi dari nilai tetap r_{table} dengan jumlah 30 responden.

Setelah dilakukan pengecekan validitas pada masing-masing indikator dimensi berdasarkan kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dinyatakan valid dengan syarat r_{hitung} melebihi nilai r_{tabel} . Kemudian, dilakukan pengujian terhadap reliabilitas suatu indikator pernyataan yang berdasarkan penilaian penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Hasil uji reliabilitas tersebut

dapat dilihat pada tabel yang tertera di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

	N of Items	Nilai Alpha
Kinerja	20	0,925
Kepentingan	20	0,846

Hasil uji reliabilitas semua atribut tingkat kinerja dan kepentingan, nilai *alpha* yang diperoleh dari pengujian adalah 0,925 dan 0,846, yang menunjukkan bahwa nilai total indikator memiliki reliabilitas tinggi.

Setelah melakukan uji instrumen penelitian, maka dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Tabel 3 merupakan hasil pengujian normalitas.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kinerja	0,200	Valid
Kepentingan	0,187	Valid

Dari pengujian normalitas diperoleh hasil nilai signifikansi yakni 0,200 untuk peringkat kinerja dan 0,187 untuk peringkat kepentingan lebih besar dari nilai *default* yang ditetapkan sebesar 0,05. Dari uraian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel terdistribusi secara normal.

Dalam penelitian ini, uji linieritas dibagi menjadi berdasarkan penilaian kinerja dan kepentingan. Variabel kualitas informasi, kegunaan, dan kualitas interaksi layanan dimasukkan ke dalam variabel bebas. Sedangkan variabel keupasan pengguna merupakan variabel terikat. Tabel 6 merupakan hasil pengujian linearitas.

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas Tingkat Kinerja

Dimensi	Nilai Linearity	Nilai Deviation from Linearity
Usability	0,000	0,177
Information Quality	0,000	0,641
Service Interaction Quality	0,000	0,774

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas Tingkat Kepentingan

Dimensi	Nilai Linearity	Nilai Deviation from
---------	-----------------	----------------------

		<i>Linearity</i>
<i>Usability</i>	0,000	0,177
<i>Information Quality</i>	0,000	0,641
<i>Service Interaction Quality</i>	0,000	0,774

Hasil uji linearitas terhadap penilaian kinerja dan penilaian kepentingan memiliki nilai signifikansi < 0,05 dan nilai *deviation from linearity* > 0,05 sudah memenuhi standar nilai tetap uji linearitas dan masing-masing variabel berhubungan linear dengan variabel dependen.

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui variabel bebas yang berkorelasi linear. Tabel 8 merupakan hasil pengujian multikolinearitas.

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas Tingkat Kinerja

Dimensi	Nilai Tolerance	Nilai VIF
<i>Usability</i>	0,491	2,038
<i>Information Quality Service</i>	0,485	2,061
<i>Interaction Quality</i>	0,513	1,949

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas Tingkat Kepentingan

Dimensi	Nilai Tolerance	Nilai VIF
<i>Usability</i>	0,310	3,226
<i>Information Quality Service</i>	0,303	3,296
<i>Interaction Quality</i>	0,359	2,789

Berdasarkan dari hasil pengujian multikolinearitas yang diperoleh terhadap penilaian kepentingan dan kinerja dapat dilihat pada tabel 8 dan tabel 9. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan hasil pengujian ini tidak mengalami multikolinearitas karena pada nilai VIF lebih kecil dari 10,00 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10.

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui kesamaan varians residual model regresi dari satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah varians yang memiliki homoskedastisitas atau varians tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel yang tertera di bawah ini.

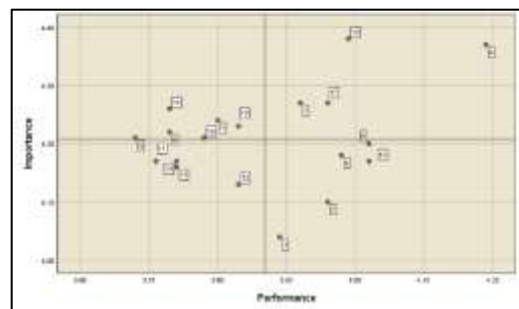
Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dimensi	Nilai Signifikansi Kinerja	Nilai Signifikansi Kepentingan
<i>Usability</i>	0,113	0,074
<i>Information Quality Service</i>	0,163	0,746
<i>Interaction Quality</i>	0,091	0,222

Dari tabel di atas, diperoleh hasil uji heteroskedastisitas untuk setiap pernyataan kinerja dan kepentingan. Terlihat bahwa nilai signifikansi lebih besar dari nilai *default* yang ditetapkan yaitu 0,05. Dari sini dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas atau bersifat homogen.

Setelah dilakukan pengujian asumsi klasik dengan 100 responden, langkah selanjutnya adalah menganalisis data penilaian kinerja dan kepentingan. Dari hasil analisis kinerja diperoleh rerata dari masing-masing atribut pernyataan dan total rerata keseluruhan sebesar 3,87 yang nantinya dapat dijadikan acuan dalam perpotongan sumbu X pada analisis kuadran. Kemudian, untuk analisis kepentingan diperoleh hasil skor total rerata yang diperoleh adalah sebesar 4,21 yang nantinya dapat dijadikan acuan dalam titik potong sumbu Y dalam analisis kuadran berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil analisis kesesuaian menunjukkan persentase atribut terendah sebesar 87,41% dan tertinggi sebesar 96,59%. Kemudian nilai rerata total adalah 91,87% yang menunjukkan nilai persentase tingkat kesesuaian antara 66% - 99% yang memiliki arti pengguna tidak puas dengan layanan *website* yang telah diberikan. Hasil analisis kesenjangan menunjukkan nilai rerata skor sebesar -0,34 yang artinya rerata tersebut masih belum sesuai dengan kualitas *website* yang diharapkan pengguna.



Gambar 3. Hasil Kuadran IPA

Gambar di atas menunjukkan fitur mana saja dari *website* MAN 2 Kota Serang yang dapat ditingkatkan atau diperbaiki kualitasnya. Gambar 3 menunjukkan bahwa kuadran I memiliki 6 atribut pernyataan dengan prioritas utama perbaikan dan peningkatan kualitas yang tinggi, kuadran II memiliki 4 atribut yang berperan cukup baik dan perlu dijaga kualitasnya, kuadran III memiliki 4 atribut yang berkinerja kurang baik dan juga kurang penting, sehingga dapat dijadikan evaluasi dengan prioritas rendah dan pada kuadran IV memiliki 5 atribut yang memiliki tingkat kinerja yang baik namun tidak dianggap penting oleh pengguna.

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menguji suatu pernyataan dengan menggunakan metode statistik sedemikian rupa sehingga hasil pengujian dapat dinyatakan signifikan secara statistik. Berikut ini merupakan gambar dari hasil perhitungan uji hipotesis.



Gambar 4. Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang diukur menggunakan uji T, diketahui bahwa dimensi *usability* tidak memengaruhi *user satisfaction* secara signifikan. Dapat diketahui dari nilai signifikansi yang lebih besar dari nilai yang telah ditetapkan 0,05. Selain itu, hal ini dapat diartikan sebagai rendahnya kualitas penggunaan yang disampaikan oleh *website* MAN 2 Kota Serang dan juga karena desain yang kurang atraktif dan tampilan yang kurang menarik perhatian pengguna. Sedangkan untuk dimensi *service interaction quality* dan *information quality* memengaruhi *user satisfaction* secara signifikan yang artinya setiap peningkatan kualitas *website* pada masing-masing dimensi tersebut berdampak signifikan terhadap kepuasan dari pengguna. Hasil nilai koefisien determinasi yaitu 64,2%. Dengan demikian keseluruhan variabel independen yang meliputi dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* memiliki pengaruh sebesar 64,2%.

Pemberian saran dan rekomendasi kepada kuadran I dan kuadran III. Untuk saran dan rekomendasi dimensi *usability* adalah

memperbaiki tata letaknya dan tidak perlu menampilkan hal-hal yang tidak penting serta disarankan meminta bantuan yang lebih ahli di bidangnya dalam memperbaiki *website*. Selain itu, perlu adanya perbaikan tata letak lebih rapi dan *redesign* yang baik untuk membuat situs menarik secara visual dan sesuai dengan jenis *website*. Kemudian, untuk dimensi *information quality*, perlunya penambahan informasi terkait ekstrakurikuler, organisasi, dan jurusan yang ada pada sekolah MAN 2 Kota Serang, diharapkan juga informasi yang disajikan berupa hal yang baru dan bernilai positif yang dapat menarik perhatian orang, kredibilitas informasi *website* perlu ditingkatkan dengan memberikan informasi terbaru dan teraktual. (Leavitt & Shneiderman, 2006) serta menyajikan informasi sesuai dengan topik yang relevan dan format yang sesuai dengan tipe *website*. Rekomendasi perbaikan untuk dimensi *service interaction quality* adalah perlunya peningkatan kualitas terhadap atribut dengan menampilkan informasi sedikit lebih menarik lagi agar diminati oleh pengguna dan diberikan penjelasan lebih rinci untuk kegunaan *website* tersebut serta memberikan sarana yang bisa memudahkan komunikasi dengan pihak sekolah seperti menambahkan layanan pesan teks atau fitur *live chat* yang dapat menghubungkan siswa dengan pihak sekolah secara interaktif atau dengan memberikan layanan bantuan kepada pengguna seperti susunan daftar pertanyaan umum dari siswa dan memberikan jawaban yang membantu (FAQ) untuk meningkatkan kredibilitas informasi *website*. (Leavitt & Shneiderman, 2006).

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis kualitas *website* MAN 2 Kota Serang didapatkan rerata nilai keseluruhan tingkat kesesuaian sebesar 91,87% yang dimana nilai tersebut masih di bawah 100%, dengan demikian kualitas *website* yang telah diberikan menimbulkan rasa ketidakpuasan pengguna. Selain itu, pada hasil perhitungan tingkat kesenjangan *website* MAN 2 Kota Serang memberikan nilai selisih total -0,34, dan nilai tersebut masih kurang dari 0 dan bernilai negatif, sehingga untuk nilai kesenjangan dianggap masih belum memenuhi kualitas *website* yang diharapkan pengguna.

Hasil pemetaan analisis 4 kuadran *Importance Analysis Performance (IPA)* didapatkan hasil bahwa kuadran I berisi 6 atribut

yang penting untuk diperbaiki karena terdapat nilai kinerja yang rendah dan nilai kepentingan yang tinggi, kuadran II berisi 4 atribut yang harus dipertahankan karena kinerjanya sudah baik dan cukup penting, kuadran III memiliki 4 atribut dengan prioritas rendah, dan kuadran IV memiliki 5 atribut yang berkinerja baik namun belum dianggap penting oleh pengguna.

Dari hasil uji hipotesis diperoleh hasil bahwa dimensi *usability* tidak memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Dengan demikian peningkatan *usability* yang lebih baik tidak dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk dimensi *information quality* dan *service interaction quality* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sehingga dengan meningkatkan *service interaction quality* dan *information quality* dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Keseluruhan variabel independen yang meliputi dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* memiliki pengaruh sebesar 64,2% terhadap kepuasan pengguna.

Pemberian saran dan rekomendasi perbaikan ditujukan untuk kuadran I dan III, yang didasarkan pada prioritas tertinggi dan terendah. Saran dan rekomendasi penelitian berdasarkan saran dari responden kuesioner serta jurnal atau literatur yang relevan dengan perbaikan kualitas *website*, sehingga didapatkan hasil yang maksimal ketika dilakukan evaluasi perbaikan. Perbaikan pada ketiga dimensi Webqual 4.0 meliputi perbaikan tampilan yang atraktif dan menarik, kemudahan pengguna dalam mengakses *website*, pemberian informasi yang lengkap, penyajian informasi yang dapat menarik perhatian serta kemudahan pengguna dalam berkomunikasi dengan pihak MAN 2 Kota Serang.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abalo, J., Varela, J., & Manzano, V. (2007). Importance values for Importance-Performance Analysis: A formula for spreading out values derived from preference rankings. *Journal of Business Research*, 60(2), 115–121. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.10.009>
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114–127.
- Hootsuite. (2020). Digital 2020: Indonesia We Are Social. *Date Portal The Essential Headline Data You Need To Understand Mobile, Internet, And Social Media Use*.
- Leavitt, M. O. & Shneiderman, B., 2006. *Research-Based Web Design & Usability Guidelines*. Enlarged/Expanded ed. Washington DC: U.S. Department of Health and Human Services.
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 14(1), 51. Tersedia pada: <<https://doi.org/10.17933/bpostel.2016.140105>> [Diakses 8 Agustus 2022]
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Pratama, Y. (2015). Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode WebQual 4.0. *E-Proceeding of Engineering*, 2(1), 1649–1658. www.cdc.telkomuniversity.ac.id
- Stolzer, A. J., Halford, C. D., & Goglia, J. J. (2011). *Implementing Safety Management Systems in Aviation*. Survey: Ashgate Publishing Limited.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.