

# Implementasi *Webqual* dan *End-User Computing Satisfaction* untuk Menganalisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website

Ibnur Rusi<sup>[1]\*</sup>

Jurusan Sistem Informasi<sup>[1]</sup>

Universitas Tanjungpura

Pontianak, Indonesia

[ibnurrusi@sisfo.untan.ac.id](mailto:ibnurrusi@sisfo.untan.ac.id)<sup>[1]</sup>

**Abstract**— A website is one of the choices of means used to facilitate an agency in providing information. A quality website is a website that can give satisfaction to users. The availability of features on the website that suit user needs, attractive website appearance, easy-to-remember steps, and feedback are some of the essential points that can satisfy users. Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Singkawang is a school that uses a website to provide information; until now, the MAN Singkawang website has never measured the quality of the website, so schools do not know the user satisfaction. This study aims to implement the *Webqual* and *EUCS* methods to determine the effect of website quality on end-user satisfaction. The test is carried out through several levels, namely, validity test, reliability test, *t*-test, *F* test, and coefficient of determination test. The results of the statement test stated that all questions were valid and reliable; there was a positive and significant influence of website quality through the independent variables *Webqual* and *EUCS* on the dependent variable user satisfaction (*satisfaction*), either partially or simultaneously. The coefficient of determination test results obtained a value of 58.8%, meaning that the ability of the independent variable to provide an explanation related to the dependent variable is relatively high. In other words, the independent variable offers a lot of information needed to predict the dependent variable. As for the calculation of user satisfaction on the MAN Singkawang website, a user satisfaction value of 83% is obtained. This value indicates that the students of MAN Singkawang are very satisfied through the quality provided on the MAN Singkawang website.

**Keywords**— *Website Quality, User Satisfaction, Webqual, EUCS*

**Abstrak**— Website menjadi salah satu pilihan sarana yang digunakan untuk mempermudah suatu instansi dalam memberikan informasi. Website yang berkualitas merupakan website yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Tersedianya fitur pada website yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, tampilan website yang menarik, langkah yang mudah diingat, dan adanya *feedback* menjadi beberapa poin penting yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Singkawang merupakan sekolah yang menggunakan website untuk memberikan informasi, sampai saat ini website MAN Singkawang belum pernah dilakukan pengukuran kualitas website, sehingga sekolah tidak mengetahui kepuasan penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk

mengimplementasikan metode *Webqual* dan *EUCS* guna mengetahui pengaruh dari kualitas website terhadap kepuasan pengguna akhir. Pengujian dilakukan melalui beberapa tingkatan yaitu, uji validitas, uji reliabilitas, uji *t*, uji *F*, dan uji koefisien determinasi. Hasil pengujian kuesioner menyatakan seluruh pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas website melalui variabel *independent Webqual* dan *EUCS* terhadap variabel *dependent* kepuasan pengguna (*satisfaction*), baik secara parsial maupun simultan. Nilai yang diperoleh dari uji koefisien determinasi sebesar 58.8%, artinya kemampuan dari variabel *independent* dalam memberikan penjelasan terkait variabel *dependent* cukup tinggi, dengan kata lain banyak informasi yang disediakan oleh variabel *independent* dalam menerangkan variabel *dependent*. Sedangkan untuk perhitungan kepuasan pengguna website MAN Singkawang didapatkan nilai kepuasan pengguna sebesar 83%, nilai ini menandakan bahwa pelajar MAN Singkawang merasa sangat puas dengan kualitas yang diberikan melalui website MAN Singkawang.

**Kata Kunci**— *Kualitas Website, Kepuasan Pengguna, Webqual, EUCS*

## I. PENDAHULUAN

Website menjadi salah satu pilihan sarana yang digunakan untuk mempermudah suatu instansi dalam memberikan informasi kepada masyarakat [1]. Masyarakat atau pengguna website akan mengetahui informasi atau berita yang ada dan terjadi, khususnya di lingkungan instansi tersebut seperti informasi *profile* instansi, struktur organisasi, kegiatan instansi atau informasi lainnya. Selain manfaat yang diterima oleh pengguna website dari informasi yang diberikan, keberadaan website bagi suatu instansi juga memberikan banyak manfaat, diantaranya adalah sebagai media promosi. Melalui website, instansi tidak perlu membuang lebih banyak waktu dan biaya untuk mempromosikan instansinya. Promosi akan menjadi lebih efektif dan efisien dengan memanfaatkan peran dari suatu website [2].

Website yang berkualitas berisi informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga bisa memberikan kepuasan kepada orang yang menggunakannya [3]. Tampilan website yang menarik yang dapat menggambarkan identitas dari instansi,

informasi yang disajikan selalu *update*, tersedianya fitur pada *website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, posisi menu dan langkah yang mudah diingat, adanya *feedback* atau komunikasi dua arah yang menjadikan pengguna merasa diperhatikan menjadi beberapa poin yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Semakin baik suatu *website*, semakin baik pula tingkat kepuasan pengguna *website* tersebut [4].

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Singkawang merupakan madrasah atau sekolah yang menggunakan *website* untuk memberikan informasi dan mempromosikan sekolah, baik bagi *stakeholder* internal maupun masyarakat umum. Alamat *website* yang digunakan MAN Singkawang yaitu [mansingkawang.sch.id](http://mansingkawang.sch.id). Keberadaan *website* MAN Singkawang menjadi penting bagi sekolah, karena selain sebagai sarana promosi, *website* MAN menjadi salah satu faktor penilaian dalam keterbukaan informasi dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Berdasarkan observasi dan wawancara, *website* MAN Singkawang belum pernah dilakukan evaluasi atau pengukuran kualitas *website* yang dapat memberikan dampak bagi kepuasan pengguna *website* MAN Singkawang. Penelitian ini mengimplementasikan Webqual dan EUCS guna mengetahui adanya pengaruh kualitas *website* MAN Singkawang terhadap kepuasan pelajar MAN Singkawang. Harapan dari penelitian ini adalah bisa memberikan kontribusi bagi MAN Singkawang untuk perbaikan *website* MAN Singkawang kedepannya.

*Webqual* adalah teknik pengukuran yang dapat diimplementasikan untuk mengetahui kualitas dari suatu *website*, yang didasarkan pada pengalaman dari *end-user*. Terdapat tiga dimensi yang dimiliki oleh *Webqual*, yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction service quality* [5], sedangkan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah teknik pengukuran yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan *end-user* dalam menggunakan sistem atau aplikasi. EUCS mengacu pada bagaimana mengukur kepuasan pengguna suatu sistem secara keseluruhan, EUCS memiliki lima dimensi, yaitu *format*, *accuracy*, *easy of use*, *content* dan *timeliness* [6]. Pada penelitian ini menerapkan *Webqual* dan EUCS untuk mengetahui pengaruh dari kualitas suatu *website* terhadap kepuasan yang diterima oleh *user*. Pemilihan kedua teknik pengukuran dalam penelitian ini dinilai cocok dan sesuai dikarenakan *Webqual* dapat dijadikan instrumen untuk mengukur kualitas *website*, sedangkan EUCS dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna akhir (*end-user satisfaction*) suatu sistem atau aplikasi.

*State of the Art* yang menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian-penelitian lain yaitu, pada penelitian [7][8] teknik pengukuran atau metode yang digunakan hanya satu. Pada penelitian [7] hanya menggunakan metode *Webqual* 4.0 untuk menganalisis kualitas web pembelajaran, sedangkan pada penelitian ini mengimplementasikan dua metode, yaitu *Webqual* 4.0 dan EUCS, penambahan EUCS pada penelitian ini diharapkan dapat menilai kepuasan secara langsung kepada pengguna akhir (*end-user*). Sedangkan pada penelitian [8] menggunakan satu metode untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi *mobile*, yaitu dengan menggunakan metode EUCS. Pada penelitian ini tidak hanya

mengimplementasikan EUCS namun juga *Webqual*, karena objek penelitian pada penelitian ini adalah *website*, sehingga pemilihan *Webqual* dapat mengakomodir apa yang ada pada sistem informasi berbasis *website*. Harapan dengan diterapkannya kedua metode ini dapat memperoleh hasil yang lebih baik, dilihat dari aspek pengguna akhir (*end-user*) dan objek penelitian berupa *website*. Penelitian terdahulu lainnya yaitu penelitian dari [9][10]. Pada penelitian [9] bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* menggunakan satu teknik pengukuran, yaitu *Webqual* dan satu alat pengukuran yang bertujuan untuk memetakan variabel berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). Perbedaannya adalah pada teknik pengukuran dan pengujian yang digunakan. Sedangkan pada penelitian [10], pengukuran kepuasan menggunakan satu metode, yaitu *Servqual* dengan objek penelitian berupa sistem informasi dosen, tujuan dari penelitian [10] ini untuk menilai seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan yang diterima pengguna. Perbedaan penelitian [10] dengan penelitian ini adalah pada jumlah metode yang digunakan dan objek penelitiannya.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Definisi Kualitas

Kualitas merupakan keseluruhan hal yang dimiliki oleh suatu produk, baik fitur maupun karakteristik yang dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya [11]. Kualitas penting untuk diperhatikan, karena selain berpengaruh pada kepuasan pengguna produk, kualitas juga berpengaruh pada kredibilitas suatu perusahaan atau instansi. Perusahaan atau instansi yang mengedepankan kualitas, akan memiliki kredibilitas yang baik dari pengguna produk, sedangkan perusahaan yang tidak menjadikan kualitas sebagai prioritas, maka akan ditinggalkan oleh pelanggan atau pengguna produknya, dengan demikian kualitas menjadi hal penting untuk diwujudkan. Kualitas berarti pula sebagai suatu keadaan yang dinamis, berkaitan dengan produk baik barang maupun jasa, proses yang terjadi, manusia yang berperan, maupun lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi dari penggunanya.

### B. Webqual

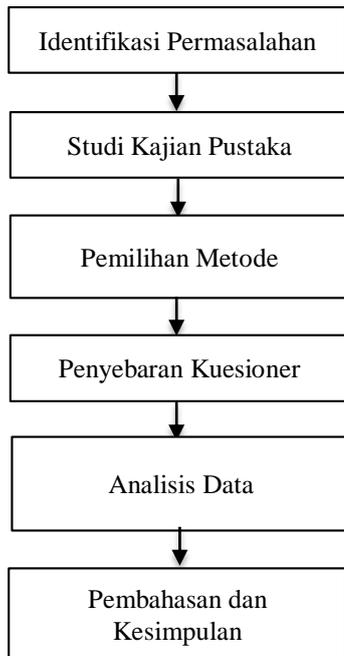
*Webqual* adalah teknik pengukuran yang sering diterapkan untuk mengetahui kualitas suatu *website* yang didasarkan pada persepsi dari *end-user*. *Webqual* berasal dari pengembangan teknik pengukuran *Servqual* yang mengacu pada metode *Quality Function Development* (QFD). Versi *update* dari *Webqual* yaitu *Webqual* 4.0. *Webqual* 4.0 memiliki tiga dimensi, yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction service quality*. Dimensi *usability* didasarkan pada keterkaitan atau hubungan antara pengguna dan komputer, kesesuaian desain, dan kemudahan yang diberikan kepada pengguna, sedangkan dimensi *information quality* lebih kepada bagaimana kualitas informasi yang ada pada *website*, keterbaruan informasi, dan validitas dari informasi yang ada. Dimensi *interaction service quality* berkaitan dengan kualitas dari layanan *website* yang dirasakan oleh pengguna, seperti keamanan akses, interaksi fitur di *website*, dan layanan *online* yang tersedia [5].

C. End-User Computing Satisfaction (EUCS)

EUCS didefinisikan sebagai teknik pengukuran yang bertujuan menilai suatu sistem secara keseluruhan yang didasarkan pada pengalaman dan kepuasan pengguna sistem. EUCS memiliki lima dimensi, yaitu *format*, *accuracy*, *easy of use*, *content* dan *timeliness* [6]

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode analisis deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang dimaksudkan memberikan gambaran mengenai kondisi di suatu objek penelitian dengan teknik survey untuk memperoleh data tertentu, guna menguji suatu hipotesis [12]. Pengumpulan data didapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden melalui teknik *probability sampling*, responden penelitian ialah pelajar MAN Singkawang mulai kelas 10 sampai kelas 12. Agar penelitian menjadi lebih terarah maka perlu dibuat kerangka penelitian yang menjadi alur kerja pada penelitian ini, sehingga aktivitas penelitian akan lebih terstruktur dan sistematis. Berikut merupakan alur kerja atau metode dalam penelitian ini.



Gambar 1. Metode Penelitian

A. Identifikasi Permasalahan

Dalam penelitian ini identifikasi permasalahan menjadi tahap pertama yang dilakukan. Pada tahap ini dilakukan penelusuran masalah berkaitan dengan kepuasan pengguna suatu sistem informasi atau *website*. Berdasarkan penelusuran melalui observasi, *website* MAN Singkawang belum pernah dilakukan pengukuran kualitas *website*, sehingga pihak MAN Singkawang tidak mengetahui kualitas *website* yang akan berpengaruh pada kepuasan pengguna.

B. Studi Kajian Pustaka

Pada studi kajian pustaka, dihimpun beberapa literatur yang mendukung dalam pemecahan solusi terkait masalah yang ditemukan, dalam hal ini adalah referensi metode-

metode untuk mengukur kualitas dan mengetahui kepuasan pengguna akhir suatu *website*.

C. Pemilihan Metode

Pemilihan metode didasarkan pada studi kajian pustaka yang dilakukan. Metode dalam penelitian ini dipilih untuk memberikan solusi permasalahan adalah *Webqual 4.0* dan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Pemilihan kedua metode ini dinilai cocok dan sesuai, dikarenakan *Webqual* dapat dijadikan instrumen untuk mengukur kualitas *website*, sedangkan EUCS digunakan untuk mengetahui kepuasan *end-user* dari suatu sistem informasi.

D. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner bertujuan untuk memperoleh data dari responden berupa jawaban kondisi nyata dari *website* MAN Singkawang. Pembuatan kuesioner didasarkan pada dimensi *Webqual* dan EUCS dengan teknik dalam pengambilan sampel yakni *probability sampling*. Data kuesioner disebarkan kepada pelajar pada MAN Singkawang dengan jumlah item pernyataan sebanyak 23 item. Pernyataan disebarkan melalui Google Form dengan sifat pernyataan tertutup dengan menggunakan skala likert. Berikut item pernyataan yang disusun berdasarkan *Webqual* dan EUCS.

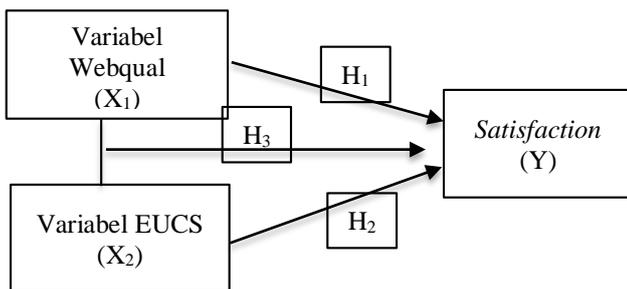
TABEL 1. KUESIONER PENELITIAN

Variabel	Pernyataan	Kode
Usability Quality	Website MAN Singkawang mudah dipelajari dan dipahami	USQ1
	Alamat Website MAN Singkawang mudah diingat	USQ2
	Website MAN Singkawang memberikan feedback atau pengaruh positif kepada Saya	USQ3
Information Quality	Website MAN Singkawang memberikan informasi yang berkualitas	INQ1
	Informasi pada Website MAN Singkawang mudah dipahami	INQ2
Interaction Service Quality	Website MAN Singkawang menyediakan fitur/link/kontak untuk dapat berinteraksi dengan pihak sekolah	ISQ1
	Website MAN Singkawang dapat diakses dengan aman (tidak membuat perangkat Saya lambat karena virus/worm)	ISQ2
	Perpindahan antar laman pada Website MAN Singkawang cepat (tidak lelet/loading)	ISQ3
Content	Content dari Website MAN Singkawang menarik	CNT1
	Content atau menu Website MAN Singkawang bervariasi	CNT2
Accuracy	Data atau informasi yang disediakan pada Website MAN Singkawang benar dan akurat (bukan hoaks)	ACC1
	Saat Saya membuka laman tertentu, laman yang ditampilkan sesuai atau tepat (tidak berpindah ke laman lain)	ACC2
Format	Pengaturan tata letak menu pada Website MAN Singkawang teratur dan tertata rapi	FOR1
	Desain dan tampilan tiap menu menarik	FOR2
	Kombinasi warna pada Website MAN Singkawang menarik	FOR3
Easy of Use	Website MAN Singkawang mudah diakses dan digunakan	EOU1
	Menu pada Website MAN Singkawang mudah dinavigasikan	EOU2
Timeliness	Website MAN Singkawang menginformasikan update berita terbaru	TML1
	Data atau informasi yang Saya butuhkan dapat	TML2

	diperoleh dengan cepat dan tepat dari Website MAN Singkawang	
Satisfaction	Saya merasa puas mengakses atau menggunakan Website MAN Singkawang	SAT1
	Saya merasa senang terhadap Website MAN Singkawang, karena mempermudah Saya mendapatkan informasi	SAT2
	Saya akan lebih sering mencari informasi sekolah melalui Website MAN Singkawang	SAT3
	Saya senang merekomendasikan rekan/teman Saya untuk mengakses Website MAN Singkawang	SAT4

E. Analisis Data

Jawaban atas penyebaran kuesioner merupakan data penelitian yang akan diolah dan dianalisis menggunakan software SPSS. Dalam pengolahan data dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan regresi linear berganda. Analisis data merupakan pengujian hipotesis keterkaitan antara variabel *dependent* yaitu variabel pada *Webqual* (variabel  $X_1$ ) dan *EUCS* (variabel  $X_2$ ) terhadap variabel *independent* yaitu *Satisfaction* atau kepuasan (variabel  $Y$ ). Berikut ini merupakan hubungan atau kerangka hipotesis antara variabel  $X$  dan  $Y$ .



Gambar 2. Kerangka Hipotesis Penelitian

Kerangka hipotesis penelitian merupakan hipotesis atau praduga awal untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari variabel pada *Webqual* dan *EUCS* (variabel  $X$ ) terhadap *Kepuasan* pengguna atau *Satisfaction* (variabel  $Y$ ). Berikut merupakan kerangka pengujian hipotesis.

- $H_1$  = Diduga variabel *Webqual* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Kepuasan* Pengguna (*Satisfaction*)
- $H_2$  = Diduga variabel *End-User Computing Satisfaction* (*EUCS*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Kepuasan* Pengguna (*Satisfaction*)
- $H_3$  = Diduga variabel *Webqual* 4.0 dan *EUCS* secara simultan (bersama) pengaruh positif dan signifikan terhadap *Kepuasan* Pengguna (*Satisfaction*)

F. Pembahasan dan Kesimpulan

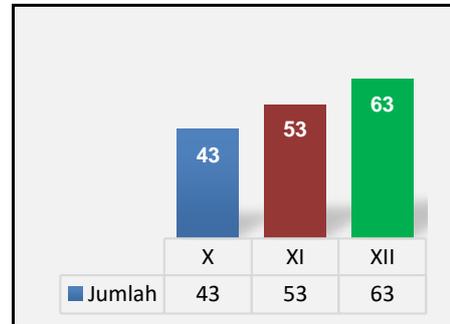
Pembahasan menginterpretasikan hasil dari pengujian dan hipotesis, yaitu validitas dan reliabilitas dari kuesioner, serta keterkaitan atau pengaruh dari variabel *dependent* terhadap *independent*, yang kemudian disimpulkan dalam suatu pernyataan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

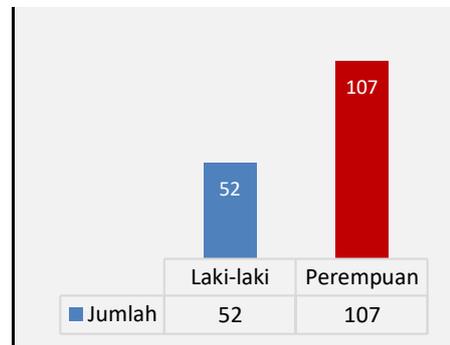
Bagian ini menjabarkan terkait hasil yang diperoleh melalui pengolahan data yang bersumber dari pengisian kuesioner oleh responden, serta pembahasan mengenai pengujian dan hipotesis yang dilakukan terhadap data.

A. Responden Penelitian

Responden penelitian merupakan pelajar MAN Kota Singkawang dari kelas X, XI, dan XII. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan signifikansi 95% atau toleransi *error* sebesar 0.05, diperoleh jumlah sampel responden sebanyak 159 orang. Berikut adalah detail jumlah responden berdasarkan kelas dan jenis kelamin.



Gambar 3. Sebaran Jumlah Responden Berdasarkan Kelas



Gambar 4. Sebaran Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

B. Uji Validitas Data

Uji validitas yaitu pengujian data yang memiliki tujuan mengetahui ketepatan atau ketelitian instrumen alat ukur atau kuesioner terhadap apa yang akan diukur. Dalam penentuan validitas data harus memenuhi syarat pengujian, yaitu nilai  $r_{hitung}$  harus lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) [13]. Berikut ini hasil dari uji validitas terhadap data kuesioner.

TABEL 2. UJI VALIDITAS DATA

Variabel	Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
Usability Quality	USQ1	0.712	0.1547	Valid
	USQ2	0.605	0.1547	Valid
	USQ3	0.721	0.1547	Valid
Information Quality	INQ 1	0.740	0.1547	Valid
	INQ 2	0.741	0.1547	Valid
Interaction Service Quality	ISQ1	0.661	0.1547	Valid
	ISQ2	0.646	0.1547	Valid
	ISQ3	0.613	0.1547	Valid
Content	CNT1	0.745	0.1547	Valid

	CNT2	0.684	0.1547	Valid
Accuracy	ACC1	0.593	0.1547	Valid
	ACC2	0.554	0.1547	Valid
Format	FOR1	0.681	0.1547	Valid
	FOR2	0.768	0.1547	Valid
	FOR3	0.715	0.1547	Valid
Easy of Use	EOU1	0.724	0.1547	Valid
	EOU2	0.728	0.1547	Valid
Timeliness	TML1	0.672	0.1547	Valid
	TML2	0.737	0.1547	Valid
Satisfaction	SAT1	0.778	0.1547	Valid
	SAT2	0.752	0.1547	Valid
	SAT3	0.662	0.1547	Valid
	SAT4	0.594	0.1547	Valid

Hasil uji validitas data didapatkan menggunakan *software* statistik SPSS. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang terdapat pada kuesioner dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > 0.1547$ ).

C. Uji Reliabilitas Data

Uji Reliabilitas memiliki tujuan untuk mengetahui kekonsistenan alat ukur dalam pengukuran yang dilakukan secara berulang-ulang. Dasar penentuan keputusan dalam uji reliabilitas adalah nilai *Cronbach Alpha* (CA). Poin pernyataan pada kuesioner disebut reliabel jika memenuhi syarat bahwa nilai CA dari perhitungan data lebih besar dari 0.6 [14]. Berikut adalah nilai dari pengujian reliabilitas terhadap kuesioner penelitian.

TABEL 3. UJI RELIABILITAS DATA

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	23

Hasil perhitungan uji reliabilitas memperlihatkan bahwa nilai CA adalah 0.949, hal ini berarti bahwa kuesioner penelitian dinyatakan reliabel ( $0.949 > 0.6$ ).

D. Uji t

Uji t yaitu uji yang dilakukan guna mendapatkan informasi akan adanya pengaruh yang bersumber dari variabel *independent* penelitian *Webqual* dan *EUCS* terhadap variabel *dependent* *Satisfaction* melalui pengujian secara individu (parsial) [15]. Uji t berkaitan dengan pengujian hipotesis, dimana hipotesis akan diterima jika nilai dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau dengan kata lain  $H_0$  ditolak, sebaliknya hipotesis akan ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yang berarti  $H_0$  diterima. Berikut ini merupakan hasil uji-t dari variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

TABEL 4. UJI PARSIAL DATA (UJI T)

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized		Standardized		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	.456	1.050		.435	.664

WebQual	.245	.058	.413	4.211	.000
EUCS	.165	.042	.387	3.940	.000

Berdasarkan hasil uji parsial variabel *independent* terhadap variabel *dependent* menggunakan *software* SPSS, didapatkan nilai  $t_{hitung}$  pada variabel  $X_1$  (*WebQual*) sebesar 4.211, sedangkan nilai  $t_{hitung}$  variabel  $X_2$  (*EUCS*) yaitu 3.940. Nilai ini menandakan bahwa variabel  $X_1$  (*WebQual*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dari pengguna *website*, terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  variabel *WebQual* lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ , yaitu  $4.211 > 1.654$ , yang berarti  $H_1$  diterima atau  $H_0$  ditolak. Demikian pula variabel  $X_2$  (*EUCS*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website*, yang ditunjukkan dari hasil perhitungan uji t pada SPSS dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $3.940 > 1.654$ , yang dapat tarik suatu kesimpulan bahwa  $H_2$  diterima atau dengan kata lain  $H_0$  ditolak. Penentuan kesimpulan dari uji t juga dapat diketahui dengan cara melihat perbandingan nilai signifikansi dari variabel *independent* dengan nilai alpha, yaitu 0,05. Apabila nilai alpha lebih besar dari nilai signifikansi variabel, maka  $H_0$  ditolak, sedangkan apabila nilai alpha lebih kecil dari nilai signifikansi variabel, maka  $H_0$  diterima. Berdasarkan perhitungan, nilai signifikansi variabel  $X_1$  dan  $X_2$  (*WebQual* dan *EUCS*), adalah 0,00..., yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, hal ini menandakan bahwa baik  $H_1$  maupun  $H_2$  keduanya diterima.

E. Uji F

Uji F merupakan pengujian kelayakan model atau fungsi yang bertujuan mengetahui pengaruh secara keseluruhan dari variabel *independent* ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel *dependent* (Y) yaitu *Satisfaction* [16]. Uji F juga berkaitan dengan pengujian hipotesis, hipotesis akan diterima apabila  $F_{hitung}$  memiliki nilai yang lebih besar daripada  $F_{tabel}$ , yang berarti  $H_0$  ditolak, sebaliknya apabila  $F_{hitung}$  memiliki nilai lebih kecil daripada  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima (hipotesis ditolak). Berikut adalah hasil perhitungan uji F.

TABEL 5. UJI F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	650.679	2	325.339	113.863	.000 <sup>b</sup>
Residual	445.736	156	2.857		
Total	1096.415	158			

Hasil yang ditunjukkan dalam perhitungan uji F menggunakan *software* SPSS didapatkan nilai  $F_{hitung}$  yaitu 113.863, dengan nilai  $F_{tabel}$  yaitu 3.053, yang berarti nilai  $F_{hitung}$  lebih besar daripada  $F_{tabel}$  atau  $113.863 > 3.053$ . Dari hasil perhitungan uji F ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_3$  diterima ( $H_0$  ditolak), artinya variabel  $X_1$  dan  $X_2$  (*WebQual* dan *EUCS*) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan

signifikan terhadap variabel Y (*Satisfaction*) atau berpengaruh pada kepuasan pengguna *website*.

F. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi didefinisikan sebagai pengujian yang dilakukan untuk menjelaskan besarnya derajat kemampuan yang menerangkan variabel *independent* terhadap variabel *dependent* dari model atau fungsi yang terbentuk [17]. Nilai koefisien determinasi memiliki rentang antara 0 sampai 1. Nilai koefisien determinasi rendah atau mendekati 0 memiliki arti bahwa variabel *independent* memiliki kemampuan terbatas dalam menerangkan variabel *dependent*, sebaliknya ketika didapatkan nilai koefisien determinasi tinggi atau mendekati 1, menandakan kemampuan dari variabel *independent* dalam menerangkan variabel *dependent* cukup tinggi, dengan kata lain bahwa variabel *independent* dapat memprediksi variabel *dependent* lebih baik dengan banyaknya informasi yang diberikan oleh variabel *independent*. Berikut merupakan hasil pengujian koefisien determinasi

TABEL 6. UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.770 <sup>a</sup>	.593	.588	1.690

Tabel 6 diatas menunjukkan nilai koefisien determinasi dari pengujian yang telah dilakukan, yaitu sebesar 0,588. Hasil ini menjelaskan bahwa kemampuan dari variabel *independent* dalam menerangkan variabel *dependent* sebesar 58.8%, sisanya yaitu 41.2% diterangkan oleh variabel- variabel lain dan tidak dijelaskan pada penelitian ini.

G. Pengukuran Kepuasan Pengguna Website

Kepuasan pengguna diartikan sebagai perasaan yang muncul dari dalam diri seseorang baik berupa perasaan bahagia atau kecewa terhadap persepsi atau kinerja yang diterima dengan ekspektasi atau harapan yang diinginkan [18]. Kepuasan pengguna dapat dihitung dengan membandingkan nilai rerata kinerja yang diterima dengan nilai rerata harapan yang diinginkan atau nilai harapan maksimal. Adapun kriteria dari tingkat kepuasan adalah sebagai berikut [19].

TABEL 7. TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

Skala	Persentase Nilai Kepuasan	Keterangan
1	0% - 34%	Tidak Puas
2	35% - 50%	Kurang Puas
3	51% - 65%	Cukup Puas
4	66% - 80%	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

Perhitungan pengukuran kepuasan pengguna *website* MAN Singkawang dilakukan dengan mencari rerata dari item pernyataan yang menjadi nilai rerata dari kinerja, untuk kemudian dibagi dengan nilai harapan maksimal dari item pernyataan. Perhitungan rerata didasarkan pada skala likert dengan rentang 1 sampai 5, dimana 1 merupakan nilai terendah (Tidak Puas), dan 5 merupakan nilai tertinggi (Sangat Puas). Adapun perhitungan nilai rerata untuk masing-masing pernyataan dihitung menggunakan SPSS seperti terlihat pada tabel 8,9, dan 10, sedangkan total rerata keseluruhan variabel tampak pada tabel 11.

TABEL 8. NILAI RERATA VARIABEL X<sub>1</sub> (*WEBQUAL*)

		Statistics							
		USQ1	USQ2	USQ3	INQ1	INQ2	ISQ1	ISQ2	ISQ3
N	Valid	159	159	159	159	159	159	159	159
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,23	4,17	4,23	4,33	4,30	4,19	4,17	3,55
Sum		672	663	672	689	683	667	663	564

TABEL 9. NILAI RERATA VARIABEL X<sub>2</sub> (*EUCS*)

		Statistics											
		CNT1	CNT2	ACC1	ACC2	FOR1	FOR2	FOR3	EOU 1	EOU 2	TML1	TML2	
N	Valid	159	159	159	159	159	159	159	159	159	159	159	
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mean		4.08	4.13	4.43	4.18	4.35	4.14	4.05	4.15	4.04	4.21	4.10	
Sum		648	656	704	665	691	658	644	660	643	669	652	

TABEL 10. NILAI RERATA VARIABEL Y (*Satisfaction*)

		Statistics			
		SAT1	SAT2	SAT3	SAT4
N	Valid	159	159	159	159
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.07	4.20	3.97	3.92
Sum		647	668	632	624

TABEL 11. NILAI RERATA KESELURUHAN VARIABEL

No	Kode Pernyataan	Rerata
1	USQ1	4,23
2	USQ2	4,17
3	USQ3	4,23
4	INQ1	4,33
5	INQ2	4,3
6	ISQ1	4,19
7	ISQ2	4,17

8	ISQ3	3,55
9	CNT1	4.08
10	CNT2	4.13
11	ACC1	4.43
12	ACC2	4.18
13	FOR1	4.35
14	FOR2	4.14
15	FOR3	4.05
16	EOU1	4.15
17	EOU2	4.04
18	TML1	4.21
19	TML2	4.10
20	SAT1	4.07
21	SAT2	4.20
22	SAT3	3.97
23	SAT4	3.92
Rerata Kinerja		4,14625

Berdasarkan perhitungan rerata keseluruhan variabel didapatkan nilai rerata kinerja yang diterima pengguna atas *website* MAN Singkawang sebesar 4,14625. Dengan demikian perhitungan persentase kepuasan pengguna *website* MAN dapat diketahui melalui perbandingan nilai rerata kinerja yang diterima pengguna dengan nilai harapan maksimal yang diinginkan [20].

$$\text{Kepuasan Pengguna} = \frac{4,14625}{5} \times 100\%$$

$$\text{Kepuasan Pengguna} = 83\%$$

Dari perhitungan kepuasan pengguna *website* MAN Singkawang didapatkan persentase nilai sebesar 83%, persentase nilai ini menandakan bahwa pelajar MAN Singkawang merasa Sangat Puas terhadap kualitas *website* MAN Singkawang.

## V. KESIMPULAN

Kualitas *website* menjadi salah satu bagian penting yang perlu diperhatikan karena sebagai bentuk penilaian atas mutu dari sistem informasi yang digunakan oleh suatu organisasi. Kualitas *website* dapat diketahui melalui pengukuran kepuasan pengguna, sejauh mana tingkat kepuasan atas kinerja yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Berdasarkan perhitungan dan pengujian yang dilakukan diperoleh hasil uji validitas dan reliabilitas item kuesioner dari masing-masing variabel *Webqual* dan *EUCS* bernilai valid dan reliabel, dengan nilai  $r_{hitung}$  lebih dari  $r_{tabel}$ , dan nilai *Cronbach Alpha* yaitu 0.949 ( $0.949 > 0.6$ ), sedangkan hasil uji *t* (uji parsial) dari perhitungan SPSS diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel  $X_1$  (*Webqual*) sebesar 4.211, dan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_2$  (*EUCS*) yaitu 3.940. Nilai ini menandakan bahwa variabel *Webqual* dan *EUCS* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dari pengguna *website*. Demikian pula dengan hasil uji *F*, didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 113.863, dengan nilai  $F_{tabel}$  yaitu

3.053, yang menunjukkan variabel *Webqual* dan *EUCS* secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Satisfaction*.

Guna mengetahui adanya kemampuan variabel *independent* dalam menerangkan variabel *dependent* dilakukan uji determinasi. Hasil uji koefisien determinasi didapatkan nilai uji sebesar 0.588. Hasil ini menunjukkan adanya kemampuan variabel *independent* dalam menerangkan variabel *dependent* sebesar 58.8%, artinya variabel *independent* (*Webqual* dan *EUCS*) cukup memberikan banyak informasi yang diperlukan guna memprediksi variabel *dependent* (*Satisfaction*). Sedangkan hasil dari perhitungan kepuasan pengguna *website* MAN Singkawang diperoleh persentase kepuasan sebesar 83%, artinya pelajar MAN Singkawang merasa sangat puas dengan kualitas yang diberikan melalui *website* MAN Singkawang. Agar hasil dari pengukuran kualitas *website* menjadi lebih baik, maka disarankan bagi penelitian berikutnya untuk menambah dimensi atau variabel seperti *Usability Testing*, atau dengan menambah hipotesis dan pengujian statistik, seperti uji analisis jalur (*path analysis*).

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pamungkas, Ridho., Saifullah., dkk. *Pemanfaatan Website Desa Dalam Optimalisasi Informasi Publik Kepada Masyarakat di Desa Kiringan*. Jurnal DAYA -MAS, Vol. 5 No. 2, September 2020, pp. 32–38
- [2] Febriyantoro, M.T., Arisandi, D. *Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Pada Era Masyarakat Ekonomi Asean*. Jurnal JMD: Jurnal Manajemen Dewantara, Vol. 1 No.2, Desember 2018, pp. 62-76
- [3] Haerudin, Heri. *Evaluasi Sistem Informasi untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna www.My.Unpam.ac.id dengan Menggunakan Metode EUCS dan PIECES*. Jurnal Informatika Universitas Pamulang, Vol.2 No.4, Desember 2017, pp. 174-178
- [4] Arey., Sanjaya, R. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Myars Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal ICON, Vol. 9 No. 2, Oktober 2021, pp. 214-222
- [5] Barnes, S. & Vidgen, R. *Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems*, Vol 1. No. 1 Juli 2000, p. 298-305.
- [6] W. J. Doll and G. Torkzadeh. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. MIS Q., Vol. 12, No. 2, 1988, pp. 259.
- [7] David dan Novita. D. *Metode WebQual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Web Pembelajaran*. Jurnal JTKSI, Vol.1 No.2 Mei 2018, pp. 17-20
- [8] Sugandi, A. dan Halim, R. *Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma*. Jurnal SISTEMASI, Vol. 9 No.1, Januari 2020, pp.143–154
- [9] Pamungkas, R.A., Alfarishi, E., dkk. *Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA*. Jurnal TEKNOKOMPAK, Vol. 13, No. 1, 2019, pp. 12-17
- [10] Yuniastari, K. *Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual*. Jurnal Sistem dan Informatika, Vol. 12 No. 2, Mei 2018, pp. 19-25
- [11] Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- [12] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [13] Sukardi. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [14] Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- [15] Ghozali, I. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- [16] Pardede, R. & Manurung, R. 2014. *Analisis Jalur (Path Analysis) Teori dan Aplikasi dalam Riset Bisnis*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- [17] Gujarati, D. 2003. *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.

- [18] Kotler, P. and K. L. K. 2016. *Marketing Managemen (15th ed.)*. Pearson Education, Inc.
- [19] Trinoto, A.A., Zamakhsari, A. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan Dengan Metode CSI dan Servqual*. Jurnal STRING, Vol.5 No. 3, April 2021, pp.342-347
- [20] Rosyadi, M.A., Indartono, K. *Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Pixel: Jurnal Ilmiah Komputer Grafis, Vol. 14 No.1 Juli 2020, pp. 1-13