

---

---

## EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SMA NEGERI 4 LUBUKLINGGAU MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL*

**Elmayati, Cindi Wulandari**

Program Studi Sistem Informasi, STMIK MUSIRAWAS, Lubuklinggau

e-mail: elmayati@stmik.muralinggau.ac.id, cindiwulandari@stmik.muralinggau.ac.id

### **Abstrak**

Masalah pada penelitian adalah *website* ini perlu evaluasi kualitas dalam penyampaian informasi dan layanan berdasarkan sudut pandang pengguna dengan menggunakan penilaian dari variabel-variabel yang ada pada metode *webqual*. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data, dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada tempat penelitian (observasi), metode wawancara, menyebarkan kuesioner kepada responden, metode dokumentasi dan metode perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 4 variabel *webqual*, hanya 2 variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa terhadap *website*, yaitu variabel *usability* dan *overall*. Dapat disimpulkan bahwa siswa kurang setuju terhadap variabel informasi kualitas dan informasi pelayanan, sehingga variabel *servqual* yang perlu diperbaiki dalam pengembangan selanjutnya yaitu variabel *informasi quality* dan *informasi pelayanan*.

**Kata kunci**— Evaluasi, kualitas *website*, metode *webqual*

### **Abstract**

*The problem in this study is that this website needs quality evaluation in delivering information and services based on the user's point of view by using an assessment of the variables that exist in the webqual method. This study uses data collection methods, by observing directly the place of research (observation), interview methods, distributing questionnaires to respondents, documentation methods and library methods. The results showed that of the 4 webqual variables, only 2 variables had a significant effect on student satisfaction on the website, namely usability and overall variables. It could be concluded that students did not agree on the variables of quality information and service information, so that servqual variables needed to be improved in subsequent development namely quality information and service information.*

**Keywords**— Evaluation, website quality, webqual method

## I PENDAHULUAN

*Website* sekolah menengah atas atau SMA sederajat saat ini digunakan untuk mempermudah siswa dan calon siswa baru mendapatkan informasi dengan cepat dan mudah. Dengan adanya aplikasi *website*, siswa baru yang akan mendaftar di sekolah menengah atas atau SMA sederajat bisa lebih mudah untuk melihat langsung profil sekolah tanpa harus mendatangi sekolah yang akan dituju.

SMA Negeri 4 Lubuklinggau meski baru didirikan pada tahun 2002 tetapi sudah memanfaatkan aplikasi *website*, dibuat dengan harapan agar siswa bisa dengan mudah mendapatkan informasi baik itu informasi yang berbentuk formal dan informal. Sebagai pelayanan akademik, *website* SMA Negeri 4 Lubuklinggau harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas *website* SMA Negeri 4 Lubuklinggau. Evaluasi kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang pengguna agar dapat memanfaatkan *website* tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan evaluasi tentang faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas *website*. Dari hasil tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh dan untuk meningkatkan kualitas *website* SMA Negeri 4 Lubuklinggau dilihat dari sudut pandang pengguna.

Maka dari ini perlunya evaluasi kualitas *website* SMA Negeri 4 Lubuklinggau dengan menggunakan metode *webqual*, karena metode *webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website*. *Webqual* ini juga memiliki beberapa aspek penilaian seperti kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi pelayanan, dan keseluruhan. Evaluasi kualitas ini diperlukan sebagai bahan perbaikan dan saran untuk

mengembangkan *website* agar *website* berkualitas dari segi kegunaan, informasi, pelayanan. Untuk itu peneliti bermaksud membuat penelitian tentang Evaluasi Kualitas *Website* SMA Negeri 4 Lubuklinggau Menggunakan Metode *Webqual*.

## II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Evaluasi

Evaluasi adalah suatu proses untuk menentukan hasil yang telah dicapai untuk beberapa kegiatan yang direncanakan guna untuk mendukung tercapainya tujuan. [1]

### 2.2 Kualitas

Kualitas yaitu merupakan suatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan. [2]

### 2.3 Website

*Website* adalah suatu halaman informasi yang disediakan melalui internet dan sehingga bisa diakses di manapun selama anda terkoneksi dengan jaringan internet. *Website* yaitu merupakan suatu komponen atau kumpulan komputer yang terdiri dari teks, gambar, suara, animasi, sehingga lebih merupakan media informasi yang menarik untuk dikunjungi. [3]

### 2.4 Metode Webqual

Ada empat definisi yang ada pada *webqual* yaitu sebagai berikut.

- a. Kualitas kegunaan (*usability*) meliputi kemudahan *website* untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan *website*, interface yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan. [4]

- b. Kualitas informasi (*information quality*) meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai. [4]
- c. Kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati. [4]
- d. Keseluruhan (*Ovrall*) adalah variabel yang menyatakan keseluruhan atau hal yang belum terdapat pada tiga variabel yang sudah ada. [4]

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian dari *webqual* adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur suatu kualitas *website*, dengan menggunakan 4 variabel penilaian yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, *overall*.

## 2.5 SPSS

SPSS (*Statistical Program for Social Science*) yaitu merupakan paket program sebuah aplikasi komputer untuk menganalisa data dan terutama untuk ilmu-ilmu sosial. Namun demikian, dengan SPSS kita bisa membuat laporan tabulasi, chart (grafik), plot (diagram), statistik deskriptif dan analisa statistik yang kompleks. [5]

## 2.6 Populasi

Populasi adalah sebuah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang mempunyai salah satu kualitas dan karakteristik tertentu, dan ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. [6]

## 2.7 Sampel

Sampel yaitu merupakan sebagian atau bertinadak sebagai perwakilan populasi sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi. [6]

## III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Metode Pengumpulan Data

#### 3.1.1 Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode yang peneliti gunakan antara lain :

- a. Metode observasi
- b. Metode wawancara
- c. Metode kuesioner
- d. Metode dokumentasi
- e. Metode perpustakaan

#### 3.1.2 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh siswa/siswi dan guru SMA Negeri 4 Lubuklinggau. Peneliti menentukan sampel dengan menggunakan kriteria sampel dan tabel kriteria.

**Tabel 1** Kriteria Sample

No	Kriteria	Sampel
1.	Pengguna Aplikasi Website SMA Negeri 4 Lubuklinggau	Tercatat sebagai siswa SMA Negeri 4 Lubuklinggau
		Mengerti dan memahami penggunaan Aplikasi Website SMA Negeri 4 Lubuklinggau

Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus slovin. Untuk memudahkan peneliti dalam pengambilan sampel dari keseluruhan populasi. [6]

Berikut rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

$n$  = Sampel  
 $N$  = Populasi  
 $Ne^2$  = Tingkat kesalahan

Berdasarkan data yang diperoleh total populasi siswa/siswi pada SMA Negeri 4 Lubuklinggau berjumlah 763 ditambah guru berjumlah 30, jadi keseluruhan populasi sekita 793. Dengan pertimbangkan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar. Siswa/siswi yang cenderung dari segi tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%, maka jumlah sampel yang diperoleh dari total populasi tersebut adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{793}{1 + 793(10\%)^2}$$

$$n = \frac{793}{1 + 793(0,1)^2}$$

$$n = \frac{793}{1 + 793(0,01)}$$

$$n = \frac{793}{1 + 7,93}$$

$$n = \frac{793}{8,93}$$

$$n = 88,80$$

Maka menurut tabel r produk moment maka sampel dibulatkan menjadi 90 responden.

### 3.2 Analisis Kebutuhan dan Desain Analisis

Kuesioner dibuat dengan maksud untuk mengevaluasi *website* dengan penilaian indikator yang terdapat di dalam model *webqual*. Responden diminta untuk memperkirakan tingkat kualitas *website* SMA Negeri 4 Lubuklinggau berdasarkan lima skala likert yang berkisar antara 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (Ragu-ragu), 4 (setuju), 5 (sangat setuju). Penyebaran kuisisioner dilakukan di tempat arena SMA Negeri 4 Lubuklinggau. Mengingat adanya berbagai perbedaan persepsi dan latar belakang responden, maka pertanyaan harus dibuat untuk dapat dimengerti dengan mudah oleh responden. Seperti terlihat pada tabel berikut :

### 3.2.1 Instrumen Penelitian

Tabel 2 Indikator Penelitian

Variabel	Indikator
<i>Usability</i> (Kegunaan)	1. Tampilan <i>website</i> mudah dipahami 2. <i>Website</i> mudah di oprasikan 3. Alamat <i>website</i> mudah ditemukan 4. Tampilan <i>website</i> sesuai jenisnya 5. Interaksi <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti
<i>Information Quality</i> (kualitas informasi)	6. Informasi <i>website</i> jelas 7. Informasi <i>up todate</i> 8. Informasi dapat dipercaya 9. Informasi mudah dibaca dan dipahami 10. Informasi dalam format yang sesuai
<i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas interaksi layanan)	11. Kepercayaan yang tinggi pada informasi yang disajikan 12. Mudah melakukan komunikasi 13. Mudah memberikan masukan ( <i>feed back</i> ) 14. Suasana yang komunitas
<i>Overall</i> (Keseluruhan)	15. Tampilan situs menarik dalam penggunaan warna dan huruf 16. Letak penyusunan informasi tepat dalam <i>Website</i> 17. Tampilan desain <i>Website</i> simpel dan elegan 18. Tidak terdapat iklan <i>online</i> dalam tampilan <i>website</i>
Kualitas <i>Website</i>	19. <i>Website</i> yang berkualitas mudah di oprasikan 20. Informasi yang berkualitas <i>up todate</i> 21. Keamanan informasi dalam <i>website</i> yang berkualitas 22. <i>Website</i> yang berkualitas memiliki letak penyusunan informasi tepat dalam <i>website</i>

### 3.3 Metode Pengujian Analisis

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa pengujian dalam melakukan analisis, yaitu sebagai berikut :

#### 3.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Peneliti melakukan uji validitas untuk tiap instrumen penelitian yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, *overall*, dan kualitas *website*.

### 3.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabel atau sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Kuesioner dikatakan reliabel jika instrumen tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama. Peneliti melakukan uji reliabilitas untuk tiap instrumen penelitian yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, *overall*, dan kualitas *website*.

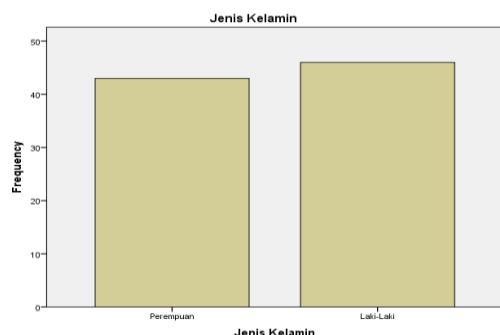
### 3.3.3 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda merupakan salah satu teknik analisis statistik yang mempelajari hubungan antara sebuah variabel terikat (*dependent variables*) dengan beberapa variabel bebas (*independent variables*) melalui suatu persamaan statistik (*statistical equation*), yang sering juga disebut dengan metode statistik (*statistical model*) yang berdasarkan prinsip hubungan atau fungsi statistik. Peneliti melakukan uji regresi linier berganda untuk tiap instrumen penelitian yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, *overall*, dan kualitas *website*.

## IV HASIL DAN PEMBAHASAN

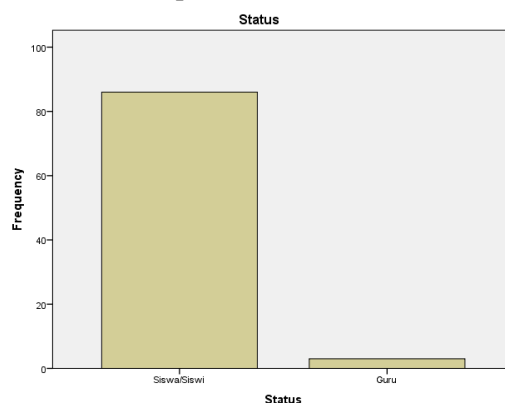
### 4.1 Deskriptif sampel penelitian

#### a. Jenis Kelamin Responden



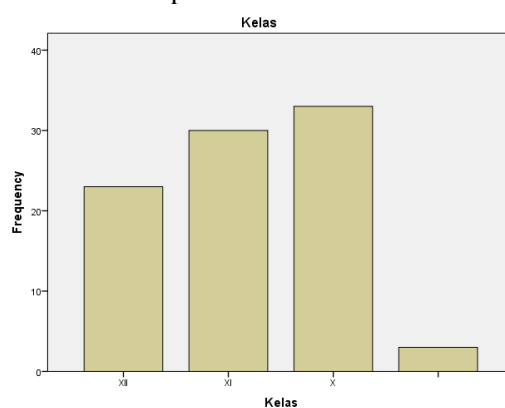
**Gambar 1** Jenis Kelamin Responden  
(Sumber: Data primer diolah 2018,SPSS.22)

#### b. Status Responden



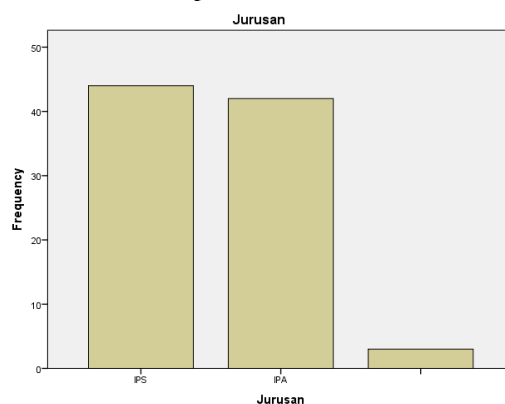
**Gambar 2** Status Responden  
(Sumber: Data primer diolah 2018,SPSS.22)

#### c. Kelas Responden



**Gambar 3** Kelas Responden  
(Sumber: Data primer diolah 2018,SPSS.22)

#### d. Jurusan Responden



**Gambar 4** Jurusan Responden  
(Sumber: Data primer diolah 2018,SPSS.22)

4.2 Analisis Deskripsi variabel

a. Analisis Deskripsi Frekuensi Jawaban dari variable Kegunaan Usability (Kegunaan) (X1)

Tabel 3 Pernyataan kesatu (X1.1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3,4	3,4	3,4
	Tidak Setuju	3	3,4	3,4	6,7
	Ragu-Ragu	17	19,1	19,1	25,8
	Setuju	42	47,2	47,2	73,0
	Sangat Setuju	24	27,0	27,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Tabel 4 Pernyataan kedua (X1.2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	12	13,5	13,5	14,6
	Ragu-Ragu	16	18,0	18,0	32,6
	Setuju	41	46,1	46,1	78,7
	Sangat Setuju	19	21,3	21,3	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Tabel 5 Pernyataan ketiga (X1.3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,5	4,5	4,5
	Tidak Setuju	7	7,9	7,9	12,4
	Ragu-Ragu	10	11,2	11,2	23,6
	Setuju	32	36,0	36,0	59,6
	Sangat Setuju	36	40,4	40,4	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Tabel 6 Pernyataan keempat (X1.4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	9	10,1	10,1	11,2
	Ragu-Ragu	8	9,0	9,0	20,2
	Setuju	44	49,4	49,4	69,7
	Sangat Setuju	27	30,3	30,3	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Tabel 7 Pernyataan kelima (X1.5)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	9	10,1	10,1	11,2
	Ragu-Ragu	19	21,3	21,3	32,6
	Setuju	35	39,3	39,3	71,9
	Sangat Setuju	25	28,1	28,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

b. Analisis Deskripsi Frekuensi Jawaban dari variable Kualitas Informasi (Information Quality) (X2.1)

Tabel 8 Pernyataan kesatu (X2.1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	27	30,3	30,3	30,3
	Tidak Setuju	42	47,2	47,2	77,5
	Ragu-Ragu	14	15,7	15,7	93,3
	Setuju	3	3,4	3,4	96,6
	Sangat Setuju	3	3,4	3,4	100,0
		Total	89	100,0	100,0

Tabel 9 Pernyataan kedua (X2.2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	33	37,1	37,1	37,1
	Tidak Setuju	27	30,3	30,3	67,4
	Ragu-Ragu	20	22,5	22,5	89,9
	Setuju	7	7,9	7,9	97,8
	Sangat Setuju	2	2,2	2,2	100,0
		Total	89	100,0	100,0

Tabel 10 Pernyataan ketiga (X2.3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	14	15,7	15,7	16,9
	Ragu-Ragu	16	18,0	18,0	34,8
	Setuju	29	32,6	32,6	67,4
	Sangat Setuju	29	32,6	32,6	100,0
		Total	89	100,0	100,0

Tabel 11 Pernyataan keempat (X2.4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	30	33,7	33,7	33,7
	Tidak Setuju	25	28,1	28,1	61,8
	Ragu-Ragu	21	23,6	23,6	85,4
	Setuju	10	11,2	11,2	96,6
	Sangat Setuju	3	3,4	3,4	100,0
		Total	89	100,0	100,0

Tabel 12 Pernyataan kelima (X2.5)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	13	14,6	14,6	15,7
	Ragu-Ragu	14	15,7	15,7	31,5
	Setuju	32	36,0	36,0	67,4
	Sangat Setuju	29	32,6	32,6	100,0
		Total	89	100,0	100,0

- c. Analisis Deskripsi Frekuensi Jawaban dari variable Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaktion Quality*) (X3.1)

**Tabel 13** Pernyataan kesatu (X3.1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	11	12,4	12,4	13,5
	Ragu-Ragu	13	14,6	14,6	28,1
	Setuju	32	36,0	36,0	64,0
	Sangat Setuju	32	36,0	36,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

**Tabel 14** Pernyataan kedua (X3.2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	28	31,5	31,5	31,5
	Tidak Setuju	37	41,6	41,6	73,0
	Ragu-Ragu	18	20,2	20,2	93,3
	Setuju	5	5,6	5,6	98,9
	Sangat Setuju	1	1,1	1,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

**Tabel 15** Pernyataan ketiga (X3.3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	24	27,0	27,0	27,0
	Tidak Setuju	41	46,1	46,1	73,0
	Ragu-Ragu	18	20,2	20,2	93,3
	Setuju	5	5,6	5,6	98,9
	Sangat Setuju	1	1,1	1,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

**Tabel 16** Pernyataan keempat (X3.4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	32	36,0	36,0	36,0
	Tidak Setuju	31	34,8	34,8	70,8
	Ragu-Ragu	17	19,1	19,1	89,9
	Setuju	6	6,7	6,7	96,6
	Sangat Setuju	3	3,4	3,4	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

- d. Analisis Deskripsi Frekuensi Jawaban dari variable Keseluruhan (*Ovrall*) (X4.1)

**Tabel 17** Pernyataan kesatu (X4.1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	12,4	12,4	12,4
	Ragu-Ragu	13	14,6	14,6	27,0
	Setuju	37	41,6	41,6	68,5
	Sangat Setuju	28	31,5	31,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

**Tabel 18** Pernyataan kedua (X4.2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,2	2,2	2,2
	Tidak Setuju	6	6,7	6,7	9,0
	Ragu-Ragu	19	21,3	21,3	30,3
	Setuju	39	43,8	43,8	74,2
	Sangat Setuju	23	25,8	25,8	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

**Tabel 19** Pernyataan ketiga (X4.3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	12,4	12,4	12,4
	Ragu-Ragu	16	18,0	18,0	30,3
	Setuju	31	34,8	34,8	65,2
	Sangat Setuju	31	34,8	34,8	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

**Tabel 20** Pernyataan keempat (X4.4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	8	9,0	9,0	10,1
	Ragu-Ragu	19	21,3	21,3	31,5
	Setuju	33	37,1	37,1	68,5
	Sangat Setuju	28	31,5	31,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

- e. Analisis Deskripsi Frekuensi Jawaban dari variable Kualitas *Website* (X5.1)

**Tabel 21** Pernyataan kesatu (X5.1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	13,5	13,5	13,5
	Ragu-Ragu	15	16,9	16,9	30,3
	Setuju	31	34,8	34,8	65,2
	Sangat Setuju	31	34,8	34,8	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

**Tabel 22** Pernyataan kedua (X5.2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,2	2,2	2,2
	Tidak Setuju	2	2,2	2,2	4,5
	Ragu-Ragu	22	24,7	24,7	29,2
	Setuju	39	43,8	43,8	73,0
	Sangat Setuju	24	27,0	27,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

**Tabel 23** Pernyataan ketiga (X5.3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	8	9,0	9,0	10,1
	Ragu-Ragu	15	16,9	16,9	27,0
	Setuju	34	38,2	38,2	65,2
	Sangat Setuju	31	34,8	34,8	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

**Tabel 24** Pernyataan keempat (X5.4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,2	2,2	2,2
	Tidak Setuju	6	6,7	6,7	9,0
	Ragu-Ragu	14	15,7	15,7	24,7
	Setuju	38	42,7	42,7	67,4
	Sangat Setuju	29	32,6	32,6	100,0
Total		89	100,0	100,0	

### 4.3 Uji Validitas

Dalam melakukan penelitian, peneliti mendapat nilai-nilai dalam uji validitas instrumen penelitian seperti terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 25** Hasil uji validitas pengguna *website*

Variabel	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Nilai sig.	Keputusan
X1.1	.418	0,207	.000	Valid
X1.2	.714	0,207	.000	Valid
X1.3	.679	0,207	.000	Valid
X1.4	.548	0,207	.000	Valid
X1.5	.607	0,207	.000	Valid
X2.1	.215	0,207	.000	Valid
X2.2	.175	0,207	.000	Tidak Valid
X2.3	.689	0,207	.000	Valid
X2.4	.024	0,207	.000	Tidak Valid
X2.5	.695	0,207	.000	Valid
X3.1	.709	0,207	.000	Valid
X3.2	-.386	0,207	.000	Tidak Valid
X3.3	-.074	0,207	.000	Tidak Valid
X3.4	-.021	0,207	.000	Tidak Valid
X4.1	.691	0,207	.000	Valid
X4.2	.600	0,207	.000	Valid
X4.3	.617	0,207	.000	Valid
X4.4	.655	0,207	.000	Valid
X5.1	.818	0,207	.000	Valid
X5.2	.840	0,207	.000	Valid
X5.3	.838	0,207	.000	Valid
X5.4	.879	0,207	.000	Valid

### 4.3 Uji Reliabilitas

Dalam melakukan penelitian, peneliti mendapat nilai dalam uji reliabilitas seperti tampak pada tabel berikut.

**Tabel 26** Hasil uji reliabilitas instrumen

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.924	22

Dari nilai reliabilitas yang didapat, karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,909 (sebagai *r* hitung) sedangkan *r* tabelnya sebesar 0,207 maka semua variabel dinyatakan handal (reliabel) untuk dilanjutkan dalam proses analisis selanjutnya.

### 4.4 Uji Regresi Linier Berganda

Dalam melakukan penelitian, peneliti mendapat nilai dalam uji regresi linier berganda seperti tampak pada tabel berikut.

**Tabel 27** Hasil uji regresi linier berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-1,213	1,329		,364
	Total_usability	,420	,071	,483	,000
	Total_informatio n	,086	,076	,084	,260
	Total_interactio n_quality	,163	,088	,107	,065
	Total_overall	,382	,079	,382	,000

Berdasarkan tabel 27. Dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai *constant* sebesar -1,213 dalam variabel, maka dapat diartikan bahwa sedikitnya pengguna yang merasa kurang puas dengan *website* SMA Negeri 4 Lubuklinggau.
- Nilai Sig. Untuk variabel *usability* adalah sebesar ,000 ( $p < 0,05$ ) dan diartinya bahwa hipotesis variabel *usability* berpengaruh signifikan terhadap kualitas *website*.
- Nilai Sig. Untuk variabel. Untuk variabel *Information Quality*,



menunjukkan nilai sig. Sebesar ,260 ( $p>0,05$ ) dan artinya bahwa hipotesis variabel *Information Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas *website*.

- d. Nilai Sig. Untuk variabel. Untuk variabel *Interaction Quality*, menunjukkan nilai Sig. Sebesar ,065 ( $p>0,05$ ) dan diartinya bahwa hipotesis variabel *Interaction Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas *website*
- e. Nilai Sig. Untuk variabel. Untuk variabel *Overall*, data diatas menunjukkan nilai Sig. Sebesar ,000 ( $p<0,05$ ) dan diartinya bahwa hipotesis variabel *Interaction Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas *website*.

## V KESIMPULAN

Setelah melakukan evaluasi kualitas *website* SMA Negeri 4 Lubuklinggau dengan menggunakan variabel yang terdapat pada metode *webqual*, yang kemudian dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji regresi berganda dapat disimpulkan pada uji validitas sebagian besar variabel atau pernyataan kuesioner pada *webqual* dinyatakan valid yaitu variabel *Usability*=X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X1.5 *Information quality*=X2.1, X2.3, dan X2.5 *Servire interaktion qualiti*=X3.1 *Overall*=X4.1, X4.2, X4.3, X4.4, Kualitas *website*=X5.1, X5.2, X5.3, X5.4, namun ada juga yang dinyatakan variabel yang tidak valid yaitu *Information quality*=X2.2, X2.4 dan *Servire interaktion qualiti*=X3.2, X3.3, X3.4. Pada uji reliabilitas dapat instrument pernyataan untuk penelitian ini semua variabel dinyatakan handal (*reliable*) karna nilai *Cronbach's Alpha* 0,909 lebih besar dari 0,207. Pada uji regresi linier berganda indikator pada variabel *webqual* yang paling berpengaruh signifikan terhadap kualitas *website* adalah variabel

*usability* (penggunaan), dan variabel *overall* (keseluruhan) karena nilai sig kurang dari  $<0,05$ , Sedangkan indikator pada variabel *webqual* yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas *website* adalah variabel *Information quality* (Kualitas Informasi) dan variabel *service interaction quality* (Kualitas interaksi pelayanan) karena nilai sig lebih dari  $>0,05$ .

## VI SARAN

Peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dijadikan bahan perbaikan tingkat kualitas *website* SMA Negeri 4 Lubuklinggau yaitu :

1. Bagi pihak pengelolah *website* SMA Negeri 4 Lubuklinggau dalam pengembangan *website* yang akan datang pihak pengelolah agar lebih memperhatikan hal seperti *information quality* (kualitas informasi) yaitu :
  - a) informasi *website* yang harus lebih jelas (X2.1),
  - b) penyampaian informasi yang harus lebih *up to date* (X2.2) dan
  - c) informasi yang mudah untuk dipahami agar memudahkan pengguna menerima informasi terbaru (X2.4), menyajikan informasi yang lebih beragam agar pengguna mendapatkan lebih banyak informasi yang bermanfaat dan selalu *up to date*.
2. Memperhatikan *service interaction quality* (kualitas interaksi pelayanan) yang harus diberikan dalam *website* sebagai wadah komunikasi antar pengguna/pengelola (X3.2), dapat memeberikan masukan (*feed back*) (X3.2) dan suasana dalam *website* yang bersifat komunitas (X3.4).
3. Melakukan *maintenance* (perawatan) terhadap *website* SMA N 4 Lubuklinggau.

## VII DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- [2] D. Diana, *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
- [3] A. Adelheid, *Website Nomor. 1*. Yogyakarta: Media Kom.
- [4] Albaiti dan A. Rachmadi, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA," vol. 1, no. 9, pp. 885–892, 2017.
- [5] RH. Neli dan Oki Irawan, "Prediksi Perkembangan Beban Listrik Sektor Rumah Tangga di Kabupaten Sijunjung Tahun 2013 sampai 2022 dengan Simulasi SPSS," *J. Momentum*, vol. 17, no. 2, p. 17, 2015.
- [6] Dr. Ir. M. Edy Supriyadi, *SPSS + Amos*. IN MEDIA, 2014.