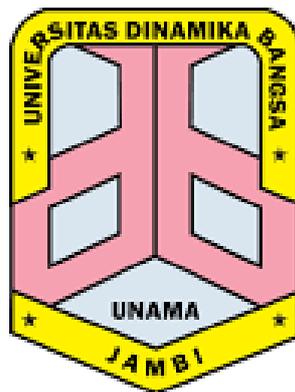


**ANALISIS KUALITAS DAN KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SMA
NEGERI 1 KOTA JAMBI DENGAN METODE WEBQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Dita Putri Liana

8040190053

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA**

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website SMA Negeri 1 Kota Jambi Dengan Metode Webqual

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Penelitian : Strata 1 (S1)

Peneliti :

a. Nama Lengkap : Dita Putri Liana

b. NIM : 8040190053

c. Jenis Kelamin : Perempuan

d. Tempat Tgl. Lahir : JAMBI, 09 – Oktober - 2000

e. Alamat : JL. Kopol A Bastari No 88 RT 05

f. No. Telepon : 087719162803

g. Email : ditaplianadjb@gmail.com

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini teknologi informasi mengalami perkembangan yang cukup pesat. Teknologi telah mempengaruhi masyarakat dan sekelilingnya dalam banyak cara, di beberapa kelompok masyarakat teknologi telah membantu memperbaiki ekonomi. Perkembangan teknologi terbaru termasuk mesin cetak, telepon, dan internet telah memperkecil hambatan fisik terhadap komunikasi dan memungkinkan manusia untuk berinteraksi secara bebas dalam skala global.[1]

Kecanggihan teknologi saat ini yang fleksibel, mudah, cepat dan efisien sehingga semakin banyak pengguna teknologi. Internet merupakan sarana komunikasi jaringan komputer yang saling menghubungkan satu sama dengan yang lainnya di seluruh penjuru dunia. [2] Orang-orang menggunakan internet untuk bertukar informasi dengan satu sama lain di seluruh dunia. Internet juga berfungsi sebagai tempat bersosialisasi untuk membahas hal-hal disukai, dan memungkinkan kita untuk berkomunikasi secara langsung dengan orang lain melalui fasilitas instant messaging atau chat.

Salah satu bentuk teknologi yang sering ditemui dan digunakan adalah website. Website ini biasanya digunakan untuk mencari berbagai informasi dan juga sering kali dipakai sebagai media promosi suatu produk dan jasa, di karenakan website mudah di akses oleh semua kalangan di muka bumi yang pastinya terhubung dengan koneksi internet.[3]

Dalam menganalisis sebuah objek dibutuhkan suatu metode untuk menyelesaikan permasalahannya, salah satunya adalah metode WEBQUAL yang merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan metode dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa.

SMA Negeri 1 Kota Jambi, merupakan salah satu sekolah menengah atas negeri yang ada di Provinsi Jambi, Indonesia. SMA Negeri 1 Kota Jambi adalah sekolah tertua di Provinsi Jambi. Sekolah ini berdiri pada tahun 1955 dengan nama SMA Sembilan Lurah dibawah naungan Yayasan Sembilan Lurah. Pada tahun 1956 SMA Sembilan Lurah diserahkan kepada Pemda Provinsi Jambi. Kemudian namanya diubah menjadi SMA Negeri 1 Kota Jambi.

SMA Negeri 1 Kota Jambi memiliki *website* yang berisikan informasi tentang sekolah tersebut, namun pada bagian pendataan seperti data sarana dan prasarana (SARPRAS), data guru, data pegawai, dan data siswa masih belum lengkap. Oleh karena itu perlu mengetahui bagaimana kualitas pada layanan *website* milik SMA Negeri 1 Kota Jambi apakah *website* tersebut telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak, kualitas *website* ini juga perlu dinilai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayanan yang disediakan hingga kepuasan pengguna terhadap layanan yang ada pada *website* tersebut. Penilaian kualitas layanan *website* dapat dilakukan dengan menggunakan tools atau survei. Pada penelitian ini, kualitas web dinilai dari pengguna berdasarkan hasil survey tentang bagaimana layanan, fitur-fitur, dan pemberitahuan informasi pada *website* milik SMA Negeri 1 Kota Jambi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengetahui kualitas layanan *website* Hijup terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode Webqual 4.0 merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu *website* secara menyeluruh dari sisi pengguna *website*.

Berdasarkan masalah yang penulis temukan maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul: **“ANALISIS KUALITAS DAN KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SMA NEGERI 1 KOTA JAMBI DENGAN METODE WEBQUAL”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka dapat rumusan masalah yaitu bagaimana menganalisis kualitas dan kepuasan pengguna *website* SMA Negeri 1 Kota Jambi?

1.3 Batasan Masalah

Dari perumusan masalah di atas penulis menentukan batasan masalah penelitian, untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut ;

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* SMA Negeri 1 Kota Jambi
2. Menganalisis tentang kepuasan *website* di SMA Negeri 1 Kota Jambi
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0*.
4. Responden dibatasi untuk wilayah Kota Jambi
5. Pengolahan data menggunakan *SPSS*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui adakah pengaruh variabel *usability quality* terhadap variabel kepuasan pengguna (secara parsial).
2. Mengetahui adakah pengaruh variabel *information quality* terhadap variabel kepuasan pengguna (secara parsial).
3. Mengetahui adakah pengaruh variabel *usability quality*, *information quality*, *interaction quality* terhadap variabel kepuasan pengguna
4. Mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi variabel kepuasan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini, yaitu :

1. Membantu pihak SMA Negeri 1 Kota Jambi dalam mengetahui apakah *website* SMA Negeri 1 Kota Jambi telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.
2. Menghasilkan layanan yang lebih baik bagi pengunjung *website* SMA Negeri 1 Kota Jambi Dan sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya

2. LANDASAN TEORI

2.1 Analisis

Menurut Komaruddin “Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.”

Menurut Harahap dalam “Analisis adalah memecahkan masalah atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit kecil.” Dari pendapat dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dan merupakan proses pengelompokan serta mencari jalan keluarnya dengan menyelidiki terhadap suatu kasus.[4]

2.2 Kualitas

Kualitas menurut American Society for Quality (ASQ) adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat. Sedangkan menurut Heizer dan Render, “kualitas merupakan kemampuan barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.”[5]

2.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan merupakan perbandingan antara ekspektasi dan realita, sedangkan kepuasan pengguna adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. “Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, pengguna akan suka. Jika kinerja melampaui ekspektasi, pengguna akan sangat senang “(Kotler & Keller,). Menurut Uchik Triswandari, “Kepuasan pengguna hanya dapat terbentuk apabila pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka. Kepuasan pelanggan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia.”[5]

2.4 Website

Website dapat diartikan sebagai gabungan dari halaman-halaman yang dipakai untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing di hubungkan dengan jaringan-jaringan terkait.[6]

Menurut Paryanta, dkk (2017), Website merupakan suatu halaman yang ditampilkan di sebuah internet yang memuat informasi-informasi tertentu. Menurut Hidayat, dkk (2017), Website merupakan sekumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks gambar diam maupun gerak, animasi, suara, atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk serangkaian bangunan yang saling terkait. Menurut Destiningrum & Adrian (2017), Website merupakan sebuah software yang berfungsi untuk menampilkan dokumen pada sebuah website yang membuat 4 pengguna website dapat mengakses internet melalui software yang terkoneksi dengan internet.[7]

2.5 WebQual

WebQual merupakan salah satu metode penilaian kualitas website menurut persepsi pengguna akhir. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi terakhir yaitu WebQual 4.0 [8]

Menurut Nada dan Wibowo, “WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel, yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi (interaction quality), dan overall impression”[9]

2.6 Populasi dan Sampel

Menurut KBBI populasi adalah seluruh orang atau penduduk di suatu daerah, jumlah orang atau pribadi yang mempunyai ciri-ciri yang sama, jumlah penghuni maupun makhluk hidup lainnya pada suatu satuan ruangan tertentu, sekelompok orang, benda, atau hal yang menjadi sumber pengambilan sampel atau suatu kumpulan yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Menurut Husain Usman, “Populasi ialah semua nilai, baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas”

Sampel merupakan bagian dari populasi. Kalimat ini mempunyai dua arti, yaitu:

1. Semua unit populasi harus mempunyai peluang untuk terambil sebagai unit sampel
2. Sampel dianggap sebagai penduga populasinya atau sebagai populasi dalam bentuk kecil. Artinya besar sampel harus mencukupi untuk menggambarkan populasinya.

Sampel yang baik harus dapat menggambarkan semua karakteristik yang ada pada populasinya. Maka dari itu, sebelum melakukan pengambilan sampel, peneliti harus mempelajari ciri, sifat, dan sebaran populasi penelitiannya.[10]

2.7 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel dari populasi. Sampel yang merupakan sebagian dari populasi tersebut, kemudian diteliti dan hasil penelitian (kesimpulan) kemudian dikenakan pada populasi (generalisasi). [11]Jadi responden yang akan digunakan merupakan pengguna *website* SMA N 1 Kota Jambi. Dikarenakan jumlah populasi pengguna *website* SMA N 1 Kota Jambi tidak diketahui dengan pasti, maka penentuan sample menggunakan teknik sampling Bernoulli.

Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$n = \frac{(z)^2 \cdot pq}{e^2}$$

Dimana:

n : Jumlah sampel minimum

Z : tingkat distribusi Normal pada taraf signifikan 95%= 1,96

p : estimasi proporsi berhasil/sukses q : estimasi proporsi gagal/salah (1-p)

e : tingkat kesalahan yang ditolerir

Penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% sehingga diperoleh nilai Z = 1,96 serta dengan tingkat kesalahan maksimal sample yang dapat ditolerir sebesar 10% maka jumlah sample yang didapatkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{(0,1)^2} \\n &= \frac{0,9604}{0,01} \\n &= 96,04 \approx 96\end{aligned}$$

Berdasarkan penghitungan sample tersebut maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 sampel

2.8 Statistical Product and Service Solution (SPSS)

Menurut Jonathan Sarwono, “SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer.”[12]

Dalam penelitian kuantitatif, SPSS merupakan salah satu *software* yang penting untuk pengerjaan, pelayanan, dan dan penguraian data. Data mentah yang input ke SPSS dibuat dalam bentuk baris(*cases*) dan kolom (*variableI*). *Case* yang dimaksud adalah informasi untuk satu unit

tertentu sementara *variable* merupakan informasi yang dikumpulkan dari masing-masing kejadian atau kasus.[13]

2.9 Skala Likert

Skala Likert merupakan suatu skala psikometri biasanya digunakan kuisisioner dan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan tersedia. [14]Setiap instrumen yang memakai skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif berupa kata-kata dan juga memberikan skala angka dari 1-5 seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Penting (CP)
4	Penting (P)
5	Sangat Penting (SP)

Gambar 2.1 Skala Likert

2.10 Validitas dan Reliabilitas

2.10.1 Validitas

Menurut Azwar, “Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya.” Menurut Cooper dan Schindler, “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti.”

Sedangkan menurut Sugiharto dan Sitinjak. “validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur.” Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. [15]Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Berikut rumus korelasi product moment :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

2.10.2 Realibilitas

Menurut Masri Singarimbun, “Realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.” Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Dengan kata lain, realibitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama.

Menurut Sumadi Suryabrata, “Reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya.” Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemandapan.[15]

Berikut rumus pengujian realinilitas :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

- r₁₁ = reliabilitas yang dicari
- n = Jumlah item pertanyaan yang di uji
- $\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item
- σ_t^2 = vrians total

2.11 Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda merupakan sebuah hasil analisis merupakan sebuah analisis yang menjelaskan hubungan antara variabel dependen dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu variabel independen. Regresi linear berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel mudah digunakan, *customization*, *download delay* dan *content* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapat empat variabel *X* dan satu variabel *Y* *user satisfaction*. Persamaan yang digunakan untuk menghitung regresi linear berganda menggunakan persamaan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

- Y* : Variabel *user satisfaction*
- a* : Konstanta
- X*₁ : *ease of use*
- X*₂ : *customization*
- X*₃ : *download delay*
- X*₄ : *content*
- b* : Koefisien regresi dari variabel *X*
- e* : Kesalahan residual (*error turn*)

Uji Koefisien Regresi Bersama (Uji F) Uji F digunakan dalam menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam prosedur pengujiannya terdapat hipotesis (Zamani et al., 2016 : 7) yaitu: *H0*: Variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi, secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. *H1*: Variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi secara bersama-sama berpengaruh terhadap

kepuasan pengguna. Dengan menggunakan taraf signifikansi yang digunakan 0,05. Dasar pengambilan keputusan didasarkan pada kriteria pengujian berdasarkan F hitung dan F tabel (Priyatno, 2012 : 89-90) yaitu: a) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima. b) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Dan kriteria pengujian berdasarkan signifikan yaitu: a) Jika signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima. b) Jika signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak. 37 3. Uji Koefisien Regresi Partial (Uji T) Zamani et al., (2016 : 7) menyatakan bahwa: “Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam prosedur pengujiannya terdapat beberapa pengujian yaitu pengujian b_1 (kualitas penggunaan), pengujian b_2 (kualitas informasi) dan pengujian b_3 (kualitas interaksi). Taraf signifikansi yang digunakan 0,05”. Dasar pengambilan keputusan didasarkan pada kriteria pengujian berdasarkan T hitung dan T tabel (Priyatno, 2012 : 91) yaitu: a) Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima. b) Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Dan kriteria pengujian berdasarkan signifikan yaitu: c) Jika signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima. d) Jika signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak. Dari beberapa kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa regresi linier berganda merupakan teknik yang digunakan untuk melihat melibatkan atau hubungan antara dua atau lebih variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent).

Penelitian Sejenis

Tabel 2.1 Deskripsi Penelitian Sejenis

No	PENULIS	JUDUL	METODE PENELITIAN	HASIL
1	Sonia Caroline Septiani	Analisis Kualitas Website Jambi Independent Menggunakan Metode Webqual 4.0	Webqual 4.0	Kualitas layanan interaksi lebih berpengaruh terhadap kualitas website Jambi Independent, dikarenakan hasil T hitung pada variabel kualitas interaksi sebesar 5,619 dan angka tersebut lebih besar dibandingkan nilai T hitung pada variabel kualitas penggunaan sebesar 2,370 dan kualitas informasi sebesar 1,76. Berdasarkan pengujian

				hipotesis secara simultan (Uji F), kualitas website Jambi Independent secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2	Putra sukma	ANALISIS KUALITAS DAN KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE ZOOM DENGAN METODE WEBQUAL	Webqual 4.0	Hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan penulis terhadap website Zoom, nilai variabel Usability lebih besar dibandingkan variabel Information Quality, dengan begitu Usability memiliki pengaruh yang lebih besar.
3	Prasetyo	ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP WEBSITE ALFAMART.CO.ID DENGAN METODE WEBQUAL 4.0	Webqual 4.0	Hasil analisis uji secara parsial, variabel yang berpengaruh terhadap kualitas website yaitu variabel Usability dengan presentase 32,5%, dan variabel Information Quality dengan presentase 50,1%. Sedangkan variabel Interaction Quality tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
4	Octaviani AG	ANALISIS KUALITAS WEBSITE DENGAN METODE WEBQUAL PADA	Webqual 4.0	Kualitas pengguna (Usability Quality) lebih berpengaruh terhadap kualitas website V-Tech

		V-TECH KOMPUTER JAMBI		Komputer Jambi, dikarenakan hasil t hitung pada variabel Kualitas pengguna sebesar 2,691 dan angka tersebut lebih besar dibandingkan variabel Kualitas Informasi (Information Quality) sebesar 1,307 dan nilai t hitung pada variabel Kualitas Interaksi (Interaction Quality) sebesar -0,056
5	Nur azizah	ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE E- COMMERCE HIJUP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0	Webqual 4.0	Hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan nilai variabel Information Quality lebih besar dibandingkan variabel Usability dan variabel Interaction Quality, dengan begitu Information Quality memiliki pengaruh yang lebih besar, yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel Information Quality sebesar 4,124 dibandingkan nilai t hitung variabel Usability sebesar 1,282 dan variabel Interaction Quality sebesar 0,804.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Alat dan Bahan Penelitian

3.1.1 Alat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa alat yang digunakan untuk melakukan pengolahan data atau bahan penelitian:

- a. Perangkat Keras
 - Laptop Asus
 - Processor AMD Ryzen 5 4500U with Radeon Graphics
 - RAM 8192 MB
 - Flashdisk
 - Dan beberapa perangkat keras lainnya.
- b. Perangkat Lunak (Software)
 - Windows 10 64-bit
 - Microsoft Word 2010
 - Zotero
 - SPSS
 - Google Scholar
 - Dan beberapa perangkat lunak lainnya.

3.1.2 Bahan Penelitian

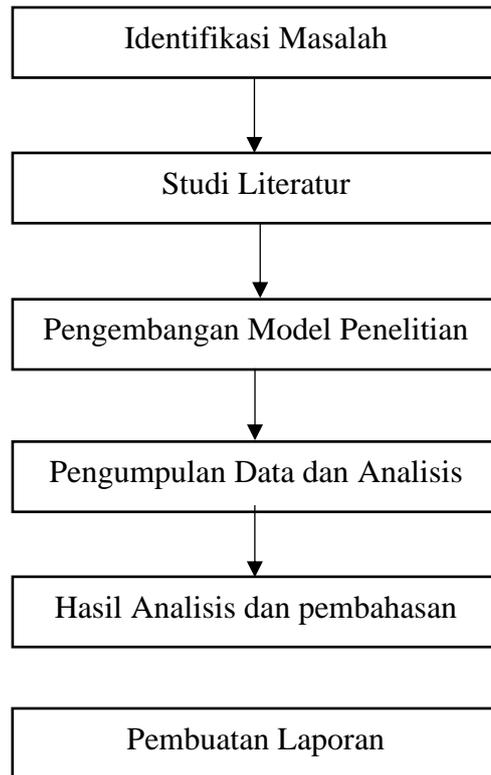
Pada penelitian ini, penulis menggunakan alat bantu sebagai bahan penelitian berupa :

- a. Data Kuesioner
- b. Website sebagai media pendataan

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja penelitian merupakan urutan langkah-langkah kegiatan penelitian yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian agar proses penelitian tidak keluar dari ruang lingkup dan tujuan yang diharapkan peneliti.



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian sebagai berikut :

3.2.2 Identifikasi Masalah

Pada tahapan ini, penulis menentukan objek yang akan diteliti setelah itu menentukan masalah yang ingin dianalisis pada objek penelitian. Tahap ini digunakan untuk mengetahui dan memenuhi inti dari masalah , penyebab permasalahan, sekaligus solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

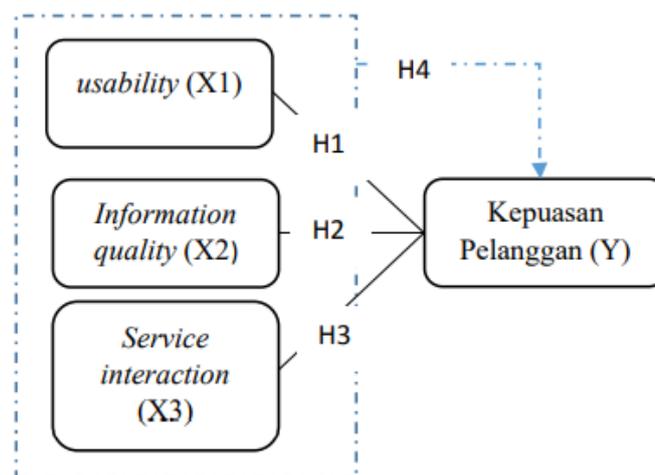
3.2.3 Studi Literatur

Pada tahap ini, penulis mempelajari dan memahami teori-teori yang signifikan dengan masalah yang diteliti. Informasi tersebut diperoleh dari buku, jurnal, internet, website, dan referensi lainnya. Teori-teori yang dicari adalah mengenai analisi kualitas website, seperti WebQual 4.0 sebagai metode analisis *website*, beserta teori-teori pendukung lainnya yang nantinya akan diterapkan dalam laporan penelitian sehingga memiliki landasan keilmuan yang baik dan sesuai.

3.2.4 Pengembangan Model dan Instrument

Pada tahapan ini, penulis mengembangkan model atau instrumen penelitian yang akan digunakan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data. Selanjutnya dilakukan pengembangan konsep penelitian dan perancangan indikator berdasarkan tiga dimensi yang terdapat pada WebQual 4.0. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 dengan variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* berperan sebagai variabel independen, sedangkan variabel *Overall* disini lebih diartikan sebagai *overall* terhadap *User Satisfaction* dan berperan sebagai variabel dependen.

Menurut Sugiarto, “Variabel didefinisikan sebagai karakter yang dapat diobservasi dari bagian pengamatan yang merupakan suatu pengenal atau atribut dari sekelompok objek. Maksud dari variabel tersebut adalah terjadinya variasi antara objek yang satu dengan yang lainnya dalam kelompok tertentu.”



Gambar 1.2 WebQual

Berdasarkan model konseptual, penelitian ini memiliki tiga hipotesis :

- H1:** Terdapat hubungan positif antara *Usability* dan kepercayaan pengguna terhadap *website* SMA Negeri1 Kota Jambi.
- H2:** Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dan kepercayaan pengguna terhadap *website* SMA Negeri1 Kota Jambi.
- H3:** Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepercayaan pengguna terhadap *website* SMA Negeri1 Kota Jambi.
- H4 :** Seluruh variabel bebas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

3.2.5 Pengumpulan Data dan Analisis

4	Pengumpulan data																
4	Analisis																
5	Pengumpulan laporan																

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] arsito ari kuncoro, “Pengertian Teknologi Menurut Para Ahli,” Nov. 08, 2021.
- [2] E. Irwansya and J. V. moniaga, *Pengantar Teknologi Informasi*. Deepublish, 2014.
- [3] sman 1 candirot, “Manfaat Penting Website Bagi Organisasi Sekolah,” Apr. 16, 2021.
- [4] Y. Septian, E. Arribe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEMINFORMASI AKADEMIKUNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASANPENGGUNAMENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),” Jun. 2020,
- [5] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung”,
- [6] R. hidayat, *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. PT Flex Media Komputindo. [Online].
- [7] I. Saputri, “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEBSITE PADA KANTOR DESA BASSIANG”.
- [8] I. Sanjaya, “PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0,” vol. 14, Jun. 2012.
- [9] N. Q. Nada and setyoningsih wibowo, “PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0,” desember 2015.
- [10] E. Roflin, I. A. Liberty, and Pariyana, *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL DALAM PENELITIAN KEDOKTERAN*. penerbit NEM, 2021.
- [11] salma, “Teknik Pengambilan Sampel: Pengertian, Jenis-Jenis, dan Contohnya,” mei 2021.
- [12] “Pengertian SPSS dan Kegunaannya serta Fitur dasar SPSS.”
- [13] Firdaus, *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF; DILENGKAPI ANALISIS REGRESI IBM SPSS STATISTICS VERSION 26.0*. CV. DOTPLUS Publisher, 2021.
- [14] Candrianto, *KEPUASAN PELANGGAN SUATU PENGANTAR*. Literasi Nusantara, 2021.
- [15] N. wahyuni, “UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS,” Nov. 01, 2014.