

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE  
WEBQUAL 4.0 PADA SMK NEGERI 1 KOTA JAMBI**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh:  
Maulana Ihsan Insyirah  
8040190287

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

***PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASIFAKULTAS ILMU  
KOMPUTER UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA 2022***

## **IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN**

Judul Proposal : Analisis kualitas website terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode Webqual 4.0 pada SMK Negeri 1 Kota Jambi

Program Studi :Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan :Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap :Maulana Ihsan Insyirah
- b. Nim :8040190287
- c. Jenis Kelamin :Laki-laki
- d. Tempat/Tgl. Lahir :Jambi/19 Juni 2001
- e. Alamat :JL.Lintas Timur RT.006/02 Kedemangan,  
Jaluko Muaro Jambi
- f. No Telepon :085156962506
- g. Email : Maulanaihsan1906@gmail.com

## **1. LATAR BELAKANG**

Kemajuan teknologi, komputer dan telekomunikasi mendukung perkembangan teknologi internet. Kecanggihannya teknologi saat ini yang semakin fleksibel, mudah, cepat dan efisien menggiring dan mengakibatkan cara berkomunikasi manusia menjadi semakin maju dan canggih. Para pengguna dapat melakukan kegiatan pengolahan data lebih mudah dan cepat dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, selain itu teknologi informasi juga mengurangi terjadinya kesalahan, sehingga membuat data lebih valid dan efisien. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2008 menyebutkan bahwa dalam rangka mendukung tercapainya pemerataan dan perluasan akses pendidikan, peningkatan mutu, relevansi dan daya saing pendidikan, serta penguatan tata kelola, akuntabilitas, dan citra publik, diperlukan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu meningkatkan pelayanan dan mendukung penyediaan informasi dan pelaporan bagi penentu kebijakan pendidikan dan pemangku kepentingan serta penyelenggaraan pembelajaran secara tepat, transparan, akuntabel, dan efisien

Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kali ditemui dan digunakan adalah website. Website merupakan salah satu media sarana komunikasi yang sering diakses dan digunakan dalam mencari berbagai informasi. Pada dasarnya website akan memberikan layanan informasi secara online kepada pengguna dengan cepat seperti yang diharapkan. Website sering dipergunakan oleh perusahaan milik pemerintah maupun swasta, pemerintahan dan lembaga pendidikan sebagai media penyebaran informasi.

Saat ini lembaga pendidikan seperti sekolah telah memiliki website. Tenaga administrasi website sekolah bekerjasama dengan bagian humas sekolah dalam memberikan informasi mengenai profil, prestasi, dan kegiatan sekolah tersebut kepada publik. Terutama bagi orangtua/ wali siswa yang ingin mendaftarkan putra-putrinya di sekolah tersebut.

Kepuasan pengguna dalam menggunakan website dapat dipengaruhi oleh kualitas website tersebut. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran kualitas website

agar dapat dijadikan bahan evaluasi pihak sekolah. Pengukuran kualitas sebuah website memerlukan keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pengguna akan membutuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri [1]. Pengukuran Kualitas website salah satunya dapat menggunakan metode WebQual 4.0.

Webqual merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas website yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode servqual. Metode webqual memiliki instrumen penelitian yang dikembangkan dengan metode Quality Function Development][2]

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, SMK Negeri 1 Kota Jambi yang beralamatkan di Jl. Jend. A. Thalib, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, juga menggunakan website yang memiliki alamat link <http://www.smkn1kotajambi.sch.id/> sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada siswa ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang SMK Negeri 1 Kota Jambi. Adapun informasi yang dapat dilihat di website SMK Negeri 1 Kota Jambi diantaranya : terdiri dari menu profil yang terdiri dari Saprasi; visi dan misi; menu jurusan yang terdiri dari : TKJ, Tata Niaga, Akutansi, Multi Media, Administrasi, dan perkantoran, menu Tracer Study (Penelusuran Lulusan) SMKN 1 Kota Jambi; menu Kesiswaan yang terdiri dari Data Siswa, UNBK, Ektrakurikuler yang di dalam nya ada (PMR, Pramuka dan paskib), dan osis; menu informasi kegiatan belajar mengajar yang terdiri dari berita; menu galeri menu kontak; dan terakhir menu PPDB Online. Selain itu website tersebut juga berfungsi sebagai media informasi dan media promosi sekolah. Oleh karena itu website SMK Negeri 1 Kota Jambi harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Permasalahan yang ada di website SMK Negeri 1 Kota Jambi yaitu tidak semua informasi tersedia seperti menu Jurusan Multi media yang tidak ada penjelasan mengenai jurusan tersebut malah eror menampilkan persyaratan PPDB online, selanjutnya menu kesiswaan bagian ekstrakurikuler tidak ada satu pun penjelasan mengenai ekstrakurikuler yang ada, menu kesiswaan pada data siswa nya masih berisikan data siswa 3 tahun terakhir 2014-2019 yang tidak di Update dan juga pula dicampur dengan data tenaga pengajar dan masih ada lagi yang lainnya. Beberapa permasalahan ini berdampak pada kualitas website yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Maka dari itu perlu untuk dilakukan pengevaluasian pada website SMK Negeri 1 Jambi.

Dalam melakukan evaluasi terhadap website SMK Negeri 1 Kota Jambi, diperlukan informasi timbal balik dari pengguna. Dalam rangka menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna maka diperlukanlah WebQual 4.0 untuk mengidentifikasi pelayanan yang dibutuhkan, diantaranya faktor usability, information quality, dan interaction quality. Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA SMK NEGERI 1 KOTA JAMBI”

## **2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Kualitas Website SMK Negeri 1 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode Webqual 4.0?”

### **3. BATASAN MASALAH**

Agar penelitian ini dapat terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website yaitu WebQual 4.0 berdasarkan dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.
2. Website yang dianalisis yaitu <http://www.smkn1kotajambi.sch.id/>
3. Responden pada penelitian ini adalah staff, siswa, dan para alumni yang pernah mengakses website SMA Adhyaksa 1 Jambi, dengan jumlah maksimal 100 responden
4. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS v25.0 dan Microsoft Excel 2010

### **4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Dari penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dari website SMK 1 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dari website SMK1 Kota Jambi berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (usability, information quality, dan service interaction quality) terhadap variabel kepuasan pengguna (User Satisfaction).

Manfaat Penelitian Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Memberikan rekomendasi yang bisa digunakan sebagai penunjang keputusan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas website portal berita SMK Negeri 1 Jambi.
2. Memberikan gambaran kualitas website SMK Negeri 1 Jambi berdasarkan metode webqual 4.0.
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

## **5. Landasan Teori**

### **5.1 Analisis**

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk di golongan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya. Dan terdapat berbagai pengertian analisis dari beberapa para ahli antara lain :

Menurut Priyanto [3] Mendefinisikan bahwa:

“Analisis data adalah kegiatan menghitung data agar dapat disajikan secara sistematis. Analisis data untuk analisis kuantitatif bisa dilakukan secara manual dengan menghitung menggunakan rumus statistik atau menggunakan program bantu statistik”.

Menurut Jeffrey Liker [4] mendefinisikan bahwa:

“Analisis merupakan waktu untuk mengumpulkan bukti, untuk menentukan sumber suatu masalah, yaitu akarnya”.

Menurut Eko Hartato[5] mendefinisikan bahwa:

Analisis merupakan pemecah atau pemisah suatu komunikasi menjadi unsur-unsur penyusunnya, sehingga ide itu relatif menjadi lebih jelas hubungannya antara ide-ide yang lebih eksplisit.

Sehingga dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa Analisis merupakan aktivitas mengumpulkan bukti untuk membagikan suatu subjek ke dalam komponen untuk diurai, dibedakan, dan dipilah menjadi tahapan pengembangan suatu sistem yang menentukan kualitas sistem informasi yang dirancang dan ditaksir maknanya.

## 5.2 Website

### Pengertian Website

“Website merupakan kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan gabungan dari semua itu, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang 7 membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink)” [6]

Dalam artikel Muhsin & Zuliestiana[7] “Website merupakan sebuah sistem yang diterima secara universal untuk menyimpan, mengambil, memformat, dan menampilkan informasi melalui arsitektur client/server”.

### Jenis-Jenis Website

Menurut Prasetyo [8], menjelaskan jenis-jenis Web berdasarkan sifatnya, yaitu:

1. Website Dinamis Merupakan sebuah website yang menyediakan content atau isi yang selalu berubah-ubah setiap saat. Bahasa pemrograman antara lain PHP, ASP, NET dan memanfaatkan database MySQL.
2. Website Statis Merupakan website yang contentnya sangat jarang diubah. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah HTML dan belum memanfaatkan database.

Selain itu, dalam jurnal yang sama juga disebutkan fungsi dari website, diantaranya:

1. Personal website Website yang berisi informasi pribadi seseorang
2. Commercial website Website yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang bersifat bisnis.
3. Government website Website yang dimiliki oleh instansi pemerintahan, pendidikan yang bertujuan memberikan pelayanan kepada pengguna.
4. Non-Profit Organization website Dimiliki oleh organisasi yang bersifat non - profit atau tidak bersifat bisnis. Dari beberapa kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa website adalah metode untuk menampilkan informasi di internet yang

umumnya berupa teks, gambar, animasi, audio dan video yang interaktif dan dapat menghubungkan (link) satu dokumen dengan dokumen lainnya yang bisa diakses sebuah browser.

### 5.3 Kualitas Website

Menurut Dewangga Anjarkusuma dan Bambang Soepeno [9] mengatakan bahwa website yang efektif menampilkan tujuh elemen desain yang disebut 7C, yaitu:

- 1) Context (konteks). Tata letak dan desain.
- 2) Content (konten). Teks, gambar, suara, dan video yang ada di dalam website. 9
- 3) Community (komunitas). Bagaimana situs memungkinkan adanya komunikasi antar pengguna.
- 4) Customization (penyesuaian). Kemampuan situs untuk menghantarkan dirinya pada berbagai pengguna atau memungkinkan pengguna mempersonalisasikan situs.
- 5) Communication (komunikasi). Bagaimana situs memungkinkan komunikasi situs dengan pengguna; pengguna dengan situs; atau komunikasi dua arah.
- 6) Connection (koneksi). Tingkat hubungan situs itu dengan situs lain.
- 7) Commerce (perdagangan). Kemampuan situs untuk memungkinkan transaksi komersial. Perusahaan harus memberikan perhatian khusus pada faktor konteks dan konten serta menerapkan “C” lainnya-Constant change (perubahan konstan) untuk mendorong kunjungan berulang.

Menurut Hyejeong and Niehm dalam Puspitasari [10] mengungkapkan bahwa para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas website menjadi lima yaitu:

- 1) Informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan
- 2) Keamanan, meliputi kepercayaan, privasi dan jaminan keamanan
- 3) Kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan

kecepatan

- 4) Kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif
- 5) Kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara online, dan customer service

#### 5.4 Kepuasan Pengguna

Menurut Supriatna & Maria , “Kepuasan pengguna adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok oleh perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian”.

Menurut Hobbs, & Klobas dalam Tulodo [11]

“Kepuasan pengguna dapat dilihat dari penggunaan sistem informasi yang berkelanjutan dan efek yang dirasakan oleh seseorang terhadap pekerjaannya dengan menggunakan sistem informasi”.

Jazuli et al [12] ,

“Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan rangkuman kondisi psikologis dimana harapan pengguna sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi.

#### 5.6 SMK NEGERI 1 KOTA JAMBI

SMK Negeri 1 Kota Jambi merupakan Sekolah Menengah Kejuruan yang mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan didukung dengan berdirinya beberapa jurusan, sehingga siap dan mampu bersaing dengan Sekolah Menengah Kejuruan lainnya dalam hal pemberian layanan kepada siswa melalui media internet yakni website. Sejak didirikan pada tahun 1975, SMK Negeri 1 Kota Jambi sudah memanfaatkan teknologi dan informasi dalam proses belajar-mengajar, salah satunya website.

Website SMK Negeri 1 Kota Jambi dibuat dengan harapan agar siswa bisa dengan mudah mendapatkan informasi baik itu informasi yang berbentuk formal dan informal. Website SMK Negeri 1 Kota Jambi dengan alamat website <https://smkn1kotajambi.sch.id>, dapat digunakan oleh siswa Guru dan juga alumni untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan smk, selain itu digunakan oleh mahasiswa untuk melihat rincian pembayaran per semester, serta pada website ini terdapat form pendaftaran untuk siswa baru yang ingin mendaftar.

Berikut ini beberapa fitur atau menu dalam website SMK Negeri 1 Kota Jambi yang dapat diakses oleh Guru, Alumni, dan siswa :

1. Profil
2. Jurusan
3. Tracer Study (Penelusuran)
4. Kesiswaan
5. Informasi Kegiatan Belajar
6. Galeri
7. Kontak

### 5.7 Webqual

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran tingkat kualitas website terhadap kepuasan pelanggan. Webqual adalah pengembangan dari metode servqual, dimana metode servqual mengukur kualitas hubungan antara pelanggan dengan penyedia jasa sedangkan metode webqual mengukur kualitas antara 18 pelanggan dengan website. Dalam teori webqual, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu website, yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan interaksi layanan (service interaction).

Menurut Slabel dalam jurnal Syaifullah dan Dicky [13]“Webqual adalah pengukuran berdasarkan quality function deployment (QFD). Webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrumen – instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam 3 variabel yaitu: usability, information quality, dan services interaction. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau user terhadap kualitas dari website tersebut.”

Iman Sanjaya [14] mendefinisikan bahwa “Webqual merupakan salah satu metode pengukuran website berdasarkan persepsi pengguna akhir”

Dikutip dari jurnal Noora & Setyoningsih [15] terdapat beberapa versi webqual sebagai berikut:

1. Webqual 1.0, terdiri atas 4 dimensi yaitu usefulness, easy of use, entertainment, dan interaction. Versi ini kuat dalam dimensi kualitas informasi tapi lemah dalam service interaction.
2. Webqual 2.0, terdiri dari 3 area yang berbeda yaitu quality of website, quality of information, dan quality of service interaction. 19
3. Webqual 3.0, diuji mengidentifikasi 3 dimensi atas kualitas website e – commerce yaitu usability, information quality, dan quality of service interaction.
4. Webqual 4.0, dieproleh dari pengembangan webqual versi 1 – 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari servqual. Webqual 4.0 terdiri dari 4 dimensi yaitu usability, information quality, service quality dan overall.

## **6.METODOLOGI PENELITIAN**

### **a. BAHAN DAN ALAT BANTU PENELITIAN**

Bahan Penelitian Bahan atau objek yang akan dianalisis untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. website SMK Negeri 1 Kota Jambi <http://www.smkn1KotaJambi.sch.id/>
2. Alumni, Staf, dan Pelajar sebagai pengguna website SMK Negeri 1 Jambi.

Alat Penelitian Adapun Alat bantu (tools) yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **A. Perangkat Keras (Hardware)**

1. Laptop Acer Nitro 7 dengan spesifikasi sebagai berikut:

Processor : Intel(R) Core(TM) i3-7020U CPU @ 2.30GHz 2.30 GHz

2. RAM : 4GB 32
3. Operating System : Windows 10 Home Single Language
4. Flash Memory 8GB
5. Dan beberapa perangkat keras lainnya.

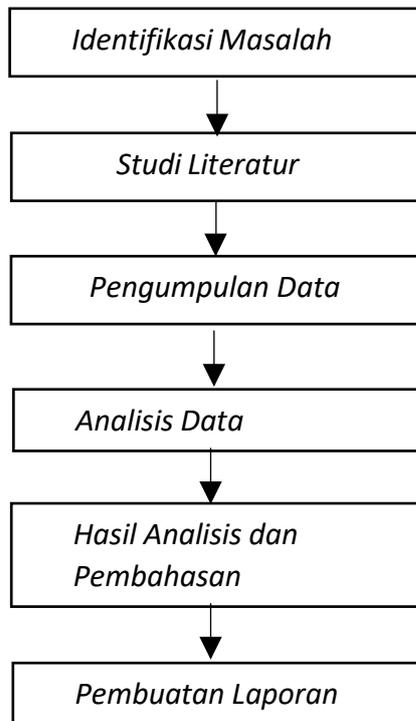
#### **B. Perangkat Lunak (Software)**

1. Microsoft Office 2010
2. Google Chrome
3. Aplikasi SPSS 25(Statistical Product And Service Solution)
4. Zotero
5. Dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya

### **b. METODE PENELITIAN**

#### **6.1 KERANGKA KERJA PENELITIAN**

Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (framework) yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :



Kerangka Kerja Penelitian

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

## 6.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah pengenalan masalah atau inventarisir masalah dan juga merupakan satu proses penelitian yang boleh di katakan paling penting diantara proses lain. Pada tahap identifikasi yaitu menentukan website yang akan di teliti. Untuk website yang diteliti adalah website SMK Negeri 1 Kota Jambi <http://www.smkn1KotaJambi.sch.id/>.Kemudian metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah WebQual 4.0 untuk menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna untuk analisis data dan memberikan suatu rekomendasi mengenai indikator apa saja yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

### 6.3 Studi Literatur

Pada tahap ini, penulis mempelajari dan memahami teori-teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Teori-teori ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dan referensi lainnya. Teori-teori yang dicari adalah mengenai analisis kualitas website menggunakan metode Webqual 4.0 sebagai metode analisis website dan adakah pengaruh tiap-tiap variable bebas terhadap variable terikat secara parsial atau simultan lalu mencari tahu variable mana yang paling dominan mempengaruhi kualitas website. Serta teori-teori pendukung lain yang nantinya akan diterapkan dalam laporan penelitian sehingga memiliki landasan keilmuan yang baik dan sesuai

### 6.4 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui dua cara yaitu :

1. Observasi Di dalam [16] dinyatakan bahwa “Metode observasi merupakan pengamatan langsung menggunakan alat indera atau alat bantu untuk penginderaan suatu objek, dimana dapat melihat dan mengamati sehingga diperoleh data maupun fakta. Kelebihan menggunakan metode observasi antara lain menyajikan media objek secara nyata tanpa manipulasi”. Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan observasi pada website SMA Adhyaksa 1 Jambi untuk mengetahui dan memahami apakah kualitas website telah memenuhi kriteria dalam metode Webqual 4.0 dengan melakukan navigasi dan uji coba terhadap website itu sendiri.

2. Menyebarkan Angket/Kuesioner Angket atau kuesioner merupakan instrumen penelitian yang berupa daftar pertanyaan untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden, angket atau kuesioner dapat disebut sebagai wawancara tertulis karena isi kuesioner merupakan satu rangkaian pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden dan diisi sendiri oleh responden [17]. Pada penelitian ini, penulis akan menyebarkan angket kepada beberapa pengguna website SMK Negeri 1 Kota Jambi untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas website SMK Negeri 1 Kota Jambi dari sudut pandang pengguna website.

Angket yang akan disebar terdiri dari pertanyaan dan atau pernyataan yang mana setiap pertanyaan dan atau pernyataan 22 memiliki kaitan dengan salah satu aspek dalam metode Webqual 4.0 yang dapat membantu penulis dalam mengetahui kualitas website. Setelah melakukan pengumpulan data menggunakan metode-metode di atas, penulis akan melakukan analisis data berdasarkan hasil observasi dan dengan melakukan perhitungan pada hasil kuesioner menggunakan rumus yang sesuai.

### 6.5 Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden di Kota Jambi melalui kuesioner yang dibagikan dan dilakukan penyusunan data responden

berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, persepsi kinerja serta harapan pengguna terhadap kualitas website .

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

## 6.6 Hasil Analisis dan Pembahasan

Setelah melakukan analisis data maka didapatlah hasil analisis dimana hasil tersebut berisi gambaran umum karakteristik responden, kualitas website, kepuasan pengguna (user satisfaction), variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas website SMK Negeri 1 Kota Jambi serta hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan yaitu : uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi, analisis regresi linear berganda dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan dilanjutkan dengan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti.

## 6.7 Pembuatan Laporan

Pada tahap ini, penulis akan membuat laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Laporan ini mencakup hasil analisis dari data-data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan metode penelitian observasi serta hasil analisis angket yang telah disebar dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

## 6.8 POPULASI DAN SAMPLE

### Populasi

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah orang-orang yang mengetahui dan pernah mencari informasi di website SMA Adhyaksa1 Jambi. Dimana jumlah populasi pengguna website SMA Adhyaksa 1 Jambi tidak diketahui dengan pasti jumlahnya.

### Sample

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Non-probability sampling. Non-probability sampling adalah teknik sampling yang tidak memungkinkan anggota-anggota dalam populasi mempunyai peluang yang sama atau tidak [18]. Sedangkan jenis Non-probability sampling yang digunakan 26 adalah purposive sampling yaitu memilih anggota sampel tertentu yang disengaja oleh peneliti, karena hanya sampel tersebut yang mewakili atau dapat memberikan informasi untuk menjawab masalah penelitian [18]. Jadi responden yang digunakan

merupakan pengguna website SMA Adhyaksa 1 Jambi. Maka penentuan sampel menggunakan teknik sampling Cochran [19]. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

yang digunakan sebagai berikut :

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

Dimana :

n : Jumlah sampel minimum

z : nilai distribusi normal yang sudah distandarisasi sesuai dengan drajat keyakinan

p : estimasi proporsi berhasil atau sukses

q : estimasi proporsi gagal atau salah (1-p)

e : tingkat kesalahan yang ditolelir

### ***JADWAL PENELITIAN***

		<i>Maret</i>	<i>April</i>	<i>Mei</i>	<i>Juni</i>
--	--	--------------	--------------	------------	-------------



## Daftar Pustaka

- [1] Jamalludin and Alhidayah, “Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Stikom Career Center,” *10 Nov 2016*, 10 november, [Online]. Available: <http://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/1631>
- [2] A. A. Baiti, “Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA,” p. 8.
- [3] Duwi Priyatno, *Analisis korelasi, regresi dan multivariate dengan SPSS / Duwi Priyatno*, vol. 1. Yogyakarta : Gava Media, 2013, 2013.
- [4] J. K. Liker and G. L. Convis, *The Toyota way to lean leadership: achieving and sustaining excellence through leadership development*. New York: McGraw-Hill, 2011.
- [5] E. Hartato, D. Sitorus, and A. Wanto, “ANALISIS JARINGAN SARAF TIRUAN UNTUK PREDIKSI LUAS PANEN BIOFARMAKA DI INDONESIA,” p. 8.
- [6] T. Handayani and G. Feoh, “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI REKAM MEDIS BERBASIS WEB (STUDI KASUS DI KLINIK BERSALIN SRIATI KOTA SUNGAI PENUH – JAMBI),” *J. Teknol. Inf. Dan Komput.*, vol. 2, no. 2, Oct. 2016, doi: 10.36002/jutik.v2i2.148.
- [7] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung,” p. 10.
- [8] Ekkal Prasetyo, S.Kom., M.Kom, “Rancang Bangun Sistem Informasi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Rahmanyah Kabupaten Musi Banyuasin Berbasis Website,” vol. 1, no. 2, Jul. 2015.
- [9] Bambang Soepeno, “Penggunaan Aplikasi CMS Wordpress Untuk Merancang Website Sebagai Media Promosi pada Maroon Wedding Malang,” vol. 2, no. 1, Jul. 2014.
- [10] A. N. Puspitasari, S. Kumadji, and D. Sunarti, “PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP NILAI YANG DIPERSEPSIKAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA ONLINE SHOP,” p. 9.
- [11] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CARE DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.),” vol. 10, no. 1, p. 19.
- [12] M. Jazuli and D. Samanhudi, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI PT. XYZ,” vol. 01, p. 9, 2020.
- [13] Syaifullah and Dicky Oksa Soemantri, “PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network),” vol. 2, no. 1, Feb. 2016.
- [14] I. Sanjaya, “PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0,” vol. 14, no. 1, p. 15, 2012.
- [15] N. Q. Nada and S. Wibowo, “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0,” p. 10.
- [16] Indarti and Eling Purwantoyo, “Keefektifan Project Based Learning dengan Observasi pada Materi Keanekaragaman Tumbuhan Tingkat Tinggi,” *15 Novemb. 2017*, vol. 6, no. 2, 2017.

- [17] I. S. Boham, S. Sentinuwo, and A. Sambul, "Rancang Bangun Aplikasi Game Pengenalan Sejarah Perang Tondano," *J. Tek. Inform.*, vol. 11, no. 1, Jul. 2017, doi: 10.35793/jti.11.1.2017.16919.
- [18] P. D. Indrawati, "Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi," Bandung PT Refika Aditama 2015.
- [19] A. Sanusi, "Metodologi penelitian bisnis," Jakarta: Salemba Empat 2011.