ANALISIS KUALITAS WEBSITE JURUSAN DKV TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA SMKN 2 KOTA JAMBI

PROPOSAL TUGAS AKHIR

Diajukan oleh :

Yuliyana

8040190020

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

INDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal	: Analisis Kualitas Website Jurusan DKV Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada SMKN 2 Kota Jambi		
Program Studi	: Sistem Informasi		
Jenjang Pendidikan	: Strata 1 (S1)		
Peneliti	:		
	a.	Nama Lengkap	: Yuliyana
	b.	NIM	: 8040190020
	c.	Jenis Kelamin	: Perempuan
	d.	Tempat/Tgl. Lahir	: Jambi, 21 Januari 2002
	e.	Alamat	: Lrg. Bumi Jaya No. 59, RT. 11, Sungai Gelam, Jambi.
	f.	No. Telepon	: 0822 8920 6592
	g.	Email	: yuliyana2102@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NIM/NAMA : 8040190020 / YULIYANA

PRODI : SI/~~TI~~/~~SK~~ *)

JUDUL : Analisis Kualitas Website Jurusan DKV Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada SMKN 2 Kota Jambi

1. Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak *)
2. Catatan :

   Alasan Penolakan Proposal Tugas Akhir :

   - ☐ Tugas Akhir tidak relevan dengan Program Studi
   - ☐ Pernah ada topik sejenis
   - ☐ Metode utama telah banyak dipakai
   - ☐ Metode yang dipakai tidak jelas
   - ☐ Masalah terlalu sempit
   - ☐ ……..

Mengetahui,

Kaprodi Sistem Informasi

Herti Yani, S.Kom, M.S.I

YDB.11.83.078

*) Coret yang tidak perlu

1. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi yang semakin meningkat mendorong tiap organisasi maupun perorangan untuk terus mengikuti perkembangan yang ada. Tujuannya adalah agar dapat mewujudkan kemudahan dalam melakukan berbagai aktivitas dan memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada. Penggunaan teknologi informasi sendiri sudah banyak ditemukan, baik itu untuk bersaing di pasar maupun sebagai alat bantu yang mempermudah kegiatan manusia. Saat ini, penggunaan teknologi sudah hampir ditemukan di setiap bidang pekerjaan yang ada diantaranya seperti pendidikan, politik, perdagangan, kesehatan, pertanian, manufaktur, dan masih banyak lagi.

Pendidikan adalah salah satu bidang yang telah mengalami banyak kemajuan teknologinya. Kemajuan tersebut seperti penggunaan *website* maupun aplikasi dalam membantu kegiatan pendaftaran ulang, pembelajaran, pemberitahuan terbaru serta informasi lainnya. Salah satu instansi pendidikan yang memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut adalah Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Kota Jambi, dimana menggunakan *website* sebagai media informasi dan pembelajaran bagi jurusan Desain Komunikasi Visual (DKV). *Website* adalah salah satu sistem dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lain-lain yang dipresentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut *browser* [1].

SMKN 2 Kota Jambi adalah instansi pendidikan yang telah berdiri sejak tahun 1965 dengan nama Sekolah Menengah Ekonomi Tingkat Atas (SMEA) sebelumnya dan telah mengalami masa-masa sulit sampai bisa sukses seperti sekarang ini. SMKN 2 Kota Jambi beralamat di Jl. Gelatik Kel. Pasir Putih, Kota Jambi. SMKN 2 Kota Jambi memiliki setidaknya 9 program keahlian diantaranya Akuntansi dan Keuangan Lembaga, Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis, Broadcasting dan Perfilman, Desain Komunikasi Visual, Animasi, Pemasaran, Pengembangan Perangkat Lunak dan GIM, Teknik Komputer dan Komunikasi Jaringan, dan Usaha Layanan Wisata. Serta dilengkapi juga dengan 67 unit

ruangan dan alat-alat praktek berupa komputer, mesin tik manual maupun elektronik, *headphone*, alat labor bahasa, OHP, dan alat praktek lainnya.

Desain Komunikasi Visual (DKV) adalah salah satu jurusan unggulan yang ada pada SMKN 2 Kota Jambi. Jurusan ini menggunakan sebuah *website* khusus sebagai media informasi dan pembelajaran yang beralamat di https://linkr.bio/dkvsmkn2.jambi. *Website* Desain Komunikasi Visual (DKV) adalah salah satu *website* yang dimiliki SMKN 2 Kota Jambi, dimana merupakan *website* yang baru dibuat karena adanya bidang jurusan baru yaitu Desain Komunikasi Visual (DKV). Selain itu, berdasarkan hasil observasi peneliti dan wawancara awal terhadap beberapa siswa/i SMKN 2 Kota Jambi terhadap *website* jurusan DKV diperoleh hasil bahwa *website* tersebut masih memiliki kekurangan. Maka dari itu, diperlukan penelitian untuk mengukur apakah kualitas *website* jurusan DKV sudah dapat memenuhi harapan dan kepuasan penggunanya.

Berdasarkan penelitian Fatmala, et al. [1], dijelaskan bahwa metode *webqual* merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Dimana dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Kualitas Layanan *Website E-Commerce* Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh hasil analisis berupa kualitas *website* tersebut yang masih kurang sesuai dengan harapan pengguna dan diperlukan perbaikan yang diprioritaskan pada indikator kuadran A yaitu tepat waktu. *Webqual* 4.0 memiliki beberapa variabel yang dapat diukur yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan [2]. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dalam mengukur kualitas *website* jurusan DKV untuk mengetahui tingkat kualitasnya bagi kepuasan pengguna.

Dari uraian diatas, maka penulis mengambil judul **"ANALISIS KUALITAS WEBSITE JURUSAN DKV TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA SMKN 2 KOTA JAMBI".**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana menganalisis kualitas *website* jurusan DKV pada SMKN 2 Kota Jambi menggunakan metode *Webqual* 4.0 ?"

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi:

a. Penelitian ini dilakukan pada *website* https://linkr.bio/dkvsmkn2.jambi.
b. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual* 4.0.
c. Penelitian menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *Stratified Random Sampling*.
d. *Tools* yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah SmartPLS.
e. Responden dalam penelitian ini adalah siswa/i SMKN 2 Kota Jambi Jurusan Desain Visual Komunikasi (DKV).
f. Pembuatan dan penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan oleh penulis adalah untuk menganalisis kualitas *website* DKV SMKN 2 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *webqual* 4.0.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini, yaitu:

1. Menjadi materi pembelajaran dan referensi bagi pembaca untuk bisa dilakukan penelitian sejenis atau sebagai bahan untuk pendalaman materi penelitian.

2. Bagi Sekolah untuk membantu pihak pengembang dalam mengetahui kualitas *website* yang diberikan dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada.
3. Bagi Penulis untuk dapat memahami dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya untuk penelitian yang dilakukan saat ini.

2. LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Analisis adalah kegiatan utama dalam penelitian ini yang berguna untuk menguraikan dan melakukan pengujian terhadap permasalahan yang ada untuk menemukan suatu hasil bagi keputusan akhir penelitian ini. Berikut ini adalah beberapa pengertian dari analisis, antara lain:

Ali Muhson [3] menyatakan bahwa “Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap”

Doro Edi dan Stevalin Betshani [4] menyatakan bahwa “Analisis data merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui bagaimana menggambarkan data, hubungan data, semantik data dan batasan data yang ada pada suatu sistem informasi”.

Misbahuddin dan Iqbal hasan [5] menyatakan bahwa “Analisis data pada dasarnya dapat diartikan sebagai berikut.

1. Membandingkan dua hal atau dua nilai variabel untuk mengetahui selisihnya atau rasionya kemudian diambil kesimpulannya (X-Y) = selisih, X/Y = rasio.
2. Menguraikan atau memecahkan suatu keseluruhan menjadi bagian-bagian atau komponen-komponen yang lebih kecil, agar dapat:
    a. Mengetahui komponen yang menonjol (memiliki nilai ekstrem);
    b. Membandingkan antara komponen yang satu dengan komponen lainnya (dengan menggunakan angka selisih atau angka rasio);
    c. Membandingkan salah satu atau beberapa komponen dengan keseluruhan (secara persentase).
3. Memperkirakan atau dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan suatu (beberapa) kejadian terhadap sesuatu (beberapa) kejadian lainnya, serta memperkirakan/meramalkan kejadian lainnya. Kejadian (*event*) dapat dinyatakan sebagai perubahan nilai variabel”.

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan membandingkan data-data yang terkumpul untuk mengetahui masalah yang sedang diteliti dan menentukan solusi permasalahan yang sedang diteliti tersebut.

2.2 KUALITAS

Kualitas adalah suatu patokan dalam mengukur sebuah produk atau jasa yang diberikan guna menentukan keberhasilan produk atau jasa tersebut terhadap kepuasan/harapan pengguna. Berikut ini adalah beberapa pengertian dari kualitas, antara lain:

Djoko Adi Walujo, Titiek Koesdijati dan Yitno Utomo [6] menyatakan bahwa "Kualitas mengisyaratkan suatu kesempurnaan atau suatu kedudukan yang lebih tinggi dari segmen lainnya. Kualitas juga dapat diartikan sebagai:

1. Pemenuhan/pemuasan keinginan konsumen
2. Kesesuaian terhadap standar/tolok ukur yang telah ditetapkan
3. Harga yang terjangkau (ekonomis)"

Taufik [7] menyatakan bahwa "Kualitas biasanya dinilai dari penampilan, kinerja, atau pemenuhan terhadap persyaratan atau standar. Kualitas yang baik menurut sudut pandang konsumen adalah jika produk yang dibeli tersebut sesuai dengan keinginan, memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan dan setara dengan pengorbanan yang dikeluarkan oleh konsumen. Apabila kualitas produk tersebut tidak dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, maka mereka akan menganggapnya sebagai produk yang berkualitas jelek".

Dorothea Wahyu Ariani [8] menyatakan bahwa "Pada era globalisasi, kualitas dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, atau kesesuaian antara kebutuhan pelanggan dan penawaran pihak perusahaan. Semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan atas produk tersebut. Keunggulan produk atau layanan dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan".

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sebuah standar ukur untuk menentukan kemampuan dari

suatu produk, teknologi, sistem, mesin, dan sebagainya dalam memenuhi keinginan/kepuasan pengguna.

2.3 WEBSITE

Website merupakan halaman web yang di dalamnya berisi informasi berupa teks, gambar, audio, video, ataupun gabungan seluruhnya dimana dapat diakses dimanapun dan kapanpun dengan syarat terhubung ke jaringan internet. Berikut ini adalah beberapa pengertian dari *website*, antara lain:

Elgamar [9] menyatakan bahwa "*Website* merupakan sebuah media yang memiliki banyak halaman yang saling terhubung (*hyperlink*), dimana *website* memiliki fungsi dalam memberikan informasi berupa teks, gambar, video, suara dan animasi atau penggabungan dari semuanya".

Muhammad Ibnu Sa'ad [10] menyatakan bahwa "*Website* adalah suatu tempat di internet yang menyajikan informasi dengan format-format seperti teks, gambar, animasi, suara, dan video".

Rohi Abdulloh [11] menyatakan bahwa "*Website* dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang berisi informasi data digital baik berupa teks, gambar, animasi, suara dan video atau gabungan dari semuanya yang disediakan melalui jalur koneksi internet sehingga dapat diakses dan dilihat oleh semua orang di seluruh dunia. Halaman *website* dibuat menggunakan bahasa standar yaitu HTML. Skrip HTML ini akan diterjemahkan oleh *web browser* sehingga dapat ditampilkan dalam bentuk informasi yang dapat dibaca oleh semua orang".

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *website* merupakan media yang terdiri atas kumpulan halaman yang memberikan informasi berupa teks, gambar, video, suara dan animasi ataupun penggabungan dari semuanya.

2.3.1 Jenis-Jenis Website

Secara umum, *website* dibagi menjadi 3 jenis, yaitu *website* statis, dinamis, dan interaktif [11].

1. *Website* statis yaitu jenis *website* yang isinya tidak diperbaharui secara berkala, sehingga isinya dari waktu ke waktu akan selalu tetap.

2. *Website* dinamis yaitu jenis *website* yang isinya terus diperbaharui secara berkala oleh pengelola *web* atau pemilik *website*.
3. *Website* Interaktif pada dasarnya termasuk kategori *website* dinamis, dimana isi informasinya selalu diperbaharui dari waktu ke waktu. Hanya saja, isi informasi tidak hanya diubah oleh pengelola *website* tetapi lebih banyak dilakukan oleh pengguna *website* itu sendiri.

2.4 KUALITAS WEBSITE

Kualitas *website* adalah suatu alat ukur *website* yang berguna untuk menentukan nilai daripada *website* tersebut bagi pengguna (dalam penelitian ini untuk menentukan apakah kualitas *website* sudah berpengaruh baik bagi penggunanya atau belum). Berikut ini adalah beberapa pengertian dari kualitas *website*, antara lain:

Ade Indra Permana [12] menyatakan bahwa "Kualitas *website* adalah suatu taktik atau metode pengukuran berdasar atas pendapat orang yang menggunakannya. Kualitas *website* ini juga dapat dilihat dari besarnya kontribusi terhadap kegunaan para pelanggan".

Nufiani S Febriani dan Wayan Weda Asmara Dewi [13] menyatakan bahwa "Kualitas yang baik dari situs jejaring sosial akan membuat pengguna merasa bahwa situs tersebut adalah kendaraan yang berguna untuk interaksi sosial, dan dapat mendorong mereka untuk terus menggunakan situs ini dan untuk bertukar informasi".

Rizka Amalia Kurniawati, Ari Kusyanti, dan Yusi Tyroni Mursityo [14] menyatakan bahwa "Untuk menilai kepuasan pelanggan, kualitas dari layanan yang diberikan menjadi fokus utama yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan".

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* adalah suatu pengukuran terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan pendapat pengguna *website* untuk melihat besarnya pengaruh *website* tersebut terhadap kepuasan pengguna.

2.5 KEPUASAN PENGGUNA

Kepuasan pengguna adalah sebuah tanggapan dari pengguna yang dapat berupa perubahan sikap ataupun tindakan terhadap suatu produk atau jasa yang dapat dilihat dari waktu ke waktu. Berikut ini adalah beberapa pengertian dari kepuasan pengguna, antara lain:

Dikdik Harjadi dan Iqbal Arraniri [15] menyatakan bahwa "Kepuasan Pelanggan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan sebanding dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dapat terealisasi apabila perusahaan menjadikan konsumen sebagai target serta strategi untuk melakukan bismis berkelanjutan bukan hanya demi meraih keuntungan semata".

Muhammad Tajuddin, Umar Nimran, Endang Siti Astuti, dan Kertahadi [16] menyatakan bahwa "Kepuasan pengguna menekankan pada persepsi pengguna terhadap sistem informasi, dan bukan pada aspek teknik sistem tersebut. Dalam arti lain, kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur besarnya kesenjangan (gap) yang mungkin terjadi antara harapan dan kenyataan kualitas sistem yang diterima oleh pengguna; dan bukan mengukur kapabilitas fungsional sistem informasi".

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah standar pengukuran tingkat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan kualitas produk atau jasa yang diterima pengguna untuk menentukan apakah kualitas yang diberikan tersebut sudah sama atau lebih dari yang diharapkan oleh pengguna.

2.6 WEBQUAL 4.0

Webqual adalah salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas berdasarkan persepsi pengguna akhir yang merupakan pengembangan dari metode Servqual. Webqual dikembangkan pada tahun 1998 oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen untuk mengukur kualitas *website* yang berdasarkan pada variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Berikut adalah beberapa pengertian webqual, diantaranya:

Dhiraj Kelly Sawlani [17] menyatakan bahwa "Webqual adalah salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas berdasarkan persepsi pengguna akhir, metode ini merupakan pengembangan dari Servqual yang digunakan dalam mengukur kualitas jasa. Webqual dikembangkan pada tahun 1998 dan telah mengalami perubahan pada beberapa item pertanyaan. Perkembangan webqual memiliki indikator yang berbeda di setiap versinya dan perkembangannya. Webqual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas *webiste* berdasarkan instrumen-instrumen penlitian berdasarkan variabel yaitu *usability, information quality,* dan *service interaction*".

Agnes Manik, Irma Salamah, dan Eka Susanti [18] menyatakan bahwa "WebQual 4.0 merupakan hasil analisis pada WebQual 3.0 yang membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas *website e-commerce*, yaitu: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*). Dalam WebQual 4.0 ini, kegunaan berkaitan dengan desain website misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yang disampaikan dalam *website* tersebut. Lalu kualitas informasi merupakan kualitas dari isi *website*, yaitu kesesuaian informasi untuk penggunanya seperti format, tingkat akurasi dan juga relevansi. Terakhir ada kualitas layanan interaksi yang merupakan hal yang dialami oleh pengguna *website,* diwujudkan dalam bentuk kepercayaan dan empati misalnya mengenai transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik atau pengelola *website*".

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan webqual adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yang didasarkan pada sudut pandang pengguna dengan menguji tiga variabel yaitu *usability, information quality,* dan *service interaction.*

2.7 SMARTPLS

Secara umum, terdapat 2 metode analisis data *Structural Equation Modeling* (SEM) yaitu SEM berbasis kovarians dan SEM berbasis varians. SEM berbasis kovarians menggunakan *software* Lisrel/AMOS untuk pengolahan data sedangkan

SEM berbasis varians menggunakan *software* SmartPLS dan Visual PLS. SEM berbasis varians ini juga disebut dengan *Partial Least Square* (PLS). Adapun alasan mengapa memilih SEM berbasis varians/PLS sebagai metode analisis data, diantaranya:

1. Tujuan penelitian bersifat prediksi/eksplorasi/pengembangan teori
2. Model pengukuran dapat bersifat reflektif atau formatif
3. Model struktural komplek/hipotesis penelitian cukup banyak
4. Ukuran sampel yang fleksibel
5. Tidak membutuhkan asumsi data (distribusi data tertentu)

Ayatulloh Michael Musyaffi, Hera Khairunnisa, dan Dwi Kismayanti Respati [19] menyatakan bahwa "SmartPLS memberikan 30 hari uji coba untuk menikmati fitur secara penuh. Fitur tersebut diantaranya adalah mampu beroperasi dengan maksimal 100 sampel. Selain itu, juga dapat mendownload hasil pekerjaan melalui SmartPLS tersebut. Sementara sudah melalui masa uji coba 30 hari, SmartPLS masih dapat digunakan dengan versi *student*".

SmartPLS merupakan salah satu perangkat lunak yang dapat digunakan untuk mengolah banyak variabel sekaligus (*multivariate variables*) dengan ukuran sampel yang fleksibel. Selain itu, SmartPLS juga mampu mengkonfirmasi teori dan menjelaskan hubungan dengan jumlah data yang kecil, mampu menangani banyak variabel eksplanatori sekaligus, dan merupakan software multifungsi yang mampu menguji model formatif dan reflektif dengan skala pengukuran indikator berbeda (semisal rasio, kategori, likert, dan lain sebagainya) dalam satu model.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 ALAT DAN BAHAN PENELITIAN

3.1.1 Alat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan alat bantu *(tools)* berupa perangkat keras *(Hardware)* dan perangkat lunak *(Software)* untuk membantu penulis dalam menganalis kualitas *website* pada penelitian yang akan dilakukan. Adapun alat bantu *(tools)* yang dimaksud adalah sebagai berikut:

A. Perangkat Keras *(Hardware)*

Berikut adalah perangkat keras *(Hardware)* yang akan penulis gunakan untuk membantu dalam penelitian, antara lain:

1. Sebuah Laptop Asus dengan spesifikasi:
   - *Processor* : *Intel(R) Core(TM) i3-1115G4*
   - *RAM* : 4 GB
   - *Harddisk* : 512 GB
2. *Flashdisk* Toshiba 16 GB
3. *Printer* Canon Pixma G4010 *series*
4. *Mouse* Standar (M-Tech)

B. Perangkat Lunak *(Software)*

Berikut adalah perangkat lunak *(Software)* yang akan penulis gunakan untuk membantu dalam penelitian, antara lain:

1. Sistem Operasi *Windows* 11 64-bit
2. SmartPLS 3.3.9 64-bit
3. MS. Office Home Student 2021 64-bit
4. *Browser* Google Chrome Version 72.0.3626.121 (Official Build) 64-bit
5. Mendeley Desktop 1.19.8

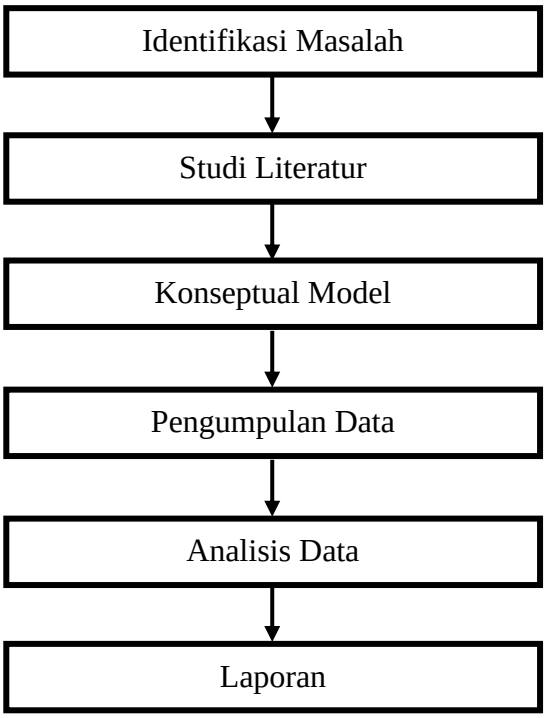
3.1.2 Bahan Penelitian

Adapun bahan penelitian yang digunakan oleh penulis, diantaranya sebagai berikut:

1. *Website* DKV SMKN 2 Kota Jambi yang beralamat di https://linkr.bio/dkvsmkn2.jambi
2. Siswa/i SMKN 2 Kota Jambi Jurusan Desain Komunikasi Visual (DKV)

3.2 METODE PENELITIAN

Sebelum masuk ke dalam pembahasan metode-metode yang digunakan, terdapat kerangka kerja penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini. Kerangka kerja penelitian adalah tahapan-tahapan penyusunan penelitian yang digunakan untuk memudahkan alur penyusunan penelitian agar lebih jelas, terarah, teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun susunan kerangka kerja penelitian yang digunakan yaitu dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

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

3.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah tahap paling awal dalam penelitian ini dimana dalam tahap ini penulis melakukan identifikasi masalah yang ada pada *website* jurusan DKV SMKN 2 Kota Jambi.

3.2.2 Studi Literatur

Pada tahap ini, penulis mencari landasan-landasan teori sebagai referensi dalam menyusun penelitian yang didapatkan dari sumber-sumber valid, seperti *e-book*, jurnal, *paper* atau makalah penelitian.

3.2.3 Konseptual Model

Pada tahap ini, penulis melakukan pengembangan model atau instrumen penelitian yang akan digunakan untuk menentukan hubungan kausalitas antara variabel independen dengan dependen. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *Webqual* 4.0 untuk memecahkan masalah yang terdiri dari variabel kualitas kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi.

3.2.4 Pengumpulan Data

Pada tahap ini, penulis melakukan proses pengumpulan dan pengukuran informasi yang relevan dari permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa metode, diantaranya:

1. Pengamatan (*Observation)*

Merupakan proses melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya. Dalam hal ini, pengamatan dilakukan pada siswa/i SMKN 2 Kota Jambi jurusan Desain Komunikasi Visual (DKV). Pengamatan yang dilakukan antara lain proses pemahaman siswa/i terhadap pelajaran desain komunikasi visual dan praktek penggunaan *website*.

2. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab langsung dengan pengembang *website* selaku ketua jurusan Desain Komunikasi Visual (DKV) dan siswa/i SMKN 2 Kota Jambi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yang didasarkan pada seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada pengguna yang ingin dituju. Kuesioner ini ditujukan untuk mengumpulkan data jawaban siswa/i jurusan DKV agar selanjutnya bisa dilakukan analisis data dan memperoleh hasil akhir kualitas *website* jurusan DKV apakah sudah sesuai atau belum terhadap kepuasan penggunanya.

3.2.5 Analisis Data

Pada tahap ini, dilakukan analisis data terhadap data hasil kuesioner yang telah dikumpulkan sebelumnya dan dilengkapi dengan berbagai data referensi untuk penyusunan laporan penelitian. Data tersebut terbagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang mengunjungi serta menggunakan *website* jurusan DKV pada SMKN 2 Kota Jambi melalui kuesioner yang dibagikan.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung dari data primer diatas, data tersebut berasal dari buku, jurnal, *e-book*, dan data-data penelitian terdahulu.

Setelah data-data tersebut sudah terkumpul, barulah digunakan alat bantu berupa aplikasi SmartPLS untuk melakukan analisis data.

3.2.6 Pembuatan Laporan

Pada tahap ini, penulis akan membuat laporan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Isi laporan akan dikembangkan dalam bentuk bab yang

mencakup hasil analisis tersebut dan disusun secara baik, jelas, relevan, dan terarah pada pokok permasalahan yang ada. Setelah itu, penulis membuat kesimpulan dan saran terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan.

4. JADWAL PENELITIAN

Jadwal penelitian adalah susunan kegiatan penelitian yang dilakukan dari awal hingga selesai. Berikut adalah jadwal penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 4.1 Jadwal Penelitian

NO	KEGIATAN	OKT 2022				NOV 2022				DES 2022				JAN 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah																
2	Studi Literatur																
3	Konseptual Model																
4	Pengumpulan Data																
5	Analisis Data																
6	Penulisan Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

[1] W. S. Fatmala, Suprapto, and A. Rachmadi, "Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 175–183, 2018.

[2] D. A. N. W. Deva Nur Fauziyah, "Pengukuran kualitas layanan bukalapak.com terhadap kepuasan konsumen dengan metode webqual 4.0," *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018.

[3] C. Yosani, "Teknik Analisis Kuantitatif," *Makal. Tek. Anal. II*, pp. 1–7, 2006, [Online]. Available: http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatif.pdf

[4] D. Edi and S. Betshani, "Analisis Data dengan Menggunakan ERD dan Model Konseptual Data Warehouse," *J. Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 71–85, 2017, [Online]. Available: http://www.itmaranatha.org/jurnal.informatika

[5] Misbahuddin and I. Hasan, "Analisis Data Dengan Statistik," *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara, 2022, 32-33.

[6] D. A. Walujo, T. Koesdijati and Y. Utomo, "Terminologi Kualitas," *Pengendalian Kualitas*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020, 2-4.

[7] M. Taufik, S.T., "Pengendalian Kualitas Produk Perlengkapan Kamar Mandi (Sanitary Asessories) Menggunakan Metode DMAIC." p. 144, 2021.

[8] D. W. Ariani, "Konsep Kualitas," *Manajemen Kualitas*, Edisi 2. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2020, 1.1.

[9] Elgamar, "Website dan Perangkat Lunak Pendukung," *Konsep Dasar Pemrograman Website dengan PHP*. Malang: Multimedia Edukasi, 2020, 3-4.

[10] M. I. Sa'ad, “Edutainment Berbasis Web,” *Otodidak Web Programming: Membuat Website Edutainment*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2020, 3-6.

[11] R. Abdulloh, “Dasar Pemrograman Web,” *7 in 1 Pemrograman Web untuk Pemula*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2018, 1-2.

[12] A. I. Permana, “Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pelanggan Di Situs Belanja Online Bukalapak,” *Ekon. Bisnis*, vol. 25, no. 2, pp. 94–109, 2020, doi: 10.33592/jeb.v25i2.422.

[13] N. S. Febriani and W. W. A. Dewi, “Pengambilan Keputusan Konsumen Digital,” *Perilaku Konsumen Di Era Digital (Beserta Studi Kasus)*. Malang: UB Press, 2019, 87-88.

[14] R. A. Kurniawati, A. Kusyanti, and Y. T. Mursityo, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 3, pp. 1151–1160, 2018.

[15] D. Harjadi and I. Arraniri, “Prolog,” *Experinetal Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Cirebon: Penerbit Insania, 2021, 10.

[16] M. Tajuddin, et al., “Gambaran Umum Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi,” *Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi dan Good University Governance (Sebuah Kajian Empiris di Perguruan Tinggi Swasta)*. Malang: UB Press, 2016, 11.

[17] D. K. Sawlani, “Kualitas Website,” *Keputusan Pembelian Online: Kualitas Website, Keamanan dan Kepercayaan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021, 28-29.

[18] A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, “Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya,” *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*, vol. 4, no. 1, p. 477, 2017, doi: 10.25124/jett.v4i1.994.

[19] A. M. Musyaffi, H. Khairunnisa and D. K. Respati, “Lebih Dekat Bekerja

Dengan Smartpls," *Konsep Dasar Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021, 59-60.