

## Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Menggunakan Model Webqual 4.0 dan EUCS

Dedy Ardiansyah<sup>1</sup>, Monica<sup>2</sup>

Program Studi Sistem Informasi, STMIK El-Rahma Yogyakarta  
e-mail: \*<sup>1</sup>[dedyardy@stmikelrahma.ac.id](mailto:dedyardy@stmikelrahma.ac.id), <sup>2</sup>[monicaika250@gmail.com](mailto:monicaika250@gmail.com)

### Abstrak

Website SMK AL-FAJAR Kasui menjadi sarana utama untuk mengumpulkan, mengorganisir, dan mengakses informasi yang disampaikan oleh pihak SMK Al-Fajar. Pengukuran kualitas kepuasan pengguna harus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kesuksesan web. Ini harus dilakukan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna di website SMK AL-FAJAR, analisis data dilakukan menggunakan SMART PLS 4.0. Variabel yang diukur adalah kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, waktu, dan kegunaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan, waktu, dan kegunaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna; sebaliknya, kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Webqual 4.0, EUCS, Kepuasan Pengguna

### 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi telah menjadikan setiap sekolah memiliki manajemen informasi yang berkaitan dengan kegiatan yang berjalan, yang kita kenal sebagai *website*. *Website* ini menjadi sarana utama untuk mengumpulkan, mengorganisir, dan mengakses informasi yang disampaikan oleh pihak SMK Al-Fajar. Dengan *website* ini, siswa, guru, staff atau karyawan, serta masyarakat umum dapat memahami informasi yang disampaikan oleh pihak SMK Al-Fajar dengan mudah dan efektif.

SMK Al-Fajar Kasui adalah sekolah menengah kejuruan yang berbasis teknologi dan mengikuti perkembangan teknologi informasi. Sekolah ini memiliki 4 kompetensi keahlian, yaitu Akuntansi dan Keuangan lembaga (AK), Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ), Teknik Bisnis Sepeda Motor (TBSM), dan Agribisnis Pengolahan Hasil Pertanian (APHP). SMK Al-Fajar dapat bersaing dengan sekolah menengah kejuruan lain dalam penyediaan layanan informasi kepada siswa melalui media internet dengan adanya *website*. Sampai saat ini, belum banyak sekolah menengah kejuruan yang melakukan evaluasi kualitas *website*; namun, evaluasi ini sangat penting untuk meningkatkan tingkat penggunaan *website* dan mempertahankan dan meningkatkan kesuksesan internet mereka.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode WebQual 4.0 adalah metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini adalah pengembangan dari SERVQUAL yang telah digunakan secara luas untuk pengukuran kualitas jasa. Webqual telah digunakan sejak tahun 1998, mulai dari Webqual 1.0 hingga saat ini Webqual 4.0. Hasil Webqual 4.0 berfokus pada tiga dimensi kualitas *website*, yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi. [1]

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna Webqual 4.0 terhadap suatu situs web, diperlukan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini merupakan teknik untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi dengan membandingkan antara input pengguna dan output sistem. Doll dan Torkzadeh mengembangkan metode EUCS pada tahun 1998. Metode ini telah digunakan oleh peneliti lain untuk menilai reliabilitasnya dan

hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan, meskipun instrumen tersebut telah diterjemahkan ke dalam bahasa lain [2].

Dalam konteks ini, sistem informasi yang dimaksud adalah website SMK Al-Fajar Kasui, dengan URL <https://smkalfajarkasui.sch.id/>, website ini menyajikan profil sekolah, guru, siswa, alumni, kemitraan, mikrotik akademi, PPDB Online, dan Elearning. Metode ini dipilih untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap website Al-Fajar Kasui berdasarkan perbandingan antara harapan pengguna dan pengalaman yang mereka rasakan. Hasil penelitian ini akan menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap website SMK Al-Fajar Kasui dan akan digunakan untuk memperbaiki sistem informasi tersebut. Hasil dari evaluasi kepuasan pengguna terhadap website SMK Al-Fajar Kasui ditemukan relatif tinggi, dengan kualitas konten, keakuratan informasi, tata letak, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu yang memuaskan, serta evaluasi kualitas kegunaan, informasi, interaksi, dan format menunjukkan potensi untuk meningkatkan efektivitas dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menilai kualitas website SMK Al-Fajar Kasui dan mengukur tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan website tersebut. Penelitian ini mencakup evaluasi kualitas informasi, kualitas layanan interaksi, waktu dan kegunaan. Penelitian ini juga bermaksud untuk memberikan gambaran mengenai kualitas kegunaan, informasi, interaksi, dan format pada website SMK Al-Fajar Kasui. Saran dari pengguna akan digunakan untuk memperbaiki dan mengevaluasi efektivitas dan kesesuaian dengan kebutuhan website SMK Al-Fajar Kasui.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian tugas akhir berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Menggunakan Model Webqual 4.0 Dan EUCS.

## 2. METODE PENELITIAN

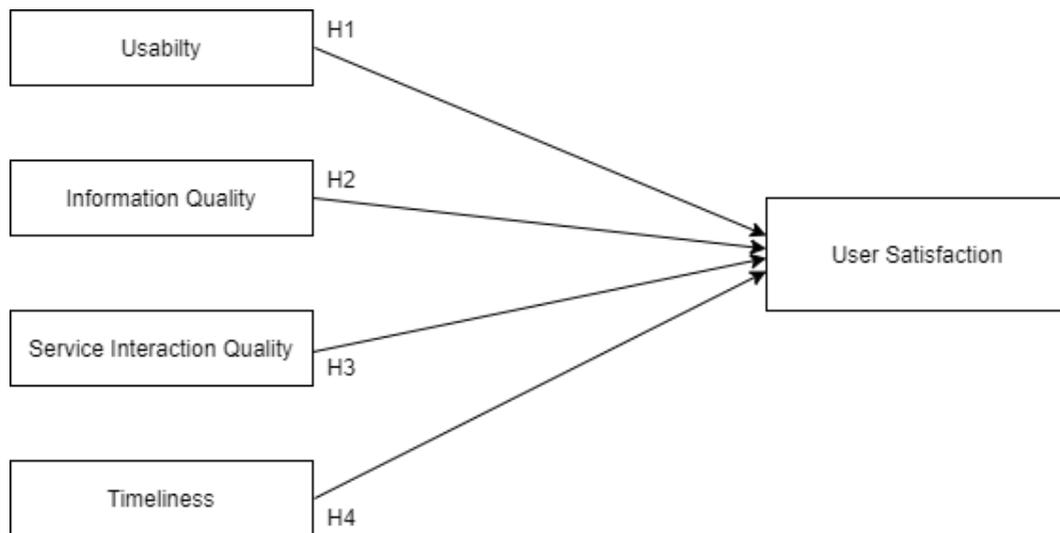
Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap kualitas situs web SMK AL-FAJAR Kasui, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan pendekatan ini, tahapan penelitian ini menggunakan metode, teknik, dan alat kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei, yang menggunakan kuesioner sebagai alat.[3]

Penelitian ini mengukur pengaruh hubungan antara kebergunaan (usability), kualitas informasi (quality of information), kualitas interaksi layanan (quality of service interaction), dan waktu (timeless). Kerangka pemikiran peneliti untuk mengajukan hipotesa ditunjukkan pada Gambar 1. Empat hipotesa akan diuji, yaitu. [4]

Teknik pengambilan sampel yang digunakan di dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Metode ini merupakan sebuah metode pengambilan sampel non-random yang digunakan oleh peneliti untuk memastikan pengumpulan ilustrasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, peneliti dapat memilih partisipan yang memiliki identitas spesifik yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga dapat memberikan jawaban yang lebih akurat terhadap kasus penelitian. [1]

Metode WebQual 4.0 telah dimodifikasi untuk memasukkan variabel konten dari metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Tujuan dari penambahan variabel konten ini dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas website dalam hal kemampuan mereka untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna berkorelasi positif dengan kelengkapan modul dan informasi sistem [5].

Kuisisioner merupakan cara utama untuk mengumpulkan data oleh instrumen di dalam penelitian ini. Kuisisioner dibagi menjadi dua bagian. Untuk memulai pengisian kuisisioner, responden harus diberi nama, jenis kelamin, pekerjaan, dan usia. Dalam bagian kedua, 19 pertanyaan penelitian terdiri dari 15 indikator pertanyaan dari model WebQual 4.0 untuk 3 (tiga) variabel: kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan; kemudian 4 (empat) pertanyaan untuk satu variabel ketepatan metode kepuasan pengguna End User Computing (EUCS) dan 4 (empat) pertanyaan untuk kepuasan pengguna. [4]



**Gambar 1** Model Penelitian [4]

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Outer Model

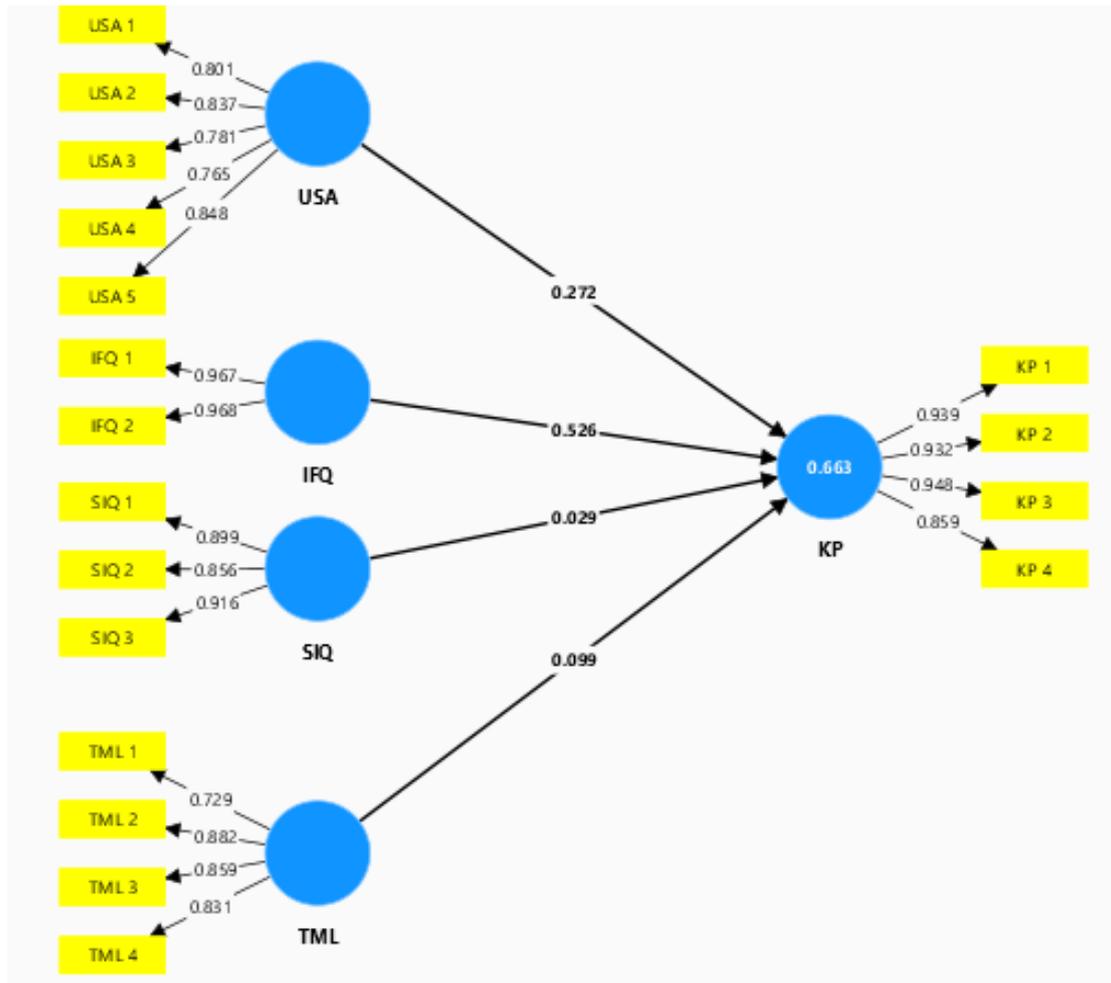
Pada titik ini, model luar dan dalam diuji menggunakan program Smart-PLS 4.0. Untuk memastikan validitas konvergen, uji luar model mengevaluasi hubungan antara indikator dan faktor yang diharapkan. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa indikator memiliki beban faktor yang signifikan dan konsisten. Sebaliknya, uji dalam model memeriksa bagaimana konstruk-konstruk terhubung satu sama lain berdasarkan hipotesis yang diajukan. Bobot, yang menunjukkan kekuatan dan arah hubungan, digunakan untuk mengukur hubungan yang ada antara struktur. Tahap dalam model bertujuan untuk memverifikasi validitas hipotesis hubungan antar konstruk berdasarkan data yang dikumpulkan[6].

Outer loading memiliki nilai diatas 0,7, namun nilai idealnya adalah 0,8 atau 0,9. Selain itu, nilai  $p$  (reliabilitas komposit) juga digunakan dan diinterpretasikan sama seperti nilai Cronbach's Alpha. [9] Outer loading mengacu pada korelasi antara setiap item pengukuran dengan variabel, besaran nilai minimal 0,7 nilai idealnya adalah 0,8 atau 0,9 dapat diterima. [7]. Outer loading dapat dilihat pada tabel 1 dan hasil algoritma SMART PLS 4 dibawah ini.

Seperti yang ditunjukkan oleh outer loading pada tabel 1, nilai *loading factor* 0,967 pada IFQ1 menunjukkan bahwa indikator ini dapat mengukur variabel IFQ1 dan IFQ2. Setiap perubahan pada variabel IFQ1 dan IFQ2 akan tercermin pada indikator kualitas informasi dengan nilai  $0,967 = 0,935$ . Nilai *loading factor* IFQ2 sebesar 0,968 juga menunjukkan bahwa indikator ini memenuhi syarat untuk mengukur variabel kualitas informasi.

Selain itu, dengan nilai beban luar KP1 sebesar 0,939, dapat disimpulkan bahwa indikator ini cukup efektif untuk mengukur variabel kualitas pengguna dan variabel kepuasan pengguna. Selain itu, nilai faktor load untuk masing-masing indikator variabel waktu dan kegunaan melebihi 0,7. Ini menunjukkan bahwa semua metrik memenuhi syarat validitas konvergen. Tabel 2 menunjukkan nilai Composite dan Average Variance (AVE).

Nilai AVE juga menunjukkan hasil evaluasi validitas diskriminan dan tingkat reliabilitas variabel untuk setiap struktur. Dalam Smart PLS, reliabilitas variabel dinilai dengan Composite Reliability (CR). Jika setiap variabel memiliki CR di atas 0,7 dan nilai AVE di atas 0,5, maka rata-rata variabel item pengukuran dalam variabel tersebut lebih dari 50%, maka aspek konvergent validity model pengukuran telah terpenuhi. [7]



Gambar 2 Diagram Jalur Hasil Pengujian Outher Model Menggunakan SMART PLS 4.0

Tabel 1 Nilai Outer Loading

|                                    | Outer loadings |
|------------------------------------|----------------|
| IFQ 1 <- kualitas informasi        | 0.967          |
| IFQ 2 <- kualitas informasi        | 0.968          |
| KP 1 <- Kepuasan Pengguna          | 0.939          |
| KP 2 <- Kepuasan Pengguna          | 0.932          |
| KP 3 <- Kepuasan Pengguna          | 0.948          |
| KP 4 <- Kepuasan Pengguna          | 0.859          |
| SIQ 1 <- Kualitas Intraksi Layanan | 0.899          |
| SIQ 2 <- Kualitas Intraksi Layanan | 0.856          |
| SIQ 3 <- Kualitas Intraksi Layanan | 0.916          |
| TML 1 <- Waktu                     | 0.729          |
| TML 2 <- Waktu                     | 0.882          |
| TML 3 <- Waktu                     | 0.859          |
| TML 4 <- Waktu                     | 0.831          |
| USA 1 <- Kegunaan                  | 0.801          |

Gambar 3 menunjukkan bahwa nilai reliabilitas komposit (CR) dan variasi rata-rata diekstraksi (AVE) di kolom menunjukkan bahwa nilai CR untuk variabel kualitas informasi adalah 0,967, yang lebih besar dari 0,7. Ini menunjukkan bahwa setiap indikator yang digunakan untuk mengevaluasi variabel ini adalah konsisten dan dapat diandalkan. Sedangkan nilai AVE pada variabel kualitas informasi adalah 0,936 lebih besar dari 0,5, yang menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah reliabel. Pada variabel kepuasan pengguna, nilai CR 0,957 lebih dari 0,7, dan nilai AVE pada kepuasan pengguna 0,847. Nilai kualitas interaksi layanan 0,920 dan nilai AVE pada kualitas interaksi layanan 0,793. Nilai waktu CR 0,896 dan nilai AVE pada waktu 0,685, dan nilai kegunaan CR 0,903 lebih dari 0,7 dan nilai AVE 0,651 lebih dari 0,5.

Selanjutnya pada variabel kualitas informasi, kepuasan pengguna, kualitas layanan interaksi, waktu dan kegunaan pada  $CR > 0,7$  dan  $AVE > 0,5$ , sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator variabel memenuhi syarat validitas konvergen. Kemudian hasil uji HTMT dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.

**Tabel 2** Nilai Composite dan Average Variance (AVE)

|                                  | Cronbach's alpha | Composite reliability (rho_a) | Composite reliability (rho_c) | Average variance extracted (AVE) |
|----------------------------------|------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| <b>Kualitas Informasi</b>        | 0.931            | 0.931                         | 0.967                         | 0.936                            |
| <b>Kepuasan Pengguna</b>         | 0.939            | 0.942                         | 0.957                         | 0.847                            |
| <b>Kualitas Intraksi Layanan</b> | 0.870            | 0.890                         | 0.920                         | 0.793                            |
| <b>Waktu</b>                     | 0.845            | 0.854                         | 0.896                         | 0.685                            |
| <b>Kegunaan</b>                  | 0.866            | 0.871                         | 0.903                         | 0.651                            |

**Tabel 3** Hasil Uji HTMT

|                                  | IFQ   | KP    | SIQ   | TML   | USA   |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Kualitas Informasi</b>        | 0.967 |       |       |       |       |
| <b>Kepuasan Pengguna</b>         | 0.781 | 0.920 |       |       |       |
| <b>Kualitas Intraksi Layanan</b> | 0.302 | 0.363 | 0.891 |       |       |
| <b>Waktu</b>                     | 0.335 | 0.413 | 0.736 | 0.827 |       |
| <b>Kegunaan</b>                  | 0.780 | 0.736 | 0.374 | 0.426 | 0.807 |

Nilai HTMT harus jauh lebih rendah dari 0,90. Jika nilai HTMT lebih rendah dari batas ini, maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki validitas divergen yang cukup baik. Namun, jika nilai HTMT lebih tinggi dari batas ini, maka dapat diindikasikan adanya potensi overlap antara konstruk yang seharusnya terpisah.[7]

Pada tabel 3 dapat dilihat nilai HTMT nilai antara konstruk kepuasan pengguna terhadap IFQ (  $0,834 < 0,90$  ), kualitas interaksi layanan terhadap IFQ (  $0,337 < 0,90$  ), kualitas interaksi layanan terhadap KP (  $0,394 < 0,90$  ), waktu terhadap IFQ (  $0,374 < 0,90$  ), waktu terhadap KP (  $0,461 < 0,90$  ), waktu terhadap SIQ (  $0,859 < 0,90$  ), dan kegunaan terhadap IFQ (  $0,860 < 0,90$  ), kegunaan terhadap KP (  $0,799 < 0,90$  ), kegunaan terhadap SIQ (  $0,425 < 0,90$  ), kegunaan terhadap TML (  $0,496 < 0,90$  ). Nilai HTMT setiap korelasi variabel berada di bawah

0,90. Oleh karena itu, evaluasi variabel diskriminan dengan HTMT dapat dikatakan telah terpenuhi. Dan hasil uji fornell lacker dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini sebagai berikut.

**Tabel 4** Hasil Uji *Fornell Lacker*

|                                  | IFQ   | KP    | SIQ   | TML   | USA   |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Kualitas Informasi</b>        | 0.967 |       |       |       |       |
| <b>Kepuasan Pengguna</b>         | 0.781 | 0.920 |       |       |       |
| <b>Kualitas Intraksi Layanan</b> | 0.302 | 0.363 | 0.891 |       |       |
| <b>Waktu</b>                     | 0.335 | 0.413 | 0.736 | 0.827 |       |
| <b>Kegunaan</b>                  | 0.780 | 0.736 | 0.374 | 0.426 | 0.807 |

Uji Fornell-Larcker dilakukan untuk membandingkan nilai korelasi suatu variabel dengan korelasi yang lebih besar dengan variabel lainnya. Dengan demikian, persyaratan untuk variabel diskriminan terpenuhi.[7]

Pada baris kualitas informasi, nilai korelasi indikator variabel 0.967 lebih besar dari nilai korelasi indikator variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (0.781), kualitas layanan interaksi (0.302), waktu (0.335), dan variabel kegunaan (0.780). Syarat variabel diskriminan juga terpenuhi. Nilai korelasi indikator variabel kepuasan pengguna, kualitas layanan interaksi, waktu, dan kegunaan juga lebih besar dari nilai korelasi indikator variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (0.781). Tabel 5 berikut menunjukkan hasil uji cross-loading.

**Tabel 5** Hasil Uji *Cross Loading*

|              | IFQ          | KP           | SIQ   | TML   | USA   |
|--------------|--------------|--------------|-------|-------|-------|
| <b>IFQ 1</b> | <b>0.967</b> | 0.754        | 0.293 | 0.297 | 0.754 |
| <b>IFQ 2</b> | <b>0.968</b> | 0.757        | 0.290 | 0.351 | 0.755 |
| <b>KP 1</b>  | 0.733        | <b>0.939</b> | 0.403 | 0.438 | 0.687 |
| <b>KP 2</b>  | 0.752        | <b>0.932</b> | 0.357 | 0.385 | 0.692 |
| <b>KP 3</b>  | 0.725        | <b>0.948</b> | 0.319 | 0.385 | 0.688 |
| <b>KP 4</b>  | 0.658        | <b>0.859</b> | 0.248 | 0.306 | 0.639 |
| <b>SIQ 1</b> | 0.253        | <b>0.317</b> | 0.899 | 0.678 | 0.363 |
| <b>SIQ 2</b> | 0.285        | <b>0.273</b> | 0.856 | 0.652 | 0.295 |
| <b>SIQ 3</b> | 0.272        | <b>0.368</b> | 0.916 | 0.644 | 0.339 |
| <b>TML 1</b> | 0.217        | <b>0.305</b> | 0.547 | 0.729 | 0.262 |
| <b>TML 2</b> | 0.309        | <b>0.378</b> | 0.633 | 0.882 | 0.371 |
| <b>TML 3</b> | 0.355        | <b>0.356</b> | 0.704 | 0.859 | 0.378 |
| <b>TML 4</b> | 0.215        | <b>0.322</b> | 0.542 | 0.831 | 0.391 |
| <b>USA 1</b> | 0.606        | <b>0.553</b> | 0.244 | 0.300 | 0.801 |
| <b>USA 2</b> | 0.620        | <b>0.473</b> | 0.254 | 0.364 | 0.837 |
| <b>USA 3</b> | 0.465        | <b>0.580</b> | 0.302 | 0.354 | 0.781 |
| <b>USA 4</b> | 0.675        | <b>0.705</b> | 0.257 | 0.308 | 0.765 |
| <b>USA 5</b> | 0.751        | <b>0.597</b> | 0.440 | 0.392 | 0.848 |

Uji cross loading nilai discriminant validity, yang dinyatakan melalui cross-loading factor, bertujuan untuk memastikan adanya diskriminan dalam suatu konstruk penelitian. Untuk memastikan adanya diskriminan, perbandingan dilakukan antara nilai loading konstruk yang dituju dengan nilai loading konstruk lain, dengan syarat nilai loading konstruk yang dituju lebih besar, maka memenuhi syarat validitas diskriminan.[8]

Dalam tabel 5, angka yang tercetak tebal menunjukkan nilai korelasi indikator variabel dengan variabelnya. Nilai korelasi IFQ1 dengan IFQ 0,967 lebih besar daripada nilai korelasi IFQ1 dengan KP (0,754), SIQ (0,293), TML (0,297), dan USA (0,754). Selain itu, nilai korelasi

IFQ1 dengan KP, SIQ, TML, dan USA lebih besar dari pada nilai korelasi indikator lainnya dengan masing-masing dari variabel tersebut. Dengan demikian memenuhi kriteria validitas diskriminan.

### Inner Model

Sebelum memulai pengujian struktural, uji multikolinieritas antara variabel dengan *Variance Inflated Factor* (Inner VIF) harus dilakukan. Jika nilai VIF kurang dari 5, maka tidak ada multikolinieritas antara variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna; sebaliknya, jika nilai VIF lebih besar dari 5, maka ada multikolinieritas. Parameter yang tidak akurat dan tidak efisien, seperti standar error yang besar, interval kepercayaan koefisien jalur yang lebar, dan hasil pengujian hipotesis yang tidak sesuai, dapat disebabkan oleh multikolinieritas. Tabel 6 berikut menunjukkan hasil uji vif.

**Tabel 6** Hasil Uji VIF

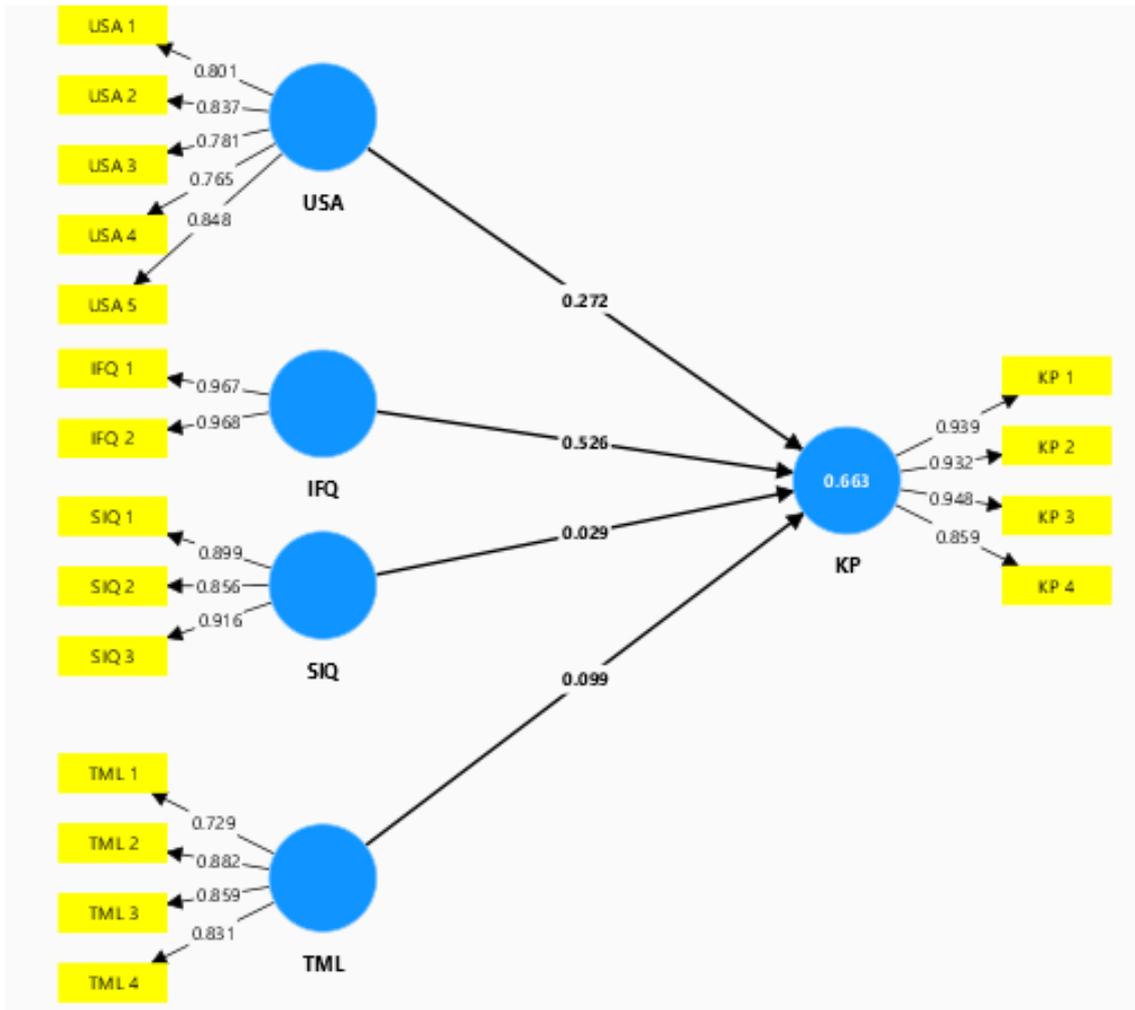
|                                  | IFQ | KP    | SIQ | TML | USA |
|----------------------------------|-----|-------|-----|-----|-----|
| <b>Kualitas Informasi</b>        |     | 0.321 |     |     |     |
| <b>Kepuasan Pengguna</b>         |     |       |     |     |     |
| <b>Kualitas Intraksi Layanan</b> |     | 0.001 |     |     |     |
| <b>Waktu</b>                     |     | 0.013 |     |     |     |
| <b>Kegunaan</b>                  |     | 0.079 |     |     |     |

Nilai VIF yang tinggi menunjukkan bahwa ada korelasi yang kuat antara variabel prediktor; namun, multikolinieritas dapat menyebabkan koefisien regresi tidak stabil dan sulit diinterpretasikan. Menurut tabel 5.11 di atas, nilai uji multikolinier untuk variabel kualitas informasi sebesar 0,321, variabel kualitas interaksi layanan sebesar 0,001, waktu sebesar 0,013, dan kegunaan sebesar 0,079, masing-masing dengan nilai di bawah 5. Jadi, tidak ada multikolinier terhadap variabel kepuasan pengguna.

Selanjutnya dibawah ini gambar diagram jalur pengujian iner model dan tabel hasil uji t-statistic dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini.

**Tabel 7** Hasil Uji T Statistic

|   | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation (STDEV) | T statistics ( O/STDEV ) | P values |
|---|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| <b>Kualitas Informasi -&gt; Kepuasan Pengguna</b>         | 0.526               | 0.484           | 0.246                      | 2.137                    | 0.016    |
| <b>Kualitas Layanan Interaksi -&gt; Kepuasan Pengguna</b> | 0.029               | 0.022           | 0.1                        | 0.291                    | 0.385    |
| <b>Waktu -&gt; Kepuasan Pengguna</b>                      | 0.099               | 0.106           | 0.096                      | 1.036                    | 0.15     |
| <b>Kegunaan-&gt; Kepuasan Pengguna</b>                    | 0.272               | 0.321           | 0.196                      | 1.387                    | 0.083    |



**Gambar 2** Diagram Jalur Hasil Pengujian Inner Model Menggunakan SMART PLS 4.0

Tujuan dari tahap dalam model adalah untuk mengevaluasi seberapa jauh hipotesis hubungan antar konstruk sesuai dengan data yang dikumpulkan. Hasil dari pengujian model struktural. Pada kondisi di mana nilai  $P < 0,05$  dan nilai  $t$  statistik lebih besar dari 1,96, hubungan kualitas antar konstruk dapat dianggap signifikan secara statistik [10]. Tabel koefisien jalur menunjukkan bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 0.526 dengan  $T$ -statistik (2.137 lebih besar dari 1,96) atau  $p$  value (0.016 lebih besar dari 0,05). Dengan demikian, hipotesis tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna diterima valid. Kualitas informasi, atau kualitas informasi, memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi MELISA, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Prasongko dan Nurdin [11].

Pengaruh dari Kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0.029 dengan  $T$ -statistic ( $0.291 < 1,96$ ) atau  $p$  value ( $0.385 > 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan setiap perubahan kualitas interaksi layanan tidak signifikan menaikkan kepuasan pengguna. Maka hipotesis terdapat pengaruh kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian paguini dan sisephaputra bahwasanya kualitas layanan interaksi tidak signifikan menaikkan kepuasan pengguna, maka hasil hipotesis pengaruh kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna ditolak [12]. Waktu mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 0.099 dengan  $T$ -statistic ( $1.036 < 1,96$ ) atau  $p$  value ( $0.15 > 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan setiap perubahan waktu tidak signifikan menaikkan kepuasan pengguna. Maka

hipotesis terdapat pengaruh waktu terhadap kepuasan pengguna ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian paguini dan sisephaputra bahwasanya waktu tidak signifikan menaikkan kepuasan pengguna, maka hasil hipotesis pengaruh waktu terhadap kepuasan pengguna ditolak [12].

Kegunaan mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 0,272 dengan T-statistic ( $1.387 < 1,96$ ) atau p value ( $0,083 > 0,05$ ), sehingga dapat dikatakan setiap perubahan kegunaan tidak signifikan menaikkan kepuasan pengguna. Maka hipotesis terdapat pengaruh kegunaan terhadap kepuasan pengguna ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian paguini dan sisephaputra bahwasanya kegunaan tidak signifikan menaikkan kepuasan pengguna, maka hasil hipotesis pengaruh kegunaan terhadap kepuasan pengguna ditolak [12]. Selain menampilkan hasil *signifikansi path coefficient*, hasil juga harus mencantumkan *output Confident Interval 95%* untuk setiap *path coefficient* pengaruh antara variabel. Hal ini sangat penting dalam sebuah rekomendasi kebijakan karena memungkinkan taksiran kepercayaan 95% *path coefficient*. [11]

Pada tabel 8 dalam kepercayaan 95% pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna terletak antara 0.05 sampai 0.859. Artinya jika dilakukan perbaikan pada variabel kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna maksimal sebesar 0.859. Pengaruh kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna terletak antara -0.143 sampai 0.184. Artinya jika dilakukan perbaikan pada variabel kualitas layanan interaksi akan meningkatkan kelpuasan pelngguna maksimar selbelsar 0.184. Pengaruh waktu terhadap kepuasan pengguna terletak antara -0.036 sampai 0.28. Artinya jika dilakukan perbaikan pada variabel waktu akan meningkatkan kepuasan pengguna maksimal sebesar 0.28.

**Tabel 8** Hasil Uji *Interval Coeffecient*

|   | Original<br>sample<br>(O) | Sample<br>mean<br>(M) | 5.00%  | 95.00% |
|---|---------------------------|-----------------------|--------|--------|
| <b>Kualitas informasi -&gt; Kepuasan Pengguna</b>         | 0.526                     | 0.484                 | 0.05   | 0.859  |
| <b>Kualitas Layanan Interaksi -&gt; Kepuasan Pengguna</b> | 0.029                     | 0.022                 | -0.143 | 0.184  |
| <b>Waktu -&gt; Kepuasan Pengguna</b>                      | 0.099                     | 0.106                 | -0.036 | 0.28   |
| <b>Kegunaan-&gt; Kepuasan Pengguna</b>                    | 0.272                     | 0.321                 | 0.001  | 0.651  |

Pengaruh kegunaan kepada kepuasan pengguna berada antara 0.001 hingga 0.651. Hal ini berarti apabila dilakukan perubahan untuk memperbaiki pada variabel kegunaan akan meningkatkan nilai dari kepuasan pengguna paling tidak sebesar 0.651. Hubungan antara konstruk diketahui dengan melakukan pengujian model struktural atau inner model, seperti yang telah dihipotesiskan dalam penelitian ini. Nilai r-square 0.663 artinya pengaruh kualitas informasi, Kualitas layanan interaksi, waktu dan kegunaan, memiliki pengaruh total sebesar 63.3 %, sisanya dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian ini.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini secara tidak langsung memecahkan masalah, mencapai tujuan, dan mencapai sasaran penelitian. Kesimpulan ini secara langsung terkait dengan temuan penelitian yang menjawab pertanyaan dan tema penelitian yang dilakukan. Berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini.

1. Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan berdasarkan hasil analisis model struktural atau inner model, didapatkan hasil bahwa satu hipotesis diterima, yaitu kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 0.526 dengan T-statistik ( $2.137 > 1,96$ ) dan p value ( $0,016 < 0,05$ ).

2. Kualitas layanan interaksi memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, karena berdasarkan hasil analisis model struktural atau inner model, didapatkan hasil bahwa hipotesis variabel ditolak yaitu kualitas layanan interaksi mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 0.029 dengan *T-statistic* ( $0.291 < 1,96$ ) atau *p value* ( $0.385 > 0,05$ )
3. Waktu memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, karena berdasarkan hasil analisis model struktural atau inner model, didapatkan hasil bahwa hipotesis variabel ditolak yaitu waktu mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 0.099 dengan *T-statistic* ( $1.036 < 1,96$ ) atau *p value* ( $0.15 > 0,05$ )
4. Kegunaan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, karena berdasarkan hasil analisis model struktural atau inner model, didapatkan hasil bahwa hipotesis variabel ditolak yaitu kegunaan mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 0,272 dengan *T-statistic* ( $1.387 < 1,96$ ) atau *p value* ( $0,083 > 0,05$ ).

## 5. SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap *website* SMK AL-FAJAR Kasui dengan jumlah responden 100 orang, beberapa saran berikut diberikan kepada pihak yang bertanggung jawab atas *website* SMK AL-FAJAR Kasui.

1. Kualitas Layanan Interaksi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga disarankan perlu dilakukan evaluasi rutin untuk memastikan kesesuaian fitur dengan kebutuhan pemakai.
2. Waktu memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna sehingga disarankan perbaikan waktu karena loading tidak *userfriendly* dan *update* setiap ada informasi baru dapat meningkatkan kepuasan pengguna yang menunjukkan bahwa waktu juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Kegunaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna sehingga disarankan Perbaikan kegunaan seperti tampilan pada layar hand phone lebih *userfriendly* untuk memudahkan pengguna saat mengakses *website* dapat meningkatkan kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kegunaan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lenaini, I. "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*", vol. 8, no. 1, pp. 33–39, 2021. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>
- [2] Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 11, pp. 4833–4839, 2018. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3097/1212>.
- [3] Nisa, A. K. Analisis Kualitas Website STMIK El Rahma Yogyakarta Berdasarkan Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS), *skripsi*, Program pasca sarjana ilmu komputer, Stmik El-Rahma Yogyakarta, 2021, Yogyakarta.
- [4] Hamdani, A. Z. Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs). *Skripsi*, program studi pasca sarjana Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020, Jakarta.
- [5] Alfiarga, H. (2019). Penerapan Metode WebQual 4.0 pada Pengukuran Kualitas Website

- Pencarian Kerja (Studi Kasus: Jobstreet). *Skripsi*, program studi pasca sarjana Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019, Jakarta.
- [6] Muhammad, S. F. Analisis Kualitas Website Mall Online Umkm Kecamatan Setu (Mous) Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Yslow. *Skripsi*, program studi pasca sarjana Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019, Jakarta.
- [7] Yamin, S.. *Smartpls 3, Amos & Stata: Olah Data Statistik (Mudah & Praktis)* 2021, diterjemahkan oleh : Sofyan Yamin, Bekasi.
- [8] Prof. Dr. Umi Narimawati, Dra., S.E., M. S., Jonathan Sarwono, S.Sos., M. H., Prof. Dr. H. Azhar Affandi, S.E., M. S., & Prof. Dr. H.M. Sidik Priadana, M. S. *Ragam Analisis dalam Metode Penelitian*. Ed.1, 2020, diterjemahkan oleh : Andi, Yogyakarta.
- [9] Yamin, S.. *Smartpls 3 Smartpls 4, Amos & Stata Olah Data Statistik (Mudah & Praktis) Ed. 3.2023*, diterjemahkan Sofyan Yamin, Bekasi.
- [10] Husain, T., & Budiyantra, A. Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, vol. 4, no.2, pp. 164–176, 2018. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v4i2.99>.
- [11] Prasongko, G., & Nurdin, S. R. (2023). Analisis Kualitas Sistem Informasi MELISA Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode WebQual 4 . 0 dan EUCS ( End-User Computing Satisfaction ). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 4, no. 02, pp. 70–76, 2023. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/53243/43719>.
- [12] Paguni, Z. R., & Sisehaputra, B. Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap Platform Stechoq Academy Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction ( EUCS ) dan Webqual 4 . 0 ( Studi Kasus : PT . Stechoq Robotika Indonesia ). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, Vol. 05, no. 2, pp. 52–65, 2024. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/ JEISBI/article/view/59572/46174>