

EVALUASI PENGUKURAN *WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* PADA SMK NEGERI 2 KURIPAN

Nasarudin¹. Wing Wahyu Winarno². Mei Parwanto Kurniawan¹

¹Program Magister Teknik Informatika Universitas Amikom Yogyakarta

²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta

e-mail: [1nasarudin.1306@students.amikom.ac.id](mailto:nasarudin.1306@students.amikom.ac.id). [2wing@stieykpn.ac.id](mailto:wing@stieykpn.ac.id).
[3meikurniawan@amikom.ac.id](mailto:meikurniawan@amikom.ac.id)

Abstract

This study aims to evaluate the measurement of service levels and user satisfaction of the Learning Management System of SMK Negeri 2 Kuripan using the WebQual 4.0 method. To find out and identify the significant influence of the Learning Management System service quality on service quality and user satisfaction with perceptions measured using the variables approach in WebQual 4.0. This study uses the Learning Management System website object at SMK Negeri 2 Kuripan with the www.smkn2kuripan.id page, with a sample of 204 respondents, namely teachers and students. the method used to evaluate the calculation of perception with the WebQual approach and variables as well as the calculation of multiple linear regression analysis and science.

The results of the study indicate that there is a positive and significant and insignificant relationship between the variables of website service quality, level of satisfaction, and intensity of use that form the conceptual model of the study. So to improve service quality and user satisfaction, it is necessary to maintain consistency in service performance by conducting periodic evaluations and perceptual interactions with users. And what needs to be considered is related to the ease of Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality on the website. The results of the research are expected to help the website manager of SMK Negeri 2 Kuripan to evaluate improvements and develop service quality improvements based on user responses/perceptions in accordance with the expectations of users of SMK Negeri 2 Kuripan.

Keywords : *WebQual 4.0. Learning Management System. Evaluation. Regresi Linier Berganda*

PENDAHULUAN

Aktivitas utama dalam dunia pendidikan tingkat sekolah menengah kejuruan sesuai dengan fungsinya adalah menyelenggarakan proses pembelajaran. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain yang sederajat. Sekolah di jenjang pendidikan dan jenis kejuruan dapat bernama Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) atau Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), atau bentuk lain yang sederajat (Undang-undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003).

SMK Negeri 2 Kuripan merupakan satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan dan proses pembelajaran antara guru dan siswa tingkat sekolah menengah atas. Seperti sekolah lainnya proses pembelajaran dilakukan dengan tatap muka dan dibantu dengan layanan *Learning Management System*, di laman www.smkn2kuripan.id. Pada masa pandemi covid-19 lebih ditekankan penggunaan moda dalam jejaring, sehingga penggunaan layanan *Learning Management System* menjadi solusi untuk membantu proses pembelajaran. Setelah layanan *website* tersebut digunakan, belum pernah dilakukan evaluasi mengenai pengaruh pengguna terhadap kualitas *website Learning Management System* berdasarkan persepsi pengguna dan pengujung situs yaitu guru dan

siswa sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website* (manajemen), hal ini yang mendasari penulis melakukan penelitian tentang pengaruh pengguna terhadap kualitas layanan *website*, karena dengan berkembangnya teknologi informasi, maka diperlukan juga pengujian terhadap teknologi tersebut, apakah sesuai dan tepat sasaran terhadap tujuan digunakannya *website*, dalam hal ini berkaitan kepuasan pengguna *website* [1].

Pada *website*, sangat penting dalam mengedepankan dan memberikan kepuasan penggunaan *website*, karena dengan memberikan kemudahan dan mendapatkan informasi terkait kebutuhan kepada pengguna *website*, dalam pemanfaatan teknologi informasi, akan menjadi lebih efektif dan efisien. Pengguna *website* akan mendapatkan kepuasan tersendiri terhadap layanan tersebut, sehingga pemanfaatan dan kegunaan *website* bisa dilihat dari seberapa baik fungsi dan seberapa efektif pengguna dapat mengakses layanan yang disediakan [2].

Terdapat banyak metode yang dapat digunakan dalam menentukan dan mengukur kualitas layanan sebuah *website* yang dikembangkan diantaranya adalah *E-TailQ* (*Electronic Retailing Quality*), *SiteQual*, *IRSQ* (*Internet Retail Service Quality*), *E-S-Qual* (*Electronic-Service Quality*), *ServQual* (*Service Quality*), *E-Recs-Qual*, dan *WebQual* (*Website Quality*). Pada pembahasan ini, peneliti menggunakan metode *WebQual* (*Website Quality*) yang dikembangkan pada tahun 1998 serta telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan butir-butir pertanyaannya [3]. Pemilihan penggunaan metode *WebQual* dilihat dari hasil studi literatur, metode ini masih relevan digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan *website*, sehingga itu yang mendasari menggunakan metode *WebQual*. Sumber *WebQual* yang digunakan ada *WebQual* versi terbaru yaitu 4.0 yang terdiri atas 22 items dalam 3 (tiga) dimensi/variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, namun pada penelitian ini, indikator pada dimensi menyesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Pemilihan metode *WebQual* lebih mendekati sesuai dengan penelitian ini, karena dari analisa sebuah objek lebih mengarah ke pengukuran pengaruh pengguna terhadap kepuasan kualitas sebuah *website* yang tidak berkaitan dengan *website* jasa pelayanan penjualan seperti pada pelayanan jasa yang menggunakan metode *ServQual*. Metode *WebQual* 4.0 merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran *website* berdasarkan persepsi atau pandangan dari pengguna akhirnya [4].

Pada penelitian ini juga melibatkan analisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui pengukuran tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan dan analisis kuadran yang merupakan hasil perbandingan antara skor harapan dengan skor kinerja. *Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan gabungan dari pengukuran faktor tingkat *importance* dan *performance* dalam grafik dua dimensi yang memudahkan dalam menyampaikan data dan usulan praktis untuk objek yang teliti, kemudian dianalisa menggunakan *Importance Performance Analysis* dalam matrik, dimana sumbu X mewakili *importance* dan sumbu Y mewakili *performance*.

Dari metode *WebQual* 4.0, terdapat banyak faktor (variabel) yang menentukan kualitas layanan *website*, namun variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori *WebQual* dengan beberapa kriteria untuk mengukur kualitas layanan *website* dari perspektif pengguna terhadap pengaruh kepuasan pengguna. Untuk mencari pengaruh kualitas penggunaan, pengaruh kualitas informasi, serta pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna. Peneliti melakukan pengujian menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Regresi linier berganda bertujuan untuk memprediksi atau mengetahui karakteristik tingkat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), sedangkan pada analisis IPA bertujuan untuk membandingkan antara penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan dari kepentingan kepuasan pengguna layanan *website* (*importance*) dengan tingkat kinerja

kepuasan pengguna layanan (*performance*) berdasarkan variabel yang terdapat pada *WebQual* 4.0. Dari pembahasan ini, perlu rekomendasi berdasarkan harapan dari pengguna (guru dan siswa) untuk *website Learning Management System* mampu melakukan peningkatan sistem dengan baik dan tepat, sehingga dari gambaran harapan secara umum dari penelitian ini adalah:

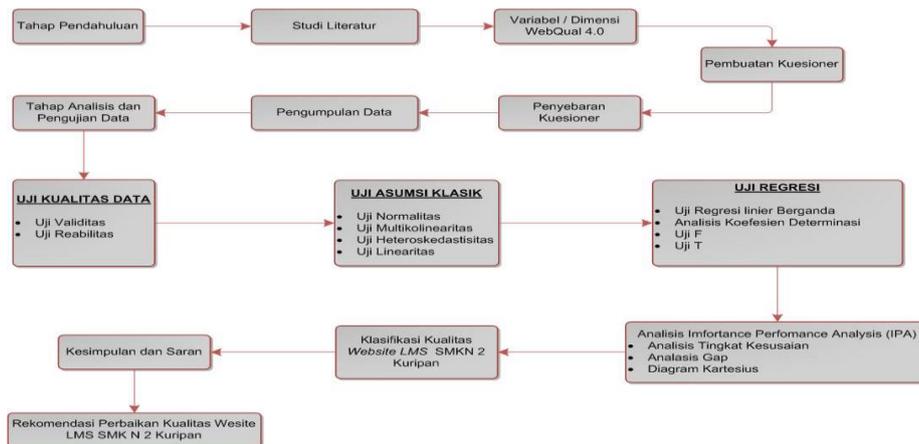
1. Mendapatkan hasil dan masukan dari evaluasi *website learning management system* salah satunya berdasarkan persepsi pengguna *website*.
2. Menguji kualitas *website* dengan dimensi *WebQual* 4.0 dari pengaruh tingkat signifikansi dan kelayakan sistem terhadap kepuasan pengguna *website* menggunakan regresi linier berganda.
3. Menguji pengaruh kualitas layanan dengan dimensi *WebQual* 4.0 dari tingkat kepentingan dan kinerja menggunakan IPA (Importance Performance Analysis)
4. Hasil uji dari dimensi metode *WebQual* 4.0 diharapkan sebagai modal dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan *website Learning Management System* SMK Negeri 2 Kuripan.

Berdasarkan gambaran tersebut, peneliti melakukan pengujian data dengan bantuan aplikasi *SPSS Versi 20* dengan pengumpulan data dari kuesioner, selanjutnya dilakukan pengujian dan pengolahan data hasil kuesioner dengan melakukan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji IPA untuk menentukan manfaat dari kepentingan (harapan) dan kinerja dari sebuah *website* dari tingkat kesesuaian data yang didapatkan serta klasifikasikan hasil kualitas model dari analisis linier berganda dan analisis IPA.

METODE PENELITIAN

Alur Penelitian

Pada alur penelitian ini, peneliti menjabarkan dari tahap pendahuluan yang berkaitan dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, studi literatur sampai dengan pengumpulan data. Penelitian ini juga mencakup metode analisis dari *WebQual* 4.0 dengan dimensi/variabel yang terdapat pada *WebQual*, uji kualitas data, uji klasik pada uji normalitas, regresi linear berganda dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)



Gambar 1. Alur Penelitian

Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengambilan data dilakukan menggunakan teknik survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden,

melalui *google form*. Kuesioner dirancang berdasarkan instrumen yang ada pada metode *WebQual 4.0*, yang terdiri atas tiga variabel yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan 1 (satu) variabel tambahan yaitu *kepuasan pengguna*. Kuesioner yang disediakan bersifat tertutup, sehingga responden hanya memilih jawaban yang sudah disediakan oleh penulis, yang terdiri dari dua jenis jawaban dan empat skala jawaban bertipe *Likert*. Setiap pertanyaan memiliki 2 (dua) pilihan respon, yaitu respon terhadap harapan dan kinerja dengan jumlah kuesioner 204 responden, yang menggunakan bobot jawaban berdasarkan skala *Likert*.

Tabel 1. Bobot Jawaban Berdasarkan Skala Likert Harapan dan Kinerja

Harapan (Importance)	Skor	Kinerja (Performance)
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Puas
Tidak Penting	2	Tidak Puas
Netral	3	Netral
Penting	4	Puas
Sangat Penting	5	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 1, terdapat 2 (dua) pemilihan jawaban terhadap pertanyaan kepada responden, yaitu jawaban untuk harapan dan untuk kinerja dari objek yang dinilai, yaitu *website learning management system*. Pada analisis menggunakan regresi linier berganda, hasil kuesioner yang digunakan dalam pengolahan data adalah jawaban dari responden pada persepsi tingkat kinerja dari *website learning management system*, sedangkan analisis menggunakan IPA, hasil kuesioner yang digunakan adalah jawaban dari responden pada persepsi tingkat harapan dan tingkat kinerja dari *website learning management system*.

Metode WebQual

Penulis menggunakan metode *WebQual 4.0* karena dari hasil studi literatur, metode ini masih relevan digunakan dalam melakukan pengukuran layanan *website*.

Penelitian ini membandingkan hasil analisis antara metode regresi linier berganda dan *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap kepuasan pengguna dari objek penelitian, yaitu *website learning management system* yang merupakan salah satu *website* yang ada di SMK Negeri 2 Kuripan.

Penggunaan dimensi atau variabel metode *WebQual 4.0* bertujuan untuk menentukan nilai dari variabel-variabel. Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi, hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya [5].

1. Variabel bebas (*Independent Variable*), merupakan variabel yang pengaruhnya diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang di observasi dalam kaitannya dengan variabel lain, yang dapat dikategorikan dalam variabel bebas adalah tiga konstruk yaitu kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3).
2. Variabel terikat (*Dependent Variable*), variabel terikat merupakan variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat (Y) disini adalah kepuasan pengguna.

Tabel 2. Instrumen Variabel Penelitian

Dimensi /Variabel	Indikator
Kualitas Kegunaan (Usability) [X1]	Mudah dipelajari [X1.1]
	Mudah dimengerti [X1.2]
	Mudah ditelusuri [X1.3]
	Mudah digunakan [X1.4]
	Tampilan menarik [X1.5]
	Desain situs [X1.6]
	Kompetensi yang baik [X1.7]
	Pengalaman Positif [X1.8]
Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>) [X2]	Informasi akurat [X2.1]
	Informasi terpercaya [X2.2]
	Informasi tepat waktu / <i>up to date</i> [X2.3]
	Informasi yang relevan [X2.4]
	Informasi yang mudah dimengerti [X2.5]
	Informasi yang rinci [X2.6]
	Kesesuaian Desain [X2.7]
Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality) [X3]	Reputasi bagus [X3.1]
	Rasa aman berinteraksi [X3.2]
	Kepercayaan menyimpan informasi [X3.3]
	Rasa Personalisasi [X3.4]
	Komunitas spesifik [X3.5]
	Komunikasi mudah [X3.6]
	Kepercayaan layanan [X3.7]
Kepuasan Pengguna (Customer Satisfaction) [Y]	Rasa suka akan <i>website</i> [Y1]
	Rasa suka akan layanan [Y2]
	<i>Website</i> diakses dengan cepat [Y3]
	Manfaat informasi [Y4]
	Kemudahan akses [Y5]
	Kepuasan Layanan [Y6]

Berdasarkan dimensi variabel pada Tabel 2, selanjutnya menentukan jumlah sampel yang digunakan, pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah 204 responden yang mencakup pengguna *website learning management system* SMK Negeri 2 Kuripan. Dalam menentukan jumlah sampel, penulis menggunakan persamaan rumus yang diperkenalkan oleh *Slovin* [1].

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

Dimana:

n

= Jumlah sampel penelitian

N = Jumlah populasi
 Ne2 = Batas toleransi kesalahan

Pengguna pada *website learning management system* adalah guru 116 dan siswa 720 dengan total 836. Sehingga diketahui jumlah N adalah 836, dengan batas toleransi kesalahan 0,1. Sehingga perhitungan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{836}{1+836 \times 0,1^2}$$

$$= 89$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel, jumlah ukuran minimal sampel yang harus diambil menggunakan batas toleransi kesalahan 10% adalah 89 orang, sehingga berdasarkan hasil tersebut, penulis menambahkan jumlah sampel kuesioner untuk penelitian ini menjadi 204 orang dengan harapan hasil data lebih ideal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji validitas data dari kuesioner yang sudah disebarakan sehingga mendapatkan data instrument dari pengguna *website*, teknik yang digunakan untuk mengetahui kesalahan dalam instrument adalah teknik korelasi *product moment*, dengan kriteria pengujian apabila r hitung $>$ r Tabel dengan $\alpha = 0.05$ maka alat ukur dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila r hitung $<$ r Tabel maka alat ukur tersebut dinyatakan tidak valid. Setelah dilakukan pengujian validasi instrument kuesioner, didapatkan hasil seperti berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas harapan dan kinerja *Website Learning Management System* SMK Negeri 2 Kuripan

No	IMFORTANCE / HARAPAN						PERFORMANCE / KINERJA			
	Item	N	Corelation	Sig	RTabel	Status	Corelation	Sig	RTabel	Status
1	X1.1	204	0.215	0.002	0.137	VALID	0.279	0.000	0.137	VALID
2	X1.2	204	0.608	0.000	0.137	VALID	0.555	0.000	0.137	VALID
3	X1.3	204	0.747	0.000	0.137	VALID	0.742	0.000	0.137	VALID
4	X1.4	204	0.694	0.000	0.137	VALID	0.710	0.000	0.137	VALID
5	X1.5	204	0.684	0.000	0.137	VALID	0.681	0.000	0.137	VALID
6	X1.6	204	0.650	0.000	0.137	VALID	0.671	0.000	0.137	VALID
7	X1.7	204	0.678	0.000	0.137	VALID	0.719	0.000	0.137	VALID
8	X1.8	204	0.674	0.000	0.137	VALID	0.642	0.000	0.137	VALID
9	X2.1	204	0.527	0.000	0.137	VALID	0,469	0.000	0.137	VALID
10	X2.2	204	0.623	0.000	0.137	VALID	0,655	0.000	0.137	VALID
11	X2.3	204	0.749	0.000	0.137	VALID	0,733	0.000	0.137	VALID
12	X2.4	204	0.707	0.000	0.137	VALID	0,786	0.000	0.137	VALID
13	X2.5	204	0.733	0.000	0.137	VALID	0,694	0.000	0.137	VALID
14	X2.6	204	0.656	0.000	0.137	VALID	0,712	0.000	0.137	VALID
15	X2.7	204	0.678	0.000	0.137	VALID	0,658	0.000	0.137	VALID
16	X3.1	204	0.551	0.000	0.137	VALID	0.543	0.000	0.137	VALID
17	X3.2	204	0.702	0.000	0.137	VALID	0.643	0.000	0.137	VALID

18	X3.3	204	0.737	0.000	0.137	VALID	0.707	0.000	0.137	VALID
19	X3.4	204	0.709	0.000	0.137	VALID	0.682	0.000	0.137	VALID
20	X3.5	204	0.723	0.000	0.137	VALID	0.682	0.000	0.137	VALID
21	X3.6	204	0.728	0.000	0.137	VALID	0.667	0.000	0.137	VALID
22	Y1	204	0.440	0.000	0.137	VALID	0.453	0.000	0.137	VALID
23	Y2	204	0.668	0.000	0.137	VALID	0.683	0.000	0.137	VALID
24	Y3	204	0.604	0.000	0.137	VALID	0.726	0.000	0.137	VALID
25	Y4	204	0.642	0.000	0.137	VALID	0.724	0.000	0.137	VALID
26	Y5	204	0.654	0.000	0.137	VALID	0.678	0.000	0.137	VALID
27	Y6	204	0.660	0.000	0.137	VALID	0.579	0.000	0.137	VALID

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach alpha*.

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas harapan dan kinerja *Website Learning Management System* SMK Negeri 2 Kuripan

Item	Tingkat	Cronbach's Alpha	Nilai Standar Cronbach	Status
27	Importance (Harapan)	0.884	0.70	Reliabel
27	Performance (Kinerja)	0.882	0.70	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji reliabilitas pada tingkat harapan dan tingkat kinerja adalah reliabel, karena semua nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.70 dari 27 item pertanyaan [6]. Pada uji kualitas data dan uji reabilitas kuesioner ini layak untuk dijadikan bahan penelitian selanjutnya.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam satu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

No	N	Tingkat	Kolmogorov Smirnov Z	Sig. (2-tailed)
1	204	Importance (Harapan)	1.157	0.138
2	204	Performance (Kinerja)	1.242	0.072

Dari hasil uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* didapatkan signifikansi dari uji normalitas harapan dan kinerja lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan uji normalisasi pada penelitian ini adalah terdistribusi normal

Regresi Linear Berganda

Perhitungan analisis regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 20. Variabel bebas (independen) pada pembahasan ini terdiri dari dimensi kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas interaksi layanan (X3) yang terdapat pada metode *WebQual* 4.0, sedangkan variabel terikat (dependen) adalah dimensi kepuasan pengguna (Y). Untuk mengetahui tingkat pengaruh dari variabel bebas terhadap

variabel terikat. Penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

Rumus :

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

Dimana:

- Y = Kepuasan pengguna layanan
- a = Konstanta
- b = Angka koefisien regresi
- X₁ = Kualitas Kegunaan
- X₂ = Kualitas informasi
- X₃ = Kualitas Interaksi Layanan

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,023	2,095		5,738	,000
Kualitas Kegunaan (X1)	,140	,065	,172	2,171	,031
Kualitas Informasi (X2)	,051	,089	,052	,576	,565
Kualitas Interaksi Layanan (X3)	,294	,085	,282	3,458	,001

Pada Tabel 6, merupakan hasil uji regresi linier berganda pada tingkat kinerja. Berdasarkan hasil uji tersebut akan dimasukkan ke persamaan linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 12.023 + 0.140X_1 + 0.051X_2 + 0.294X_3$$

Pada persamaan model linier berganda, diketahui nilai konstanta bernilai positif pada angka 12.023 atau 12.02%. Selanjutnya diketahui nilai hubungan pengaruh variabel X1, X2, X3 terhadap variabel Y sebagai berikut.

- a. Diketahui nilai signifikansi variabel independent kualitas kegunaan (X1) terhadap variabel dependent kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar $0,031 < 0,05$ atau pada $\alpha=5\%$, maka signifikan dan variabel kualitas kegunaan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Pada *standardized coefficients* beta, variabel X1 mempunyai pengaruh kedua terbesar dari variabel yang lain terhadap variabel Y.
- b. Diketahui nilai signifikansi variabel independent kualitas informasi (X2) terhadap variabel dependent kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar $0,565 > 0,05$ atau pada $\alpha=5\%$, maka tidak signifikan dan variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Pada *standardized coefficients* beta, variabel X2 mempunyai pengaruh paling kecil dari variabel yang lain terhadap variabel Y.
- c. Diketahui nilai signifikansi variabel independent kualitas interaksi layanan (X3) terhadap variabel dependent kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar $0,001 < 0,05$

atau pada $\alpha=5\%$, maka signifikan dan variabel kualitas interaksi layanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Pada *standardized coefficients* beta, variabel X3 mempunyai pengaruh terbesar dari variabel yang lain terhadap variabel Y.

Selanjutnya untuk mengetahui besaran nilai yang dihasilkan variabel bebas (X1. X2. X3) untuk mempengaruhi nilai variabel terikat (Y) menggunakan uji hasil keluaran dari koefisien determinasi yang dijelaskan pada pembahasan koefisien determinasi pada Tabel 7.

Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.427 ^a	.182	.170	1.943

Berdasarkan hasil output pada Tabel 7, nilai dari R Square sebesar 0.182, hal ini membuktikan variabel (X1), (X2), dan (X3) secara bersamaan mempengaruhi variabel (Y) sebesar 18.2%

Uji F

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	168.043	3	56.014	14.839	.000 ^b
	Residual	754.938	200	3.775		
	Total	922.980	203			

Pada Tabel 8, menggambarkan hasil dari uji F, apakah model dapat digunakan untuk menggambarkan variabel-variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependen). Apabila nilai signifikansi < 0.05 maka model dapat digunakan. Sedangkan apabila nilai signifikansi > 0.05 maka model tidak dapat digunakan. Dari hasil uji F ini, didapatkan model layak digunakan.

Analisis Importance Performance Analysis

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian yang merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Terdapat tiga analisis yang harus dilakukan dalam analisis menggunakan IPA, yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (*gap*), dan analisis kuadran IPA atau diagram kartesius [1].

Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian terdapat dua analisis, yaitu analisis tingkat kesesuaian per-item pertanyaan dan analisis tingkat kesesuaian total.

Rumus per-item

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

- Tki = Tingkat kesesuaian per-item
Xi = Skor kinerja
Yi = Skor harapan

Rumus total

$$\sum Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

Dimana:

- $\sum Tki$ = Tingkat kesesuaian total
 $\sum Xi$ = Jumlah skor kinerja
 $\sum Yi$ = Jumlah skor harapan

Tabel 9. Tingkat kesesuaian dimensi X1. X2. X3. dan Y

Item	Skala Pengukuran		Tingkat Kesesuaian
	Skor Harapan	Skor Kinerja	
X1.1	821	814	99.15%
X1.2	854	835	97.78%
X1.3	853	848	99.41%
X1.4	857	847	98.83%
X1.5	858	848	98.83%
X1.6	863	850	98.49%
X1.7	859	860	100.12%
X1.8	858	857	99.88%
Total X1	6823	6759	99.06%
X2.1	841	836	99.41%
X2.2	864	862	99.77%
X2.3	849	841	99.06%
X2.4	861	851	98.84%
X2.5	859	859	100.00%
X2.6	865	849	98.15%
X2.7	849	847	99.76%
Total X2	5988	5945	99.28%
X3.1	846	832	98.35%
X3.2	842	837	99.41%
X3.3	859	844	98.25%
X3.4	851	855	100.47%
X3.5	869	862	99.19%
X3.6	855	857	100.23%
Total X3	5122	5087	99.32%
Y1	841	841	100.00%

Y2	880	856	97.27%
Y3	877	864	98.52%
Y4	884	872	98.64%
Y5	889	874	98.31%
Y6	898	897	99.89%
Total Y	5269	5204	98.77%
Total Tingkat Kesesuaian	23202	22995	99.11%

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa nilai tingkat kesesuaian pada dimensi kualitas kegunaan sebesar **99.06%**, dimensi kualitas informasi sebesar **99.28%**, dan dimensi kualitas interaksi layanan sebesar **99.32%** dan dimenis kepuasan pengguna 98,77% dengan total keseluruhan tingkat kesesuaian sebesar **99,11%**. Dari hasil tingkat kesesuaian perdimensi dan tingkat kesesuaian total, dapat disimpulkan bahwa pengguna puas dengan pelayanan *website learning*.

Analisis Gap

Untuk menghitung nilai *gap*, yaitu dengan perhitungan rata-rata kinerja dikurangi rata-rata harapan. Berikut ini hasil perhitungan nilai *gap* pada penelitian ini.

Tabel 10. Tingkat Analisis Gap X1. X2. X3. dan Y

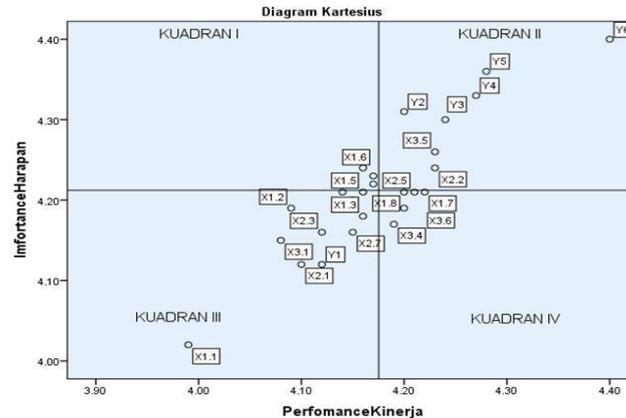
Item	Skala Pengukuran		GAP
	rata-rata Harapan	rata-rata Kinerja	
X1.1	4.02	3.99	-3.43%
X1.2	4.19	4.09	-9.31%
X1.3	4.18	4.16	-2.45%
X1.4	4.20	4.15	-4.90%
X1.5	4.21	4.16	-4.90%
X1.6	4.23	4.17	-6.37%
X1.7	4.21	4.22	0.49%
X1.8	4.21	4.20	-0.49%
Total X1	4.18	4.14	-0.04
X2.1	4.12	4.10	-2.45%
X2.2	4.24	4.23	-0.98%
X2.3	4.16	4.12	-3.92%
X2.4	4.22	4.17	-4.90%
X2.5	4.21	4.21	0.00%
X2.6	4.24	4.16	-7.84%
X2.7	4.16	4.15	-0.98%
Total X2	4.19	4.16	-0.03
X3.1	4.15	4.08	-6.86%
X3.2	4.13	4.10	-2.45%
X3.3	4.21	4.14	-7.35%

X3.4	4.17	4.19	1.96%
X3.5	4.26	4.23	-3.43%
X3.6	4.19	4.20	0.98%
Total X3	4.18	4.16	-0.03
Y1	4.12	4.12	0.00%
Y2	4.31	4.20	-11.76%
Y3	4.30	4.24	-6.37%
Y4	4.33	4.27	-5.88%
Y5	4.36	4.28	-7.35%
Y6	4.40	4.40	-0.49%
Total Y	4.30	4.25	-0.05
Total Gap	4.22	4.18	-0.04

Berdasarkan Tabel 10, nilai gap dari total rata-rata per-dimensi bernilai negatif (-) dengan nilai total keseluruhan gap -0,04, sehingga dari perhitungan hasil uji gap tersebut, diketahui semua dimensi saat ini belum bisa memenuhi kepuasan pengguna, karena harapan pengguna lebih tinggi daripada kinerja *website learning management system*

Diagram Kartesius

Diagram kartesius diperlukan untuk pembagian wilayah kuadran terhadap item-item yang dilakukan penghitungan, yaitu tingkat harapan dan tingkat kinerja dari layanan *website learning management system*.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar 2, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut

1. Item X1.6, X1.8, X2.4 X2.6, X3.3 berada pada kuadran I yang artinya berada pada daerah yang menjadi prioritas utama, karena harapan tinggi kinerja sedang.
2. Item X2.2, X3.5, Y2, Y3, Y4, Y5, Y6 berada pada kuadran II yang artinya berada pada daerah yang harus dipertahankan, karena harapan tinggi walaupun kinerja sedang.
3. Item X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X1.5, X2.1, X2.3, X2.7, X3.1, X3.2, Y1 berada pada daerah rendah, karena harapan rendah dan kinerja juga rendah.
4. Item X1.7, X2.5, X3.4, X3.6, berada pada kuadran IV yang artinya berada pada daerah yang berlebihan karena kinerja tinggi dan harapan tidak ada atau rendah.

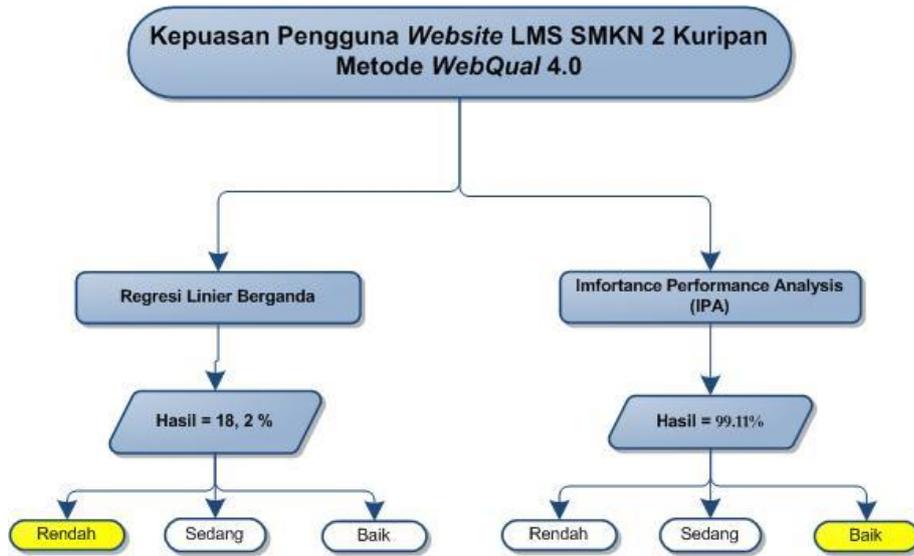
Berdasarkan hasil penelitian menggunakan regresi linier berganda, diketahui hasil variabel pada kualitas kegunaan (X1) signifikan, karena nilai $0,031 < 0,05$ atau $\alpha=5\%$, sehingga berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y), dan pada *standardized coefficients* beta mempunyai pengaruh kedua terbesar dari variabel lain terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Variabel pada kualitas informasi (X2) tidak signifikan, karena nilai $0,565 > 0,05$ atau $\alpha=5\%$, sehingga tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y), dan pada *standardized coefficients* beta mempunyai pengaruh terkecil dari variabel lain terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Variabel pada kualitas interaksi layanan (X3) signifikan, karena nilai $0,001 < 0,05$ atau $\alpha=5\%$, sehingga berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y), dan pada *standardized coefficients* beta mempunyai pengaruh terbesar dari variabel lain terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Selanjutnya pada koefisien determinasi kualitas model $R^2 = 0,182$ dan *Adjusted R*² = 0,170 maka hubungan antara variabel X1, X2, X3 terhadap variabel Y sebesar 18,2 % dan 17,0% dengan hasil rendah. Kemudian pada hasil uji model atau uji F berada pada nilai signifikansi < 0.05 maka model dapat digunakan.

Pada analisis IPA, diketahui tingkat kesesuaian dimensi *Kualitas kegunaan* (X1) sebesar 99,06%, dimensi *Kualitas informasi*(X2) sebesar 99,28% *Kualitas interaksi layanan* (X3) sebesar 99,32% dan *kepuasan pengguna* (Y) 98,77 % Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi yang paling besar nilai tingkat kesesuaiannya adalah dimensi *Kualitas interaksi layanan* (X3) dan yang paling rendah adalah *kepuasan pengguna* (Y). Dan hasil tingkat kesesuaian total sebesar 99,06%, yang mengartikan bahwa pengguna puas terhadap layanan *website learning management system*.

Hasil penghitungan tingkat kesenjangan (*gap*), diketahui *gap* dimensi kualitas kegunaan sebesar $-0,04$, dimensi kualitas informasi sebesar $-0,03$, dimensi kualitas interaksi layanan sebesar $-0,03$ dan *kepuasan pengguna* $-0,05$ dengan total keseluruhan rata-rata sebesar $-0,04$. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi yang paling besar nilai *gap*-nya adalah dimensi *kepuasan pengguna*, dan dimensi yang paling rendah nilai *gap*-nya adalah dimensi kualitas informasi dan kualitas layanan informasi Untuk nilai *gap* secara rata-rata adalah sebesar $-0,04$, yang mengartikan bahwa pengguna kurang puas dalam menggunakan *website learning management system*, karena harapan lebih tinggi daripada kinerja *website learning management system*.

Klasifikasi Kualitas Website LMS SMKN 2 Kuripan

Setelah analisis data selesai dilakukan, selanjutnya memasukkan hasil penelitian untuk diklasifikasikan terhadap pengaruh kepuasan pengguna *website learning management system*, dengan melihat sebaran dan memetakan hasil dari uji data menggunakan regresi linier berganda dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada hasil uji regresi linier berganda didapatkan kualitas model regresi yakni 18,2%, yang menunjukkan hubungan antara variabel X1, X2, X3 terhadap variabel Y **“rendah”**. Pada hasil analisis tingkat kesesuaian total nilai yang didapatkan pada analisis *importance performance analysis* (IPA) berada pada posisi 99,11% yang menunjukkan tingkat kesesuaian pengaruh terhadap kepuasan pengguna website pada SMK Negeri 2 Kuripan **“baik”**. Berikut gambarannya pada Gambar 3.



Gambar 3. Klasifikasi Kepuasan Pengguna *Website* LMS

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap kepuasan pengguna *website Learning Management System* SMK Negeri 2 Kuripan. Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini, dengan menggunakan regresi linier berganda, ditemukan pengaruh hubungan antara variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan berada pada model kualitas rendah sebesar 18,2%, dan terdapat 1 (satu) variabel yaitu kualitas informasi yang tidak signifikan dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), kepuasan pengguna *website Learning Management System* berada pada kualitas baik.

Hasil analisis menggunakan regresi linier berganda, diketahui bahwa dimensi pada *WebQual* mampu mempengaruhi kepuasan pengguna pada R^2 sebesar 18,2%. Sedangkan pada *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh nilai tingkat kesesuaian total sebesar 99,11%, rata-rata nilai *gap* sebesar $-0,04$, yang mengartikan bahwa pengguna kurang puas dalam menggunakan *website Learning Management System*, karena harapan lebih tinggi daripada kinerja *website Learning Management System*.

Saran untuk peneliti yang selanjutnya apabila mengambil metode ini dengan studi kasus yang sama, penulis menyarankan melakukan penambahan variabel dalam penelitiannya, karena berdasarkan literatur semakin banyak variabel atau dimensi dan semakin banyak data yang diolah akan menghasilkan data yang lebih akurat, detail dan lengkap atau bisa juga menggunakan metode perbandingan yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Perbandingan Metode Regresi Linier Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Layanan E-Government Menggunakan Metode WebQual Modifikasi," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 5, p. 951, 2020, doi: 10.25126/jtiik.2020752294.
- [2] F. A. H. Dimuksa Wira, Kusriani, "Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus: Siakad Stkip PGRI Pacitan)," *J. Penelit. Pendidik.*, Vol. Vol. 12, N, Pp. 1623–1631, 2020.

- [3] D. Sundani, “Kualitas Sistem Informasi Pencatatan dan Pelaporan Kejadian Ikutan Pasca Imunisasi,” vol. 8, no. 200, pp. 35–41, 2022.
- [4] R. T. V. Stuart J. Barnes, “An integrative approach to the assessment of E-Commerce Quality,” *J. Electronic Commer. Res.*, vol. 3, no. 3, pp. 114–126, 2002, doi: 10.1080/00223891.2013.770400.
- [5] Sugiyono, “Metode Penelitian Manajemen,” Bandung: CV. Alfabeta, 2014.
- [6] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, 7th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.