

## Evaluasi Pengaruh *Website* Media Pembelajaran Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan PLS-SEM

### *Evaluation Of The Influence Of Learning Media Website On User Satisfaction With PLS-SEM*

Nasarudin\*<sup>1</sup>, Wing Wahyu Winarno<sup>2</sup>, Mei P. Kurniawan<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Magister Teknik Informatika Universitas Amikom Yogyakarta

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta

e-mail: \*[nasarudin.1306@students.amikom.ac.id](mailto:nasarudin.1306@students.amikom.ac.id), [wing@stieykpn.ac.id](mailto:wing@stieykpn.ac.id),  
[meikurniawan@amikom.ac.id](mailto:meikurniawan@amikom.ac.id)

#### **Abstrak**

*Pandemi covid 19 mengubah cara masyarakat berinteraksi, berkomunikasi dan berkerja, begitu juga di dunia pendidikan dalam proses pembelajaran dilakukan lebih banyak dengan metode daring. Sekolah perlu menyiapkan sebuah forum khusus yang bisa dijadikan sebagai media pembelajaran online. Salah satunya adalah website learning. SMKN 2 Kuripan mengembangkan website media pembelajaran dengan laman [www.lms.smkn2kuripan.sch.id](http://www.lms.smkn2kuripan.sch.id). Laman ini membantu proses pembelajaran di sekolah dalam blended learning. Penelitian ini, akan melakukan pengujian kualitas website yang digunakan untuk mengetahui apakah website sudah memenuhi kepuasan pengguna atau tidak. Hal ini penting dilakukan sebagai bahan perbaikan kepada pengelola terhadap kualitas website. Pengujian menggunakan SmartPLS dengan pendekatan metode WebQual 4.0 melalui indikator pertanyaan setiap variabel yang disebar kepengguna untuk pengumpulan dan pengujian data kuantitatif. Pada pengujian SmartPLS hasil didapatkan variabel kualitas kegunaan dan kualitas layanan interaksi berpengaruh signifikan dan diterima terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas informasi belum signifikan. Hasil ini penting sebagai bahan perbaikan dan evaluasi pengelola pada hasil jawaban dari indikator variabel mana yang belum mencapai kategori baik terhadap keualitas website. Untuk saran penelitian selanjutnya, dapat ditambahkan metode-metode evaluasi lain seperti ServQual, TAM yang dikombinasikan dengan metode WebQual untuk mendapatkan hasil evaluasi yang lebih tepat dan perlu dilakukan analisis perbandingan tools pengujian lain seperti SPSS, WarpPLS, dan Amos.*

**Kata kunci**—Evaluasi, WebQual, SEM, PLS.

#### **Abstract**

*The COVID-19 pandemic has changed the way people interact, communicate and work, as well as in the world of education where the learning process is carried out more using online methods. Schools need to prepare a special forum that can be used as an online learning medium. One of them is a learning website. SMKN 2 Kuripan develops a learning media website with the page [www.lms.smkn2kuripan.sch.id](http://www.lms.smkn2kuripan.sch.id). This page helps the learning process in schools in blended learning. This research will test the quality of the website that is used to find out whether the website has met user satisfaction or not. It is important to do this as an improvement material for managers on the quality of the website. The test uses SmartPLS with*

*the WebQual 4.0 method approach through question indicators for each variable that are distributed to users for collecting and testing quantitative data. In the SmartPLS test, the results obtained that the variables of usability quality and interaction service quality have a significant and acceptable effect on user satisfaction. While the quality of information is not yet significant. These results are important as material for improvement and evaluation of managers on the results of the answers from which variable indicators have not reached a good category on website quality. For further research suggestions, other evaluation methods can be added such as ServQual, TAM combined with the WebQual method to get more precise evaluation results and it is necessary to do a comparison analysis of other testing tools such as SPSS, WarpPLS, and Amos.*

**Keywords**—Evaluation, WebQual, SEM, PLS.

## 1. PENDAHULUAN

Sejak pandemi *covid-19* melanda di dunia bahkan di Indonesia perubahan aktivitas manusia sudah berganti alih ke teknologi, trend teknologi meningkat sejak pandemi karena hampir seluruh manusia dan perusahaan sudah menerapkan dan mengharuskan media komunikasi untuk menunjang aktivitas bekerja baik dari rumah, dan dari manapun. Berdasarkan yang dilansir di situs *wikipedia* pandemi *covid-19* telah mempengaruhi banyak lembaga ilmu pengetahuan, ruang, dan teknologi di seluruh dunia, yang menyebabkan penurunan produktivitas di sejumlah bidang dan program. Namun, telah membuka beberapa jalur penelitian pendanaan baru di beberapa lembaga pemerintah di seluruh dunia yang berkaitan dengan teknologi sistem informasi sumber *wikipedia*

Pandemi *covid-19* ini juga tidak hanya berdampak pada perusahaan-perusahaan besar akan tetapi sangat berdampak juga kepada dunia pendidikan terutama di Indonesia, pendidikan yang biasanya dilakukan tatap muka sudah berganti peran menjadi pembelajaran online (moda dalam jejaring), Hal ini menuntut sekolah-sekolah baik dari tingkat perguruan tinggi, SMA, SMK, SMP bahkan tingkat SD untuk ikut aktif dalam pembelajaran online sehingga pembelajaran bisa dilaksanakan sekalipun tidak semaksimal pembelajaran luring (luar jaringan). Sehingga sekolah-sekolah mulai mengembangkan media pembelajaran online, baik dengan menyediakan platform sendiri ataupun menggunakan platform pihak lain seperti *google classrom*, *zoom*, *whatsapp* atau media komunikasi lainnya.

SMK Negeri 2 Kuripan merupakan satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan dan proses pembelajaran ikut andil dalam pembelajaran online dengan menggunakan bantuan *website* pada laman [www.lms.smkn2kuripan.sch.id](http://www.lms.smkn2kuripan.sch.id) yang dimilikinya akan sangat membantu dalam proses pembelajaran dan komunikasi antara guru dan siswa selain bantuan aplikasi *classrom*, *whatsapp*, *email* dan media komunikasi lain. Hal inilah yang melandasi penulis untuk melakukan penelitian terhadap *website* media pembelajaran dimiliki oleh SMK Negeri 2 Kuripan. Seiring penggunaan dan perkembangannya sangat dibutuhkan dalam berjalannya penggunaan *website*. Penyedia *website* (operator) sangat perlu untuk melakukan evaluasi layanan *website* tidak hanya melihat dari aspek internal seperti penyedia, fitur, kegunaan, dll. Akan tetapi juga perlu melihat dari aspek external dimana pendapat dari pengguna yaitu guru dan siswa sangat berpengaruh besar terhadap evaluasi perbaikan kualitas layanan *website*, karena besar kemungkinan persepsi-persepsi dari pengguna berbeda-beda sehingga dari pendapat tersebut sebagai masukan perbaikan kualitas layanan *website*.

Kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya apabila *website* tersebut sudah mampu memberikan pelayanan yang sesuai. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut [1].

Mengukur kualitas website merupakan salah satu langkah penting yang perlu dilakukan guna mengembangkan website tersebut agar sesuai dengan tujuan dan harapan para penggunanya [2].

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan website adalah *WebQual* yang merupakan metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dalam penelitian [3] mengemukakan *WebQual* memiliki tiga dimensi kualitas yaitu, pertama kualitas informasi (*information quality*), sebagai kualitas konten/isi dari website, kedua kualitas interaksi (*interaction quality*) yaitu kualitas pengalaman interaksi pengakses, dan ketiga adalah kesiapan pakai situs (*website usability*) yaitu kualitas yang dihubungkan dengan kesiapan pakai dan desain suatu situs [4].

Pada penelitian [5] menganalisis bagaimana kualitas layanan, menguji efesiensi, mengukur perbedaan antara harapan dan persepsi penggunaan layanan *website* hotel di mesir. Fokus penelitiannya adalah berkaitan dengan evaluasi dan pengukuran *website* dengan kualitas layanan dengan pendekatan dimensi metode *WebQual*. Hasil yang didapatkan dari analisis dimensi kualitas e-services dari sebagian besar variabel dimensi tidak memuaskan pelanggan situs *web* hotel. Perbedaan kualitas layanan berdasarkan tabel yang ada pada jurnal, nilai harapan sebesar (4.49) dan persepsi (3.11), negatif (-1,38); yang berarti kualitas e-service hotel rendah, maka manfaat dari penelitian ini, memberikan gambaran bahwa setiap data yang diolah tidak sepenuhnya menghasilkan nilai dengan kualitas layanan baik.

Penelitian [6] meneliti pengaruh variabel terhadap D&M IS Success Model dan *WebQual* 4.0 di Siakad Online STMIK Sinar Nusantara Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Hasilnya menunjukkan bahwa indikator penelitian dan model kombinasi mendapatkan hasil yang signifikan. Indikator penelitian memiliki efek yang signifikan pada model kombinasi. Model Sukses IS Model D&M dan *WebQual* 4.0 memiliki nilai signifikansi 90% dan R<sup>2</sup> sebesar 84%. Ini berarti kualitas informasi, kualitas sistem, layanan kualitas, dan kualitas website berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan Siakad Online dan Kepuasan pengguna Siakad Online. Kemudian, niat untuk menggunakan dan kepuasan pengguna memiliki signifikansi efek pada manfaat bersih pengguna Siakad Online. Dengan demikian, model kombinasi ini mampu menggambarkan hubungan antar indikator dengan baik. Saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya adalah penambahan variabel eksternal lainnya, seperti jenis kelamin.

Pada penelitian [7] evaluasi kualitas layanan menggunakan metode *WebQual* dengan model kombinasi juga digunakan untuk mengukur pengaruh-pengaruh antar variabel yang ada dengan bantuan teknik analisis data SEM PLS dimana teknik ini merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi.

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 [8].

Pada permasalahan dan penelitian ini, peneliti melakukan evaluasi kualitas layanan website media pembelajaran terhadap kepuasan pengguna dengan memfokuskan sejauh mana kualitas layanan website yang disediakan oleh penyedia (operator) berpengaruh terhadap guru dan siswa melalui persepsi-persepsi yang peneliti dapatkan dari kuesioner yang disebarkan ke pengguna dengan persepsi yang berbeda-beda sesuai yang dialami dengan harapan kualitas layanan bisa dilakukan perbaikan kedepan dengan melakukan evaluasi-evaluasi pengguna secara berkala. Metode analisa yang akan dipakai berkaitan dengan evaluasi kualitas website yaitu dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0 dimana pada metode *WebQual* 4.0 terdapat 3

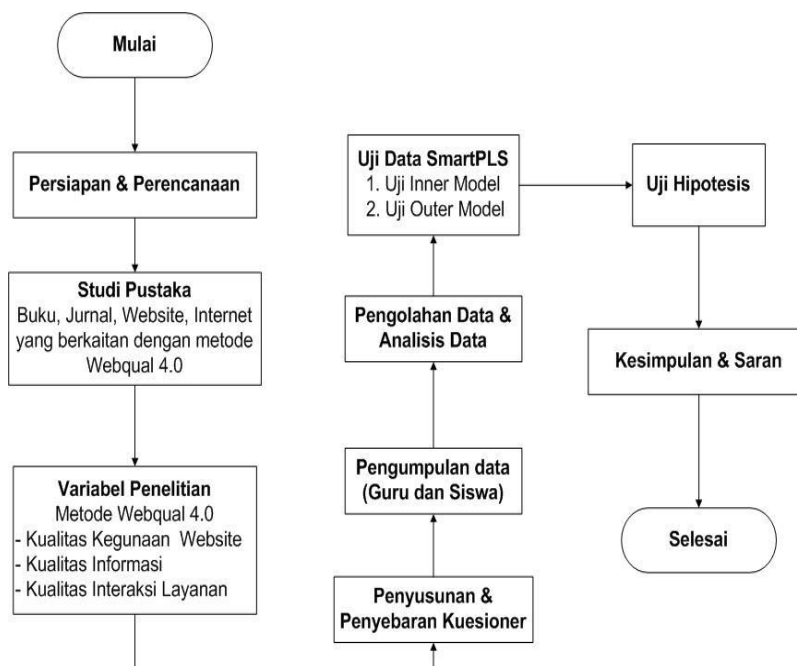
(tiga) variabel/dimensi yang dipakai dengan indikator indikator didalam variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi. Peneliti melakukan pengujian data dengan aplikasi *SmartPLS* dengan pengumpulan data dari kuesioner, selanjutnya dilakukan pengujian dan pengolahan data hasil kuesioner dengan melakukan uji kualitas data, uji *Partial Least Square* (SEM).

Dari metode yang dipakai diharapkan bisa membantu dan memberikan sebuah solusi dan masukan terhadap perbaikan kualitas layanan media pembelajaran SMK Negeri 2 Kuripan untuk kepuasan pengguna baik dari guru dan siswa dan modal dasar peningkatan kualitas layanan *website* SMK Negeri 2 Kuripan.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Alur Penelitian

Pada alur penelitian menjelaskan tentang bagaimana sebuah penelitian dilakukan dengan pendekatan setiap variabel yang ada pada *WebQual* sampai dengan analisis dan uji data dari hasil kuesioner yang didapatkan dari sebaran pertanyaan per variabel. Data hasil kuesioner yang disebarkan ke guru dan siswa menggunakan indikator pertanyaan dari variabel *WebQual* diolah dan diuji menggunakan bantuan aplikasi *SmartPLS* dengan menentukan kualitas data.



Gambar 1. Alur Penelitian

### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu data bisa diukur. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna melalui bantuan *google form* yang disebarkan melalui *whatsapp* kepada guru dan siswa. Kuesioner dirancang berdasarkan instrumen yang ada pada metode *WebQual* 4.0, yang terdiri atas tiga variabel yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi dan 1 (satu) variabel tambahan yaitu kepuasan pengguna. Jumlah kuesioner yang digunakan sebanyak 248 responden. Model kuesioner yang digunakan menggunakan skala *Likert*. Untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif, yang dapat berupa kata-kata dengan diberikan skor [9].

Tabel 1. Skala *Likert*

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

### 2.3. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu menganalisis pengaruh antar variabel. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode *Website Quality (WebQual)* 4.0 dengan pendekatan variabel – variabel yang terdapat pada *WebQual* yaitu yaitu, kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi untuk menguji kualitas layanan *website* media pembelajaran online berdasarkan persepsi pengguna terhadap kepuasan penggunaan *website*.

### 2.4. Metode *WebQual* 4.0

*WebQual* adalah metode untuk menilai kualitas website. Metode ini telah dikembangkan secara iteratif melalui aplikasi diberbagai domain, termasuk toko buku online dan situs lelang online. *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran *website* berdasarkan persepsi atau pandangan dari pengguna akhirnya. Berikut variabel yang ada pada *WebQual* 4.0 [8].

#### a. *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan)

*Usability Quality* atau kualitas penggunaan yang berhubungan dengan rancangan dari *website* tersebut, sebagai contoh, tampilan *website*, kemudahan dalam penggunaannya, navigasi dan gambaran *website* yang sampai ke pengguna. *Usability* adalah sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat [10].

#### b. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Information quality atau kualitas informasi merupakan mutu dari konten yang terdapat pada website pantas tidaknya informasi untuk disajikan kepada penggunanya. Dimensi ini berfokus pada kualitas konten yang ada di *website* dan kesesuaiannya konten tersebut dengan kebutuhan pengguna. Kualitas informasi adalah kualitas yang berkaitan dengan jumlah akurasi dan bentuk informasi tentang produk dan jasa yang ditawarkan kepada sebuah situs web. Berdasarkan define tersebut kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas web yang terdiri dari isi *website*, kesesuaian dan bentuk informasi, jumlah, akurasi dan relevansi tentang produk dan jasa pada web yang ditujukan kepada pengguna [10].

#### c. *Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi)

*Interaction quality* atau kualitas interaksi layanan merupakan interaksi layanan yang dirasakan oleh penggunaketika mereka menjelajahi *website* lebih dalam. Sedangkan Kualitas layanan interaksi biasanya berhubungan dengan kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi saat mengakses *website* dan komunikasi dengan pihak pengelola *website*. Interaksi adalah apa yang melibatkan pengguna web sebagai *user experience* dengan situs web itu sendiri [10].

## 2.5. Model SmartPLS (*Partial Least Square*)

Penelitian ini menggunakan analisis data dengan menggunakan software *SmartPLS*. *PLS* (*Partial Least Square*) merupakan analisis persamaan struktural (*SEM*) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model Struktural. Berikut model yang ada pada *SmartPLS*.

### 2.5.1. Outer Model

Model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dilakukan pada outer model :

- a. *Convergent Validity*. Nilai convergen validity adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya dengan nilai yang diharapkan  $> 0.7$ .
- b. *Discriminant Validity*. Nilai ini merupakan nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain.
- c. *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE yang diharapkan  $> 0.5$ .
- d. *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas diperkuat dengan *Cronbach Alpha*, nilai diharapkan  $> 0.6$  untuk semua konstruk.
- e. *Composite Reliability*. Data yang memiliki composite reliability  $> 0.8$  mempunyai reliabilitas yang tinggi.

### 2.5.2. Inner Model

Uji pada model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruk laten. Ada beberapa uji untuk model struktural yaitu :

- a. *R Square* pada konstruk endogen. Nilai *R Square* adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Nilai *R square* sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah) [11].
- b. Pengujian *path coefficients* untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara variabel laten. Nilai signifikansi dari koefisien parameter dapat dihitung dengan melakukan *bootstrapping* yaitu sebuah prosedur non parametrik untuk menguji apakah koefisien seperti *outer weights*, *outer loadings* dan *path coefficients* signifikan dengan memperkirakan standar *error* untuk estimasinya.
- c. Pengujian hipotesis berdasarkan olah data yang telah dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *T-Statistics* dan nilai *P-Values*. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai *P-Values*  $< 0,05$

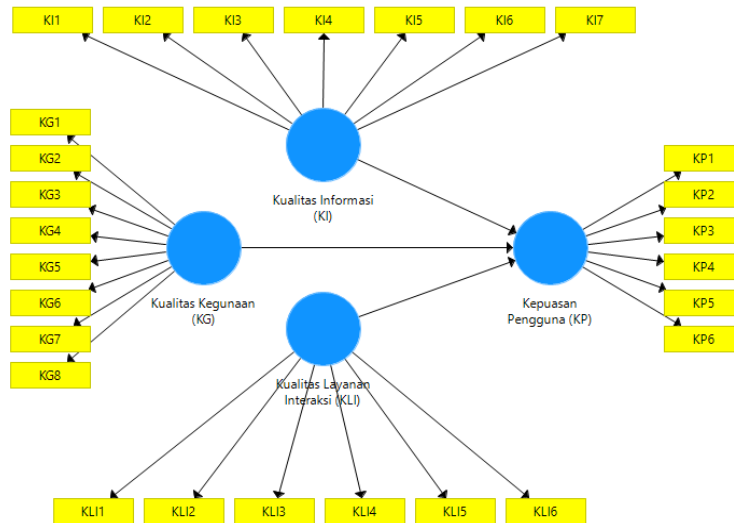
## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan penelitian ini, dilakukan pengujian data yang berkaitan dengan pengujian Outer Model dan Inner Model untuk menentukan apakah data kuesioner sudah layak untuk dipakai sebagai penelitian atau tidak, dan juga untuk menguji seberapa pengaruh setiap variabel terhadap kepuasan pengguna *website* tersebut. Dalam pengujian ini akan menggunakan data kuesioner yang sudah dikumpulkan berupa data kuantitatif yang bisa diukur sebanyak 248 responden baik dari pengguna *website* yaitu guru dan siswa yang terlibat dalam penggunaan *website* tersebut, sehingga setelah data di dapatkan dilakukan pengolahan data menggunakan tools/aplikasi smartPLS untuk mengukur kualitas *website* dari kepuasan pengguna sebagai bahan evaluasi dan perbaikan ke pengelola *website* media pembelajaran SMK Negeri 2 Kuripan.

### 3.1. Skema Model

---

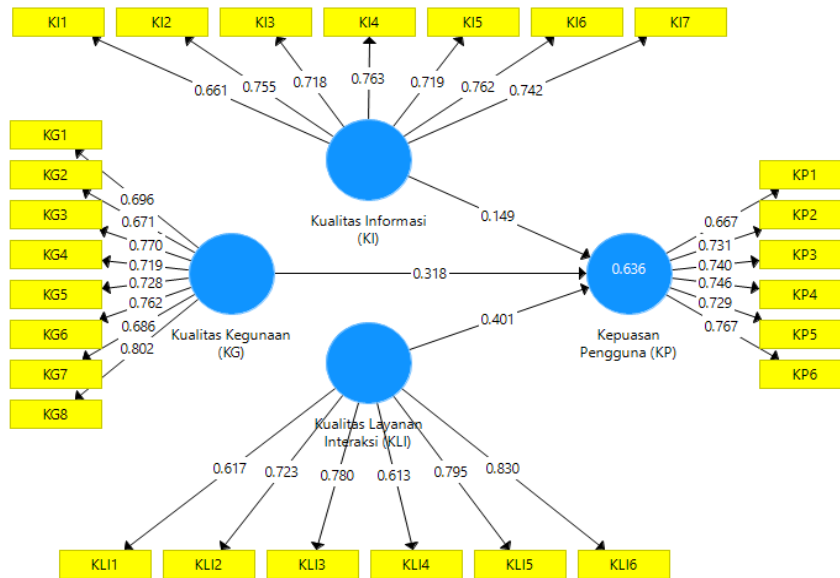
Pada penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan program *smartPLS* 3.0. Dengan membuat diagram jalur dimana digunakan untuk merangkum keseluruhan data antar variabel-variabel *eksogen* dan *endogen* seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Skema Model SmartPLS

### 3.2. Uji Outer Model

Uji Model Pengukuran (*Outer Model*) merupakan pengukuran yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya. Berikut hasil Model yang diuji dengan menggunakan perintah *PLS Algorithm*.



Gambar 3. Pengujian Outer Model

#### 3.2.1. Uji validitas

##### a. Convergent Validity

Untuk menguji *convergent validity* digunakan nilai *outer loading* atau *loading factor*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *convergent validity* dalam kategori baik apabila nilai



*outer loading* > 0,7. Berikut adalah nilai *outer loading* dari masing-masing indikator pada variabel penelitian:

Tabel 2. Nilai *Outer loading*

Variabel	Item	Outer Loading
Kualitas Kegunaan (KG)	KG1	0.696
	KG2	0.671
	KG3	0.770
	KG4	0.719
	KG5	0.728
	KG6	0.762
	KG7	0.686
	KG8	0.802
Kualitas Informasi (KI)	KI1	0.661
	KI2	0.755
	KI3	0.718
	KI4	0.763
	KI5	0.719
	KI6	0.762
	KI7	0.742
Kualitas Layanan Interaksi (KLI)	KLI1	0.617
	KLI2	0.723
	KLI3	0.780
	KLI4	0.613
	KLI5	0.795
	KLI6	0.830
Kepuasan Pengguna (KP)	KP1	0.667
	KP2	0.731
	KP3	0.740
	KP4	0.746
	KP5	0.729
	KP6	0.767

Berdasarkan sajian data dalam Tabel 2, diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian banyak yang memiliki nilai *outer loading* > 0,7. Namun, terlihat masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai *outer loading* < 0,7. Nilai *outer loading* antara 0,5 – 0,6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat *convergent validity* [12]. Data di atas menunjukkan tidak ada indikator variabel yang nilai *outer loading*-nya di bawah 0,5, sehingga semua indikator dinyatakan layak.

### 3.2.2. Uji *Reabilitas*

*Reliabilitas* adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pada *SmartPLS*, Pengukuran *reliabilitas* dilakukan dengan menggunakan *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*.

#### 1. *Composite Reliability*

*Composite Reliability* merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi *composite reliability* apabila memiliki nilai *composite reliability* > 0,6.

Tabel 3. *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability
Kualitas Kegunaan (KG)	0.901
Kualitas Informasi (KI)	0.890

Kualitas Layanan Interaksi (KLI)	0.872
Kepuasan Pengguna (KP)	0.873

Berdasarkan sajian data pada tabel 3. di atas, dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* semua variabel penelitian > 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat realibilitas yang tinggi.

2. *Cronbach Alpha*

Uji realibilitas dengan *composite reliability* di atas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *cronbach alpha*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi *cronbach alpha* apabila memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,7.

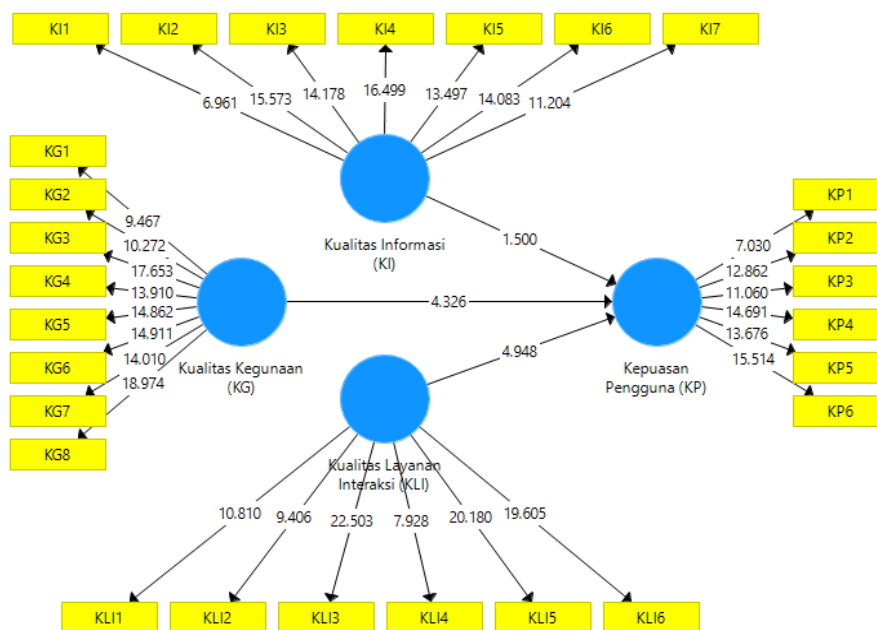
Tabel 4. *Cronbach Alpha*

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Kegunaan (KG)	0.875
Kualitas Informasi (KI)	0.855
Kualitas Layanan Interaksi (KLI)	0.822
Kepuasan Pengguna (KP)	0.825

Berdasarkan sajian data di atas pada tabel 4, dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variabel penelitian > 0,7. Dengan demikian hasil ini dapat menunjukkan bahwa masing-masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan nilai *cronbach alpha*, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat realibilitas yang tinggi.

3.3. Uji *Inner Model*

*Inner model* merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten [13]. Pada *inner model* juga dapat diketahui kolinearitas data antar variabel. Koliniaritas ini dijadikan salah satu uji prasyarat dalam *SEM*. Melalui proses *bootstrapping*, parameter uji *T-statistic* diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan. *Inner model* menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk.



Gambar 4. Pengujian *Inner Model*

Pada gambar 4, merupakan hasil dari pengujian inner model (model structural). Inner model dapat dievaluasi dengan melihat *R-Square* (reliabilitas indikator) untuk konstruk dependen dan nilai t-statistik dari pengujian koefisien jalur (path coefficient). Semakin tinggi nilai *R-Square* berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Nilai *path coefficients* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis.

### 3.3.1. Uji *R-Square*

Koefisien determinasi (*R Square*) merupakan cara untuk menilai seberapa besar konstruk endogen dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) diharapkan antara 0 dan 1. Pengujian struktural model dimulai dengan melihat nilai *R-square* untuk setiap variabel *laten endogen* sebagai kekuatan prediksi dari model *structural*. Nilai *R-square* sebesar 0,67 menunjukkan bobot yang kuat (Baik) , nilai *R-square* 0,33 menunjukkan bobot yang sedang (Moderat) , dan nilai *R-square* 0,19 menunjukkan bobot yang lemah [14].

Sedangkan *Adjusted R-Square* adalah nilai *R-Square* yang telah dikoreksi berdasarkan nilai *standar error*. Nilai *Adjusted R-Square* memberikan gambaran yang lebih kuat dibandingkan *R-Square* dalam menilai kemampuan sebuah konstruk exogen dalam menjelaskan konstruk endogen.

Tabel 5. Uji *R-Square*

Model	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna (KP)	0.636	0.631

Berdasarkan sajian data pada tabel 5, dapat diketahui bahwa nilai *R-Square* untuk variabel kompetensi Kepuasan Pengguna (KP) adalah 0,636. Perolehan nilai tersebut menjelaskan bahwa presentase besarnya kompetensi kepuasan pengguna (KP) dapat dijelaskan oleh audit internal sebesar 63,60%.

Faktor yang mempengaruhi adalah Nilai *R-Square* berpengaruh secara bersama-sama atau simultan pada variabel kualitas kegunaan (KG), kualitas informasi (KI) dan kualitas layanan interaksi (KLI) terhadap kepuasan pengguna (KP) adalah sebesar 0,636 dengan nilai *Adjusted R-Square* 0,631. Maka, dapat dijelaskan bahwa semua konstruk exogen (KG, KI, KLI) secara serentak mempengaruhi kepuasan pengguna (KP) sebesar 0,636 atau 63,60%. Oleh karena *Adjusted R-Square* lebih dari 0,33 atau 33% namun kurang dari 0,67 atau 67% maka pengaruh semua konstruk kualitas kegunaan (KG), kualitas informasi (KI) dan kualitas layanan interaksi (KLI) terhadap kepuasan pengguna (KP) termasuk sedang (Moderat).

### 3.3.2. Uji Hipotesis

Berdasarkan uji *path coefficients* dan hipotesis yang dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini. *Path coefficients* untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara variabel laten. Sedangkan uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *T-Statistics* dan nilai *P-Values*. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai *P-Values* < 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Data

Hipotesis	Pengaruh	Path Coefficients	T-Statistics	P Values	Hasil	Hipotesis
H1	Kualitas Kegunaan (KG) -> Kepuasan Pengguna (KP)	0.318	4.326	0.000	Signifikan	Diterima
H2	Kualitas Informasi (KI) -> Kepuasan Pengguna (KP)	0.149	1.500	0.134	Tidak Signifikan	Ditolak
H3	Kualitas Layanan Interaksi (KLI) -> Kepuasan Pengguna (KP)	0.401	4.948	0.000	Signifikan	Diterima

Berdasarkan hasil uji *path coefficients* dan hipotesis terdapat nilai signifikan dan diterima pada kualitas kegunaan dan kualitas layanan interaksi karena hasil *P-Values* lebih kecil dari 0,05. Yang artinya variabel kualitas kegunaan dan kualitas layanan interaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel kualitas informasi berada pada angka *P-Values* 0,134 > 0,05 yang berarti tidak signifikan dan ditolak. Yang artinya variabel kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Terdapat hasil kualitas informasi berada *patch coefficients* pada angka 0,149 < 1,99 yang terendah dari variabel yang lain serta nilai T-Statistic adalah 1,500 lebih kecil dari 1,99 yang berarti uji hipotesis ditolak sehingga kualitas informasi ini sangat perlu diperhatikan, salah satunya memperhatikan hasil responden dari pengguna pada setiap indikator untuk melihat sejauh mana tingkat pengaruh *website* dari kualitas informasi yang ditawarkan dengan melakukan analisis deskriptif setiap indikator untuk pencapaian perbaikan dan masukan ke pengelola *website*.

Pada penelitian [15] tentang analisa kualitas layanan *website* PT. Masusskita United menggunakan metode *WebQual* terdapat hasil pada variabel *Information Quality* tidak signifikan terhadap variabel *E-Customer Satisfaction*. Variabel *informasi quality* terhadap variabel *E-Customer Satisfaction* karena memiliki nilai < 1,96 yaitu sebesar 0,815 sehingga hipotesis tersebut tidak signifikan dan ditolak. Sedangkan pada variabel *usability quality* dan *services interaction quality* sudah berpengaruh positif dan diterima.

Sedangkan pada penelitian [16] menjelaskan terdapat hasil penelitian menunjukkan dari tiga hipotesis yang diajukan, hanya hipotesis H1 variabel atau dimensi kualitas kegunaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan diterima. Dimensi kualitas kegunaan dan kepuasan pengguna berkorelasi positif dengan nilai koefisien jalur 0.710 dan nilai t-statistic 5.075. Sedangkan hipotesis H2 dan H3, yaitu dimensi interaksi layanan dan informasi, keduanya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*, dengan nilai t-statistic masing-masing 0.980 dan 1.176 > 1,99 yang berarti ditolak, sehingga pada penelitian ini masih perlu disempurnakan, terutama pada penguatan indikator-indikator yang mengukur dua variabel *endogen* yaitu variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan, penambahan indikator untuk mengukur variabel *eksogen* yaitu variabel kesan keseluruhan, serta penambahan jumlah responden.

### 3.4. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan untuk menjawab hipotesis yang diajukan, telah diketahui bahwa 2 (dua) dari 3 (tiga) hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan dependen. Berikut ini adalah analisis terkait pengaruh antara variabel sesuai hipotesis yang diajukan:

#### a. Pengaruh Kualitas Kegunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Dari hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai *P-Values* < 0,05 dan *T-Statistics* > 1,99 yang bernilai positif, sehingga dinyatakan kualitas kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada pengguna merasa *website* ini sudah efisien. Kecepatan menemukan informasi sudah cukup cepat diperoleh dengan menu yang ada selain itu beranda *website* sudah tersedia panduan tata cara penggunaan, dengan video petunjuk yang jelas penggunaan guru dan siswa dengan tampilan yang jelas, simpel dan tidak ribet dengan banyak menu-menu yang mengganggu pengguna, Siswa bisa mengakses data yang dibagikan oleh guru.

Hasil penelitian ini mendukung teori *Barnes & Vidgen* serta sesuai dengan asumsi awal yang diajukan berdasarkan model penelitian yang berjudul Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Dinas Pendidikan Kota Malang. Menyatakan bahwa variabel kualitas kegunaan (KG) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna (KP) [17].

### b. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Dari hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai *P-Values* > 0,05 dan *T-Statistics* < 1,99 yang berarti kualitas informasi tidak signifikan dan ditolak sehingga kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (KP).

Dari hasil analisis data yang didapatkan pada variabel kualitas informasi (KI) tidak signifikan dan ditolak sehingga sangat diharapkan kepada penyedia *website* untuk memperbaiki kualitas informasi dan memberikan pelayanan yang bagus berkaitan dengan kualitas informasi yang disampaikan ke pengguna *website*.

Hal tersebut mengkonfirmasi dengan hasil penelitian *Bailey* dan *Pearson* dalam penelitian yang berjudul pengaruh kualitas *website WebQual 4.0* terhadap kepuasan pengguna pada repository universitas airangga. Salah satu syarat mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem komputer dilihat dari kualitas informasinya. Dimana pada penelitian tersebut diketahui bahwa kualitas informasi merupakan komponen yang valid untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem komputer [18].

### c. Pengaruh Kualitas Layanan Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna

Dari hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai *P-Values* < 0,05 dan *T-Statistics* > 1,99 yang bernilai positif, sehingga dinyatakan kualitas layanan interaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (KP).

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi hasil model kesuksesan sistem teknologi [19]. Menyatakan kualitas layanan interaksi (KLI) merupakan salah satu dari komponen *website* yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (KP).

Pada temuan penelitian yang berjudul *User Satisfaction Using Webqual Instrument*, menyatakan bahwa kualitas interaksi pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dimana pada penelitian tersebut memelopori adanya penelitian-penelitian lain untuk mengukur pengaruh kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna [20].

## 4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian menggunakan metode pengumpulan data dengan cara kuesioner dan menggunakan metode *WebQual* menggunakan *SEM-SmartPLS* didapatkan hasil sebagai berikut:

- Terdapat pengaruh positif pada kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna, akan tetapi perlu dilakukan rincian hasil dari setiap indikator sebagai dasar perbaikan dari setiap pertanyaan yang mengarah secara detail dari setiap respon pengguna.
- Kualitas informasi belum bisa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sehingga sangat perlu melihat hasil dari setiap indikator mana yang masih rendah pencapaian jawaban responden untuk dijadikan dasar perbaikan kualitas informasi yang ditawarkan oleh pengelola sistem untuk memberikan kepuasan kepada pengguna.

- c. Terdapat pengaruh positif pada kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna, akan tetapi perlu dilakukan rincian hasil dari setiap indikator sebagai dasar perbaikan oleh pengelola sistem dari setiap pertanyaan yang megarah secara detail dari respon pengguna.

## 5. SARAN

Berdasarkan hasil yang sudah didapatkan dari penelitian ini, beberapa rekomendasi disarankan oleh penulis sebagai berikut:

- a. Dalam penelitian selanjutnya, perlu juga untuk menambah dan memodifikasi pertanyaan dari sebuah variabel pada indikator-indikator dengan melihat objek yang diteliti dengan lebih spesifik.
- b. Perlu memperhatikan indikator-indikator dalam pencapaian pertanyaan untuk dijadikan bahan acuan perbaikan oleh pengelola *website* pada setiap indikator di variabel-variabel.
- c. Dalam penelitian selanjutnya, dapat ditambahkan pula metode-metode evaluasi lain seperti *ServQual*, ataupun TAM yang dikombinasikan dengan metode *WebQual* untuk mendapatkan hasil evaluasi yang lebih tepat.
- d. Perlu dilakukan analisis perbandingan *tools* dari pengujian yang lain seperti *SPSS*, *WarPLS*, *Amos* dan analisis *IPA*.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, pada penelitian ini, saya berterimakasih kepada Dosen Pembimbing dan Pihak jurnal yang sudah memberikan kesempatan untuk publikasi jurnal ini. Saya bersyukur sudah bisa berbagi dan semoga penelitian yang sederhana ini, bisa bermanfaat dan bisa digunakan sebagai media pembelajaran. Mohon maaf apabila jurnal ini masih jauh dari harapan pembaca. Terimakasih.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Risyad Fauziansyah Budi, "Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar," pp. 1–20, 2013.
- [2] T. Tristiyanto, D. Saputri, and M. Iqbal, "Implementasi Metode Webqual Dan Customer Satisfaction Index Untuk Mengevaluasi *Website* Perguruan Tinggi Negeri Di Bandar Lampung," *Klik - Kumpul. J. Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 1, p. 57, 2020, doi: 10.20527/klik.v7i1.303.
- [3] I. Asrowardi, "Rancang Bangun Penilaian Kualitas *Website* Untuk Mengukur Gap Kualitas Antara Harapan Program Pascasarjana," 2012, [Online]. Available: [http://eprints.undip.ac.id/39228/1/Imam\\_Asrowardi.pdf](http://eprints.undip.ac.id/39228/1/Imam_Asrowardi.pdf).
- [4] H. Sibyan, B. S. W. A, and A. F. Sofyan, "Pengukuran Kualitas Layanan *Website*," *Ppkm Iii*, pp. 174–184, 2016.
- [5] G. S. A. Khalifa, "Assessing e-Service Quality Gap within Egyptian Hotels via WEBQUAL Technique," *Artech J. Tour. Res. ...*, no. 1, pp. 13–24, 2020, [Online]. Available: [http://artechjournals.com/issue\\_view?i=c3VwZXJlbnNrZXkxMjAxMDExNXN1cGVyZW5ja2V5MTIwMTA](http://artechjournals.com/issue_view?i=c3VwZXJlbnNrZXkxMjAxMDExNXN1cGVyZW5ja2V5MTIwMTA).
- [6] Y. K. Kumarahadi, W. W. Winarno, and M. P. Kurniawan, "D&M IS Success Model dan WebQual 4.0 pada Siakad Online STMIK Sinar Nusantara Surakarta," *J. Ilm. SINUS*, vol. 18, no. 1, p. 25, 2020, doi: 10.30646/sinus.v18i1.455.
- [7] A. Masthori, H. A. Nugroho, and R. Ferdiana, "Model Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Daerah Menggunakan Metode WebQual," *7th Natl. Conf. Inf.*

- Technol. Electr. Eng.*, no. September, pp. 101–106, 2015.
- [8] 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.
- [9] Sugiyono, “Metode Penelitian Manajemen,” Bandung: CV. Alfabeta, 2014.
- [10] S. Barnes and R. Vidgen, “WebQual: An Exploration of Web-site Quality,” *Communications*, vol. 1, pp. 298–305, 2000, [Online]. Available: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.107.5463&rep=rep1&type=pdf>.
- [11] W. W. Chin, “The partial least squares approach for structural equation modeling,” *Mod. methods Bus. Res.*, no. January 1998, pp. 295–336, 1998.
- [12] Imam Ghozali, *Structural Equation Modeling – Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang: UNDIP, 2014.
- [13] Imam Ghozali, *Partial Least Square (Konsep, Tehnik, dan Aplikasi) menggunakan program SmartPLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2015.
- [14] Agus Widarjono. Ph. D., *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*, Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015.
- [15] A. Faza and A. P. Utomo, “Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual,” *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 2, p. 88, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i2.1155.
- [16] N. L. A. Uce Indahyanti, Hamzah Setiawan, “Model Webqual dan PLS Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Website PMB UMSIDA Uce,” vol. 3, no. 28, pp. 71–76, 2021.
- [17] A. Al Baiti, Suprpto, and A. Rachmadi, “Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang,” *Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 9, pp. 885–892, 2017.
- [18] A. Pratama, “Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna pada Repository Universitas Airlangga,” 2018.
- [19] W. H. DeLone and E. R. McLean, “Information systems success: The quest for the dependent variable,” *Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 1, pp. 60–95, 1992, doi: 10.1287/isre.3.1.60.
- [20] F. Economics, “User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET),” *J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 10, no. 1, pp. 24–47, 2008, doi: 10.9744/jak.10.1.PP.24-47.