

## Analisis dan Perancangan Website SMA Trimurti Menggunakan Metode Webqual

Muhammad Aswin Albian<sup>1)</sup> Januar Wibowo<sup>2)</sup> Endra Rahmawati<sup>3)</sup>

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi  
Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya  
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) muhammadaa@gmail.com, 2)januar@stikom.edu, 3) rahmawati@stikom.edu

**Abstract:** *The growing of ICT brought websites as an integral part of organization/company in terms of customer services. It is necessary to measure the website quality to identify end-user satisfaction and obtain the feedback. In this study, the website quality of Trimurti Surabaya highschool is measured using WebQual method. WebQual is an instrument for assessing the quality of websites from the perspective of the customer as the end user. Multiple linear regression is used to examine the association of each dimension of WebQual with user satisfaction. It is concluded that one of WebQual' dimensions, i.e. interaction quality, does not influence user satisfaction significantly.*

**Keywords:** *Linear Regression, User Satisfaction, Website Quality.*

Saat ini hampir seluruh instansi pendidikan menggunakan website sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada siswa/siswi maupun guru. Website sendiri merupakan salah satu bentuk media massa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Kelebihan website inilah yang saat ini banyak dikembangkan oleh berbagai institusi pendidikan menjadi sebuah sistem informasi yang dapat diakses secara online.

SMA Trimurti yang berlokasi di Jalan Gubernur Suryo No3, Genteng Surabaya dan didirikan pada tanggal 8 agustus 1954. SMA Trimurti Surabaya menyediakan website yang beralamatkan [www.smatrimurti.sch.id](http://www.smatrimurti.sch.id). Namun demikian, Website SMA Trimurti Surabaya yang dibangun masih kurang bisa membuat *user* internet untuk menjelajahi website [www.smatrimurti.sch.id](http://www.smatrimurti.sch.id), dikarenakan total jumlah kunjungan pada website saat ini belum sesuai dengan jumlah kunjungan yang diharapkan oleh pengelola website.

Hal ini *user* berperan penting pada pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi. Dikarenakan keberhasilan suatu penerapan suatu teknologi, dimana *user* dapat menerima dan mengerti teknologi. Hal ini yang dapat mengetahui tingkat keberhasilan dari penerapan tersebut. Karena ini, perlu dilakukannya evaluasi *website* untuk mengetahui sebab dari kurangnya minat *user* internet pada *website* <http://www.smatrimurti.sch.id/>. Selain

itu, evaluasi juga ditujukan sebagai masukan untuk pengembangan website.

### LANDASAN TEORI

#### WebQual

WebQual merupakan sebuah teknik untuk mengukur kualitas *website* menurut *user* terakhir. WebQual baru mulai dikembangkan pada tahun 1998 dan telah mengalami interaksi dalam menyusun butir dan dimensi pada pertanyaannya.

Penelitian yang sebelumnya menyarankan bahwa item WebQual bisa memberikan prediksi terhadap kepuasan *user* dan cara *user* dalam menggunakan sebuah *website*. Metode WebQual menyatakan bahwa *website* akan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan *user* jika faktor yang terdapat pada kualitas *website* yang paling penting adalah kualitas *user* memiliki kualitas yang bagus.

WebQual dibuat berdasarkan tiga area (dimensi) yaitu kualitas *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality*. Hal ini dapat dilihat item dan dimensi WebQual dimana terdapat beberapa indikator pada masing-masing item dan dimensi yang dimana pada indikator tersebut berisi beberapa pernyataan pada masing-masing item dan dimensi Webqual. Hal ini dapat dilihat dari sebagaimana yang termuat dalam Tabel 1 yang berisikan beberapa pernyataan pada masing-masing item dan dimensi pada WebQual.

Tabel 1. Item & Dimensi Webqual

DIMENSI	WebQual 4.0 Item
Kualitas Penggunaan	1. Kemudahan untuk dipoperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Kemudahan menemukan alamat website 5. Tampilan yang atraktif 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 7. Tampilan sesuai dengan jenis website lembaga pendidikan 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website
Kualitas informasi	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Menyediakan informasi yang up to date 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 14. Menyediakan informasi yang cukup detail 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas interaksi	16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 20. Adanya suasana komunitas 21. Kemudahan untuk memberi masukan 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website

**SAMPEL DAN POPULASI**

Sampel dan populasi yang pada penelitian ini adalah pengguna *website* SMA Trimurti yaitu siswa-siswi SMA Trimurti dengan jumlah populasi 600 yaitu untuk kelas XI dan XII dikarenakan untuk siswa-siswi kelas XI dan XII yang telah mengetahui *website* SMA Trimurti Surabaya dan 100 populasi yaitu 25 siswa-siswi SMP yang akan mendaftar ke SMA dan 25 masyarakat umum.

**PEMBAHASAN DAN HASIL**

Analisis ini menggunakan jumlah data sampel sebanyak 136. Tahapan analisis ini yaitu analisis Regresi Linier Berganda yang meliputi uji validitas, uji realibilitas, dan uji regresi.

Berikut adalah tampilan dari homepage pada *website* SMA Trimurti Surabaya.



Gambar 1. Homepage website

**a. Uji Validitas**

Uji validitas analisis mengacu pada 3 variabel ialah variabel kualitas penggunaan (X1), variabel kualitas informasi (X2), variabel kualitas informasi (X3), dan variabel kepuasan pengguna (Y) yang melalui pada program SPSS.

Uji validitas mempunyai batasan r tabel signifikansi yang bernilai 0,05 serta uji 2 sisi (Azwar,1999). Pada nilai r tabel terdapat batasan. Didapat nilai n = 136 maka hal ini di dapatkan nilai pada r tabel yaitu 0,177. Arti dari nilai batasan yang didapat yaitu jika nilai lebih rendah dari nilai korelasi maka item tersebut adalah valid, sedangkan bila nilai tersebut lebih rendah dari batasan, maka item tersebut tidak dianggap valid.

**1. Kualitas Penggunaan (X1)**

Hasil dari uji validasi kualitas penggunaan dapat dilihat pada variabel kualitas penggunaan yaitu pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji validasi Kualitas Penggunaan (X1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1-1	19.42	21.993	.558	.828
(X1)2	19.07	21.209	.651	.814
(X1)3	19.23	21.096	.601	.822
(X1)4	19.13	21.399	.636	.816
(X1)5	18.71	21.187	.604	.822
(X1)6	18.99	21.852	.609	.821
(X1)7	19.05	22.553	.534	.832

Hasil korelasi yang didapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang mempunyai korelasi (X1)1 dengan jumlah nilai sebesar 0,558. Dapat dilihat juga pada korelasi (X1)2, (X1)3 dan selanjutnya menunjukkan nilai korelasi tersebut memiliki nilai lebih dari r tabel 0,167. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai item tersebut adalah *valid*.

**2. Kualitas Informasi (X2)**

Hasil dari uji validasi kualitas informasi dapat dilihat pada variabel kualitas informasi yaitu pada tabel 3.

Tabel 4. Hasil Uji Validasi Kualitas Informasi (X2)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(X2)1	19.90	20.404	.689	.847
(X2)2	20.10	21.752	.568	.863
(X2)3	19.82	21.020	.601	.859
(X2)4	19.99	21.866	.616	.857
(X2)5	19.93	21.514	.715	.845
(X2)6	19.99	20.600	.649	.853
(X2)7	19.99	20.711	.715	.844

Nilai korelasi diketahui pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* mempunyai korelasi (X1)1 dengan jumlah nilai sebesar 0,689. Dapat dilihat juga pada korelasi (X1)2, (X1)3 dan selanjutnya menunjukkan nilai korelasi tersebut memiliki nilai lebih dari r tabel

0,167. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai item tersebut adalah *valid*.

3. Kualitas Interaksi (X3)

Hasil dari uji validasi kualitas interaksi dapat dilihat pada variabel kualitas interaksi yaitu pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Validasi Kualitas Interaksi (X3)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(X3)1	13.15	9.652	.517	.837
(X3)2	13.05	10.005	.597	.812
(X3)3	13.33	9.453	.719	.781
(X3)4	12.91	9.296	.625	.804
(X3)5	13.24	8.670	.743	.769

Nilai korelasi yang didapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui mempunyai korelasi (X1)1 dengan jumlah nilai sebesar 0,517. Dapat dilihat juga pada korelasi (X1)2, (X1)3 dan selanjutnya menunjukkan nilai korelasi tersebut memiliki nilai lebih dari r tabel 0,167. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai item tersebut adalah *valid*.

4. Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil dari uji validasi kepuasan pengguna dapat dilihat pada variabel kualitas pengguna yaitu pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Validasi Kepuasan Pengguna (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	9.43	6.943	.575	.879
Y2	9.66	6.388	.825	.782
Y3	9.28	6.025	.695	.835
Y4	9.49	6.548	.781	.799

Nilai korelasi yang didapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui mempunyai korelasi (X1)1 dengan jumlah nilai sebesar 0,575. Dapat dilihat juga pada korelasi (X1)2, (X1)3 dan selanjutnya menunjukkan nilai korelasi tersebut memiliki nilai lebih dari r tabel 0,167. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai item tersebut adalah *valid*.

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reabilitas analisis ini menggunakan sebuah metode *Alpha Cronbach's*. yang

memiliki ketentuan jika nilai pada metode *Alpha Cronbach's* > r tabel, jadi disimpulkan reliabel. Diman jumlah nilai n=136 (jumlah responden), maka nilai r tabel yang diketahui adalah sebesar 0,177.

Uji reabilitas pada masing-masing variabel kualitas informasi, variabel kualitas penggunaan, variabel kualitas interaksi, dan variabel kualitas kepuasan pengguna diketahui pada tabel 6.

1. Kualitas Penggunaan (X1)

Hasil dari uji reliabilitas kualitas penggunaan dapat dilihat pada variabel kualitas pengguna yaitu pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.844	7

Hasil analisis dari uji reliabilitas kualitas penggunaan didapat nilai Alpha sebesar 0,844. Pada nilai r kritis didapat nilai signifikansi 0,05, data (n) = 136, di dapat nilai sebesar 0,167. Karena nilai yang didapat lebih dari 0,167, maka disimpulkan hasil tersebut adalah reliabel.

2. Kualitas Informasi (X2)

Hasil dari uji reliabilitas kualitas informasi dapat dilihat pada variabel kualitas informasi yaitu pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.871	7

Hasil analisis dari uji reliabilitas kualitas informasi didapat nilai Alpha sebesar 0,871. Pada nilai r kritis (uji 2 sisi) nilai signifikansinya adalah 0,05, data nilai (n) = 136, diketahui nilainya ialah 0,167. Karena nilai tersebut lebih tinggi dari 0,167, maka disimpulkan hasil tersebut adalah reliabel.

3. Kualitas Interaksi (X3)

Hasil dari uji reliabilitas kualitas interaksi dapat dilihat pada variabel kualitas interaksi yaitu pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	5

Hasil dari analisis di atas nilai Alpha sebesar 0,835. Nilai r kritis (uji dua sisi) diketahui nilai signifikansi 0,05, data (n) = 136, diketahui nilainya ialah 0,167. Karena nilai lebih tinggi dari 0,167, maka disimpulkan hasil tersebut adalah reliabel.

5. Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil dari uji reliabilitas kualitas kepuasan pengguna dapat dilihat pada variabel kualitas pengguna yaitu pada tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	4

Hasil dari analisis di atas nilai Alpha sebesar 0,862. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) = 136, di dapat sebesar 0,167. Karena nilainya lebih dari 0,167, maka disimpulkan hasil tersebut adalah reliabel.

c. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda berdasarkan data hasil pengolahan ini menggunakan sebuah aplikasi SPSS dan hasil dari perhitungan analisis regresi linear berganda dapat diketahui di tabel 10.

Tabel 10 Regression Variables Entered/Removed Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Interaction Quality X3, Usability X1, Information Quality X2 <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

Hasil dari tabel 10 menjelaskan bahwa variabel yang telah dimasukkan dan yang telah dikeluarkan pada model ini. Hal ini variabel yang telah dimasukkan serta *methodnya* adalah *Enter*.

Tabel 11 Regression Model Summary Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 <sup>a</sup>	.661	.654	1.953

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality X3, Usability X1, Information Quality X2

Hasil dari tabel 11 menerangkan tentang nilai *Rsquare* (determinasi), nilai R (korelasi ganda), dan nilai determinasi telah disesuaikan pada kolom (*Adjusted RSquare*) serta nilai kesalahan diprediksi pada kolom (*Std Error of the estimate*).

Tabel 12 Regression ANOVA ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	982.795	3	327.598	85.915	.000 <sup>a</sup>
	Residual	503.323	132	3.813		
	Total	1486.118	135			

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality X3, Usability X1, Information Quality X2

b. Dependent Variable: Y

Hasil dari tabel ANOVA menjelaskan tentang uji dengan cara bersama (uji F), dan nilai signifikansi menghitung tingkatan nilai signifikansi uji F, yaitu bila signifikansi lebih rendah 0,05, jadi nilai tersebut pengaruh secara bersama-sama pada variabel independen ke variabel dependen.

Tabel 13 Regression Coefficients Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.109	.828		.132	.895
	Usability X1	.022	.046	.035	.473	.637
	Information Quality X2	.120	.050	.192	1.428	.117
	Interaction Quality X3	.562	.071	.636	7.958	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil dari tabel 13 menjelaskan bahwa uji t adalah uji yang dilakukan dengan cara parsial, dan nilai signifikansi diukur melalui tingkatan signifikansi uji t, bila nilai signifikansi tersebut lebih rendah 0,05, jadi nilai tersebut berpengaruh secara parsial pada variabel independen ke variabel dependen. Lebih menjelaskannya dapat diketahui di tabel 14 ringkasnya.

Hasil Tabel 14 Uji Nilai Koefisien Pengaruh Kualitas Website pad Variabel Y

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
Konstanta	0,109	0,132	0,895
X1	0,022	0,473	0,637
X2	0,120	1,428	0,017
X3	0,562	7,958	0,000
Fhitung = 85.915			
R <sup>2</sup> = 0,661			

a) Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda 3 variabel independen ialah  $b_1 = 0,039$ ,  $b_2 = 0,095$ , dan  $b_3 = 0,553$ . Nilai dari hasil tersebut kemudian akan diinputkan pada persamaan regresi linier berganda:

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

$$Y' = 0,109 + 0,022 X_1 + 0,120 X_2 + 0,562 X_3$$

( $Y'$  ialah variabel dependen yang telah diramalkan,  $a$  ialah nilai konstanta,  $b_1$ ,  $b_2$ , dan  $b_3$  ialah koefisien regresi, serta  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  ialah variabel independen).

Keterangan:

- A. Nilai konstanta ( $a$ ) = 0,109  
Bila kualitas interaksi, kualitas penggunaan, dan kualitas informasi nilainya adalah 0, hasil dari variabel  $Y$  nilainya adalah sebesar 0,987.
- B. Nilai dari regresi variabel penggunaan ( $b_1$ ) = 0,022  
Nilai penggunaan dinaikkan sebesar 0,1, hasil dari variabel  $Y$  akan naik sebesar 0,022 dengan opini variabel independen lainnya tersebut tetap.
- C. Nilai dari regresi variabel kualitas informasi ( $b_2$ ) = 0,120.  
Bila tingkat nilai kualitas informasi dinaikkan 0,1, hasil dari variabel  $Y$  akan naik sebesar 0,120 dengan opini variabel independen lain tersebut tetap.
- D. Nilai regresi variabel kualitas interaksi ( $b_3$ ) = 0,562.  
Bila nilai interaction kualitas interaksi dinaikkan 0,1, maka hasil dari variabel akan naik 0,562 dengan opini variabel independen lain tersebut tetap.

b) Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi atau analisis  $R^2$  (R Square) yaitu untuk mengetahui besar nilai prosentasi memiliki pengaruh pada variabel independen dengan cara bersamaan pada variabel dependen. Hasil tabel 4.16 adalah nilai Adjusted  $R^2$  ( $R^2$ ) = 0,661. Maka pengaruh terhadap variabel independen adalah 66,1% sisanya adalah 33,9%.

c) Uji F

Pengaruh uji F diketahui dengan cara uji variabel independen secara bersama pada variabel dependen. Ujiannya ialah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis  
 $H_0$ : adalah variabel kualitas interaksi, kualitas penggunaan, dan kualitas informasi dengan cara bersama tidak memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna.  
 $H_1$ : adalah variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, serta kualitas interaksi dengan cara bersamaan memiliki berpengaruh pada variabel kepuasan pengguna.
2. Menentukan nilai dari taraf signifikansi  
Nilai taraf signifikansi yaitu 0,05
3. Menentukan nilai  $F_{hitung}$  serta nilai  $F_{tabel}$   
 $F_{hitung}$  ialah 85.915 (pada tabel 12 (ANOVA) nilai  $F_{tabel}$  diketahui melalui tabel statistik nilai signifikansi 0,05,  $df_1 = k - 1$  atau  $4 - 1 = 3$ , dan  $df_2 = n - k$  atau  $136 - 3 = 133$  ( $n$  = jumlah data;  $k$  = jumlah variabel independen). Diketahui nilai  $F_{tabel}$  ialah 2,67.
4. Pengambilan Keputusan  
Nilai  $F_{hitung} \leq$  nilai  $F_{Tabel}$  maka nilai  $H_0$  akan diterima.  
Sedangkan nilai  $F_{hitung} >$  nilai  $F_{Tabel}$  maka nilai  $H_0$  akan ditolak.
5. Kesimpulan  
Kesimpulan yang didapat bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah (85.915) > nilai  $F_{tabel}$  (2,67) maka nilai dari  $H_0$  ditolak. Kesimpulannya yaitu kualitas interaksi, kualitas penggunaan, dan kualitas informasi dengan cara bersama memiliki pengaruh pada variabel  $Y$ .

d) Uji t

Uji t diketahui untuk memiliki pengaruh variabel independen dengan cara parsial terhadap variabel dependen. Berikut dari prosedur pengujiannya dapat dilihat sebagai berikut:

a) Uji  $t_{b1}$  Kualitas Penggunaan

- A. Menentukan nilai signifikansi  
Taraf nilai signifikansi 0,05
- B. Menentukan nilai  $T_{hitung}$  dan nilai  $T_{tabel}$ .  $T_{hitung} = 0,473$  (pada tabel 4.24 Coefficients).  $T_{tabel}$  diketahui di tabel statistik dengan nilai signifikansi 0,05/2 = 0,025 (uji dua sisi),  $df = n - k - 1$  atau

- 136-3-1 = 132 (k adalah nilai jumlah variabel independen). Didapat nilai Ttabel 1,978.
- C. Pengambilan keputusan  
Nilai Thitung  $\leq$  nilai Ttabel atau nilai -Thitung  $\geq$  nilai -Ttabel maka H0 diterima jika nilai Thitung > nilai Ttabel atau nilai -Thitung < nilai -Ttabel maka nilai H0 ditolak
- D. Kesimpulan  
Diketahui bahwa nilai t hitung adalah (0,473)  $\leq$  nilai t tabel (1,978) maka nilai H0 diterima, kesimpulannya adalah kualitas penggunaan tidak berpengaruh pada variabel Y.
- b) Uji b2 Kualitas Informasi
- A. Menentukan nilai taraf signifikansi  
Taraf nilai signifikansi 0,05.
- B. Menentukan nilai t hitung dan nilai t tabel.  
Nilai t hitung diketahui adalah 1,428 (pada tabel 4.18). Ttabel diketahui ditabel statistik. Nilai signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji dua sisi),  $df = n-k-1$  atau  $136-3-1 = 132$  (k ialah jumlah variabel independen). Diketahui Ttabel sebesar 1,978.
- C. Pengambilan keputusan  
Thitung  $\leq$  Ttabel atau -Thitung  $\geq$  -Ttabel maka nilai H0 akan diterima  
Thitung > Ttabel atau -Thitung < -Ttabel maka nilai H0 akan ditolak
- D. Kesimpulan  
Diketahui bahwa nilai t hitung adalah (1,428)  $\leq$  nilai t tabel (1,978) maka H0 akan diterima, maka kesimpulan yang didapat adalah kualitas informasi tidak berpengaruh pada variabel Y.
- c) Ujian b3 (Interaction Quality)
- A. Menentukan nilai signifikansi  
Taraf nilai signifikansi 0,05
- B. Menentukan Thitung serta Ttabel  
Thitung 7,958 (tabel 4.18 Coefficients). Ttabel diketahui ditabel statistik, signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji dua sisi),  $df = n-k-1$  atau  $136-3-1 = 132$  (k ialah jumlah nilai variabel independen). Didapat t tabel sebesar 1,978.
- C. Pengambilan keputusan  
Thitung  $\leq$  Ttabel atau -Thitung  $\geq$  -Ttabel maka nilai H0 akan diterima  
Thitung > Ttabel atau -Thitung < -Ttabel maka nilai H0 akan ditolak

- D. Kesimpulan  
Diketahui bahwa nilai t hitung adalah (7,958) > nilai t tabel (1,978) maka nilai H0 akan ditolak, jadi kesimpulan yang didapat yaitu kualitas interaksi berpengaruh pada variabel Y.

## KESIMPULAN

Berdasar dari hasil analisis tersebut, kualitas *website* berdasar kepuasan pelanggan yang telah diketahui kesimpulan yang didapat adalah bahwa:

1. Kualitas penggunaan (*usability*) pada kuisioner indikator nomer 1 yang berisi pertanyaan mudah untuk mempelajari pengoperasian berada pada nilai 2.8 yaitu tidak setuju dimana hal ini perlu ada perbaikan.
2. Kualitas informasi (*information quality*) pada kuisioner indikator nomer 2 yang berisi pertanyaan informasi yang dapat dipercaya berada pada nilai yang terendah yaitu 3.1 maka dari itu perlu adanya perbaikan dalam informasi yang disajikan.
3. Kualitas interaksi (*interaction quality*) pada kuisioner indikator nomer 3 yang berisi pertanyaan menciptakan rasa aman berada pada nilai terendah yaitu 3.0 maka dari itu perlu adanya perbaikan dalam keamanan *website*.

Maka dari keseluruhan, dengan meningkatkan kualitas *website* yang lebih baik maka kualitas *website* tersebut akan meningkat.

## SARAN

saran yang dapat diberikan kepada pengelola *website* SMA Trimurti Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Layanan situs *website* perlu ditingkatkan pada tampilan *website* agar lebih menarik dan mudah untuk dikunjungi oleh pengguna *website*.
2. Lebih ditingkatkan lagi keamanan *website* sehingga pengguna akan merasa nyaman dalam penggunaan *website*.

## REKOMENDASI

Berdasar hasil analisis didapatkan kualitas interaksi memiliki pengaruh pada kepuasan *user* pada *website* SMA Trimurti Surabaya. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi

= 0,000 kurang dari  $\alpha = 0,05$ . Untuk rekomendasi yang disarankan dilihat pada hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel Usability dan *interaction quality* dimana hasil mean terkecil terdapat pada indikator X1(1) dengan nilai 2,8 dan X3(3) dengan nilai 3,0.

Rekomendasi yang disarankan dari indikator X1(1) dan X3(3) yaitu dengan menampilkan buku tamu dan struktur organisasi pada website SMA Trimurti Surabaya.

## RUJUKAN

Panjaitan, Felix dan Panjaitan, Hotman. (2011). *Analisis Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tarigan, Josua. *User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service Quality & Satisfaction edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.