ABTRACT

The purposes of this study are to find out the quality of SMA Negeri 14 bandung's website to observe the amount of satisfaction level of this website; and to discover the impact of website's quality against the customer satisfaction. Two methods are used in this study, there are: Descriptive's method and Associative's method. The respondens are 88 students selected randomly from SMA Negeri 14 Bandung. Data is gathered by using questionnaire's method, then test data's validity with Pearson's correlation and data's reliability with α Cronbach. This study's use the correlation's method to analyze the connection between website's quality and user satisfaction, then use determination's method to count the number of the role.

The quality of SMAN 14 bdg's website is in good level with total percentage 68.69%; the user's satisfaction level is 67.79% which is included in pretty good level; while the quality of SMA Negeri 14 Bandung website's role against the user's satisfaction is 43.59% that shows how the dependent variable affect the independent variable.

Keywords: Quality Website, User Satisfaction, WebQual 4.0

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sistem informasi atau *information system* (IS) merupakan bagian dari ranah kajian IT. Hal ini dikarenakan IS sendiri tidak dapat dilepaskan dari upaya-upaya untuk membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi. Upaya-upaya tersebut dapat terealisasi jika adanya komponen-komponen berupa *hardware, software, brainware*, prosedur, basis data, jaringan komputer dan komunikasi data.Dalam IS komponen-komponen tersebut diorganisasikan secara integral untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat, guna memecahkan masalah dan pengambilan keputusan.

SMA Negeri 5 Bandung mempunyai peranan penting untuk mendorong terwujudnya SMA Negeri 14 Bandung yang mandiri, karena waktu itu SMA Negeri 14 Bandung bertempat di SMP Negeri 5 Bandung dengan PLH Bapak Drs. Tatang Hasli Pagih. Secara resmi tanggal 1 Juli 1982 berdirilah SMA Negeri 14 Bandung dan menempati gedung tersendiri yang terletak di komplek PPI/ Pusenif di atas tanah seluas 4.405 m2.

Berdasarkan hasil statiskik yang terdapat pada*Website*SMA Negeri 14 Bandung terlihat jelas bahwa minat Pengunjung masih sangat kurang.Hal ini dapat dilihat dari Pengunjung Rata-rata dalam 1 hari hanya terdapat 10 orang atau bahkan kurang dari 5 orang. Selain itu *Desain web* masih terdapat tampilan yang kurang menarik dan informasi yang disajikan masih kurang akurat dengan keadaan sebenarnya. Sumber (www.sma14bandung.com)

Dari fenomena di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul skripsi **" Analisis Kualitas *Website* SMA Negeri 14 Bandung dan Dampaknya Terhadap Kepuasan *User* "**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berikut ini adalah beberapa Bentuk identifikasi masalah yang ditemukan pada SMA Negeri 14 Bandung Jawa Barat :

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ada, maka rumusan masalah yang diajukan adalah:

a. Bagaimanakualitas*website* SMA Negeri 14 yang sedang berjalan saat ini.
b. Bagaimana tingkat kepuasan *user* terhadap kualitas *website* SMA Negeri 14 Bandung.
c. Bagaimana dampak Kualitas *Website* SMA Negeri 14 Terhadap Kepuasan *user* saat ini.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini yaitu : Hanya membahas tentang evaluasi kualitas *Website*dan bagaimana dampaknya terhadap kepuasan *User*

di SMA Negeri 14 Bandung.Untuk Guru tidak di ikut sertakan dalam pembagian kuesioner karena berbeda kepentingan dan juga Kelas XII yang dalam persiapan Ujian Nasional .*Usability* dalam penelitian ini hanya membahas Kemudahan Navigasi, *Information Quality* tetntang Penyajian Informasi dan *Interaction Quality* tentang Kualitas Interaksi.

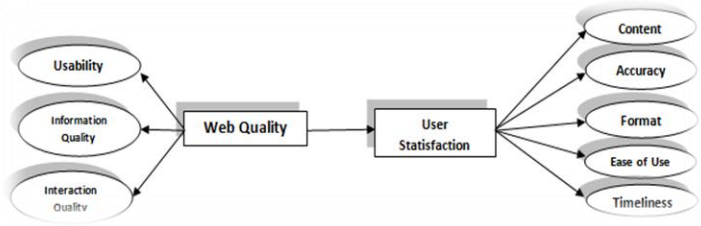
1.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Dibawah ini adalah kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang di lakukan di SMA Negeri 14 Bandung.

1.4.1 Kerangka Pemikiraan

Berdasarkan penelitian dari Levis at al(2008:92) tentang *Web Design Quality and Form Input Validation: An Empirical Study on Irish Corporate Website,*menjelaskan bahwa salah satu definisi kualitas adalah

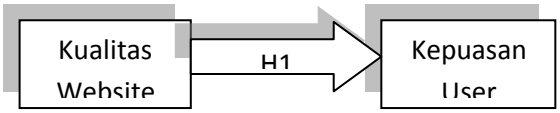
Kerangka konseptual pada penelitian ini dapat digambarkan seperti gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kerangka konseptual Kualitas *Website(*Xiao dalam Tarigan , 2008:40)

1.6.2 Hipotesis

Hipotesis yang akan diusulkan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.2 Hipotesis Kualitas *Website*

Melihat konseptual diatas maka akan terbentuk hipotesis:

H1: Ada peranan kualitas *website* terhahap kepuasan *user*.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Pada bagian ini dijabarkan konsep dari teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan-permasalahan yang diteliti. Berikut pemaparannya:

2.1.1.Pengertian Kualitas.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari beberapa definisi kualitas menurut para ahli di atas terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut **(M. N. Nasution, 2005:3)**:

a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

b. Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan.

c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

2.1.2. Pengertian *Website*

"*The Websites should also focus on its content as it has been identified as one of the main factors contributing to repeat visits. Content on the web includes text, pictures, graphics, layout, sound, motion and, someday, even smell, making the right web content decisions are critical to effective web design. While studies start to explore marketing strategies that attract visitors to websites, how to convert web surfers to repeat visitors is a not well-understood*" (**Rosen & Purinton, 2004**).

Artinya yaitu : Website yang bagus ialah harus fokus pada isinya seperti yang telah diidentifikasi sebagai salah satu faktor utama yang berkontribusi untuk pengguna. Konten di web termasuk teks, gambar, grafik, tata letak, suara, gerak dan bahkan suatu hari nanti penting untuk sehingga memutuskan, membuat isi web yang tepat untuk menjadi web yang efektif. Sementara penelitian mulai mengeksplorasi strategi pemasaran yang menarikpengunjung ke situs *website*, bagaimana mengkonversi pengguna *web* untuk untuk mengunjungi*website* kembali.

2.1.1.Kegunaan*Website*

Beberapa alasan mendasar atau utama mengapa perusahaan bahkan individu membuat atau ingin memiliki sebuah website atau situs internet, menurut *"wikipedia"*diantaranya adalah :

1. Memperluas jangkauan promosi, dengan memiliki website maka produk kita lebih banyak dikenal masyarakat bahkan sampai ke manca negera. Produk yang bisa ditawarkan melalui website bisa berupa produk barang maupun jasa. Dengan luasnya promosi maka otomatis akan meningkatkan penjualan perusahaan kita.
2. Media tanpa batas, internet adalah media informasi yang tanpa batas. Dengan memiliki website berarti kita sama saja memiliki karyawan yang mempromosikan produk kita selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Artinya *website* kita akan memberikan informasi kepada calon pembeli selama 24 jam non stop

3. Internet bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (*unlimited user access)*.
4. Promosi terluas, internet adalah media promosi terluas jika dilihat dari kacamata jangkauan atau cakupan area (*unlimited scopt of areas)*.
5. Media pengenalan perusahaan. Jika kita baru saja mendirikan perusahaan atau baru saja meluncurkan sebuah produk, maka *website*lah solusinya. Kenapa bisa demikian? Dengan adanya *website* kita lebih cepat mengenalkan perusahaan kita dan lebih mendekatkan perusahaan ke pelanggan. Hal ini disebabkan pelanggan internal maupuan eksternal bisa menggali lebih dalam tentang sejarah perusahaan, jasa atau produk yang di tawarkan, bahkan informasi lowongan kerja dan detail informasi perusahaan.
6. Sebagai media promosi, Internet merupakan salah satu media promosi yang menarkan biaya yang relatif efisien dikaitkan dengan jangkauan area dengan optimalisasi manfaat terbesar.
7. Meningkatkan image bisnis Anda. Tampilan desain web yang baik adalah cara yang baik untuk menanamkan kepercayaan dimata pelanggan/calon pelanggan dan dapat meningkatkan penjualan dan keuntungan.
8. Meningkatkan layanan pelanggan misalnya dengan memberikan jawaban atas pertanyaan yang sering diajukan pada *website* anda. Penjualan langsung dan permintaan informasi dapat diproses secara otomatis dan langsung, apakah ada orang di kantor atau tidak. Formulir *online* dapat digunakan untuk memungkinkan pelanggan untuk meminta kutipan atau meminta informasi lebih lanjut. Fitur ini sendiri akan mengurangi biaya operasional Anda sekurang-kurangnya 25%
9. Dengan mempunyai *website*, anda berada selangkah di depan para kompetitor anda yang belum memilikinya.

2.1.3. Kualitas *Website*

Pengelolaan informasi dan pengembangan harus menentukan berapa banyak pengguna membutuhkan informasi (Olson dari Levis et al, 2008:93).Beberapa penggunaakan membutuhkan banyak latar belakang padatopik tertentu sementara yang lainnya mungkin hanya membutuhkan ringkasan atau ikhtisar. Seorang perancang *web* (*web designer*) yang baikakan berpikir bagaimana setiap bagian data *link* dengan sisa konten di*website* dapatmengatur*link* yang sesuai.Tanpa sistem navigasi yang jelas, pengguna dapat menjadi bingung, Hyperlink dibedakan dari teks normal dalamdenganwarna.Ketika halaman yang ditunjuk oleh hyperlink telah'dikunjungi' browser akan menginformasikan penggunadengan mengubah warna *link* yang telah dikunjungi.(Wang et al dari Levis et al, 2008:93)

Bagian yang paling rentan dari setiap aplikasi web adalah bentuk dan aktivitas yang paling umum dari aplikasi web adalah untuk validasi data pengguna. Menurut Proyek Aplikasi Web Open Keamanan(Orr dari Levis et al, 2008:93)batal input dalam sepuluh kerentanan keamanan aplikasi web.

2.1 Teori Kepuasasan Pengguna

. Dalam sistem informasi, kepuasan pengguna dianggap sebagai kunci dasar untuk menilai kinerja sistem, dalam pandangan penerapannya di lingkungan praktis, kepuasan pengguna juga digunakan oleh professional SI dalam mengevaluasi kinerja aplikasi sistem informasi yang spesifik atau sistem informasi secara keseluruhan dalam suatu organisasi. (Barki:1990, Nikos:2002, Tarigan:2008:39).

a. Konsep Kepuasan

Engel *et al.* (Sumarwan *et al*., 2011:141) mendefinisikan kepuasan sebagai "*As s post consumption evaluation that a chosen alternative at least or exceeds expextation".*

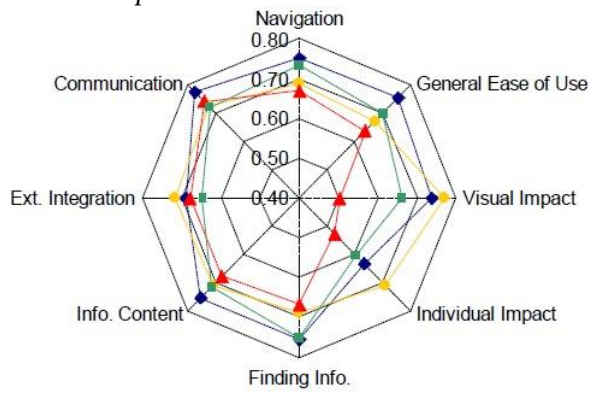
Sedangkan Buttle *et al.* (Hermawan, 2011:11) mendefinsikan kepuasan sebagai:

"Tanggapan atas pemenuhan pelanggan terhadap sebuah pengalaman konsumsi, atau sebagian kecil dari pengalaman itu. Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan yang menyenangkan dari pelanggan karena yang diharapkan terpenuhi, sedangkan ketidakpuasan merupakan tanggapan berupa kekecewaan karena yang diharapkan tidak terpenuhi"

2.3 WebQual

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir.Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual-yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada Webqual tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD).*Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya.Penelitian Barnes dan Vidgen (2003:117) yang menggunakan Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas *website*. Webqual 4.0 tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu:

1. Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi
2. Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi, *e-commerce*, dan pemasaran, serta
3. Usability dari *human-computer interaction.*



Sumber: WebQual: An Exploration of Web-site Quality(Stuart Barnes and Richard Vidgen)

Gambar 2.2 Dimensi Webqual

Metode WebQual sudah mengalami iterasi sejak dikembangkannya Webqual 1.0 yang mana metode Webqual 1.0 dikembangkan dalam domain sekolah bisnis di UK (Barnes dan Vidgen, 2001:3) dengan metodologi pengembangan menggunakan QFD (Quality Funstion Deployment) yang artinya

"*Structured and disciplined process that provides a means to identify and carry the voice of the customer through each stage of product and or service development and implementation*"

Website yang bermutu dari perspektif pengguna dapat dilihat dari:

1. Tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan Kesenjangan persepsi aktual dengan ideal (gap) yang rendah. Tingkat pengukurannya banyak menggunakan seven-likert scale.WebQual telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas sebagaimana termuat dalam Tabel 2.2 sampai Tabel 2.4

Tabel 2.2 Indikator Kemudahan Pengguna (Usability)

No	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website*
2	Interaksi antara *website*dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam *website*
4	Pengguna merasa *website*mudah untuk digunakan
5	*Website*memiliki tampilan yang menarik
6	Desain sesuai dengan jenis *website*
7	*Website*mengandung kompetensi
8	*Website*menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

Sumber: http://www.webqual.co.uk/instrument.htm

Tabel 2.3 Indikator Kualitas Informasi (Information Quality)

No	Deskripsi Indikator
1	Menyediakan informasi yang akurat
2	Menyediakan informasi yang terpecaya
3	Menyediakan informasi yang tepat waktu
4	Menyediakan informasi yang relevan
5	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti

6	Menyediakan informasi pada detail tingkat yang tepat
7	Menyediakan informasi dalam format yang benar

Sumber: http://www.webqual.co.uk/instrument.htm

Tabel 2.4 Indikator Kualitas Interaksi (Interaction Quality)

No	Deskripsi Indikator
1	*Website* memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4	*Website* memberi ruang untuk personalisasi
5	*Website* memberikan ruang untuk komunitas
6	*Website*memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Organisasi
7	Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

Sumber:http://www.webqual.co.uk/instrument.htm

BAB III
OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Lahirnya SMA Negeri 14 Bandung dilatar belakangi oleh membludaknya jumlah siswa yang belum tertampung di Sekolah Lanjutan Tingkat Atas.SMA Negeri 5 Bandung mempunyai peranan penting untuk mendorong terwujudnya SMA Negeri 14 Bandung yang mandiri, karena waktu itu SMA Negeri 14 Bandung bertempat di SMP Negeri 5 Bandung dengan PLH Bapak Drs. Tatang Hasli Pagih. Secara resmi tanggal 1 Juli 1982 berdirilah SMA Negeri 14 Bandung dan menempati gedung tersendiri yang terletak di komplek PPI/ Pusenif di atas tanah seluas 4.405 m2.

Seiring dengan berjalannya waktu sekolah ini telah banyak mencetak kader-kader bangsa yang dapat dibanggakan misalnya prestasi dalam bidang akademik banyak yang diterima di perguruan tinggi, terutama, prestasi non akademik seperti olahraga, seni, olimpiade dll. Begitu pula para alumninya ada yang sukses menjadi PNS, pegawai swasta, TNI, pemerintahan disamping ada juga yang kurang beruntung, kesemuanya itu tidak lepas peran dan dukungan sarana, guru, TU, cara belajar yang dikomandani oleh Kepala

Sekolah, sampai sekarang telah 17 orang yang telah menjabat sebagai Kepala Sekolah. Periode tahun ini dijabat oleh Drs. Arief Achdiar.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam hal ini bermaksud untuk mengevaluasi kualitas *website* SMA Negeri 14 Bandung dengan menggunakan metode Webqual 4.0, berdasarkan keinginan ini maka perusahaan memerlukan sample dari sebuah populasi untuk melakukan evaluasi kualitas *website* dalam berbagai aspek dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Metode asosiatif menurut Bambang S.Soedibjo (2013:44) yaitu :"Metode yang digunakan untuk melihat hubungan antara dua atau lebih variable" adanya hubungan antara dua variable bukan berarti bahwa adanya hubungan sebab dan akibat di dalamnya tetapi untuk mengarah kepada pengungkapan hubungan sebab akibat tesebut.Menurut Bambang S.Soedibjo (2013:174)"Pernyataan sampai seberapa besar derajat sehingga fluktuasi antara satu variable dapat memprediksi variable lainnya dikatakan sebagai koefisien asosiasi."

3.2.2 Operasional Variabel

variabel yang memberikan respons atas peribahan variabel lainnya."

1. Kualitas *Website*(X)
2. Kepuasan pengguna (Y)

Agar penelitian ini dapat di laksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1Operasional Variable

Variable	Definisi Konseptual	Definisi Operasional			No. Kuesioner
		Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran	
Kualitas *Website* (X)	'*The totality of characteristics of an entity that bear on its ability to satisfy stated and implied needs*'. (**Levis , et al., 2008**)	Kemudahan Navigasi *(Usability)*	1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website* 2. Interaksi antara *website* dengan pengguna jelas dan mudah dipahami 3. *Website* memiliki tampilan yang menarik 4. *Website* menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	Ordinal	1&4 2-3 5-6 7-8
		Penyajian Informasi (Information Quality)	1. Menyediakan informasi yang akurat 2. Menyediakan informasi yang tepat waktu 3. Menyediakan informasi yang relevan 4. Menyediakan informasi yang mudah dimengerti 5. Menyediakan informasi pada detail tingkat yang tepat		9 10 11-12 13 14
		Kualitas Interaksi (Interaction Quality)	1. Memiliki reputasi yang baik 2. Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya 3. *Website* memberikan ruang untuk personalisasi 4. *Website* memberikan ruang untuk komunitas 5. *Website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi		15 16 17 18 19

Kepuasan Pengguna (Y)	*perception of the user about a specific factors from computer application"* **(Doll and Torkzadeh; from Tarigan, 2008)**	Isi (Content)	1. Menyediakan informasi yang tepat anda butuhkan 2. Menyediakan isi informasi sesuai kebutuhan anda 3. Menyediakan laporan seperti benar-benar yang anda butuhkan 4. Memberikan informasi yang memadai	Ordinal	20 21 22 23
		Ketepatan (Accuracy	1. Memiliki sistem yang akurat 2. Puas dengan keakuratan sistem		24 25
		Format (Pola/Bentuk /Ukuran)	1. Output yang disajikan dalam format yang berguna 2. Informasi yang disampaikan jelas		26 27
		Ease of Use (Mudah digunakan)	1. Sistem *user-friendly* 2. Sistem mudah digunakan		28 29
		Timeliness (Aktualisasi)	1. Mendapatkan informasi yang tepat waktu 2. Mendapatkan infromasi yang *up to date*		30 31

3.2.3 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini menggunakan peneliti akan menggunakan dua metode yaitu menggunakan sumber data primer yaitu dengan menggunakan kuesioner penyebaran secara langsung kepada semua*user* di SMA Negeri 14 yang dengan membuat daftar pertanyaan yang di rancang untuk mendapatkan jawaban atas penelitian yang dilakukan dan sumber data sekunderyaitu dengan menggunakan dokumentasi perusahaan dari SMA Negeri 14 Bandung, dokumentasi tersebut terdiri dari dokumentasi Software Requirement Spesification (SRS) dan dokumentasi Software Analysis Design (SAD).

3.2.5 Teknik Pengujian Data

3.2.5.1 Uji Validitas

Uji Validitas yang dinyatakan oleh Bambang S.Soedibjo (2013:88) dalam bukunya *Pengantar Metode Penelitian* yaitu"Secara konvensional istilah validitas dapat diartikan sebagai ukuran empiris yang mencerminkan arti sebenarnya dari konsep yang sedang dipelajari.

Adapun rumus dari pada korelasi *r* Pearson adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$-1.00 \leq r \leq +1.00$$

Sumber: Bambang S. Soedibjo

Keterangan :

r = Koefisien korelasi Pearson
X = Skor item pertanyaan
Y = Skor total item pertanyaan
n= Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrumen

Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya $\geq$ 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan *valid*, akan tetapi jika skor total *item*<0,30 maka akan dilakukan uji signifikansi.

3.2.5.2 Uji Realibilitas

Uji realiabilitas yang dinyatakan oleh Bambang S.Soedibjo (2013:78) dalam bukunya *Pengantar Metode Penelitian* yaitu"Sebuah alat ukur dikatakan reliable jika digunakan secara berulang-ulang terhadap satu objek akan menghasilkan hasil yang sama. Ada tiga aspek penting yang berkaitan dengan reabilitas alat ukur yaitu kemantapan (stabil), ketepatan dan keseragaman (homogenitas)".

Langkah-langkah menghitung α -Cronbach sebagai berikut:

Hitung varians masing-masing butir (V*i*) dengan rumus:

$$s^2 = \frac{n\sum_{i=1}^{20} X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^{n} X_i\right)^2}{n(n-1)}$$

Sumber: Bambang S. Soedibjo

Keterangan:
Hitung varians total skor butir (V*t*) dengan rumus yang sama.
Masukkan nilai-nilai perhitungan di atas ke dalam rumus koefisien α -Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt}\right]$$

Sumber: Bambang S. Soedibjo

Keterangan:
K = Jumlah butir
V*i*= Varians dari butir ke-*i*
V*t* = Varians total butir
Semakin besar koefisien α Cronbach yaitu mendekati nilai 1.0, maka semakin reliable alat ukur yang dibuat.

Tabel 3.2TabelUjiReliabilitas

Kriteria	***Reliability***
Baik	0,80
Layak	0,70
Kurang Baik	0,60

Sumber: Bambang S. Soedibjo(2013:86)

Menurut Sekran dari Bambang S. Soedibjo (2003:86) reliabilitas yang kurang dari 0,60 menunjukkan bahwa instrument dianggap kurang baik, apabila disekitar 0,7 dikategorikan layak, sedangkan apabila lebih dari 0,80 dikatakan baik.

3.2.6 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.2.6.1 AnalisisDeskriptif

Menurut Bambang S.Soedibjo (2013:8) "Pada dasarnya ada dua tujuan meode deskriptif ini [1] untuk mengetahui perkembangan sarana fisik tertentu atau frekuensi

terjadinya fenomena tertentu, biasanya data disajikan dalam bentuk table atau grafik. [2] untuk mendeskripsikan secara rinci fenomena-fenomena tertentu."

Apabila digambarkan dengan rumus, maka akan tampak seperti berikut:

$$\%\ skor\ aktual = \frac{skor\ \ aktual}{skor\ \ ideal}\ x\ 100\ \%$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:45)

Keterangan:

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Penjelasanbobotnilaiskoractualdapatdilihatpadatableberikut:

Tabel 3.3KriteriaPersentaseTanggapanResponden

No	% JumlahSkor	Kriteria
1	20.00% – 36.00%	SangatRendah/TidakBaik
2	36.01% – 52.00%	Rendah/KurangBaik
3	52.01% – 68.00%	CukupTinggi/CukupBaik
4	68.01% – 84.00%	Tinggi/Baik
5	84.01% – 100%	SangatTinggi/SangatBaik

Sumber: UmiNarimawati (2010:46)

3.2.6.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

a. Alat Bantu Analisis

Menurut Bambang S.Soedibjo "Skala likert digunakan untuk melihat seberapa besar tingkat persetujuan responden terhadap penyataan yang diajukan mulai dari yang sangat tidak setuju hingga yang sangat setuju."

Tabel 3.4 Contoh Gambaran Skala Likert

Lingkari angka untuk tanggapan anda atas pernytaan yang diberikan berikut ini. 1= SangatTidaksetuju 2= Tidaksetuju 3= Tidaktahu/netral 4= Setuju 5= Sangatsetuju

Sumber:BambangS.Soedibijo

Jawaban dari semua butir-butir diatas kemudian dijumlahkan atau dihitung nilai rata-ratanya untuk setiap responden yang merupakan ukuran dari sebuah konsep atau variabel yang diamati.

b. PerancanganUjiHipotesis

Untuk menguji hipotesis di atas maka di gunakan uji T ,Menurut Jonathan Sarwono (2006 : 154) pengertian Uji T (T Test) adalah untuk membandingkan rata-rata dua Variabel dalam satu kelompok. Kriteria uji adalah t hitung> t tablemaka H0 ditolak dan H1 diterima yang didapat dari tabel distribusi t dengan = 0,05 (5%), apabila t hitung< t table maka H0 diterima dan H1 ditolak yang didapat dari tabel distribusi t dengan = 0,05 . Berikut adalah rumus untuk uji T :

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{1-r^2}$$

Keterangan :
r = Koefisien korelasi berpangkat.
n = Jumlah responden.
Bandingkan dengan pada tingkat kepercayaan 5% dengan dk = n – 2.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 *Website* SMA Negeri 14 Bandung

Website SMA Negeri 14 Bandung memiliki berbagai macam halaman yang memuat beragam *content.* Berbagai halaman tersebut terbagi dalam beberapa kategori, diantaranya: (1) *home*(2) *Contact US* (3) *Profile* yang terdiri dari tiga bagian yaitu Latar belakang,Sejarah singkat, Visi dan Misi (4) Struktur yang terdiri dari tiga bagian yaitu: Staff Guru ,Fasilitas dan Office (5) Akademik yang terdiri dari empat bagian bagian yaitu: Program pendidikan, Kurikulum,Ekstra kulikuler,Kalender Pendidikan (6) Gallery Foto (7)Pengajian (8) Kegiatan Eksternal dan (9) Kesiswaan yang terdiri dari tata tertib dan kegiatan siswa.

4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pria	29	36.2
Wanita	51	63.7
Jumlah	**80**	**100 %**

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2015

Berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin Wanita

4.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Berdasarkanhasil pengolahan data menggunakan program SPSS 20.0 *for windows* diperoleh hasil uji validitas kuesioner variabel pemeriksaan dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas *Website* (WebQual 4.0)

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
P1	0,764	0,30	Valid
P2	0,975	0,30	Valid
P3	0,805	0,30	Valid
P4	0,644	0,30	Valid
P5	0,540	0,30	Valid
P6	0,633	0,30	Valid
P7	0,585	0,30	Valid
P8	0,575	0,30	Valid
P9	0,720	0,30	Valid
P10	0,443	0,30	Valid
P11	0,474	0,30	Valid
P12	0,821	0,30	Valid
P13	0,540	0,30	Valid
P14	0,508	0,30	Valid
P15	0,003	0,30	Tidak Valid
P16	0,499	0,30	Valid
P17	0,575	0,30	Valid
P18	0,485	0,30	Valid

(*Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2015*)

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan *User*

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
P1	0,689	0.30	Valid
P2	0,738	0.30	Valid
P3	0,251	0.30	Valid
P4	0,663	0.30	Valid
P5	0,774	0.30	Valid
P6	0,210	0.30	Valid
P7	0,614	0.30	Valid
P8	0,710	0.30	Valid
P9	0,616	0.30	Valid
P10	0,727	0.30	Valid
P11	0,764	0.30	Valid
P12	0,533	0.30	Valid

(*Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2015*)

Pada kedua tabel di atas dapat dilihat nilai koefisien korelasi setiap butir pernyataan dengan total item lainnya lebih besar dari nilai 0.30 kecuali pada pertanyaan nomor 15 (lima belas) bahwa nilai validitas berada pada 0.003 maka pada penelitian ini pernytaan nomor 15 (lima belas) tidak akan diikutkan dalam menghitung hasil analisi deskriptif maupun verifikatif, untuk pernyataan dengan variabel valid, maka layak digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian dan dapat diikutsertakan pada analisis selanjutnya.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada rumus α -Cronbach diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Kuesioner	Koefisien Reliabilitas	Nilai kritis	Keterangan
Kualitas *Website*	0.702	0.70	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0.833	0.70	Reliabel

(*Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2015*)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan pada kedua variabel sudah andal karena memiliki koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70.

4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas *Website*

Pada penelitian ini kualitas *website*diukur menggunakan 3 (tiga)dimensimetode WebQual dan dioperasionalisasikan menjadi 18 butir pernyataan, untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang kualitas *website*SMA Negeri 14 Bandungmaka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan.

Berdasarkan hasil perthitungan pada setiap dimensi Kualitas *website* maka hasil dari rekapitulasi dari setiap dimensi tersebut di jelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Rekapitulasi Presentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas *Website*

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Usability	2191	3200	68.4	Baik
2	Information Quality	1662	2400	69.25	Baik
3	Interaction Quality	818	1200	68.1	Baik
	Total	**4671**	**6800**	**68.69**	**Baik**

(*Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2015*)

1.5. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasaan *User*

Pada penelitian ini kepuasan pengguna diukur menggunakan 5 (lima)dimensi dan dioperasionalisasikan menjadi 12 butir pernyataan, untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang kepuasan pengguna *Website*SMA Negeri 14 Bandungmaka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan.

Berdasarkan hasil perhitungan presentase skor jawaban responden mengenai kepuasan dari setiap dimensi diatas maka penulis memaparkan hasil rekapitulasi nya sebagai berikut :

Tabel 4.14 Rekapitulasi Presentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Keterangan
1	*Content*(isi)	1040	1600	65	Cukup Baik
2	*Accuracy* (Ketepatan/Akurat)	533	800	66.625	Cukup Baik
3	*Format* (Pola/Bentuk/Ukuran)	524	800	65.5	Cukup baik
4	*Ease of Use* (Mudah Digunakan)	562	800	70.25	Baik
5	*Timeliness* (Aktualisasi)	595	800	74.375	Baik
	Total	**3254**	**4800**	**67.7916 7**	**Cukup baik**

Pada tabel 4.14 tersebut dapat dilihat bahwa hasil perhitungan persentase total skor tanggapan responden pada variabel kepuasan pengguna sebesar 67.79 berada di antara interval 52.01% - 68.00% Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan *user*terhadap *website* SMA Negeri 14 Bandung masih cukup baik, namun belum mencapai tingkat ideal(100%)yang diharapkan.

1.6. Hasil Analisa Statistik

.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 20, didapat koefisien korelasi variabel X (Kualitas *Website*), Y (Kepuasan *User*) sebagai berikut:

Correlations

		total_x	total_y
total_x	Pearson Correlation	1	,661**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	80	80
total_y	Pearson Correlation	,661**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4.12 Korelasi Antara Variabel

Sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan, data akandiukur dengan menggunakan kriteria *champion* yaitu untuk melihat hubungan antara dua atau lebih variabel.Koefisien korelasi antara Kualitas *Website* dengan Kepuasan *User*= 0,661, ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas *Website* terhadap kepuasan *User*.

Besarnya peranan kualitas *Website* terhadap kepuasan *User* maka digunakan koefisien determinasi, semakin koefisien determinasi mendekati 1 semakin tinggi peranan variabel *dependen* terhadap variabel *independen*, dari hasil perhitungan diperoleh koefisien determinasi sebesar:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$= (-0{,}661)^2 \times 100\%$$

$$= \mathbf{43{,}69\%}$$

(*Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2015*)

Dengan demikian, maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 43,69% yang menunjukkan bahwa,Kualitas *Website* SMA Negeri 14 mampu memberikan Dampak sebesar 43,69% terhadap Kepuasan Pengguna nya. Sedangkan sisanya sebesar 56,31% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

4.4Hasil Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis di atas maka di gunakan Uji T dan berikut hasil dari perhitungan Uji T :

$$t = \frac{0{,}661\sqrt{80-2}}{1-0{,}661^2} = \frac{5{,}836664}{1-0{,}4369} = \frac{5{,}836664}{1-0{,}5631} = 10{,}365$$

(*Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2015*)

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 10,365dan t_{tabel}1,587. Dikarenakan nilai $-t_{hitung} < -t_{tabel}$, maka H_o ditolak dan H_1 diterima, artinya Ada kebermaknaan dari kualitas *Website* terhadap kepuasan *User* dengan tingkat kepercayaan 5%.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Tanggapan Responden terhadap Kualitas *Website*SMA Negeri 14 Bandung yang sedang berjalan saat ini sudah masuk dalam kategori baik, terlihat dari hasil penelitan bahwa pada dimensi *Usability* (Kemudahan Navigasi) sebesar 68.4% kemudian pada dimensi *Information Quality(*Kualitas Informasi) sebesar 69.25% dan*Interaction Quality*(Kualitas Interaksi) sebesar 68.1%dengan total keseluruhan sebesar 68.69%yang berarti dapat disimpulkan secara umum Kualitas *Website* SMA Negeri 14 Bandung baik .namun masih belum mencapai tingkat ideal karena masih kurang dari 100%.
2. Tingkat kepuasan *User* berdasarkan hasil analisis deskriptif menyatakan sudah cukup puas hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan pada 5 dimensi yang di uji Mengenai kepuasan . pada dimensi *Content*(isi) sebesar 65% yang berarti masih cukup memmuaskan kemudian dimensi *Accuracy* (Ketepatan/Akurat) sebesar

66.625% yang termasuk pada kategori kurang memuaskan kemudian pada dimensi *Format*(Pola/bentuk/ukuran) sebesar 65.5% yang juga di kategorikan kurang memuaskan dan untuk dimensi *Ease of Use* (Mudah digunakan) *user* sudah merasa Puas, hal tersebut dapat dilihat dari skor jawaban Responden sebesar 70.25% yang termasuk pada kategori baik atau puas kemudian pada dimensi *Timeliness*(Aktualisasi) *user* juga sudah merasa puas dapat dilihat dari skor jawaban Responden sebesar 74.375%. dari total skor jawaban responden Menegenai Kepuasan sebesar 67.79% dari hasil tersebut termasuk dalam kategori cukup baik dan dapat disimpulkan bahwa *User* masih merasa cukup puas .

3. Hasil pengolahan data pada penelitian ini terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas *Website*SMA Negeri 14 Bandung terhadap kepuasan*User*dari hasil analisi korelasi didapatkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.661, hasil cukup kuat tersebut dapat lihat berdasarkan kriteria keeratan asosiasi yang berkisar pada 0.51-0.75 dan apa bila semakin mendekati nilai 1 maka menunjukkan hubungan yang erat. Sedangkan besarnya peranan Kualitas *Website* SMA Negeri 14 Bandung dari hasil koefisien dertiminasi sebesar 43.69% yang menunjukkan bahwa *website* SMA Begeri 14 Bandung mampu memberikan dampak 43.69 terhadap kepuasan *User*nya. Dan pengujian Hipotesis yang di dapat dari hasil perhitungan menggunakan rumus Uji T di dapatkan hasil sebesar10,365 dan t_{tabel}1,587 artinyaada kebermaknaan dari kualitas *Website* terhadap kepuasan *User* dengan tingkat kepercayaan 5%.

5.2 Saran

1.Dalam masalah kepuasan *user* di harapkan kepada admin *website* agar dapat memperbaiki masalah-masalah yang ada yang mana *User* masih merasakan cukup puas seperti *Conten*(isi), *Accuracy*(Ketepatan/Akurat) dan *Format* (Pola/Bentuk/Ukuran) juga agar dapat meningkat agar tingkat kepuasan user terhadap*Website* SMA Negeri 14 Bandung semakin baik .

2. Untuk penelitian berikutnya, diharapkan dapat menambahkan indikator-indikator yang tidak di teliti pada penelitian ini terhadap variabel yang akan diteliti pada *Website* SMA Negeri 14 Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

Bambang S.Soedibjo.2013.*Pengantar Metode Penelitian*.Universitas Nasional Pasim.Bandung

Barnes, Stuart ; Vidgen, Richard.2001.*An Integrative Approach To The Assessment of E-Commerce Quality*.*Journal of Electronic Commerce Research*.3(3).

Deborah E. Rosen and Elizabeth Purinton.2004. *Website design: Viewing the web as a cognitive landscape* vol. 57, issue 7, pages 787-794

Indrajit, Eko Richardus. 2012. *Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Aspek Demand dan Supply dari Informasi

Heizer, Jay and Barry Render. 2006. Operations Management (ManajemenOperasi). Jakarta : Salemba Empat.

Josua Tarigan. 2008. *User Satisfaction Using WebQual Intrument: A Research on Stock Exchangeof Thailand*. Petra Christian Universitas. Surabaya.

Levis , M., Helfert, M. & Brady, M., 2008. *Website* Design Quality and Form Input Validation: An Empirical Study on Irish Corporate *Website*s. *J. Serv. Sci. &Management.*,Volume I, pp. 91-100.

Lily, Leonita ; Sevenpri Candra.2013.Analisis Pengaruh *Website* Quality Terhadap User Satisfaction dan Dampaknya Terhadap Intention To Revisit Pada *Website* SMECDA.COM(Studi Kasus *Website* Kementrian Koperasi dan UKM Deputi Pengkajian Sumber Daya UKMK).Binus Univrsity.

M. Nasution, 2005, *"Total Quality Management"*, PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Miftah, Nasution ; Mudjahidin.2013.Analisis Kualitas Layanan *Website*Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I dengan Meotde Webqual.Seminar Nasional SIstem Informasi Indonesia.Desember.

Paramata, Wayan Arya. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar".*Jurnal Forum Manajemen* Vol 6(Nomor 2, Tahun 2008). Hal 43-55

Risyad, Fauziansyah Budi.2013.Pengaruh Kualitas Web Terhadap Kepuasan Pengguna Google Scholar.*Airlangga University Press.*

Umi Narimawati. (2010). *Metedologi Penelitian : Dasar Penyusunan Penelitian Ekonomi*. Jakarta : Penerbit Genesis

Xiao, Li and Dasgupta, Subhasish .2002. *Measurement of User Satisfaction with Web-Based Information Systems: An Empirical Study*, Eight Americas Conference on Information Systems.