# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Hasil Penelitian

Penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas *Website* SMA Negeri 1 Bandung dampaknya terhadap Kepuasan pengguna dengan menggunakan Metode *Analyitical Hierarchy Process*" dapat dijabarkan dalam pembahasan berikut ini:

### 4.1.1 Karakteristik Responden.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 108 orang dan merupakan siswa dan guru yang pernah mengakses *website* SMA Negeri 1 Bandung. Karakteristik responden pada penelitian ini dikategorikan berdasarkan jenis kelamin dan intensitas mengakses *website.* Agar lebih jelas, dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

### 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Berdasarkan olah data hasil kuesioner penelitian, maka karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

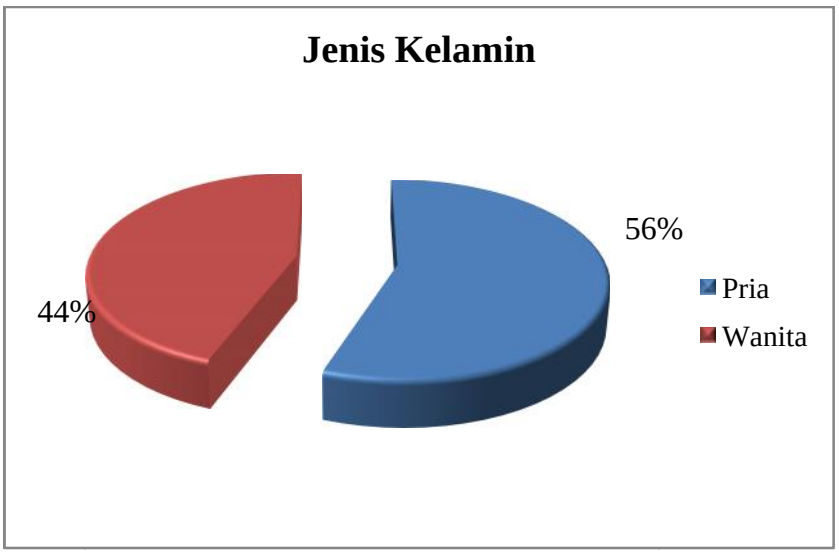
**Tabel 4.1.2**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Laki-laki | 60 | 55,56% |
| Perempuan | 48 | 44,44% |
| **Jumlah** | **108** | **100%** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan informasi yang ada pada tabel di atas, terlihat bahwa responden pada penelitian ini, terdiri atas 60 orang atau 55,56% responden laki-laki dan 48 orang atau 44,44% responden perempuan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa responden Laki-laki lebih banyak dari pada responden Perempuan dalam penelitian ini.




**Gambar 4.1.2** Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Mengakses *Website.*

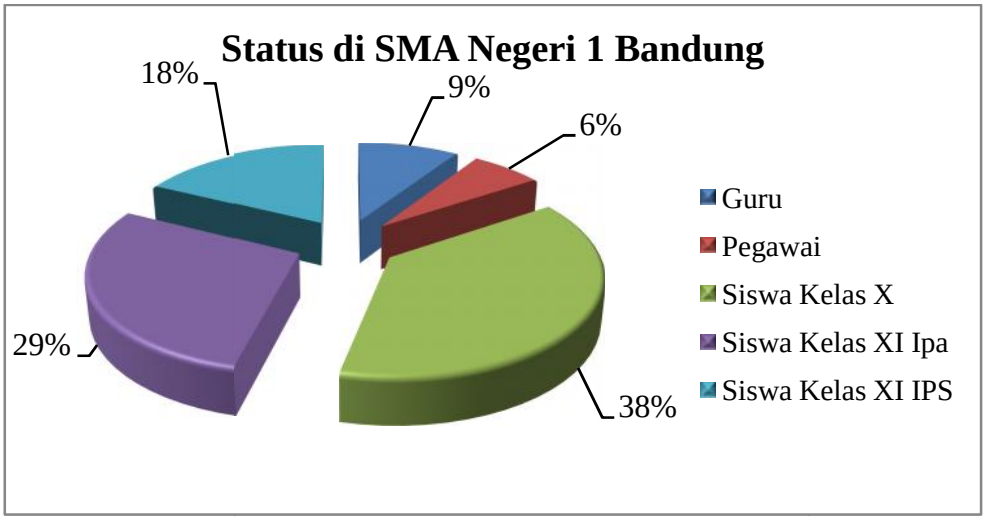
Ada pun karakteristik responden berdasarkan intensitas mengakses *Website,* dapat dilihat pada tabel di bawah ini: **Status Di SMA Negeri 1 Bandung.**

**Tabel 4.1.3**
Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan

Status Di SMA Negeri 1 Bandung

| No | Status Di SMA Negeri 1 Bandung | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1 | Guru | 10 | 9,26% |
| 2 | Pegawai | 7 | 6,48% |
| 3 | Siswa Kelas X | 41 | 37,96% |
| 4 | Siswa Kelas XI Ipa | 31 | 28,70% |
| 5 | Siswa Kelas XI IPS | 19 | 17,59% |
| **Total** | | **108** | **100%** |

**Tabel 4.1.3** menunjukkan banyaknya responden berdasarkan "Status di SMA Negeri 1 Bandung". Mayoritas responden sebanyak 41 atau 37,96% yaitu dari Siswa dari Kelas X dan paling sedikit sebanyak 7 responden atau 6,48% adalah responden yang berstatus sebagai pegawai.




**Gambar 4.1.3** Banyaknya Responden

Berdasarkan Status Di SMA Negeri 1 Bandung

### 4.1.4 Responden Yang Mengakses *Website* SMA Negeri 1 Bandung

**Tabel 4.1.4**
Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan

Responden Yang Mengakses *Website* SMA Negeri 1 Bandung

| No | Responden Yang Mengakses *Website* SMA Negeri 1 Bandung | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1 | Pernah | 108 | 100,00% |
| 2 | Tidak Pernah | 0 | 0,00% |
| **Total** | | **108** | **100%** |

**Tabel 4.1.4** menunjukkan banyaknya responden berdasarkan "Responden Yang Mengakses *Website* SMA Negeri 1 Bandung". Keseluruhan responden Memberikan pernyataan "Pernah" mengakses *Website* SMA Negeri 1 Bandung yaitu sebanyak 108 responden atau 100%.

### 4.1.4 Responden Mengunjungi *Website* SMA Negeri 1 Bandung

**Tabel 4.1.4**

Banyaknya Responden Berdasarkan

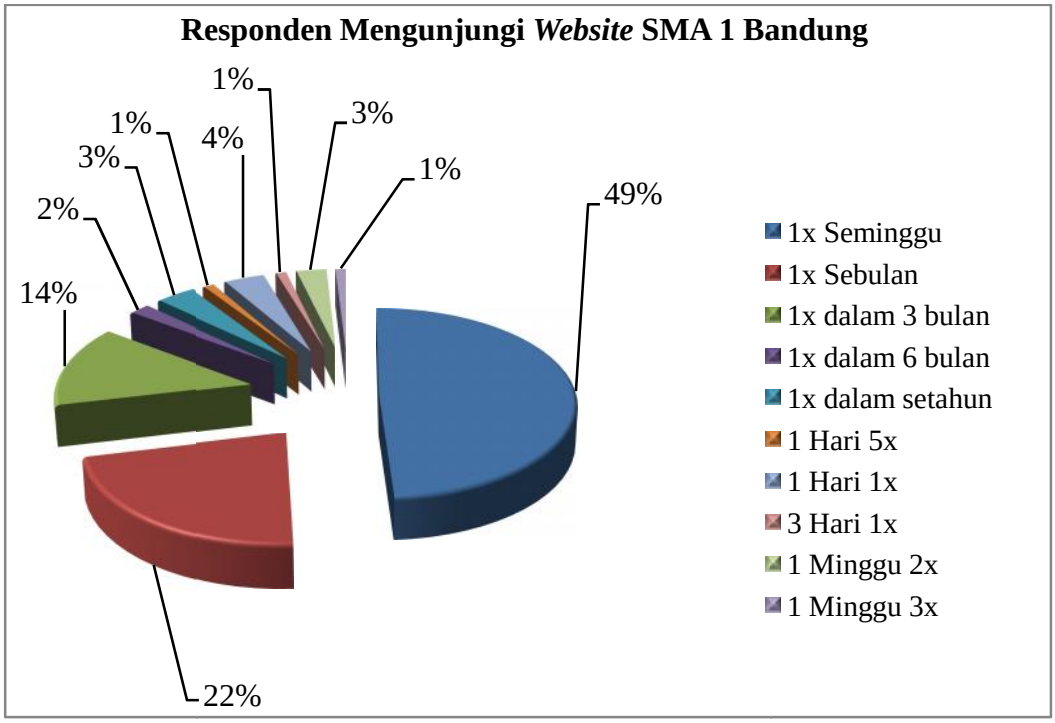
Responden Mengunjungi *Website* SMA Negeri 1 Bandung

| No | Keseringan Responden Mengunjungi *Website* SMA Negeri 1 Bandung | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1 | 1x Seminggu | 53 | 49,07% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 | 1x Sebulan | 24 | 22,22% |
| 3 | 1x dalam 3 bulan | 15 | 13,89% |
| 4 | 1x dalam 6 bulan | 2 | 1,85% |
| 5 | 1x dalam setahun | 4 | 3,70% |
| 6 | 1 Minggu 5x | 1 | 0,93% |
| 7 | 1 Hari 1x | 4 | 3,70% |
| 8 | 3 Hari 1x | 1 | 0,93% |
| 9 | 1 Minggu 2x | 3 | 2,78% |
| 10 | 1 Minggu 3x | 1 | 0,93% |
| **Total** | | **108** | **100%** |

Sumber Data Kuisioner 2013-2014

**Tabel 4.1.4** menunjukkan banyaknya responden berdasarkan Responden Mengunjungi *Website* SMA Negeri 1 Bandung". Mayoritas responden sebanyak 53 orang atau 49,07% adalah responden yang mengunjungi *website* sebanyak 1x seminggu dan paling sedikit yaitu masing-masing sebanyak 1 orang atau 0,93% adalah responden yang mengunungi *website* sebanyak 1 Hari 5x, 3 Hari 1x, dan 1 Minggu 3x.




**Gambar 4.1.4** Banyaknya Responden Mengunjungi *Website* SMA Negeri 1 Bandung.

## 4.2 Tampilan *Website* SMA Negeri 1 Bandung

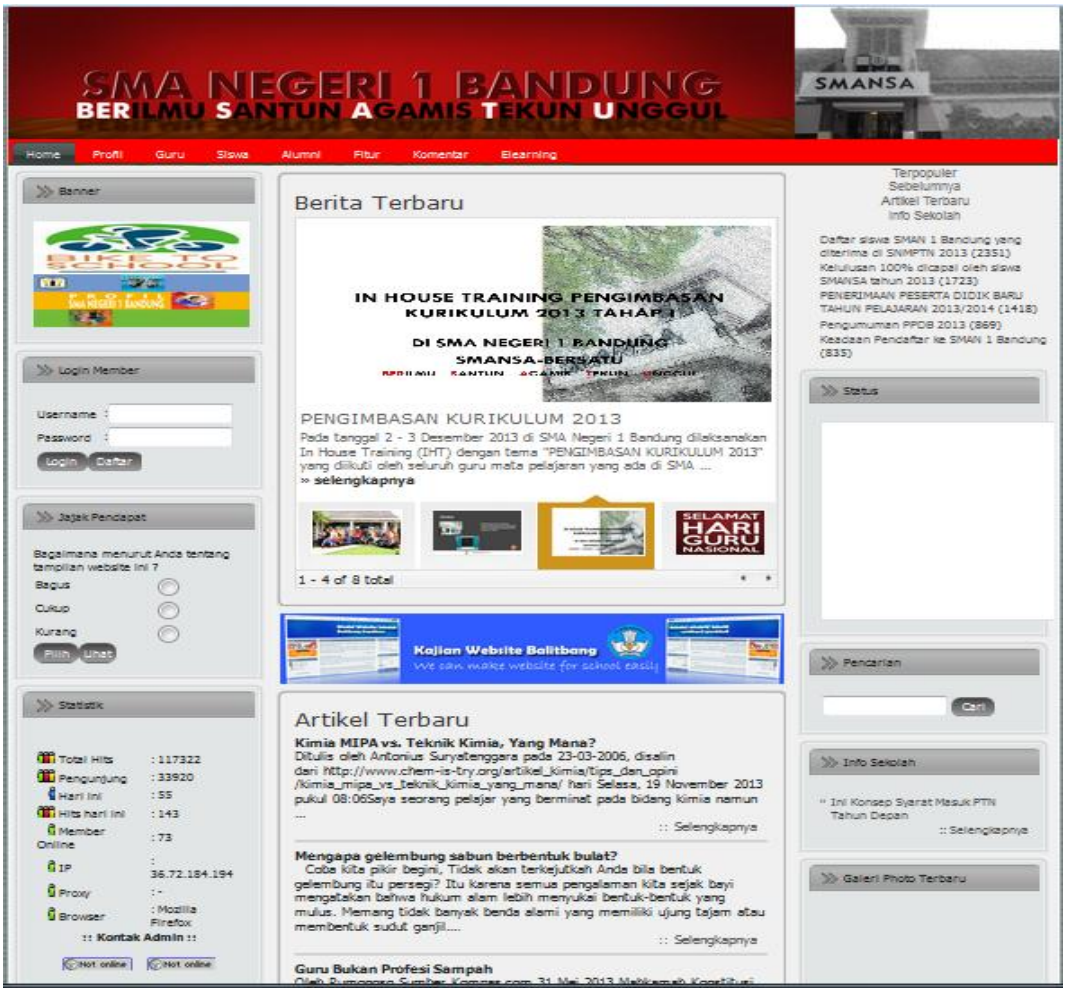
*Website* SMA Negeri 1 Bandung memiliki berbagai macam halaman yang memuat beragam *content.* Berbagai halaman tersebut terbagi dalam beberapa kategori, diantaranya: (1) *home;* (2) profil, yang terbagi atas halaman visi dan misi, sejarah singkat, sarana dan prasarana, kepala sekolah, program kerja, dan kondisi siswa; (3) guru, terdiri atas halaman direktori guru, silabus, materi ajar, dan materi uji; (4) siswa, terdiri atas halaman direktori siswa, prestasi siswa, ekstrakurikuler, dan OSIS; (5) alumni, terbagi atas halaman direktori alumni dan info alumni; (6) fitur, terdiri atas halaman agenda, artikel, info, berita, buku tamu, opini, daftar

blog, link, galeri photo, peta situs, dan kontak sekolah ; (1) halaman blog yang terintegrasi dengan *website.*

Agar lebih jelas, berikut beberapa tampilan halaman *web* SMA Negeri 1 Bandung:

a. Tampilan Halaman Home

Tampilan halaman home *website* SMA Negeri 1 Bandung, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



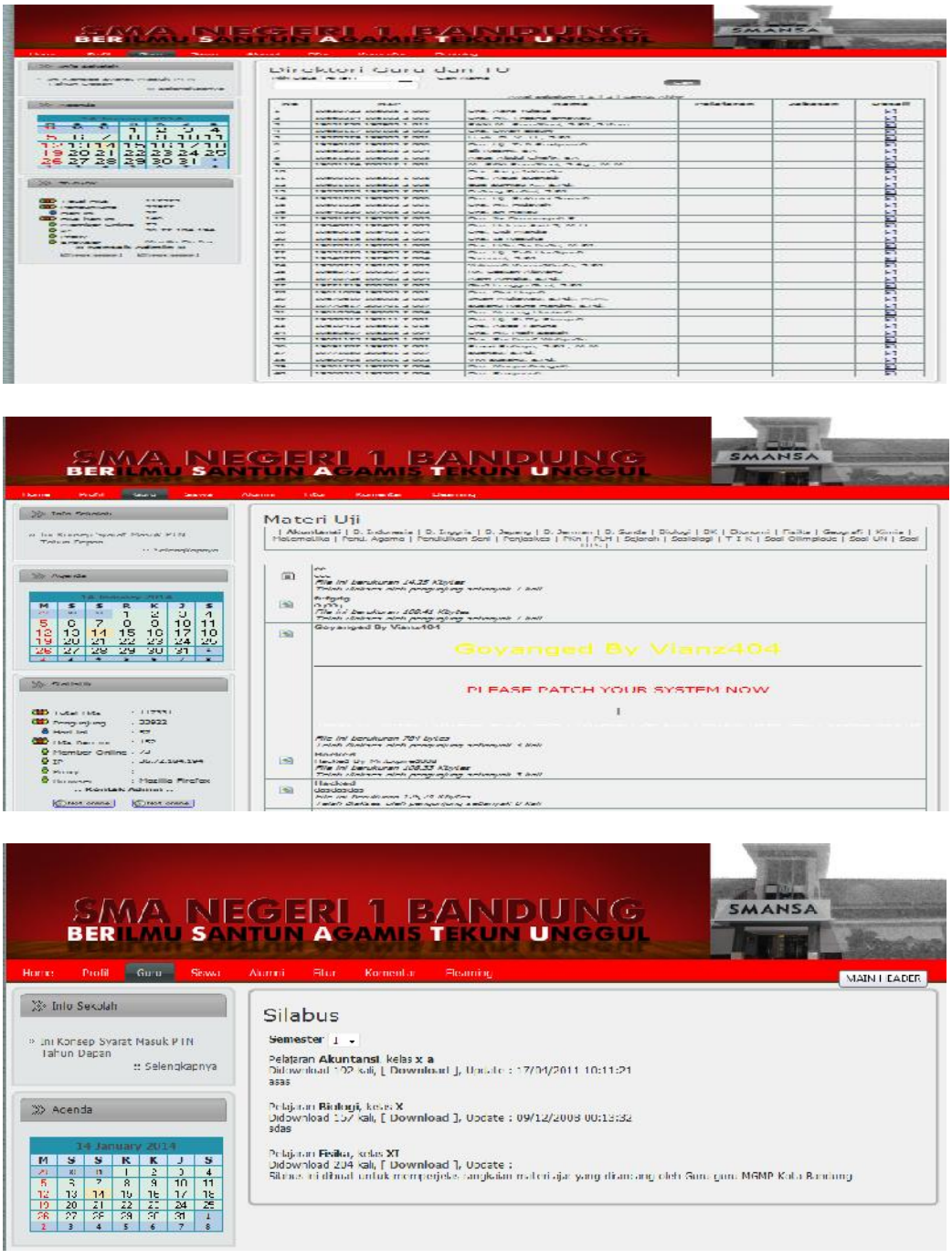

**Gambar 4.2**. Halaman Beranda SMA Negeri 1 Bandung

b. Tampilan Halaman *Web* pada Kategori Profil Berikut tampilan halaman *web* pada kategori profil:



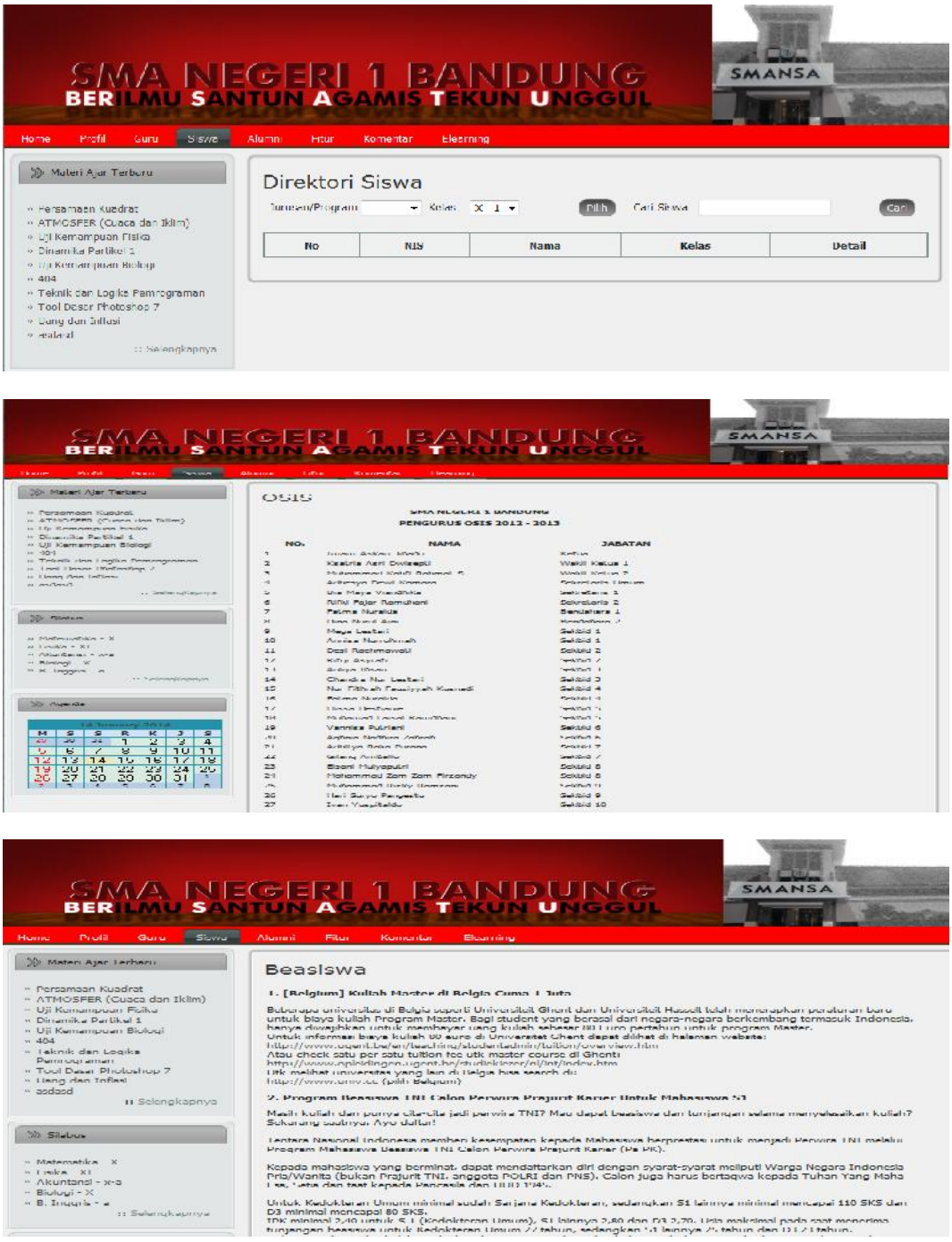

**Gambar 4.2.1** Profil *Website* SMA Negeri 1 Bandung

c. Tampilan Halaman *Web* pada Kategori Guru Berikut tampilan halaman-halaman yang termasuk pada kategori guru:




**Gambar 4.2.2** Tampilan Halaman Kategori

d. Tampilan Halaman *Web* pada Kategori Siswa Berikut tampilan halaman *web* pada kategori siswa:

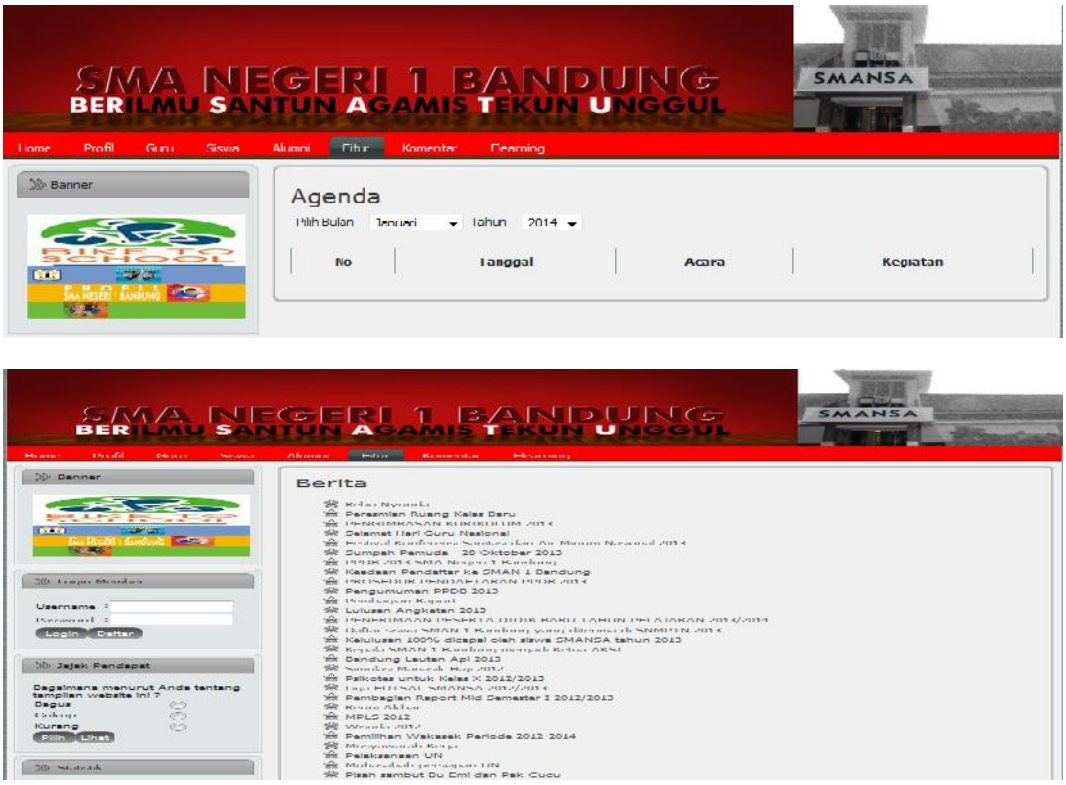


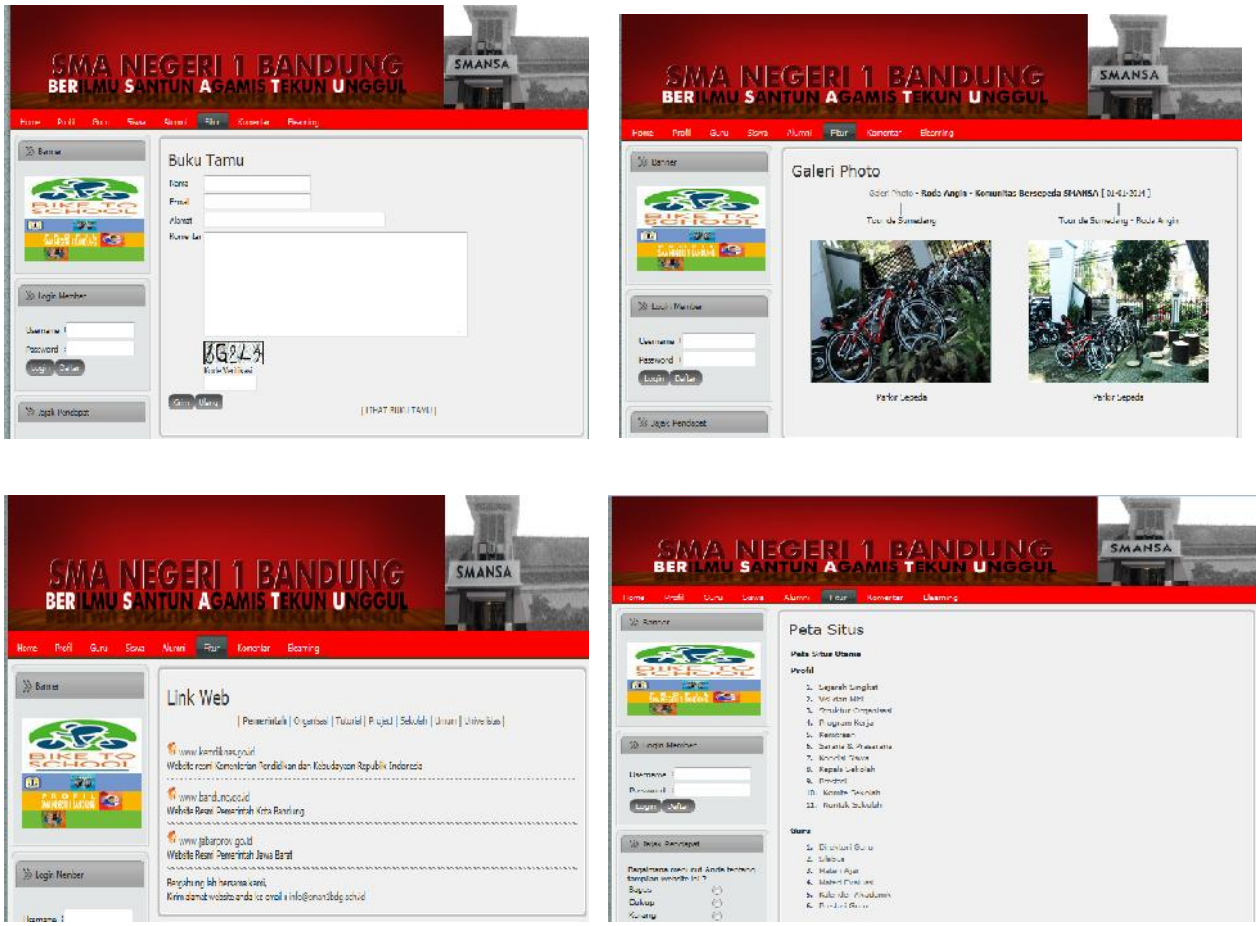

**Gambar 4.2.3** Halaman Tampilan Kategori Siswa

e. Tampilan Halaman *Web* pada Kategori Alumni Berikut Tampilan halaman *web* yang masuk pada kategori alumni:




f. Tampilan Halaman *Web* pada Kategori Fitur Berikut tampilan halaman *web* pada kategori fitur:






**Gambar 4.2.4** Tampilan Halaman *Web* pada Kategori Fitur

g. Tampilan Halaman Blog Berikut tampilan halaman blog SMA yang terintegrasi dengan *website* SMA Negeri 1 Bandung :




h. Tampilan Halaman E-learning, Berikut tampilan halaman Menu E-learning yang terintegrasi dengan *website* SMA Negeri 1 Bandung :



Selain Gambar dan keterangan di atas, *Website* SMA Negeri 1 Bandung juga terdapat fasilitas *login* bagi member dan registrasi bagi yang ingin menjadi member. Keuntungan jika terdaftar sebagai member adalah dapat mengakses fasilitas *download* materi pada *website* dan hak akses terhadap *website* lebih luas lagi. Ada pun tampilan form login, tampilan pesan kesalahan pada saat login, form jika lupa *password* pada saat login, dan form registrasi member adalah sebagai berikut:



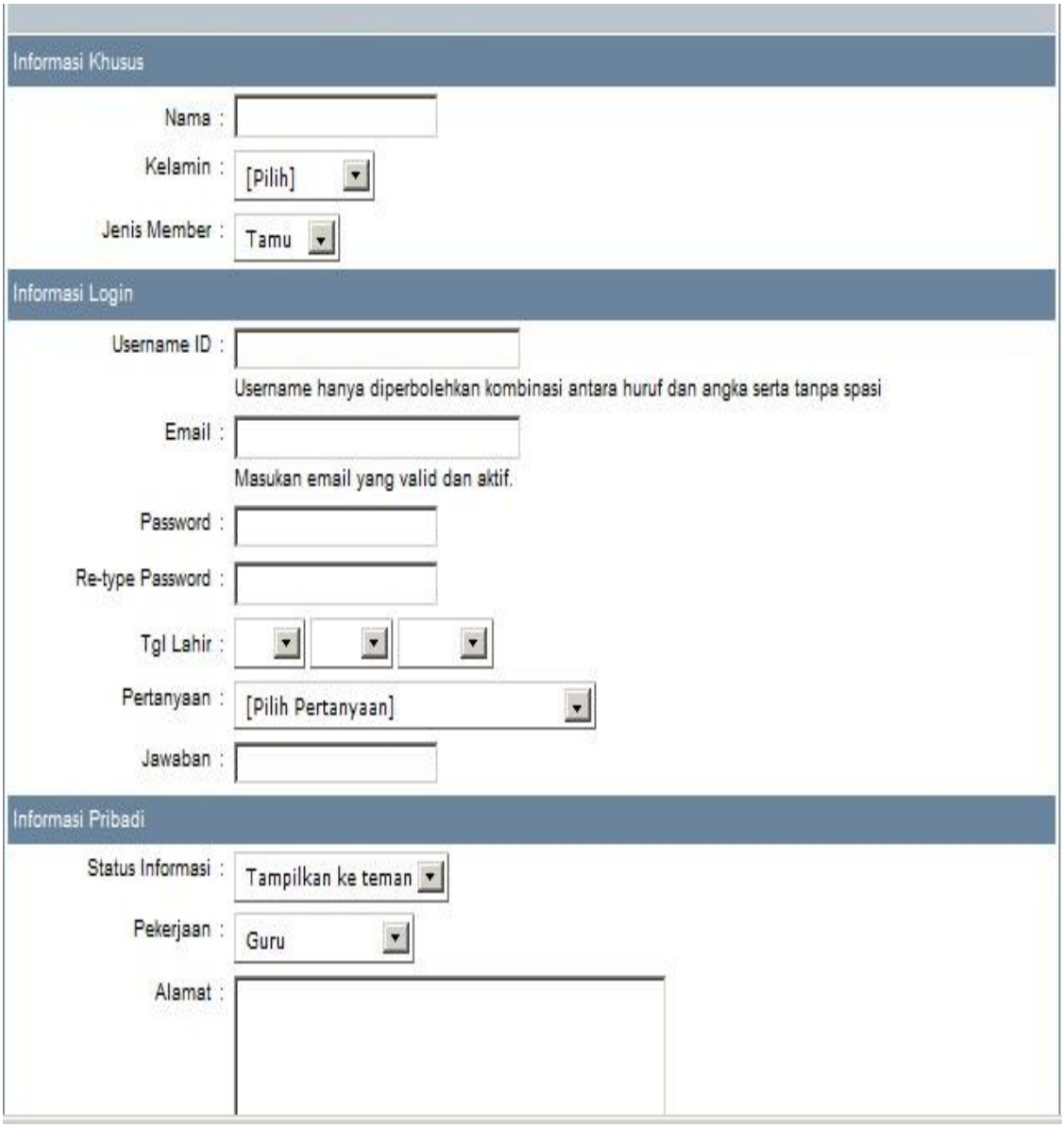







**Gambar 4.2.5** Tampilan Halaman Login User

Form Registrasi Atau Form Pendaftaran bagi siswa atau pun pengguna lainya yang ingin Menjadi member di SMA Negeri 1 bandung , Berikut Tampilanya :




**Gambar 4.2.6** Tampilan Halaman Registrasi Pendaftaran User

## 4.3. Hasil Perhitungan *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Sebelum masuk pada analisis deskriptif, perlu ditegaskan bahwa pada penelitian ini, Ada 9 Indikator yang diteliti dalam kualitas *Website* SMA Neggeri 1 Bandung diambil dari Jurnal "WEBQUAL : GLOBAL JURNAL OF COMPUTER CIENCE AND TECHNOLOGY yang diungkapkan oleh: *"Miss. Kausar Fiaz Khawaja1, Dr.Rahat Hussain Bokhari2"* yaitu: *Reliability,Empathy,Responsiveness,Eficiency,Functionality,Usefulnes,Ease of use,Information Accuracy,Web Appearance*.dan dari 9 indikator tersebut hanya dibahas tiga indikator saja yang menjadi *The best Of tree* Indikator yang telah diukur dengan Software Expert Choice 2000 yaitu : *1.Ease of use,2. Reliability, 3.Information Accuracy*, Pada penelitian ini, data yang diperoleh dari kuesioner perbandingan yang telah disebarkan, dan diolah Ada pun hasil olah data AHP, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**PRIORITAS INDIKATOR KUALITAS *WEBSITE* BERDASARKAN PERHITUNGAN AHP.**

Model Name: kualitas

Priorities with respect to:
Goal: sekolah sma negeri 1

| | |
|---|---|
| Ease of use | 1,000 |
| Reliability | ,743 |
| Information Accuracy | ,737 |
| Efficiency | ,652 |
| Web Appearance | ,614 |
| Responsiveness | ,603 |
| Functionality | ,544 |
| Empathy | ,526 |
| Usefulness | ,396 |

Inconsistency = 0,16
with 0 missing judgments.

**Gambar 4.3** Priorotas Kualitas *Web* AHP

Berdasarkan pengurutan indikator di atas, maka peneliti mengambil indikator peringkat 1 sampai dengan 3 sebagai indikator kualitas *website* yang diteliti. Hal ini dikarenakan indikator peringkat pertama *(Ease of use)* memiliki nilai eigen paling besar sehingga merupakan indikator yang memiliki prioritas nomor 1. Kemudian antara indikator peringkat 2 (*Reliability*) dan indikator peringkat 3 (*Information Accuracy*) memiliki selisih nilai eigen yang sangat kecil, hanya selisih 0,006 saja, sehingga peneliti berkesimpulan antara indikator peringkat 2 dan indikator peringkat 3 hampir sama penting. Hal lain yang menyebabkan peneliti hanya mengambil 3 indikator karena pertimbangan kesanggupan peneliti, baik kesanggupan tenaga, waktu dan pikiran, dalam melakukan penelitian.

Agar didapat pemahaman yang komprehensif, bagaimana tampilan *output Expert Choice* 2000 dan langkah-langkah dari mulai penyebaran kuesioner hingga didapat tabel seperti di atas, dapat dilihat di lampiran bagian perhitungan skala prioritas indikator kualitas *website.*

## 4.4. Analisis Deskriptif Penelitian

Pada bagian ini dibahas tentang hasil tanggapan responden atas kuesioner yang di sebarkan. Karena variabel yang di teliti dalam penelitian ini ada dua, yaitu Kualitas *Website* SMA Negeri 1 Bandung (variabel *independent*) dan Kepuasan Pengguna (variabel *dependent*), maka analisis deskriptif pada penelitian ini juga mencakup kedua variabel tersebut. Berikut pemaparan dari analisis deskriptif tersebut:

Gambaran data hasil penelitian dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana tanggapan responden terhadap setiap variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden. Penentuan kategori terhadap skor tanggapan responden telah ditentukan pada bab sebelumnya. Analisis deskripif dilakukan mengacu kepada setiap variabel yang ada pada variabel yang diteliti.

### 4.4.1. Kualitas *Website* (X)

Hasil data lapangan yang diperoleh menunjukan sebagian besar menyatakan setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan tentang variabel Kualitas *Website*. Dari 108 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh jawaban mengenai Kualitas *Website.*

a. Pernyataan ke-1: “Fitur Mesin Pencari atau (*Seacrh engine)* pada *Website* SMA Negeri 1 cukup mudah saya Gunakan dalam mencari Informasi”.

Tanggapan responden terhadap pernyataan di atas, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4.1.1**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-1**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 7 | 6,5% |
| Setuju | 49 | 45,4% |
| Netral | 44 | 40,7% |

| | | |
|---|---|---|
| Tidak Setuju | 8 | 7,4% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013

Pada tabel di atas, terlihat bahwa 45,2% responden setuju, 40,7% ragu-ragu, dan 7,4% masuk pada kategori tidak setuju terhadap pernyataan ke-1. Dengan terdapatnya mayoritas pengguna yang memberikan jawaban Netral, maka ini mengindikasikan bahwa kebanyakan *pengguna* masih ragu-ragu/bingung terhadap *seacrh engine* atau mesin pencari pada *web* mereka. Hal ini kemungkinan disebabkan banyak pengguna yang tidak terlalu mengetahui cara penggunaan *Seacrh engin* atau mesin pencari pada *website* mereka, sehingga ketika ditanya apakah *seacrh engine* bisa mencari semua informasi atau tidak, mereka tidak dapat memberikan jawaban yang pasti. Hal lain kemungkinan disebabkan keanekaragaman *hardware, software*, dan infrastruktur yang digunakan pengguna pada saat mengakses fitur *seacrh engine* pada *website* serta kondisi *website.* Jika dikaitkan dengan fenomena/permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, maka fakta di atas mengindikasikan bahwa fenomena mesin pencari /*Seacrh engine* pada *website* SMA Negeri 1 memang sudah cukup bisa digunakan oleh semua orang atau pengguna *website* lainya.

b. Pernyataan ke-2: “Sistem Navigasi atau keterangan dalam menggunakan fitur *Website* ,belum bisa saya mengerti cara pemakaianya”.

**Tabel 4.4.1.2**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-2**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 11 | 10,2% |
| Setuju | 26 | 24,1% |
| Netral | 53 | 49,1% |
| Tidak Setuju | 14 | 13,0% |
| Sangat Tidak Setuju | 4 | 3,7% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Pada tabel di atas, terlihat bahwa 10,2% responden sangat setuju, 24,1% setuju, 49,1% responden Netral dan 13,0 % tidak setuju terhadap pernyataan ke-2. Dengan terdapatnya mayoritas pengguna yang memberikan jawaban Setuju, maka ini menginditifikasikan bahwa kebanyakan *pengguna* belum mengerti alur dalam mengunakan *Website* SMA Negeri 1.Hal ini kemungkinan disebabkan banyak fitur-fitur yang disediakan tapi sulit dalam menggunakanya atau pemakainyan.serta kurangnya petunjuk atau sistem navigasi dalam *website* tersebut dan pengguna tidak terlalu mengetahui isi serta keterangan yang ada pada *website* . maka fakta di atas mengindikasikan bahwa fenomena Sistem Navigasi pada *website* SMA Negeri 1 belum cukup bisa membantu pengguna dalam menggunakan *website* .

c. Pernyataan ke-3: "*Website* SMA Negeri 1 ,sudah cukup berfungsi baik bagi saya dan dapat dipercaya *Content* /Materi yang disediakan pada situsnya".

**Tabel 4.4.1.3**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-3**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 11 | 10,2% |
| Setuju | 65 | 60,2% |
| Netral | 28 | 25,9% |
| Tidak Setuju | 4 | 3,7% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Pada tabel di atas, terlihat bahwa 10,2% responden sangat setuju, 60,2% setuju, 25,9% responden Netral dan 3,7 % tidak setuju terhadap pernyataan ke-3. Dengan terdapatnya mayoritas pengguna yang memberikan jawaban Setuju, maka ini menginditifikasikan bahwa *Website* SMA Negeri 1 sudah cukup berfungsi baik bagi kebanyakan *pengguna* serta Materi pembelajaran maupun informasi yang disajikan dapat dipercaya oleh hampir semua pengguna *Website* SMA Negeri 1 bandung.

d. Pernyataan ke-4: "Layanan Fitur yang diberikan pada *Website* SMA Negeri 1 ini sudah cukup memuaskan saya dalam banyak hal".

**Tabel 4.4.1.4**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-4**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 15 | 13,9% |
| Setuju | 38 | 35,2% |
| Netral | 41 | 38,0% |
| Tidak Setuju | 14 | 13,0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Pada tabel di atas, terlihat bahwa 13,9% responden sangat setuju, 35,2% setuju, 38,0% responden Netral dan 13,0 % tidak setuju terhadap pernyataan ke-4. dengan terdapatnya mayoritas pengguna yang memberikan jawaban Netral atau ragu-ragu, maka ini menginditifikasikan bahwa Layanan serta Fitur –fitu yang diberikan pada *Website* SMA Negeri 1, belum bisa dikatakan memuaskan pengguna dalam banyak hal khususnya fitur –fitur *website* dan tentang informasi sekolah pada *website* SMA Negeri 1 dan belum bisa membantu banyak para pengguna nya.

e. Pernyataan ke-5 : “Informasi yang disampaikan dalam *Website* SMA Negeri 1,tidak semua lengkap”.

**Tabel 4.4.1.5**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-5**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 15 | 13,9% |
| Setuju | 44 | 40,7% |
| Netral | 30 | 27,8% |
| Tidak Setuju | 15 | 13,9% |
| Sangat Tidak Setuju | 4 | 3,7% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Pada tabel di atas, terlihat bahwa 13,9% responden sangat setuju, 40,7% setuju, 27,8% responden Netral, 13,9 % tidak setuju dan 3,7% sangat tidak setuju terhadap pernyataan ke-5. dengan terdapatnya mayoritas pengguna yang memberikan jawaban setuju,dan netral terhadap pertanyaan Informasi yang ada pada *website* tidak semua Lengkap dan Update. maka fakta di atas mengindikasikan bahwa fenomena Informasi yang ada pada *website* SMA Negeri 1 belum cukup bisa membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan pengguna *website* SMA Negeri 1 bandung .

f. Pernyataan ke-6 : “Informasi yang disajikan di *Website* sudah cukup mudah saya pahami dan mengerti isi nya”.

**Tabel 4.4.1.6**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-6**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 7 | 6,5% |
| Setuju | 56 | 51,9% |
| Netral | 41 | 38,0% |
| Tidak Setuju | 4 | 3,7% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Pada tabel di atas, terlihat bahwa 6,5% responden sangat setuju, 51,9% setuju, 38,0% responden Netral, 3,7 % tidak setuju terhadap pernyataan ke-6. dengan terdapatnya mayoritas pengguna yang memberikan jawaban Setuju, terhadap pertanyaan mengenai Informasi yang disampaikan sudah cukup mudah dan dapat dipahami dan dimengerti isi nya oleh pengguna *website*. maka fakta di atas mengindikasikan bahwa fenomena mengenai pemahaman dan pengertian tentang penyampain dari isi *website* sudah cukup baik dimata pengguna nya dan dapat dipahami tentang informasi yang disampaikan pada *website* SMA Negeri 1.

g. Pernyataan ke-7 : “Bahasa yang diterapkan dalam penyampaian Materi sudah cukup bisa saya pahami”.

**Tabel 4.4.1.7**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-6**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 9 | 8,3% |
| Setuju | 51 | 47,2% |
| Netral | 44 | 40,7% |
| Tidak Setuju | 3 | 2,8% |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0.9% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Pada tabel di atas, terlihat bahwa 8,3% responden sangat setuju, 47,2% setuju, 40,7% responden Netral, 2.8% tidak setuju dan 0,9% sangat tidak setuju terhadap pernyataan ke-7. dengan terdapatnya mayoritas pengguna yang memberikan jawaban Setuju dan Netral, terhadap pertanyaan mengenai Bahasa yang diterapkan pada Materi yang disampaikan pada *website* sudah cukup bisa di baca dan dan dimengerti gaya penulisanya . maka fakta di atas mengindikasikan bahwa fenomena mengenai Bahasa dan gaya penulsan tentang penyampain dari Materi pada *website* sudah cukup baik dimata pengguna nya dan dapat dibaca dan dimnegerti Materi yang dituliskan pada *website* SMA Negeri 1.

### 4.4.2 Hasil perhitungan keseluruhan Kualitas *Website* (X)

Hasil data lapangan yang diperoleh menunjukan sebagian besar menyatakan setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan tentang variabel Kualitas *Websit*e. Dari 108 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh jawaban mengenai Kualitas *Website*. sebagai berikut :

**Tabel 4.4.2** Skor Jawaban keseluruhan Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Kualitas *Website* (X)

| **Pernyataan** | **SS** | **S** | **RR** | **TS** | **STS** |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 6,5% | 45,4% | 40,7% | 7,4% | 0,0% |
| 2 | 10,2% | 24,1% | 49,1% | 13,0% | 3,7% |
| 3 | 10,2% | 60,2% | 25,9% | 3,7% | 0,0% |
| 4 | 13,9% | 35,2% | 38,0% | 13,0% | 0,0% |
| 5 | 13,9% | 40,7% | 27,8% | 13,9% | 3,7% |
| 6 | 6,5% | 51,9% | 38,0% | 3,7% | 0,0% |
| 7 | 8,3% | 47,2% | 40,7% | 2,8% | 0,9% |
| Jumlah | 69,5 | 304,7 | 260,2 | 57,5 | 7,49 |
| Rata-rata | **9,92** | **43,52** | **37,17** | **8,21** | **1,07** |

Pada tabel di atas, terlihat rata-rata persentase persetujuan responden terhadap seluruh pernyataan yang diberikan, dimana 9,92% dikategorikan sangat setuju, 43,52% setuju, serta 37,17% dikategorikan Ragu-ragu,8,21% dikategorikan tidak setuju,dan 1,07% dikategorkan sangat tidak setuju

terhadap pernyataan yang ada. Di sini terlihat bahwa sebagian besar responden memang setuju terhadap pernyataan yang diberikan di kuesioner namun responden yang memberikan jawaban ragu-ragu dan tidak tahu, juga cukup banyak. Hal ini tentunya disebabkan oleh berbagai kemungkinan, seperti yang sebelumnya telah peneliti coba ungkap di tiap analisis butir pernyataan.

Untuk menetapkan tingkat kualitas *website* SMA Negeri 1 Bandung berdasarkan tanggapan responden, maka pada penelitian ini digunakan rumus perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal, sebagai berikut:

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

(Umi Narimawati, 2007:85)

Keterangan:

Skor aktual = jumlah nilai dari skor jawaban seluruh responden atas suatu butir pernyataan.

Skor ideal = jumlah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi. Pada penelitian ini, nilai dari skor tertinggi 412 yang berasal dari 20 butir pertanyaan (skor tertinggi di kuesioner) x 108 (jumlah responden). Untuk menetapkan kriteria berdasarkan rumus di atas, dapat dilihat pada tabel berikut:

**TABAL KRITERIA KEERATAN KOEFISIEN KORELASI**

| Koefisien Korelasi | Keterangan |
|---|---|
| ± 0,00 - 0,25 | Tidak ada hubungan atau hubungan yang sangat lemah |
| ± 0,26 - 0,50 | Hubungan cukup lemah |
| ± 0,51 - 0,75 | Hubungan yang cukup kuat |
| ± 0,76 - 1,00 | Hubungan sangat kuat |

***(Bambang S.Soedibjo 2013:175)***

Ada pun hasil olah data berdasarkan rumus di atas pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4.2**

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KUALITAS *WEBSITE* SMA NEGERI 1 BANDUNG BERDASARKAN SKOR IDEAL DAN SKOR AKTUAL**

| Pernyataan | Skor aktual | Skor Ideal | %Skor Aktual | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| Butir pernyataan 1 | 379 | 412 | 91,9 | Sangat kuat |
| Butir pernyataan 2 | 350 | 412 | 84,9 | Sangat kuat |
| Butir pernyataan 3 | 407 | 412 | 98,7 | Sangat kuat |
| Butir pernyataan 4 | 378 | 412 | 91,7 | Sangat kuat |
| Butir pernyataan 5 | 375 | 412 | 91 | Sangat kuat |
| Butir pernyataan 6 | 390 | 412 | 94,6 | Sangat kuat |
| Butir pernyataan 7 | 388 | 412 | 94,1 | Sangat kuat |

Melalui jumlah skor tanggapan dari 7 pertanyaan yang diajukan mengenai variabel Kualitas *Website*, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Kualitas *Website* termasuk dalam kategori **" Sangat Kuat atau baik".**

### 4.4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan pengguna (Variabel *Dependent*)

Deskripsi variabel *dependent* diperoleh melalui perhitungan persentase skor jawaban responden. Skor tersebut diperoleh dari respon responden terhadap kuesioner yang telah disebarkan. Analisis variabel *dependent* pada bagian ini, dibagi menjadi dua bagian, yaitu kepuasan pengguna berdasarkan indikator fungsi produk yang dirasakan (pernyataan butir 8-14) dan kepuasan *user* berdasarkan indikator harapan (pernyataan butir 14-20). Berikut analisis tanggapan responden terhadap kepuasan pengguna nya:

#### 4.4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna *Website* SMA Negeri 1 Berdasarkan Indikator Fungsi Produk yang dirasakan.

Ada pun deskripsi tanggapan *user* berdasarkan fungsi produk yang dirasakan, dijabarkan sebagai berikut:

a. Pernyataan ke-8: "Fitur mesin pencari atau *search engine* pada *website* belum semua bisa menemukan kategori informasi yang saya cari.". Tanggapan responden terhadap pernyataan ke-8, disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4.3.8**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-8**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 6 | 5,6% |
| Setuju | 30 | 27,8% |
| Netral | 44 | 40,7% |
| Tidak Setuju | 22 | 20,4% |
| Sangat Tidak Setuju | 6 | 5,6% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 5,6% responden sangat setuju, 27,8% setuju, 40,7% Netral,dan tidak setuju 20,4,serta ada juga yang sangat tidak setuju sebesar 5,6%. Dari informasi pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna ternyata masih bingung atau ragu-ragu sehingga memilih kategori Netral Terhadap Pertanyaan ke-8. apakah mesin pencari/*seacrh engine* pada halaman *web* telah memenuhi harapan mereka.Ini bisa jadi disebabkan sebagian pengguna tidak terlalu peduli dan tidak terlalu memperhatikan mesin pencari pada *website* tersebut. sehingga mereka tidak dapat memberikan jawaban yang pasti. Hal yang tak kalah penting, persentase *pengguna* yang setuju dengan yang tidak setuju, juga cukup besar. Ini kemungkinan disebabkan keanekaragaman

*hardware*, *software,* dan infrastruktur yang digunakan pengguna pada saat mengakses *website,* serta kondisi *website* pada saat diakses. Hal ini lah yang mengakibatkan terpenuhi atau tidak terpenuhinya harapan *pengguna* akan mesin pencari/secarh engine menjadi bervariasi.

b. Pernyataan ke-9: "Pada saat saya menjelajahi Situs *website* SMA Negeri 1,saya mendapatkan kesulitan dalam menggunakan Fasilitas *E-learning* dan Fitur Info sekolah". Tanggapan responden terhadap pernyataan ke-9, disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4.3.9**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-9**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 1 | 0,9% |
| Setuju | 25 | 23,1% |
| Netral | 47 | 43,5% |
| Tidak Setuju | 28 | 25,9% |
| Sangat Tidak Setuju | 7 | 6,5% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 0,9% responden sangat setuju, 23,1% setuju, 43,5% Netral,dan tidak setuju 25,9 .serta ada juga yang sangat tidak setuju sebesar 6,5%. dari informasi pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna ternyata masih bingung atau Netral Terhadap Pertanyaan ke-9. Apakah Fitur

dan fasilitas *E-learning* pada *web* telah memenuhi harapan mereka.Ini bisa jadi disebabkan sebagian pengguna tidak terlalu peduli dan tidak terlalu memperhatikan *website* tersebut. sehingga mereka tidak dapat memberikan jawaban yang pasti. Hal ini lah yang mengakibatkan terpenuhi atau tidak terpenuhinya harapan *pengguna* akan penggunaan Fitur web dan Fasilitas E-learning menjadi bervariasi atau beragam.

c. Pernyataan ke-10: "*Website* SMA Negeri 1 ,sudah cukup saya rasakan fungsi dan *Content* /Materi yang disediakan pada situs, dan cukup bisa saya pahami maksudnya.". Tanggapan responden terhadap pernyataan ke-10, disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4.1.10**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-10**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 12 | 11,1% |
| Setuju | 51 | 47,2% |
| Netral | 34 | 31,5% |
| Tidak Setuju | 4 | 3,7% |
| Sangat Tidak Setuju | 7 | 6,5% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 11,1% responden sangat setuju, 47,2% setuju, 31,5% Netral,dan tidak setuju 3,7% .serta ada

juga yang sangat tidak setuju sebesar 6,5%. dari informasi pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna ternyata setuju Terhadap Pertanyaan ke-10. maka fakta di atas mengindikasikan bahwa fenomena mengenai apa yang dirasakan pengguna terhadap materi dan content *web* yang disajikan bisa dikatakan dapat dipercaya dan dimengerti Materi/*Content* yang disajikan pada *website* SMA Negeri 1.

d. Pernyataan ke-11: "Layanan *chat* ,atau *Form* tanya jawab yang diberikan pada *website* masih terlalu lama di tanggapi dalam permasalahan yang saya tanyakan". Tanggapan responden terhadap pernyataan ke-11, disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4.3.11**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-11**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 15 | 13,9% |
| Setuju | 36 | 33,3% |
| Netral | 29 | 26,9% |
| Tidak Setuju | 24 | 22,2% |
| Sangat Tidak Setuju | 4 | 3,7% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 13,9% responden sangat setuju, 33,3% setuju, 26,9% Netral,dan tidak setuju 22,2% .serta ada

juga yang sangat tidak setuju sebesar 3,7%. dari informasi pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna ternyata setuju Terhadap Pertanyaan ke-11.hal ini mungkin dikarenakan Hal-hal yang benar terjadi ketika sipengguna menanyakan sesuatu pada Form tanya jawab dan admin *web* pun lama merespon terhadap pertanyaan tersebut,dan mungkin apa memang admin tidak dalam kondisi *Online* setiap harinya.Maka dapat disimpulkan dari kebanyakan responden menjawab setuju terhadap pertanyaan ke -11 mengenai Tanggapan admin terhadap pengguna *web* yang dirasakan masih kurang baik.

e. Pernyataan ke-12: “Pada saat mencari Berita terbaru tentang sekolah, ternyata tidak semua informasi di tampilkan pada *website.*”. Tanggapan responden terhadap pernyataan ke-12, disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4.3.12**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-12**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 7 | 6,5% |
| Setuju | 38 | 35,2% |
| Netral | 39 | 36,1% |
| Tidak Setuju | 21 | 19,4% |
| Sangat Tidak Setuju | 3 | 2,8% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 6,5% responden sangat setuju, 35,2% setuju, 36,1% Netral,dan tidak setuju 19,4% .serta ada juga yang sangat tidak setuju sebesar 2,8%. dari informasi pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna ternyata menjawab Netral Terhadap Pertanyaan ke-12. Hal ini mungkin dikarenakan pengguna atau siswa yang menjawab masih bingung atau pun menjawab biasa saja dan tidak terlalu memperhatikan ke update tan informasi yang disampaikan pada *website,* Hal ini lah yang mengakibatkan terpenuhi atau tidak terpenuhinya harapan *pengguna* akan berpengaruhnya informasi yang disampaikan di *website* SMA negeri 1 dan jawaban pun menjadi bervariasi atau beragam sehingga tidak bisa di tebak. Dan tidak kalah pentingnya responden yang menjawab setuju dan tidak setuju hampir sama besar persentase nya yang mengakibatkan pertanyaan ke-12 bisa dikatakan cukup baik informasi yang disampaikan dan sedikit dirasakan bagi pengguna lainya.

f. Pernyataan ke-13: “Dalam penyampaian Informasi sudah cukup bisa di pahami maksud dari Isi dan Informasi yang disampaikan dalam *Website*.”. Tanggapan responden terhadap pernyataan ke-13, disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4.3.13**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-13**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 11 | 10,2% |
| Setuju | 46 | 42,6% |
| Netral | 34 | 31,5% |
| Tidak Setuju | 5 | 4,6% |
| Sangat Tidak Setuju | 12 | 11,1% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 10,2% responden sangat setuju, 42,6% setuju, 31,5% Netral,dan tidak setuju 4,6% .serta ada juga yang sangat tidak setuju sebesar 11,1%. dari informasi pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna ternyata menjawab Setuju Terhadap Pertanyaan ke-13.dari Mayoritas responden yang menjawab Setuju terhadap pertanyaan tentang informasi dan isi *website* SMA Negeri dapat di percaya dan dipahami ini berarti informasi yang disajikan sudah cukup baik dimata penggunya dan dapat dimengerti oleh setiap pengguna *website* tersebut. Dan dapat disimpulkan Informasi dari isi *website* SMA Negeri 1 yang dirasakan pengguna Berkategori cukup Baik/Bagus.

g. Pernyataan ke-14: “Dalam bahasa penyampaian yang diterapkan pada *website,* ada beberapa kata yang saya tidak mengerti,khususnya bahasa-bahasa komputer dan B.inggris”. Tanggapan responden terhadap pernyataan ke-14, disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4.3.14**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-14**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 6 | 5,6% |
| Setuju | 21 | 19,4% |
| Netral | 57 | 52,8% |
| Tidak Setuju | 20 | 18,5% |
| Sangat Tidak Setuju | 4 | 3,7% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 5,6% responden sangat setuju, 19,4% setuju, 52,8% Netral,dan tidak setuju 18,5% .serta ada juga yang sangat tidak setuju sebesar 3,7%. dari informasi pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna ternyata menjawab Netral Terhadap Pertanyaan ke-14. Hal ini mungkin responden tidak terlalu mau memberi jawaban yang pasti terhadap pertanyaan ini. Dan tidak kalah pentingnya responden yang menjawab setuju dan tidak setuju hampir sama persentase nya hal ini yang membuktikan ada beberapa pengguna setuju tentang pertanyaa ke -14 dan ada juga yang tidak setuju. Hal ini lah yang mengakibatkan terpenuhi atau tidak terpenuhinya harapan *pengguna* akan berpengaruhnya bahasa yang digunakan di *website* SMA Negeri 1

dan jawaban pun menjadi bervariasi atau beragam sehingga tidak bisa di tebak tentang apa yang mereka rasakan terhadap pertanyaan ke -14.

### 4.4.4. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna *Website* SMA Negeri 1 Berdasarkan Indikator Fungsi Produk yang diharapkan.

Ada pun deskripsi tanggapan *user* berdasarkan fungsi produk yang dirasakan, dijabarkan sebagai berikut:

h. Pernyataan ke-15: “Seharusnya pada saat menggunakan *Seacrh engine* atau mesin pencari pada *website* ,konten atau informasi bisa saya dapatkan”. Tanggapan responden terhadap pernyataan ke-15, disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4.4.15**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-15**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 6 | 5,6% |
| Setuju | 39 | 36,1% |
| Netral | 52 | 48,1% |
| Tidak Setuju | 11 | 10,2% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 5,6% responden sangat setuju, 36,1% setuju, 48,1% Netral,dan tidak setuju 10,2% .dari informasi pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar

pengguna ternyata menjawab Netral Terhadap Pertanyaan ke-15.dari mayoritas atau kebanyakan responden lebih memilih Netral atau ragu-ragu dalam menjawab pertanyaan tentang bagaiman Harapan pengguna terhadap Mesin pencari/ *Seacrh engine.* selain itu responden yang memilih setuju terhadap pertanyaan ke -15 juga cukup besar persentase nya,dengan memilih setuju terhadap bagaiman harapan si pengguna tentang Fitur mesin pencari/ *Seacrh engine* pada *website* bisa lebih diperbaiki dan bisa memuaskan pengguna nya dalam mencari Informasi, maka dapat disimpulkan Mesin pencari yang ada pada *website* agar lebih diperbaiki.

i. Pernyataan ke-16: "Seharusnya ada pemandu atau keterangan dalam mengunakan setiap fitur atau menu yang disediakan khususnya Fitur *E-learning*. Tanggapan responden terhadap pernyataan ke-16, disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4.4.16**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-16**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 4 | 3,7% |
| Setuju | 27 | 25,0% |
| Netral | 65 | 60,2% |
| Tidak Setuju | 12 | 11,1% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 3,7% responden sangat setuju, 25,6% setuju, 60,2% Netral,dan tidak setuju 11,1% .dari informasi pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna ternyata menjawab Netral Terhadap Pertanyaan ke-16.dari mayoritas responden lebih memilih menjawab Netral mungkin dikarenakan kebanyakan responden tidak terlalu memperhatikan seberapa pentingnya keterangan dan Pemandu dalam sebuah *website*, Hal ini lah yang mengakibatkan terpenuhi atau tidak terpenuhinya harapan *pengguna* akan berpengaruhnya pemandu atau keterangan yang disampaikan dalam menelusuri *website* SMA negeri 1,dan jawaban pun menjadi bervariasi atau beragam sehingga tidak bisa di tebak. Selain itu tidak kalah pentingnya responden yang menjawab setuju dan cukup besar persentase nya yang mengakibatkan pertanyaan ke-16 bisa dikatakan cukup banyak responden yang memiliki Harapan tentang bagaiman Pentingnya Sistem Navigasi pada *website* SMA Negeri 1.

j. Pernyataan ke-17: “Fungsi dari setiap Fitur–fitur dan Fasilitas *E-learning* pada *website* lebih dipermudah penggunaanya agar bisa digunakan oleh semua orang., disajikan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.4.4.17**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-17**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 14 | 13,0% |

| | | |
|---|---|---|
| Setuju | 65 | 60,2% |
| Netral | 24 | 22,2% |
| Tidak Setuju | 5 | 4,6% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 13,0% responden sangat setuju, 60,2% setuju, 22,2% Netral,dan tidak setuju 4,6% .dari informasi pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna ternyata menjawab Setuju Terhadap Pertanyaan ke-17.dari kebanyakan responden ternyata lebih memilih Setuju dan mempunyai Harapan yang baik untuk setiap Fitur dan Fasilitas *E-learning* yang diterapkan pada *Website* SMA Negeri 1.dan supaya lebih diperhatikan oleh Admin atau pun IT *Website* itu sendiri,dan bisa disimpulkan bahwa Fasilitas dan Fitur yang disajikan masih kurang memuasakan pengguna dan menjadi Harapan bagi pengguna agar lebih diperhatikan.

k. Pernyataan ke-18: “Seharusnya Layanan yang disediakan pada *website* seperti Komentar dan Tanya jawab lebih cepat ditanggapi oleh *admin web”*, disajikan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.4.4.18**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE-18**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 20 | 18,5% |
| Setuju | 50 | 46,3% |
| Netral | 30 | 27,8% |
| Tidak Setuju | 8 | 7,4% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 18,5% responden sangat setuju, 46,3% setuju, 27,8% Netral,dan tidak setuju 7,4% .dari informasi pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna ternyata menjawab Setuju Terhadap Pertanyaan ke-18.dari mayoritas responden lebih banyak menjawab Setuju dengan Harapan bahwa Setiap masalah dan pertanyaan yang diberikan pengguna agar lebih cepat ditanggapi oleh Admin *website* SMA Negeri 1.maka dari itu dapat disimpulkan untuk pertanyaan ke-18 respon pengguna terhadap pentingnya Tanggapan admin itu lebih penting ,dan agar lebih di cepat ditanggapi dan dijawab setiap pertanyaan yang ber nuasa khusus nya kepentingan sekolah.

l. Pernyataan ke-19: “Seharusnya Informasi yang disampaikan pada *website* lengkap dan akurat,serta bisa dilihat dan dibaca oleh pengguna.”, disajikan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.4.4.19**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 12 | 11,1% |
| Setuju | 59 | 54,6% |
| Netral | 35 | 32,4% |
| Tidak Setuju | 2 | 1,9% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 11,1% responden sangat setuju, 54,6% setuju, 32,4% Netral,dan tidak setuju 1,9% .dari informasi pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna ternyata menjawab Setuju Terhadap Pertanyaan ke-19.dari sebagain besar responden lebih memilih Setuju terhadap seberapa besar Harapan Pengguna terhadap keakuratan dan kelengkapan Informasi pada *website*.maka dapat disimpulkan bahwa keakuratan dan kelengkapan Informasi yang disajikan kurang menarik perhatian pengguna,dan respon maupun tanggapan pengguna website terhadap pertanyaaan ke -19 ini baik , dan setuju agar informasi yang disajikan agar lebih dibuat semenarik dan selengkap mungkin agar dapat memuasakan pengguna.

m. Pernyataan ke-20: “Seharusnya bahasa yang diterapkan pada *website* lebih di permudah atau di buat artinya agar si pengguna dapat mengerti.”, disajikan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.4.4.20**
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN Ke-20**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 11 | 10,2% |
| Setuju | 40 | 37,0% |
| Netral | 47 | 43,5% |
| Tidak Setuju | 10 | 9,3% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **108** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2013-2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 10,2% responden sangat setuju, 37,0% setuju, 43,5% Netral,dan tidak setuju 9,3% .dari informasi pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna ternyata menjawab Setuju Terhadap Pertanyaan ke-20.dari kebanyakan responden lebih memilih Netral untuk menjawab pertanyaan mengenai tentang bagaiman Bahasa yang disampaikan dan yang disajikan pada *website* , ini mungkin karna kebanyakan resonden tidak terlalu mempersalahkan bahasa atau memang sudah mengerti dengan bahasa-bahasa komputer maupun bahasa *inggris*, dan dapat disimpulkan bahwa Bahasa yang diterapkan dalam *website* sudah

cukup bisa dimengerti, ini dilihat dari beberapa responden lagi lebih memilih tidak setuju atas pernyataan tentang perbaikan Bahasa yang diterapkan,mungkin hal nya karna bahasa sudah bisa dimengerti setiap pengguna *website* tersebut.

### 4.4.5. Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Kualitas *Website* SMA Negeri 1 Bandung.

Pada bagian ini akan dijelaskan bagaimana tingkat kepuasanpengguna terhadap Analisis kualitas *website* SMA Negeri 1 Bandung. Penentuan tingkat kepuasan, dilandaskan pada rumus indeks kepuasan pelanggan. Lebih jelasnya dapat dilihat di BAB II bagian pengukuran kepuasan konsumen. Agar lebih jelas, berikut tabel kepuasan pengguna terhadap Analisis kualitas *website* SMA Negeri 1 Bandung:

**Tabel 4.4.5.1** Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas *Website* SMA Negeri 1 Bandung

| **Pernyataan** | **SS** | **S** | **RR** | **TS** | **STS** | **Jumlah skor** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Website* yang di Rasakan** ***Ease Of use*** | | | | | | |
| Pernyataan 8 | 6 | 30 | 44 | 22 | 6 | 332 |
| Pernyataan 9 | 1 | 25 | 47 | 28 | 7 | 309 |
| ***Reliability*** | | | | | | |
| Pernyataan 10 | 12 | 51 | 34 | 4 | 7 | 381 |
| Pernyataan 11 | 15 | 36 | 29 | 24 | 4 | 358 |
| ***Information accuracy*** | | | | | | |
| Pernyataan 12 | 7 | 38 | 39 | 21 | 3 | 349 |
| Pernyataan 13 | 11 | 46 | 34 | 5 | 12 | 363 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Pernyataan 14 | 6 | 21 | 57 | 20 | 4 | 329 |
| Jumlah | 58 | 247 | 284 | 124 | 43 | **2421** |
| ***Website* yang di Harapkan** | | | | | | |
| ***Ease Of use*** | | | | | | |
| Pernyataan 15 | 6 | 39 | 52 | 11 | 0 | 364 |
| Pernyataan 16 | 4 | 27 | 65 | 12 | 0 | 347 |
| ***Reliability*** | | | | | | |
| Pernyataan 17 | 14 | 65 | 24 | 5 | 0 | 412 |
| Pernyataan 18 | 20 | 50 | 30 | 8 | 0 | 406 |
| ***Information accuracy*** | | | | | | |
| Pernyataan 19 | 12 | 59 | 35 | 2 | 0 | 405 |
| Pernyataan 20 | 11 | 40 | 47 | 10 | 0 | 376 |
| Jumlah | **67** | **280** | **253** | **48** | **0** | **2310** |

Rumus kepuasan pelanggan yang dipakai adalah sebagai berikut:

$$IKP = \frac{PP}{EX}$$

Keterangan:

IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan (Pengguna *Website*)

PP = *Perceived Performance* (Fungsi produk yang dirasakan)

EX = *Expectations* (Harapan)

**Tabel 4.4.5.2** Kriteria Kepuasan pengguna terhadap Kualitas *website*

| **Kualitas *Website*** | **Rata-rata Skor Kepuasan *pengguna*** | **Keterangan** |
|---|---|---|
| *Ease of use* | 0,905 | Tidak Puas |
| *Reliability* | 0,903 | Tidak Puas |
| *Information accuracy* | 1,33 | Puas |
| **Keseluruhan** | **1,0480** | **Puas** |

Tjiptono (2008:37-38),

Berdasarkan hasil olah data yang ada pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa Analisis kualitas *website*, mulai dari ***Ease of use, Reliability, dan accuracy information,*** maupun secara keseluruhan, memiliki rata-rata skor kepuasan yang lebih dari 1. Berdasarkan penafsiran IKP yang dijelaskan pada BAB II bagian pengukuran kepuasan konsumen, jika IKP < 1, maka pengguna tidak puas. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan, pengguna sudah merasa Puas terhadap kualitas *website* SMA Negeri 1 Bandung. Agar lebih jelas, tabulasi kepuasan Pengguna terhadap kualitas *website*, dapat dilihat pada bagian lampiran.

## 4.5 Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing

pernyataan item yang ditujukan ke pada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson Product Moment.* Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r tabel sebesar 0,300 , maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid. Adapun hasil uji validitas kuesioner kedua variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 4.5.3**

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas *Website* (X)

| **Butir Pernyataan** | **$r_{hitung}$** | **$r_{tabel}$** | **Keterangan** |
|---|---|---|---|
| Item Pernyataan 1 | 0,645 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 2 | 0,469 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 3 | 0,636 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 4 | 0,720 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 5 | 0,502 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 6 | 0,646 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 7 | 0,698 | 0,300 | Valid |

**Tabel 4.5.4**

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

| Butir Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Item Pernyataan 1 | 0,754 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 2 | 0,786 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 3 | 0,338 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 4 | 0,696 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 5 | 0,769 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 6 | 0,306 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 7 | 0,664 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 8 | 0,636 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 9 | 0,641 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 10 | 0,598 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 11 | 0,655 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 12 | 0,559 | 0,300 | Valid |
| Item Pernyataan 13 | 0,617 | 0,300 | Valid |

Pada kedua tabel di atas terlihat bahwa seluruh item pertanyaan memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari $r_{tabel}$ 0,300, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

### 4.5.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap butir pernyataan yang termasuk dalam kategori *valid.* Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara

menguji coba instrument sekali saja, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *alpha cronbach*. Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien *reliabilitas* bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,70. Adapun hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada rumus *alpha cronbach* diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 4.5.5**

Hasil uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

| Variabel | Indeks Reliabilitas | Nilai Kritis | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Kualitas *Website* (X) | 0,704 | 0,7 | Reliabel |
| Kepuasan Pengguna (Y) | 0,856 | 0,7 | Reliabel |

Nilai reliabilitas butir pertanyaan pada kuesioner masing-masing variabel yang sedang diteliti lebih besar dari 0,70 hasil ini menunjukkan bahwa butir-butir peryataan pada kuesioner andal untuk mengukur variabelnya.

### 4.5.2 Uji Reliabilitas

Pada Uji reliabilitas, peneliti menggunakan perhitungan α-Cronbach dengan bantuan program SPSS 16. Adapun hasil uji reliabilitas untuk variabel *independent* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Gambar 4.5.2.1**

**HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL *INDEPENDENT***

**(KUALITAS *WEBSITE*)**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| ,704 | 7 |

**Gambar 4.5.2.2**

**HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL *DEPENDENT***

**(KEPUASAN PENGGUNA)**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| ,856 | 13 |

## 4.6 Hubungan antara Kualitas *Website* SMA Negeri 1 Bandung dengan Kepuasan Pengguna.

Seperti yang sudah sering disinggung sebelumnya, kualitas w*ebsite* SMA Negeri 1 Bandung merupakan variabel *independent* dan kepuasan pengguna merupakan variabel *dependent.* Untuk melihat hubungan antar variabel penelitian, maka digunakan metode perhitungan tertentu yang disesuaikan dengan penelitian. Hubungan antar variabel pada penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

### 4.6.1 Hasil Perhitungan Korelasi dan Uji Hipotesis Penelitian

Untuk melihat korelasi antar variabel *independent* dan *dependent*, maka pada penelitian ini digunakan perhitungan korelasi pearson dengan bantuan program SPSS 16. Ada pun hasil perhitungan korelasi pearson dapat dilihat pada Gambar berikut:

**Gambar 4.6.1 Nilai Korelasi Pearson Product Moment**

**Correlations**

| | | Kualitas Website | Kepuasan Pengguna |
|---|---|---|---|
| Kualitas Website | Pearson Correlation | 1 | -,544** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 108 | 108 |
| Kepuasan Pengguna | Pearson Correlation | -,544** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 108 | 108 |

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

Dari analisis diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar **--0,544.** Nilai tersebut kemudian diintepretasikan berdasarkan kriteria Bambang S.Soedibjo sebagai berikut:

**TABEL 4.6.1 KRITERIA KEERATAN KOEFISIEN KORELASI**

| Koefisien Korelasi | Keterangan |
|---|---|
| ± 0,00 - 0,25 | Tidak ada hubungan atau hubungan yang |
| ± 0,26 - 0,50 | Hubungan cukup lemah |
| ± 0,51 - 0,75 | Hubungan yang cukup kuat |
| ± 0,76 - 1,00 | Hubungan sangat kuat |

***(Bambang S.Soedibjo 2013:17)***

Berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi yang disajikan di atas, maka koefisien korelasi sebesar -0,544 menunjukkan adanya hubungan antara Kualitas *Website* SMA Negeri 1 dengan Kepuasan Pengguna dengan kekuatan hubungan yang "**cukup kuat**".

### 4.6.2 Uji Hipotesis (Uji-t)

**Tabel 4.6.2**

Pengujian Hipotesis (Uji-t)

| Hubungan | Koefisien Korelasi Pearson Product Moment | Kekuatan hubungan | t hitung | t tabel | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|---|
| X-Y | -0,544 | Cukup kuat | -6,675 | -1,983 | Signifikan |

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$ : Tidak Terdapat hubungan yang siginifikan antara Kualitas *Website* (X) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

$H_1$ : Terdapat hubungan yang siginifikan antara Kualitas *Website* (X) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Kriteria pengujian:

Tolak $H_0$ dan terima $H_1$ jika $-t_{tabel} \geq t_{hitung} \geq t_{tabel}$.

Terima $H_0$ dan tolak $H_1$ jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$.

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai $t_{hitung}$ sebesar -6,675 dan $t_{tabel}$ -1,983. Dikarenakan nilai $-t_{hitung} < -t_{tabel}$, maka $H_o$ ditolak dan $H_1$ diterima,

artinya terdapat hubungan yang siginifikan antara Kualitas *Website* (X) dengan Kepuasan Pengguna (Y).

### 4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui persentase Dampak dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi (Sugiyono : 231).

Setelah diketahui nilai R sebesar -0,544, maka koefisien determinasi dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

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

$= (-0{,}544)^2 \times 100\%$

$= 29{,}59\%$

Dengan demikian, maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 29,59% yang menunjukkan bahwa, Kualitas *Website* SMA Negeri 1 mampu memberikan Dampak sebesar 29,59% terhadap Kepuasan Pengguna nya. Sedangkan sisanya sebesar 70,41% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.Terimakasih.