

Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda

Eka Hartati, Ria Indriyani, Indah Trianingsih

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Palcomtech, Indonesia

Article Info

Article history:

Received, 29 April 2020

Revised, 20 August 2020

Accepted, 27 August 2020

Kata Kunci:

Kepuasan Pengguna
Regresi Linear Berganda
Website
Informasi
Variabel

Keywords:

User Satisfaction
Multiple Linear Regression
Webiste
Information
Variable

ABSTRAK

Website merupakan salah satu alat yang dirasa cocok untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi akademis termasuk SMK Negeri 2 Palembang salah satu peranan pihak sekolah sebagai media sumber informasi dan pendidikan dimana yang menjadi informasi resmi bagi program atau informasi yang ingin disampaikan. SMK Negeri 2 Palembang. SMK Negeri 2 Palembang memiliki situs website resmi dengan alamat <http://smkn2palembang.sch.id/> sebagai sarana menginformasikan kepada guru, siswa dan siswi, Bagaimana mengukur dan menganalisa kualitas website SMK Negeri 2 Palembang berdasarkan model kualitas kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang terdiri dari variabel *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 363 responden yang terdiri dari guru, pegawai dan siswa, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan secara langsung ke responden. Berdasarkan hasil uji regresi linier menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi untuk keempat variabel yaitu *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content* bernilai positif berarti bahwa jika nilai keempat variabel semakin baik, maka kepuasan pengguna akan meningkat.

ABSTRACT

The website is one of the tool that is considered suitable to help meet the needs of academic information including SMK Negeri 2 Palembang one of the role of the school as a source of information and education media which becomes the official information for the program or information that wants to be conveyed. SMK Negeri 2 Palembang. SMK Negeri 2 Palembang has an official website with the address <http://smkn2palembang.sch.id/> as a means of informing teachers, students and students, how to measure and analyze the quality of SMK Negeri 2 Palembang website based on a model of user satisfaction quality consisting of variables *ease of use*, *customization*, *download delay* and *content*. The sample count in this study was 363 respondents consisting of teachers, employees and students, data collection techniques in this study using questionnaires distributed directly to respondents. Based on the results of linear regression test shows that the value of the regression coefficient for all four variables namely *ease of use*, *customization*, *download delay* and *content* is positive value means that if the value of the four variables is better then user satisfaction will increase.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Penulis Korespondensi:

Eka Hartati,

Program Studi Sistem Informasi,

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Palcomtech.

Email: eka_hartati@palcomtech.ac.id

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat memberikan dampak pada perubahan layanan organisasi ataupun perusahaan. Saat ini layanan kepada pengguna juga dapat dilakukan secara *online*. *Website* adalah suatu aplikasi yang berisikan dokumen multimedia (terdiri dari teks, gambar, animasi, suara dan video) yang di dalamnya menggunakan protokol HTTP dan untuk mengaksesnya menggunakan sebuah perangkat lunak yang disebut dengan *browser* [1]. *Website* merupakan kumpulan dari halaman-halaman *web* yang berhubungan dengan *file-file* yang terkait [2]. *Website* pada umumnya dapat digunakan dalam melakukan penyimpanan, mampu menampilkan informasi yang dianggap penting, serta sangat berkaitan terhadap organisasi ataupun perusahaan yang menggunakan arsitektur *client* atau *server*. *Website* sendiri berisikan perpaduan antara teks, suara, *hypermedia* dan grafis. *Website* dapat digunakan melakukan hubungan dengan sumbernya dalam jarak jauh dan menggunakan antarmuka grafis untuk pengguna supaya penampilannya menarik.

Peranan *website* sudah menjadi bagian yang penting dari suatu organisasi ataupun akademis termasuk SMK Negeri 2 Palembang. Salah satu peranan pihak sekolah sebagai media sumber informasi dan pendidik dimana yang menjadi informasi resmi bagi program atau informasi yang ingin disampaikan pihak sekolah kepada siswa seperti mengenai informasi portal berita, sekolah *via online*, kegiatan serta pelayanan akademik pada tiap siswa-siswi SMK Negeri 2 Palembang.

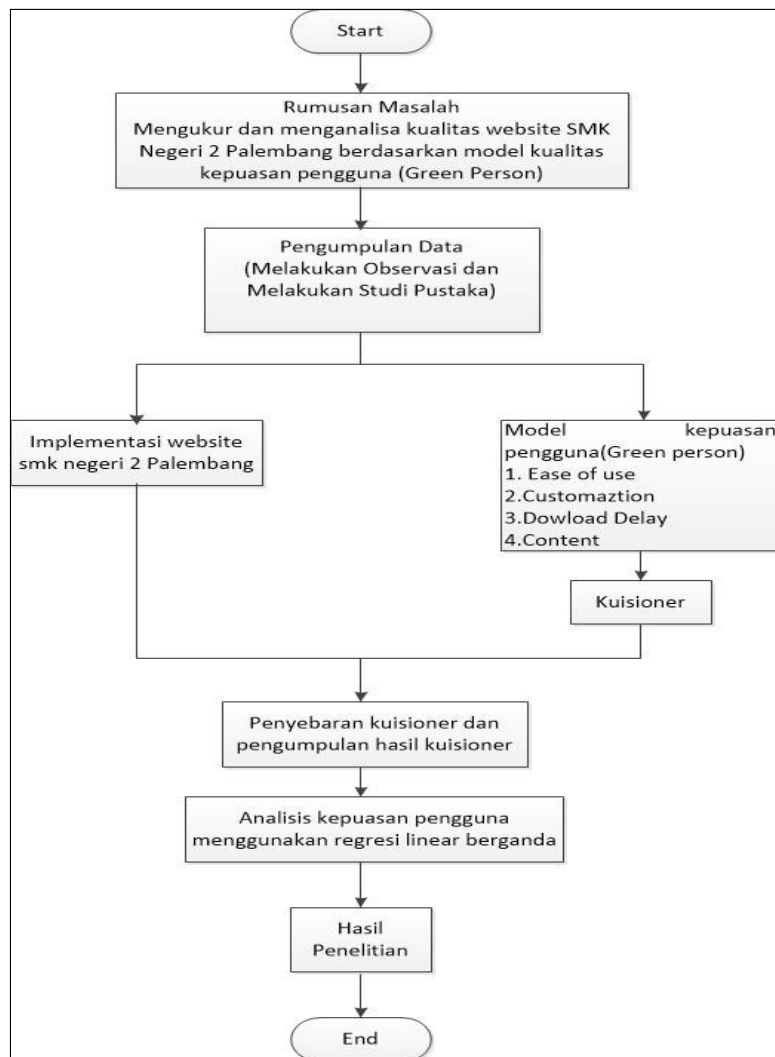
SMK Negeri 2 Palembang merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan yang ada di Kota Palembang terus berupaya meningkatkan jumlah siswa baru setiap tahunnya. Dengan banyaknya jumlah pendaftar atau calon siswa menunjukkan kualitas suatu sekolah agar dapat bersaing dengan sekolah negeri maupun swasta lainnya yang ada di Kota Palembang. SMK Negeri 2 Palembang memiliki situs *website* resmi dengan alamat <http://smkn2palembang.sch.id/> sebagai sarana menginformasikan kepada guru, siswa dan siswi. Saat ini *website* SMK Negeri 2 Palembang belum pernah dilakukan pengukuran dan analisis. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Sri Rukmiyati dan I ketut Budiarta pada tahun 2016 dengan judul "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness*" pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi (studi empiris pada hotel berbintang di provinsi bali) dengan hasil penelitian semakin baik kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* maka akan meningkatkan kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Pada penelitian ini peneliti melakukan analisis dengan menggunakan model kualitas kepuasan pengguna *Green and Person* yang terdiri dari empat variabel. Adapun variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content* dan variabel terikat menggunakan *user satisfaction* [3]. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dimana untuk mencari tahu apakah variabel *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* SMK Negeri 2 dengan menggunakan model *Green and Pearson*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini terdiri dari tahapan yang merupakan urutan sistematis dalam sebuah penelitian. Adapun alur penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1. Adapun penjelasan dari alur penelitian adalah sebagai berikut:

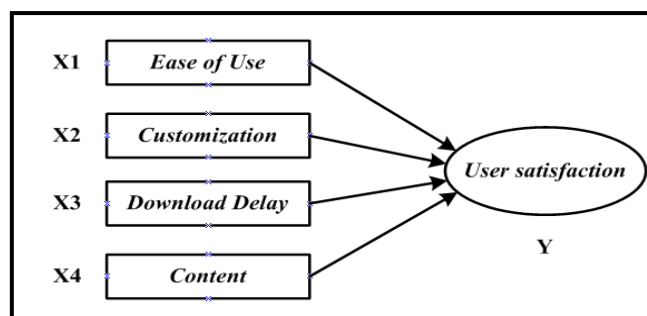
1. Rumusan masalah, mengukur dan menganalisa kualitas *website* SMK Negeri 2 Palembang berdasarkan model kualitas kepuasan pengguna *Green and Person* [4].
2. Melakukan observasi dan studi pustaka. Observasi merupakan teknik pengumpulan data secara langsung dengan mengamati operasi maupun prosedur yang berlaku pada objek penelitian [4]. Observasi dan studi pustaka dilakukan untuk mencari, mempelajari serta mengumpulkan informasi dari penelitian terdahulu serta membaca artikel yang mengenai objek permasalahan yang akan dibahas, dalam hal ini mengenai kepuasan terhadap pengguna *website*.
3. Implementasi dari *website* SMK Negeri 2 Palembang dengan menggunakan alat ukur model kepuasan pengguna ada 4 variabel yaitu: *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content*. Agar suatu variabel dapat diukur, maka variabel tersebut harus dioperasionalkan [5].
4. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang memiliki data ordinal dan bentuk skala pengukuran menggunakan skala likert.
5. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan menggunakan metode survei untuk mendapatkan opini responden [6]. Kuesioner disebarkan kepada responden kemudian hasil dari kuesioner dikumpulkan kembali.

6. Analisis kepuasan pengguna menggunakan metode regresi linear berganda dengan SPSS 2.1



Gambar 1. Alur penelitian

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi dari pelanggan terhadap performansi produk ataupun jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas jika harapan pelanggan terpenuhi [7]. *Green and Pearson* merumuskan empat variabel terbaik dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap *website*, yaitu *ease of use/ease of navigation*, *customization*, *download delay*, *content* [8]. Model penelitian yang digunakan diperlihatkan pada Gambar 2.

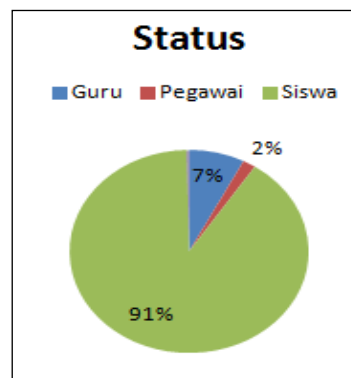


Gambar 2. Model penelitian

3. HASIL DAN ANALISIS

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan analisis deskriptif guna untuk mengetahui karakteristik dari responden. Responden yang terlibat terdiri dari guru, siswa dan pegawai SMK Negeri 2

Palembang yang mempunyai karakteristik masing-masing. Berikut ini merupakan distribusi responden berdasarkan status atau kelompok yang bisa dilihat pada Gambar 3.



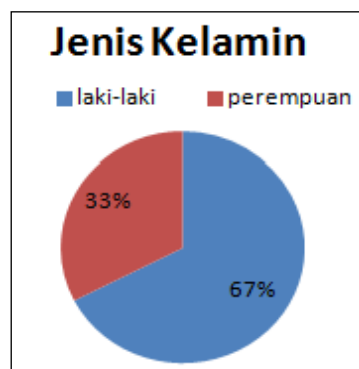
Gambar 3. Distribusi responden

Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *proportionate stratified random sampling* maka proporsi sampel yang ditentukan berdasarkan persepsi peneliti *proportionate stratified random sampling* adalah teknik menentukan sample bila populasi mempunyai anggota yang berstrata secara proporsional [8]. Proporsi responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Proporsi Responden

| Responden | Jumlah Sampel |
|-----------|--------------------------------|
| Guru | $196 : 2613 \times 400 = 30$ |
| Pegawai | $45 : 2613 \times 400 = 7$ |
| Siswa | $2373 : 2613 \times 400 = 363$ |

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan bahwa pengguna dari *website* sebagian besar adalah siswa dengan jumlah sampel yang ditentukan sebesar 363 orang, guru dengan jumlah sampel yang ditentukan sebesar 30 orang dan jumlah sampel yang ditentukan untuk pegawai sebesar 7 orang. Untuk setiap kelompok responden memiliki karakteristik masing-masing. Karakteristik responden jika dilihat berdasarkan jenis kelamin diperlihatkan pada Gambar 4. Berdasarkan Gambar 4 jenis kelamin laki-laki sebesar 67% dan perempuan sebesar 33%.



Gambar 4. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Definisi variabel untuk penelitian ini disajikan dalam Tabel 2. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda yang terdiri dari variabel yang berpengaruh dan variabel yang dipengaruhi, yaitu variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) dan satu variabel terikat (Y). Berikut ini definisi variabel penelitian yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Definisi variabel penelitian

| Variabel | Indikator | Kode |
|--|---|------|
| Kemudahan (Ease Of Use) | Apakah <i>website</i> ini mudah untuk anda akses? | X1 |
| | Apakah tidak sulit mencari informasi yang anda butuhkan didalam <i>website</i> ini? | |
| | Apakah menu dalam <i>website</i> ini mudah digunakan? | |
| Personalisasi (Customization) | Apakah tampilan warna pada <i>website</i> ini menarik? | X2 |
| | Apakah teks pada <i>website</i> dapat dibaca dengan mudah? | |
| | Apakah tampilan <i>website</i> ini mudah di kenali? | |
| Kecepatan Akses Pada Aplikasi (Download Delay) | Apakah halaman <i>website</i> ini tampil dengan cepat anda mengklik link-nya? | X3 |
| | Apakah anda mudah mengakses informasi disetiap halaman? | |
| | Apakah informasi yang ada di <i>website</i> ini mudah didownload? | |
| Penyajian Informasi (Content) | Apakah saat anda mendownload informasi pada <i>website</i> ini harus membutuhkan waktu lama? | X4 |
| | Apakah informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan anda? | |
| | Apakah gambar yang ditampilkan dalam <i>website</i> ini dapat dilihat dengan jelas? | |
| Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) | Apakah anda puas dengan layanan yang ada pada <i>website</i> SMK Negeri 2 Palembang? | Y |
| | Apakah <i>website</i> ini selalu memberikan informasi yang <i>update</i> ? Apakah anda puas saat melihat <i>website</i> ini melalui <i>gadge</i> ? | |

Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan, dalam hal ini angket memenuhi persyaratan validitas dengan menggunakan korelasi *Pearson* [9]. Uji ini digunakan untuk mengetahui layak atau tidaknya setiap pertanyaan atau pernyataan yang digunakan. Berikut ini merupakan uji validitas kuisisioner. Tabel hasil pengujian validitas kuisisioner disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuisisioner

| Variabel | Item Pertanyaan | R-Tabel | R-Hitung | Hasil | Keterangan |
|----------------------------------|-----------------|---------|----------|--------------------|------------|
| <i>Ease of Use</i> (X_1) | Item 1 | 0,08 | ,402 | R hitung > r tabel | Valid |
| | Item 2 | 0,08 | ,383 | R hitung > r tabel | Valid |
| | Item 3 | 0,08 | ,425 | R hitung > r tabel | Valid |
| <i>Customization</i> (X_2) | Item 4 | 0,08 | ,321 | R hitung > r tabel | Valid |
| | Item 5 | 0,08 | ,334 | R hitung > r tabel | Valid |
| | Item 6 | 0,08 | ,542 | R hitung > r tabel | Valid |
| <i>Download delay</i> (X_3) | Item 7 | 0,08 | ,420 | R hitung > r tabel | Valid |
| | Item 8 | 0,08 | ,443 | R hitung > r tabel | Valid |
| | Item 9 | 0,08 | ,423 | R hitung > r tabel | Valid |
| <i>Content</i> (X_4) | Item 10 | 0,08 | ,491 | R hitung > r tabel | Valid |
| | Item 11 | 0,08 | ,221 | R hitung > r tabel | Valid |
| | Item 12 | 0,08 | ,383 | R hitung > r tabel | Valid |
| <i>User Satisfaction</i> (Y) | Item 13 | 0,08 | ,387 | R hitung > r tabel | Valid |
| | Item 14 | 0,08 | ,328 | R hitung > r tabel | Valid |
| | Item 15 | 0,08 | ,434 | R hitung > r tabel | Valid |
| | Item 16 | 0,08 | ,491 | R hitung > r tabel | Valid |

Dari Tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan yang terdiri dari 16 pertanyaan dinyatakan valid, hal ini dikarenakan semua nilai dari *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel. Pada penelitian ini *reliability statistic* dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Reliability Statistic

| Cronbachs Alpha | N of Items |
|-----------------|------------|
| 0,801 | 16 |

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah kuisisioner. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$ [10]. Berikut ini uji reabilitas hasil kuesioner dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji Reliabilitas Hasil Kuesioner

| Variabel | Cronbach Alpha | Keterangan |
|---------------------------------------|----------------|-----------------------|
| <i>Ease of Use (X₁)</i> | 0,600 | Cukup <i>Reliable</i> |
| <i>Customization (X₂)</i> | 0,455 | Cukup <i>Reliable</i> |
| <i>Download Delay (X₃)</i> | 0,497 | Cukup <i>Reliable</i> |
| <i>Content (X₄)</i> | 0,395 | Agak <i>Reliable</i> |
| <i>User Satisfaction (Y)</i> | 0,484 | Cukup <i>Reliable</i> |

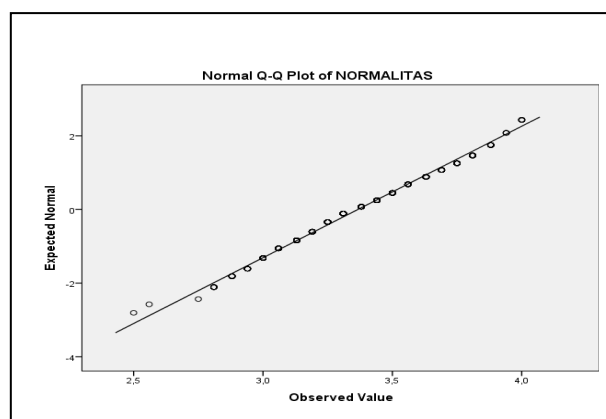
Pengujian reliabilitas hasil kuisisioner yang disajikan pada Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* pada variabel X_1 , X_2, X_3 dan Y pertanyaan nilainya berada diantara 0,41-0,60 maka *item* pertanyaan tersebut dinyatakan cukup *reliable*. Pada variabel X_4 pertanyaan nilainya berada diantara 0,21 – 0,40 maka *item* pertanyaan tersebut dinyatakan agak *reliable*.

Uji Normalitas merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah data tersebut tersebar secara normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal [11]. Berikut ini hasil uji normalitas yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Uji Normalitas

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------|--------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| Normalitas | ,084 | 400 | ,000 | ,988 | 400 | ,003 |

Uji linearitas (*lilliefors significance correction*) digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang dimana apakah bersifat linier atau tidak. Pengujian ini menggunakan uji-F [12]. Penilaian uji linieritas yaitu dapat dilihat dengan membandingkan antara c hitung dan c tabel apabila nilai c hitung < c tabel, maka variabel tersebut dikatakan linier. Grafik normal Q-Q *plot of normalitas* dapat di lihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Grafik normal Q-Q plot of normalitas

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh hasil pengujian linearitas data untuk pernyataan pada variabel *ease of use (X₁)* dengan *user satisfaction (Y)*, *cutzomization (X₂)* dengan *user satisfaction (Y)*, *download delay (X₃)* dengan *user satisfaction (Y)*, *content (X₄)* dengan *user satisfaction (Y)*. Hasil Uji linearitas dapat dilihat pada Tabel 7, 8, 9, dan 10.

Tabel 7. Tabel Anova Y terhadap X1

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|---------------|--------------------------|----------------|--------|-------------|---------|------|
| $Y \times X_1$ | Between | (Combined) | 17.875 | 5 | 3.575 | 34.169 | .000 |
| | Groups | Linearity | 17.112 | 1 | 17.112 | 163.551 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | .763 | 4 | .191 | 1.824 | .123 |
| | Within Groups | | | 41.223 | 394 | .105 | |
| Total | | | 59.099 | 399 | | | |

Tabel 8. Tabel Anova Y terhadap X2

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|--------------------------|----------------|-----|-------------|--------|------|
| $Y \times X_2$ | Between Groups | (Combined) | 9.643 | 6 | 1.607 | 12.771 | .000 |
| | | Linearity | 8.943 | 1 | 8.943 | 71.064 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | .700 | 5 | .140 | 1.112 | .353 |
| | Within Groups | | 49.456 | 393 | .126 | | |
| Total | | | 59.099 | 399 | | | |

Tabel 9. Tabel Anova Y terhadap X3

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|--------------------------|----------------|-----|-------------|---------|------|
| $Y \times X_3$ | Between Groups | (Combined) | 13.750 | 7 | 1.964 | 16.979 | .000 |
| | | Linearity | 12.555 | 1 | 12.555 | 108.522 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 1.195 | 6 | .199 | 1.722 | .115 |
| | Within Groups | | 45.349 | 392 | .116 | | |
| Total | | | 59.099 | 399 | | | |

Tabel 10. Tabel Anova Y terhadap X4

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|--------------------------|----------------|-----|-------------|--------|------|
| $Y \times X_4$ | Between Groups | (Combined) | 4.759 | 4 | 1.190 | 8.648 | .000 |
| | | Linearity | 4.120 | 1 | 4.120 | 29.947 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | .639 | 3 | .213 | 1.548 | .202 |
| | Within Groups | | 54.340 | 395 | .138 | | |
| Total | | | 59.099 | 399 | | | |

3.1. Uji Korelasi Pearson

Hasil pengujian uji korelasi dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji Korelasi

| | | X1 | X2 | X3 | X4 | Y |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X_1 | Pearson Correlation | 1.000 | .402** | .420** | .340** | .538 |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 |
| X_2 | Pearson Correlation | .402** | 1.000 | .548** | .287** | .389** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 |
| X_3 | Pearson Correlation | .420** | .548** | 1.000 | .470** | .461** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .001 |
| | N | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 |
| X_4 | Pearson Correlation | .340** | .287** | .470** | 1.000 | .264** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 |
| Y | Pearson Correlation | .538** | .389** | .461** | .264** | 1.000 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .001 | .000 | |
| | N | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 |

1. Variabel *ease of use* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. Variabel *customization* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
3. Variabel *download delay* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
4. Variabel *content* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.2. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan sebuah analisis yang menjelaskan hubungan antara variabel dependen dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu variabel independen [13]. Regresi linier berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapat empat variabel X dan satu variabel Y *user satisfaction*. Peneliti menggunakan regresi linier berganda, karena dengan menggunakan regresi linier berganda peneliti dapat menganalisis menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Persamaan yang digunakan untuk menghitung regresi linier berganda menggunakan persamaan (1).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e \quad (1)$$

Keterangan:

- Y : Variabel *user satisfaction*
- a : Konstanta
- X_1 : *ease of use*
- X_2 : *customization*
- X_3 : *download delay*
- X_4 : *content*
- b : Koefisien regresi dari variabel X
- e : Kesalahan residual (*error turn*)

3.3. Uji-F (Secara Simultan)

Pengujian hipotesa Uji-F dalam penelitian ini secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yaitu, *ease of use* (X_1), *coztumization* (X_2), *download delay* (X_3), dan *content* (X_4) yaitu secara simultan (bersama) terhadap variabel terikat yaitu *user satisfaction* (Y) [14]. Hasil uji-F dapat dilihat pada Tabel 12.

Pengajuan hipotesis dalam Uji F yaitu:

H_0 : Variabel X_1, X_2, X_3, X_4 berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y .

H_a : Variabel X_1, X_2, X_3, X_4 tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y .

Hipotesa pengujian Uji-F:

H_0 : Variabel bebas yaitu *ease of use*, *coztumization*, *download delay*, dan *content* tidak berpengaruh secara simultan dengan variabel terikat yaitu *user satisfaction*.

H_a : Variabel bebas yaitu *ease of use*, *coztumization*, *download delay*, dan *content* berpengaruh secara simultan dengan variabel terikat yaitu *user satisfaction*.

Dengan keputusan :

Jika nilai Sig > 0.05 maka H_0 diterima H_a ditolak

Jika nilai Sig < 0.05 maka H_0 ditolak H_a diterima

Tabel 12. Hasil Uji – F ANOVA^a(Variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dengan Y)

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Squares | F | Sig |
|------------|----------------|-----|--------------|--------|------|
| Regression | 21.456 | 4 | 5.364 | 56.285 | .000 |
| Residual | 37.643 | 395 | .095 | | |
| Total | 59.099 | 399 | | | |

Keterangan:

1. *Dependent variable: Y*
2. *Predictors: (constant), X_4, X_2, X_1, X_3*

Berdasarkan tabel hasil uji-F Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content* secara bersama-sama (simultan) terhadap *user satisfaction*.

3.3. Uji-T (Secara Parsial)

Uji-T berpasangan (*paired t-test*) adalah salah satu metode pengujian hipotesis dimana data yang digunakan berpasangan [15]. Uji-T dilakukan untuk melihat apakah masing-masing variabel independen berpengaruh

terhadap variabel dependen. Uji-T pada dasarnya menunjukkan secara jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen dalam menerangkan variasi variabel dependen [16]. Hasil uji T dapat dilihat pada Tabel 13.

Uji-T digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai *thitung* masing-masing koefisien regresi dengan *ttabel* (nilai kritis) dengan tingkat signifikansi (α) 5% dengan derajat kebebasan $df=n-1$.

Pengajuan hipotesis dalam Uji T yaitu:

H_0 : Variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y .

H_a : Variabel X tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y .

Pengujian hipotesis parsial dilakukan dengan beberapa kriteria. Kriteria pengujian yang dimaksud yaitu:

Jika $thitung > ttabel$, atau $pvalue < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika $thitung < ttabel$, atau $pvalue > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a tidak diterima berarti variabel independen mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 13. Hasil Uji – T *Coefficients*^a(X_1, X_2, X_3, X_4 dan Y)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | .962 | .185 | | 5.211 | .000 |
| 1 | | | | | |
| x1 | .377 | .043 | .401 | 8.693 | .000 |
| x2 | .088 | .045 | .097 | 1.975 | .049 |
| x3 | .274 | .059 | .247 | 4.653 | .000 |
| x4 | -.017 | .050 | -.016 | -3.48 | .728 |

Keterangan: *Dependent Variable: Y*

Berdasarkan tabel 11. hasil uji-Korelasi :

1. Variabel ease of use (X_1)

H_0 : variabel *ease of use* tidak berpengaruh secara parsial dengan variabel *user satisfaction*.

H_a : variabel *ease of use* berpengaruh secara parsial dengan variabel *user satisfaction*.

Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,00 dimana nilai sig. $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel *ease of use* terhadap variabel *user satisfaction*.

2. Variabel *customization* (X_2)

H_0 : variabel *customization* tidak berpengaruh secara parsial dengan variabel *user satisfaction*.

H_a : variabel *customization* berpengaruh secara parsial dengan variabel *user satisfaction*.

Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,049, dimana nilai sig. $0,49 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel *customization* terhadap variabel *user satisfaction*.

3. Variabel *download delay* (X_3)

H_0 : variabel *download delay* tidak berpengaruh secara parsial dengan variabel *user satisfaction*.

H_a : variabel *download delay* berpengaruh secara parsial dengan variabel *user satisfaction*.

Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel *download delay* terhadap variabel *user satisfaction*.

4. Variabel *content* (X_4)

H_0 : variabel *content* tidak berpengaruh secara parsial dengan variabel *user satisfaction*.

H_a : variabel *content* berpengaruh secara parsial dengan variabel *user satisfaction*.

Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,074, dimana nilai sig. $0,728 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel *content* terhadap variabel *user satisfaction*

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan terhadap *website* SMK Negeri 2 Palembang, maka dapat ditarik kesimpulan hasil penilaian pengguna *website* SMK Negeri 2 Palembang. Pada Variabel *ease of use* pada indikator pengaksesan *Website* SMK Negeri 2 Palembang mendapatkan nilai tertinggi sebesar 85,62%, artinya responden sangat puas bahwa *website* SMK Negeri 2 Palembang mudah untuk di akses. Variabel *customization* pada indikator teks yang ada pada *website* SMK Negeri 2 Palembang dapat dibaca dengan mudah mendapatkan nilai tertinggi sebesar 85,56%, artinya responden puas dengan teks yang ada pada *website* SMK Negeri 2 Palembang karena dapat dibaca dengan mudah. Pada variabel *download delay* pada indikator informasi yang dibutuhkan *website* SMK Negeri 2 Palembang mudah didownload mendapatkan nilai sebesar 86,06% artinya responden sangat puas dengan informasi yang dapat didownload pada *website* SMK Negeri 2 Palembang. Variabel *content* pada indikator gambar yang ditampilkan di SMK Negeri 2 Palembang bisa dilihat dengan jelas mendapatkan nilai tertinggi sebesar 86,93 %, artinya responden puas dengan penyajian informasi pada SMK Negeri 2 Palembang. Pada variabel *satisfaction*, indikator "secara keseluruhan, apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang ada pada *website* SMK Negeri 2 Palembang" mendapatkan nilai tertinggi sebesar 85,87% artinya responden puas atas pelayanan yang diberikan SMK Negeri 2 Palembang.

Dari hasil interpretasi maka dapat disimpulkan bahwa nilai yang tertinggi berjumlah sebesar 86,93% yang terdapat pada variabel *content* dan nilai terendah sebesar 59,18% yang terdapat pada variabel *user satisfaction*. Berdasarkan hasil uji regresi linier menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi untuk ke empat variabel yaitu *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content* bernilai positif berarti bahwa jika nilai keempat variabel semakin baik, maka kepuasan pengguna akan meningkat. Akan tetapi berdasarkan uji-T menunjukkan bahwa hanya variabel *ease of use*, *customization* dan *download delay* yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *user satisfaction* sedangkan variabel *content* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Pihak SMK Negeri 2 Palembang yang telah memberikan izin riset. Penulis ucapkan juga kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moril terhadap penelitian ini serta kepada teman-teman dosen yang telah membagikan ilmu kepada peneliti.

REFERENSI

- [1] M. Suhartanto, "Pembuatan Website Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Delanggu dengan Menggunakan php dan MySQL," *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, vol. 4, no. 1, pp. 1–8, 2012.
- [2] D. E. Hendrianto, "Pembuatan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Website pada SMPN 1 Donorojo Kabupaten Pacitan," *Indonesian Journal of Networking and Security*, vol. 3, no. 4, pp. 57–64, 2014.
- [3] D. I. Sensuse and S. H. Prayoga, "Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 6, no. 1, pp. 70–79, 2010.
- [4] R. D. Risanty and A. Sopiyan, "Pembuatan Aplikasi Kuesioner Evaluasi Belajar Mengajar Menggunakan Bot Telegram Pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (FT-UMJ) dengan Metode Polling," in *Seminar Nasional Sains dan Teknologi*, 2017, no. November, pp. 1–9.
- [5] F. R. Putra, H. N. Utami, and M. S. Hakam, "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Naraya Telematika Malang)," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 1–8, 2013.
- [6] I. N. S. Wahyu Wijaya and K. J. Atmaja, "Pengembangan Sistem Evaluasi Kinerja Dosen (E-Kuesioner) STMIK STIKOM Indonesia," *Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 8, no. 1, p. 55, 2019.
- [7] A. Tahendrika, "Pengguna Motor Suzuki pada Bengkel PT Sinar Galesong Pratama Makassar," *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, vol. 1, no. 3, pp. 85–99, 2015.
- [8] F. Fellasari and Y. I. Lestari, "Hubungan Antara Pola Asuh Orangtua Dengan Kematangan Emosi Remaja," *Jurnal Psikologi*, vol. 12, no. 2, p. 84, 2016.
- [9] S. R. Sanusi, "Beberapa Uji Validitas dan Reliabilitas pada Instrumen Penelitian," *Repository Universitas Sumatera Utara*, pp. 113–116, 2010.
- [10] A. A. Gunawan and H. P. Sunardi, "Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gesit Nusa Tangguh," *Ilmiah Manajemen Bisnis*, vol. 16, no. 1, pp. 1–12, 2016.
- [11] D. Fahmeyzan, S. Soraya, and D. Etmy, "Uji Normalitas Data Omzet Bulanan Pelaku Ekonomi Mikro Desa Senggigi dengan Menggunakan Skewness dan Kurtosis," *Jurnal Varian*, vol. 2, no. 1, pp. 31–36, 2018.

- [12] S. P. Dewi, “Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta (Studi Kasus pada SPBU Anak Cabang Perusahaan RB.Group),” *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, vol. 1, no. 1, 2012.
- [13] E. Triyanto, H. Sismoro, and A. D. Laksito, “Implementasi Algoritma Regresi Linear Berganda untuk Memprediksi Produksi Padi di Kabupaten Bantul,” *Rabit : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, vol. 4, no. 2, pp. 66–75, 2019.
- [14] Triyanto_Evan, “Ervan Triyanto, 2) Heri Sismoro, 3) Arif Dwi Laksito,” vol. 4, no. 2, pp. 73–86, 2019.
- [15] C. Montolalu and Y. Langi, “Pengaruh Pelatihan Dasar Komputer dan Teknologi Informasi bagi Guru-Guru dengan Uji-T Berpasangan (Paired Sample T-Test),” *d’Cartesian: Jurnal Matematika dan Aplikasi*, vol. 7, no. 1, p. 44, 2018.
- [16] D. Ariani and B. M. Dwiyanto, “Analisis Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada Industri Kecil dan Menengah Makanan Olahan Khas Padang Sumatera Barat),” *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, vol. 10, no. 2, pp. 30–39, 2013.

