

## **Analisis Kepuasan Pengguna Website PPDB Online Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Studi SMK Negeri 1 Labuan Bajo)**

Liliosa Indriani<sup>1</sup>, Andriyan Rizki Jatmiko<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang, Jalan Terusan Dieng. 62-64 Klojen, Pisang Candi, Sukun, Kota Malang, 65146, Indonesia

**\*Email Korespondensi:**  
Andriyan.jatmiko@unmer.ac.id

### **Abstrak**

PPDB online adalah salah satu website layanan inovatif terpadu yang didesain oleh Provinsi NTT yang bekerja sama dengan TELKOM untuk memfasilitasi dan mengoptimalkan proses seleksi dalam pelaksanaan PPDB (pendaftaran peserta didik baru), Yang tujuannya guna mempermudah calon peserta didik baru dan orang tua pada tahapan pendaftaran. Tentu banyak siswa yang mengalami kesulitan seperti kebingungan pendaftaran saat pertama kali memakai website PPDB karena terlalu banyak fitur yang ada di website tersebut. Dari permasalahan tersebut riset berikut dijalankan guna memahami seberapa jauh penerimaan pengguna pada website PPDB online, harus dijalankan analisis kepuasan pengguna terhadap website tersebut. Oleh karena itu harus dijalankan analisis tentang apa saja faktor-faktor yang berdampak pada kualitas kepuasan penggunaannya. Tujuan penelitian ini guna menganalisis kualitas website PPDB online berdasarkan kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analisis (IPA). Webqual 4.0 ditetapkan sebagai alur untuk menyusun kuisioner dan Importance Performance Analisis (IPA) ditetapkan sebagai alat analisa berupa Gap Analysis dan kuadran kartesius. Riset ini memakai accidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 1.575 siswa yang aktif SMK Negeri 1 Labuan Bajo dengan jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 94 siswa SMK Negeri 1 Labuan Bajo kelas XI dari jurusan pengembangan perangkat lunak dan game dan teknik jaringan komputer dan telekomunikasi yang diukur memakai rumus slovin. Berdasarkan Hasil tingkat kesesuaian pada website PPDB Online pada variabel kegunaan 104,84%, pada variabel informasi sebesar 96,05%, pada variabel interaksi sebesar 103,09%. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator pada kualitas informasi, kualitas aktual (performance) yang dirasakan pengguna belum sesuai dengan kualitas ideal (importance) yang diharapkan. Hasil tingkat kesenjangan atau gap pada website PPDB Online pada variabel kegunaan, informasi, interaksi, dan user satisfaction sebesar 0,014817 nilai gapnya positif 0 maka kualitas website tersebut memenuhi kebutuhan pengguna. Namun masih ada beberapa indikator yang ada pada kuadran importance performance analysis (IPA) belum memenuhi kepuasan pengguna.

**Kata Kunci : Analisis Kepuasan Pengguna; Importance Performance Analysis; PPDB Online; Webqual**

### **Abstract**

PPDB online is an integrated innovative service website designed by the Province of NTT in collaboration with TELKOM to facilitate and optimize the selection process in the implementation of PPDB (new student registration), the aim of which is to make it easier for prospective new students and their parents at the registration stage. Of course, many students experience difficulties such as registration confusion when they first use the PPDB website because there are too many features on the website. Based on this problem, the following research was carried out in order to understand the extent of user acceptance of the online PPDB website, an analysis of user satisfaction with the website must be carried out. Therefore, an analysis must be carried out regarding the factors that have an impact on the quality of user satisfaction. The aim of this research is to analyze the quality of the online PPDB

website based on user satisfaction using the Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Webqual 4.0 is determined as a questionnaire preparation flow and Importance Performance Analysis (IPA) is determined as an analysis tool in the form of Gap Analysis and Cartesian quadrants. This research used accidental sampling with the number of respondents being 1,575 active students at SMK Negeri 1 Labuan Bajo with the total sample in this study being 94 students at SMK Negeri 1 Labuan Bajo class Slovin's formula. Based on the results of the level of conformity on the PPDB Online website, the usability variable is 104.84%, the information variable is 96.05%, and the interaction variable is 103.09%. This shows that the indicators for information quality, the actual quality (performance) perceived by users, are not in accordance with the expected ideal quality (importance). The results of the gap level on the PPDB Online website for the usability, information, interaction and user satisfaction variables are 0.014817, the gap value is positive 0, meaning the quality of the website meets user needs. However, there are still several indicators in the importance performance analysis (IPA) quadrant that do not meet user satisfaction.

**Keywords: Importance Performance Analysis; PPDB Online; User Satisfaction Analysis; Webqual**

---

## 1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi yang semakin cepat dan pesat, dimana dapat dilihat dari banyaknya komunikasi yang dilakukan oleh individu, organisasi, lembaga, dan kelompok tertentu untuk bertukar informasi. Adanya teknologi yang berhasil dikembangkan oleh para peneliti-peneliti memungkinkan pertukaran data ini terjadi. Setiap hari, penelitian dibidang komunikasi dan teknologi informasi mengalami perkembangan yang cepat dan signifikan. Maka diperlukannya suatu aplikasi kepada pengguna untuk dapat melakukan pertukaran data atau informasi. Aplikasi tersebut berbasis online salah satunya website (Ishaq et al., 2021a) PPDB online adalah salah satu website layanan inovatif terpadu yang didesain oleh Provinsi NTT yang bekerja sama dengan TELKOM Agar memudahkan peserta didik dalam melakukan pendaftaran melalui website PPDB online tetap memuaskan maka perlu dilakukan pemeliharaan website. pengukuran kualitas website perlu dilakukan guna untuk mengetahui apakah website tersebut diterima baik oleh penggunanya sehingga dapat memenuhi kepuasan pengguna maka perlu dilakukan penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Website PPDB Online Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Anisyah & Sutabri, 2023; Berlian et al., n.d.)

Berdasarkan hasil tanya jawab dengan beberapa siswa SMK Negeri 1 Labuan Bajo dan salah satu guru mengenai kegunaan, informasi, serta kendala yang mereka alami saat menggunakan website PPDB dan apakah sudah ada yang melakukan riset menyangkut kepuasan pengguna website tersebut. Beberapa di antara mereka mengalami kesulitan seperti kebingungan pendaftaran saat pertama kali menggunakan website PPDB karena terlalu banyak fitur untuk pendaftaran seperti pemilihan nama sekolah, pendaftaran SMK seperti jalur pendaftaran umum dan jalur pendaftaran perindahan tugas orang tua/wali, sedangkan pendaftaran SMA seperti jalur pendaftaran zonasi, afirmasi, perpindahan tugas orang tua/wali, prestasi akademik, dan prestasi non akademik. kesalahan dalam menginput berkas pendaftaran, serta mengalami server down akibat jaringan yang buruk. dan belum adanya penelitian tentang kepuasan pengguna website PPDB online tersebut (Jatmiko & Legong, 2023; Ramadhani & Wahyudin, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap website PPDB online dengan studi kasus SMK Negeri 1 Labuan Bajo.

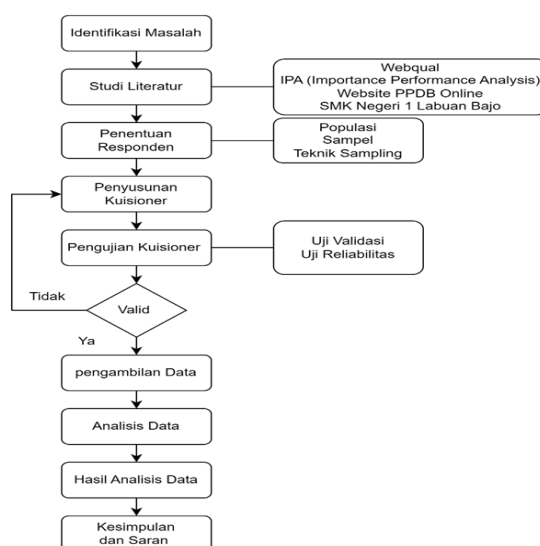
Pada awalnya sudah ada beberapa penelitian yang menganalisis tentang kualitas website ialah seperti yang telah dilakukan oleh Arista Pratama, dkk pada tahun 2021 dengan judul "Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis" (Pratama et al., 2021) Penelitian tersebut mengaplikasikan metode importance performance analysis dan webqual 4.0 dengan fokus pada penilaian kualitas website langitan umaha berdasarkan harapan pengguna dimana kualitas website sistem langitan umaha secara keseluruhan telah memenuhi kepentingan dan harapan pengguna akan tetapi ada beberapa indikator yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi kinerjanya karena tidak sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Kevin Adiyansah, dkk tahun 2020 dengan judul "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Evaluasi Kualitas Website Akademik (Adiyansah et al., 2020). Penelitian tersebut menggabungkan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) dengan mengevaluasi website dari harapan

pengguna dan Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas actual (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna belum sesuai dengan kualitas ideal (*importance*) yang diharapkan.

Dari permasalahan di atas Untuk mengetahui sejauh mana penerimaan pengguna terhadap website PPDB online, perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna terhadap website tersebut. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis tentang apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kepuasan penggunaannya. Pada riset ini memakai metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (IPA). Dasar mengambil metode webqual 4.0 di riset ini ialah yaitu metode webqual 4.0 ialah pilihan yang sesuai sebab merupakan metode yang terbukti secara luas buat mengukur kualitas website dari perpektif pengguna. Karena fokus pada 3 dimensi utama yaitu usability quality, information quality, service interaction quality (Berlian et al., 2021; Ishaq et al., 2021b; Leviana & Rahmatullah, 2024). Menyediakan kerangka kerja yang lengkap untuk memahami bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan website. Mengingat bahwa website PPDB online adalah platform yang sangat penting dalam proses pendaftaran peserta didik baru di NTT khususnya di SMK Negeri 1 Labuan Bajo penting untuk memastikan bahwa kualitasnya memenuhi standar yang diharapkan. Disisi lain webqual 4.0 dipilih karena mudah dipakai. Importance Performance Analysis (IPA) dipilih karena fokusnya menentukan prioritas. IPA mendukung dalam menentukan dimensi kualitas apa yang penting bagi pengguna dan sejauh mana website tersebut memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu pendekatan ini memberikan pedoman yang jelas untuk menghasilkan saran perbaikan yang paling efektif dan relevan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk menilai kepuasan pengguna terhadap website, banyak penelitian sebelumnya menggunakan metode webquaal 4.0 dan IPA. Oleh karena itu penelitian menggunakan metode ini didasarkan pada keyakinan akan kemampuannya untuk menghasilkan hasil yang sah dan bermanfaat untuk penelitian PPDB online di SMK Negeri 1 Labuan Bajo.

## 2. Metode Penelitian

Pada riset berikut, menggunakan pendekatan studi deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang dapat membantu untuk menggambarkan, meringkas ataupun menunjukkan data secara konstruktif. Peneliti memilih pendekatan ini dengan tujuan guna untuk gambaran, ringkasan, dan berbagai kondisi, situasi, atau variabel yang berpengaruh pada pengguna yang dibahas. Penelitian ini dilakukan berdasarkan data yang ada tentang kepuasan pengguna website PPDB online. Penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah penelitian, dengan memanfaatkan studi literatur yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Selanjutnya penentuan responden, penyusunan kuisisioner, pengujian kuisisioner, kemudian pengambilan data. Data yang terkumpul kemudian dianalisis, dan kemudian data tersebut dianalisis dan dibuatkan kesimpulan dan saran.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

Tahapan identifikasi permasalahan riset berikut diijalankan pada website PPDB online yang berlokasi di SMK Negeri 1 Labuan Bajo guna mencari inti dan sebab masalah serta solusi guna menyelesaikan atau memperbaiki masalah yang ada, serta mengoptimalkan user experience terhadap layanan. Guna memeriksa tingkat kepuasan. Website PPDB online (meliputi informasi kualitas penggunaan, kualitas interaksi, serta kepuasan pengguna). Dalam tahapan berikut penulis memperbanyak pengetahuan dan wawasan guna memperdalam topik yang dibahas pada riset berikut. Dengan memperoleh bahan referensi dan memahami serta mempelajari konsep dan teori yang terdapat di artikel, majalah, serta internet.

Populasi dan Sampel riset berikut dijalankan di SMK Negeri 1 Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat Nusa Tenggara Timur. Populasi riset berikut yakni pelajar SMKN 1 Labuan Bajo 1.575 siswa yang aktif. sampel dalam penelitian ini sebesar 94 diambil dari siswa SMK Negeri 1 Labuan Bajo kelas XI dari jurusan pengembangan perangkat lunak dan game dan teknik jaringan komputer dan telekomunikasi yang dipilih berdasarkan accidental sampling. Kuisisioner ini dijalankan memakai skala likert 1-5 berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang difungsikan guna mengukur sikap, perspektif atau sudut pandang individu atau sekelompok perihal peristiwa sosial. Sampel dalam riset berikut yakni pelajar SMK Negeri 1 Labuan Bajo yaitu hanya kelas XI dari jurusan pengembangan perangkat lunak dan game dan teknik jaringan komputer dan telekomunikasi. Dengan jumlah sampel berdasarkan pengukuran pakai rumus slovin adalah 94 sampel (Aditya et al., 2022).

Pengambilan data dilakukan dengan wawancara, studi pustaka, dan penyebaran kuisisioner yang dipilih dari populasi siswa SMK Negeri 1 Labuan Bajo jurusan pengembangan perangkat lunak dan game dan teknik jaringan komputer dan telekomunikasi. Kuisisioner merupakan metode yang dipakai peneliti untuk mengumpulkan data berdasarkan jawaban responden. Skala likert dipakai sebagai alat ukur jawaban responden. Teknik analisis data dalam riset berikut yakni menganalisis dan mengolah data jawaban subyek memakai perangkat SPSS dan perhitungan hipotesis untuk memahami dampak tiap-tiap variable independent pada variable dependent. Hasil analisis data ialah tahapan akhir dari riset, seluruh data yang sudah diperoleh dan sudah dianalisis dirancang sebaik mungkin kemudian dibuat simpulan dan saran dari data hasil analisis tersebut.

Teknik penghimpunan data pada riset berikut memakai angket. Dimana kuisisioner disebarakan melalui google form kepada responden. Kuisisioner dibuat memakai pertanyaan yang sistematis dengan bahasa yang gampang dimengerti dan dipahami subyek. Daftar pertanyaan berkitan dengan item-item website PPDB online dan kepuasan pengguna. dan wawancara kepada salah satu guru ketua jurusan pengembangan perangkat lunak dan game dan operator website PPDB online yang ada di SMK Negeri 1 Labuan Bajo Bpk. Yohanes Darmianus Salim secara daring atau online melalui zoom untuk mendapatkan data dengan cara dokumentasi atau pengambilan foto atau gambar, screnshoot sebagai bukti telah menjalankan riset. Pada riset berikut menggunakan studi pustaka dilakukan ialah melakukan pencarian di google scholar atau perpustakaan mengenai penelitian ini yaitu mengenai taraf kepuasan pengguna website memakai metode webqual 4.0 guna melengkapi data yang dibutuhkan.

### 3. Hasil

Pengujian validitas dipakai guna mengukur apakah item pertanyaan setiap variabel dinyatakan valid. Dengan rumus  $df = (n-2)$  dimana subyek pada pengujian validitas data ini 23 dan di kurangi 2 jadi 21 dan r tabelnya yaitu 0,4132 dengan taraf signifikan 5 persen atau 0,05. Bilamana  $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$ , maka pertanyaannya valid, sebaliknya, bilamana  $r\text{-hitung} \leq r\text{-tabel}$ , maka pertanyaannya tidak valid. Hasil pengujian validitas riset berikut bisa dicermati dalam Tabel 1.

*Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y*

Nomor	Kode	r Hitung (Total)	r Tabel	Validitas
1.	USA.1	0,839	0,413	Valid
2.	USA.2	0,959	0,413	Valid
3.	USA.3	0,756	0,413	Valid
4.	USA.4	0,937	0,413	Valid

5.	USA.5	0,958	0,413	Valid
6.	INFQ.1	0,626	0,413	Valid
7.	INFQ.2	0,692	0,413	Valid
8.	INFQ.3	0,702	0,413	Valid
9.	INFQ.4	0,583	0,413	Valid
10.	INFQ.5	0,883	0,413	Valid
11.	INFQ.6	0,801	0,413	Valid
12.	SIQ.1	0,654	0,413	Valid
13.	SIQ.2	0,762	0,413	Valid
14.	SIQ.3	0,506	0,413	Valid
15.	SIQ.4	0,705	0,413	Valid
16.	US.1	0,839	0,413	Valid
17.	US.2	0,858	0,413	Valid

Berdasarkan gambar diatas pengujian validitas variabel X usability, service interaction quality, Information quality, serta Variabel Y user satisfaction karena 17 pernyataan kuisioner yang diuji dan nilai r tabel dari 23-2 =21 responden adalah 0,4132 dan r-hitung harus melebihi angka tersebut maka semua pertanyaannya dikatakan valid. Hasil tiap-tiap variabel Information quality, usability, user satisfaction dan service interaction quality dinyatakan menghasilkan skor r-hitung > skor r-tabel. ketentuan r-hitung melebihi r-tabel dengan taraf signifikan 0,05 sehingga secara keseluruhan instrumen variabel pada riset berikut dinyatakan valid.

Uji reabilitas pada riset berikut memakai Cronbach Alpha. Sebuah variabel dikatakan andal bilamana memaparkan skor Cronbach Alpha > 0,6 maka reliabel hasil pengujian reliabel dalam variabel service interaction quality, usability Information quality, serta user satisfaction bisa dicermati dalam tabel 2:

*Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas variabel X dan Y*

Indikator	Cronbach Alpha	Skala Reliabel	Reliabilitas
Usability	0,823	0,6	reliabel
Information Quality	0,779	0,6	reliabel
Service Interaction Quality	0,758	0,6	reliabel
User Satisfaction	0,864	0,6	reliabel

Bersumber hasil pengujian reliabilitas, dipahami bahwasanya Cronbach's Alpha untuk variabel X , usability, service interaction quality, Information quality, serta Y user satisfaction semua (lebih besar) > 0,6, sehingga seluruh butir pertanyaan kuisioner dipaparkan andal hingga dikatakan layak dan baik untuk dipakai menjadi alat penghimpun data.

Dalam regresi linier berganda, ada korelasi acak atau fungsional diantara variabel bebas X, dan variabel terikat Y, yang biasanya diartikan timbal balik. Analisis yang dipakai pada riset berikut yakni analisis regresi berganda melalui pemakaian 94 subyek lengkap. Hasil analisis regresi berganda pada riset berikut meliputi:

Model	Unstandardized Coefficients		
	B	Std. Error	
1	(Constant)	.546	.479
	(X1)	.018	.046
	(X2)	.110	.043
	(X3)	.274	.067

*Gambar 2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda*

Bersumber hasil pengujian bisa dibuat simpulan bahwasanya rumus regresi linear berganda pada riset berikut meliputi:

$$Y = 0,546 + 0,018X_1 + 0,110X_2 + 0,274X_3 \quad (1)$$

Hingga sesuai rumus tersebut bisa dibuat simpulan bahwasanya dampak variabel independent pada variabel dependent, meliputi:

- Konstanta pada persamaan berikut ialah 0,546. Maknanya bila skor variabel independent dinilai konstan, maka Y sebagai variabel dependent yakni kepuasan pengguna bernilai 0,546.
- Skor koefisien variabel usability bertanda positif senilai 0,018. Maknanya tiap peningkatan usability senilai 1 satuan maka skor kepuasan pengguna meningkat senilai 0,018 dengan mengasumsikan variabel lainnya tetap.
- Skor koefisien variabel mutu informasi bertanda positif senilai 0,110. Maknanya, tiap peningkatan satu unit mutu informasi mengoptimalkan skor kepuasan pengguna senilai 0,110, dengan mengasumsikan aspek lainnya dalam pemodelan nilainya tetap.
- Koefisien mutu interaksi pelayanan senilai 0,274 dan nilainya positif. Maknanya ketika aspek lainnya dinilai konstan (tetap), peningkatan mutu interaksi layanan sebesar 1 unit setara dengan peningkatan skor kepuasan pengguna senilai 0,274.

Pada pengujian t, ketetapan suatu variabel independent mempunyai atau tidak bisa lewat perbandingan hasil  $t_{hitung}$  pada  $t_{tabel}$  dengan persyaratan hasil skor  $t_{hitung}$  harus melebihi skor  $t_{tabel}$  skor sig. < 0,05 dengan pengujian dua sisi.  $t_{tabel}$  bisa dicari dalam tabel T dengan memahami lebih dulu df dengan persamaan  $t\text{-tabel} = t(\alpha/2; n-K-1)$

n = banyaknya sampel

k = banyaknya variabel

$$t(0,5/2; 94-3-1=90)$$

$$t(0,025; 90)=1,98667$$

Dimana: 94 ialah banyaknya sampel yang di uji, 3 ialah angka yang ada di ANOVA df di dalam tabel dan 90 ialah hasil dari pengurangan dari rumus  $94-3-1=90$ . Angka 90 ini sesungguhnya telah ada secara langsung di tabel keluaran SPSS, tanpa harus dihitung memakai persamaan manual layaknya cara diatas. Posisinya berada di tabel keluaran "ANOVA".

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.546	.479		1.139	.258
	(X1)	.018	.046	.047	.396	.693
	(X2)	.110	.043	.314	2.536	.013
	(X3)	.274	.067	.520	4.090	<.001

a. Dependent Variable: (Y)

Gambar 3. Hasil Uji t

Disini kualitas kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna hipotesis ditolak, kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna hipotesis diterima, dan kualitas interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna hipotesis diterima.

#### 4. Pembahasan

Guna memahami hipotesis yang sudah ditetapkan terbukti atau tidak, maka dijalankan pengujian F. Guna menunjang pembuktian hipotesis bisa dicermati taraf signifikansinya, dengan ketentuan bahwa bilamana skor signifikansi F dibawah (<) 0,05, maka H1 diterima dan H0 ditolak. Kemudian bisa dibuat simpulan bahwasanya seluruh variabel independent mempunyai efek yang signifikan pada variabel dependent. Bilamana skor signifikansi F melebihi (>) 0,05, maka H1 ditolak dan H0 diterima. Kemudian bisa dibuat simpulan bahwasanya seluruh variabel independent tidak berefek signifikan pada variabel dependent.

Tabel 3 Rangkuman Uji signifikan pengaruh parsial (Uji t)

Variabel		t Hitung	Signifikan	t Tabel	Keterangan
Kualitas (X1)	Kegunaan	0,396	0,693	1,98667	Hipotesis = Ditolak (Tidak Berpengaruh)
Kualitas (X2)	Informasi	2,536	0,013	1,98667	Hipotesis = Diterima (Berpengaruh)

Kualitas (X3)	Interaksi	4,090	0,001	1,98667	Hipotesis = Diterima (Berpengaruh)
---------------	-----------	-------	-------	---------	------------------------------------

Adapun  $f_{tabel}$  dalam riset berikut dicari sesuai bobot  $df_1$  atau bisa diartikan numerator serta  $df_2$  diartikan denominator, yang mana ketetapan bagi  $df_1$  ialah  $(k-1)$  dan  $df_2$   $(n-k)$  dengan:

$n$  = banyaknya sampel

$k$  = banyaknya variabel

$df_1 = k-1$   $(4-1=3)$

$df_2 = n-k$   $(94-3-1=90)$

Skor  $df_1$  dan  $df_2$  dijadikan petunjuk guna memperoleh  $f_{tabel}$  dalam tabel F dengan tingkat signifikansinya bernilai 0,05, sehingga hasil yang diperoleh  $f_{tabel}$  bernilai 2,706. Adapun tabel "ANOVA" atau hasil uji-F yang didapat bersamaan dan hasil penelitian regresi yang dijalankan.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	170.895	3	56.965	78.324	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	65.457	90	.727		
	Total	236.351	93			

a. Dependent Variable: (Y)  
b. Predictors: (Constant), (X3), (X1), (X2)

*Gambar 4. Hasil Uji f*

Skor  $f$  hitung pemodelan ( $F$ ) bernilai 78,324 yang ditentukan dari hasil hitung SPSS. Seperti dipahami skor  $f_{table}$  ialah 2,706 hingga bisa dipahami bahwasanya  $f$  result yang dihitung melebihi  $f$  table. Cocok dengan perbandingan sig. 0,001, yang tentunya dibawah 0,05. Riste berikut menyimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga, bisa dimaknai bahwasanya ketiga variabel mutu website PPDB online, mutu informasi, mutu kegunaan, serta mutu layanan interaksi dalam metode WebQual 4.0, secara bersamaan berdampak pada variabel kepuasan pengguna.

Koefesien Determinan di pergunakan untuk bisa memahami penentuan variabel independent pada implementasi variabel dependent. Persamaannya meliputi:

$$D = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Hal tersebut memaparka bahwasanya pemodelan yang dipakai guna menerangkan dampak variabel X pada Y makin kuat dan bila  $R^2$  makin kecil (dekat dengan nol), maka dapat dinyatakan dampak variabel X pada Y makin kecil. Maknanya memaparkan pemodelan yang dipakai makin tidak kuat dalam menerangkan dampak variabel X pada Y.

**Model Summary<sup>b</sup>**

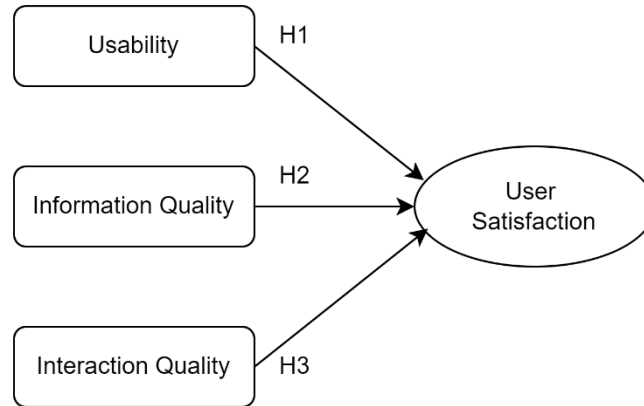
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.850 <sup>a</sup>	.723	.714	.85282

a. Predictors: (Constant), (X3), (X1), (X2)  
b. Dependent Variable: (Y)

*Gambar 5. Hasil Uji Koefesien Determinan*

berdasarkan gambar dapat disimpulkan bahwa nilai R-Square senilai 0,723 dan Adjusted R-Square senilai 0,714, bermakna variabel independen yang diteliti berpengaruh senilai 72,3% pada kepuasan pengguna, sedangkan selebihnya 27,7% terpengaruh akibat variabel lainnya dalam hal ini bukan termasuk pada model persamaan pada riset.

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel X berpengaruh atau tidak terhadap variabel Y. Kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dengan layanan adalah variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan desain kausal untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.



*gambar 6. Hipotesis Penelitian*

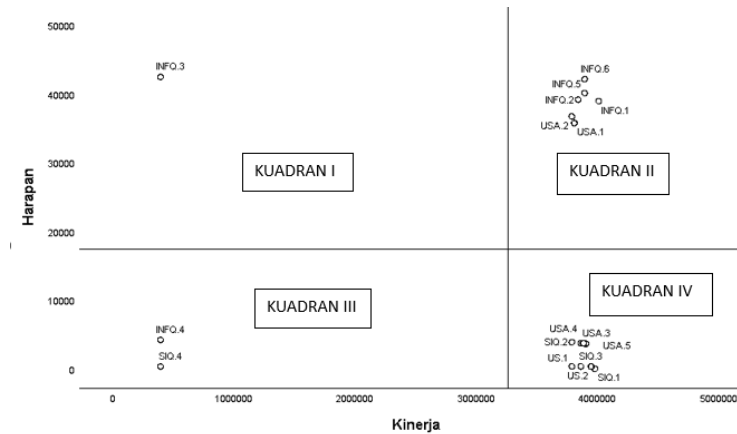
Variabel kegunaan memiliki  $t_{hitung}$  senilai 0,396, hingga bisa dipahami bahwasanya skor ini dibawah  $t_{tabel}$  yang nilainya 1,98667. Hal tersebut konsisten dengan skor sig. yang melebihi 0,05 yakni bernilai 0,693, lantaran  $t_{hitung} <$  (lebih kecil)  $t_{tabel}$ .  $0,396 < 1,98667$  dan nilai signifikan  $0,693 > 0,05$  jadi tidak ada dampak signifikan diantara variabel mutu kegunaan (X1) pada variabel kepuasan pengguna (Y) Variabel independent tidak berdampak secara individual pada variabel dependent saat hasil dari pengujian signifikan melebihi 0,05.

Variabel informasi memiliki  $t_{hitung}$  dengan skor 2,536, hingga bisa dipahami bahwasanya skor ini melebihi  $t_{tabel}$  yang nilainya 1,98667. Hal tersebut konsisten dengan skor sig. yang dibawah 0,05 yakni bernilai 0,013, karena  $t_{hitung} >$  (lebih besar)  $t_{tabel}$ .  $2,536 > 1,98667$  dan nilai signifikan  $0,013 < 0,05$  jadi ada dampak signifikan diantara variabel informasi (X2) pada variabel kepuasan pengguna (Y) Variabel independent berdampak secara individu pada variabel dependent saat hasil pengujian signifikansinya dibawah 0,05.

Variabel interaksi mempunyai  $t_{hitung}$  dengan nilai 4,090, hingga bisa dipahami bahwasanya skor tersebut melebihi  $t_{tabel}$  yang nilainya 1,98667. Hal tersebut konsisten dengan skor sig. yang dibawah 0,05 yakni bernilai 0,001, karena  $t_{hitung} >$  (lebih besar)  $t_{tabel}$ .  $4,090 > 1,98667$  dan skor signifikansinya  $0,001 < 0,05$  sehingga ada dampak signifikan diantara variabel interaksi (X3) pada variabel kepuasan pengguna (Y) Variabel independent berdampak secara individual pada variabel dependent saat hasil pengujian signifikansinya dibawah 0,05.

IPA (Importance Performance Analysis) dipilih karena fokusnya menentukan prioritas. IPA membantu dalam menentukan dimensi kualitas apa yang penting bagi pengguna dan sejauh mana website tersebut memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu pendekatan ini memberikan pedoman yang jelas untuk menghasilkan saran perbaikan yang paling efektif dan relevan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.





Gambar 7. Diagram IPA

Berdasarkan gambar diatas, bisa dicermati bahwasanya semua item sudah dipetakan pada 4 kuadran. Kuadran I (Prioritas Utama) memuat faktor-faktor yang rasa bermanfaat oleh pengguna. INFQ 3 (Menyediakan informasi yang on time) yang mana kuadran ini indikator masih belum sesuai sama harapan pengguna dan mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi (harapan tinggi), akan tetapi tingkat kinerja dinilai rendah dan indikator ini diharapkan menjadi prioritas utama pada kualitas kepuasan pengguna website PPDB online.

Kuadran II (Pertahankan Kinerja) memuat indikator USA 1(Saya menemukan situs ini mudah di operasikan), USA 2 (situs jelas dan mudah dipahami), INFQ 1(Menyediakan informasi yang akurat), INFQ 2 (Menyediakan informasi yang dapat dipercaya), INFQ 5 (Menyediakan informasi mudah dimengerti), dan INFQ 6 (Memberikan informasi dengan tingkat detail dan tepat) pada kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan (harapan) tinggi serta tingkat kinerja pun telah baik. Indikator-indikator mengenai kuadran ini telah cocok dengan kenginginan pengguna dan layak dipertahankan oleh website PPDB online Provinsi NTT buat kedepannya biar berubah lebih bagus.

Kuadran III (Prioritas Rendah) memuat indikator INFQ 4 (Menyediakan informasi yang relevan) dan SIQ 4 (Memberikan pelayanan yang sesuai) indikator yang tidak dianggap penting bagi pengguna. Indikator di kuadran ini dianggap sudah cocok dikembangkan untuk website PPDB online juga dirasakan tidak menjadi prioritas utama perbaikan bagi manajemen website PPDB online Provinsi NTT.

Kuadran IV (Berlebihan) memuat indikator USA 3 (Mudah untuk bernavigasi dengan situs), USA 4 (Situs mudah digunakan), USA 5 (Situs memiliki tampilan yang menarik), SIQ 1(Mempunyai kualitas / reputasi yang baik), SIQ 2 (Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman), SIQ 3 (Mudah berinteraksi dengan situs), US 1 (Kemudahan untuk mengakses) dan US 2 (Adanya kepuasan pengguna terhadap kualitas situs) indikator ini tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga sering kali diabaikan pengguna.

Standar perhitungan tingkat kesesuaian pengguna ialah atau lebih dari maupun sama dengan 100% boleh dikatakan pas dan baik. Jikalau tingkat kesesuaian kurang dari 100% artinya bisa dinyatakan belum sesuai atau tidak baik (Adiyansah et al., 2020). Hasil kesesuaian pada variabel usability, information quality, service interaction quality, dan user satisfaction.

Tabel 4. Total Tingkat Kesesuaian

Indikator	Total Tingkat Kesesuaian
Usability	104,52%
Information Quality	96,05%
Service Interaction Quality	103,09%
User Satisfaction	99,68%

Jumlah angka persentase pangkat kesesuaian (Tki) pada variabel usability ialah 104,84% nilai tersebut melebihi 100%. Berarti semua variabel usability sesuai atau baik. Jumlah angka persentase pangkat kesesuaian

(*Tki*) pada variabel information quality ialah 96,05% . Nilai tersebut masih dibawah 100% berarti bebrapa variabel information quality belum sesuai atau tidak baik. Jumlah angka persentase pangkat kesesuaian (*Tki*) pada variabel service interaction quality ialah 103,09% nilai tersebut melebihi 100%. Berarti semua variabel service interaction quality sesuai atau baik. Jumlah angka persentase pangkat kesesuaian (*Tki*) pada variabel user satisfaction ialah 99,68%. Angka tersebut masih dibawah 100% berarti beberapa variabel user satisfaction belum sesuai atau tidak baik.

Tingkat kualitas website dalam hal ini benar diketahui berlandaskan nilai gap yang signifikan positif atau  $Q_i(\text{gap}) \geq$  (lebih besar) 0. Pernyataan tersebut relevan bahwa kualitas actual sudah memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna. Juga apabila hasil nilai gap bernilai negatif atau  $Q_i(\text{gap}) \leq$  (lebih kecil) 0. Bahwa Tingkat kualitas website dikatakan tidak sah juga belum mewujudkan kemauan idealis dari pengguna.

Tabel 5. Hasil Nilai GAP

Nomor	Kinerja	Harapan	GAP
USA.1	3,808511	3,5745	-0,23401
USA.2	3,787234	3,6702	-0,11703
USA.3	3,904255	3,681	-0,22326
USA.4	3,861702	3,766	-0,0957
USA.5	3,882979	3,755	-0,12798
INFQ.1	4,010638	3,8936	-0,11704
INFQ.2	3,840426	3,9149	0,074474
INFQ.3	3,93617	4,2447	0,30853
INFQ.4	3,93617	4,234	0,29783
INFQ.5	3,893617	4,0106	0,116983
INFQ.6	3,893617	4,2128	0,319183
SIQ.1	3,978723	3,7	-0,27872
SIQ.2	3,787234	3,904	0,116766
SIQ.3	3,861702	3,82	-0,0417
SIQ.4	3,93617	3,67	-0,26617
US.1	3,787234	3,94	0,152766
US.2	3,946809	3,81	-0,13681

Pada tabel diatas dapat dilihat kalau hasilnya (-) minus berarti terjadi ketidakpuasan pengguna sebaliknya jika hasilnya plus (+) berarti apa yang mereka peroleh lebih tinggi dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan atau pengguna merasa puas. Dari hasil analisis tersebut banyak nilai plusnya (11) berarti banyak pengguna yang merasa puas terhadap indikator-indikator yang ada pada website PPDB online Provinsi NTT. dan nilai gapnya positif 0 maka kualitas website tersebut memenuhi kebutuhan pengguna.

#### 4. Kesimpulan

berdasarkan kesimpulan Analisis Kepuasan Pengguna Website PPDB Online Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analisis (Studi Pada Siswa Smk Negeri 1 Labuan Bajo). bahwa kualitas website PPDB online hasil uji validasi semua indikator dari masing-masing variabel dinyatakan valid. Sedangkan pada uji reliabilitas semua variabel dinyatakan *reliable* dengan nilai *croanbach'ss alpha* di atas 0,6 dimana website PPDB online dapat diterima baik oleh siswa SMK Negeri 1 Labuan Bajo. Hasil uji hipotesis dari variabel *usability* adalah nilai t hitung lebih kecil dari t tabel jadi tidak adanya pengaruh signifikan antara *usability* dengan *user satisfaction* hipotesis ditolak, hasil uji hipotesis variabel *information quality* nilai t hitung lebih besar dari t tabel jadi adanya pengaruh signifikan antara *information quality* dengan *user satisfaction* hipotesis diterima, dan hasil uji hipotesis variabel *service interaction quality* nilai t hitung lebih besar dari t tabel jadi adanya pengaruh signifikan antara *service interaction quality* dengan *user satisfaction* hipotesis diterima. Hasil tingkat kesesuaian pada website PPDB Online pada variabel *usability* 104,84%, pada variabel *information quality* sebesar 96,05%, pada variabel *service interaction quality* sebesar 103,09%, dan pada variabel *user satisfaction* sebesar 99,68%. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator pada *information quality* dan *user satisfaction* kualitas aktual (*performance*) yang dirasakan pengguna belum sesuai dengan kualitas ideal (*importance*) yang diharapkan. Hasil tingkat kesenjangan atau gap pada website PPDB Online pada

variabel usability, information quality, service interaction quality, dan user satisfaction sebesar 0,014817 dapat dilihat berarti apa yang mereka peroleh lebih tinggi dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan atau pengguna merasa puas. Dari hasil analisis banyak nilai plusnya (11) berarti banyak pengguna yang merasa puas terhadap indikator-indikator yang ada pada website PPDB online Provinsi NTT. dan nilai gapnya positif 0 maka kualitas website tersebut memenuhi kebutuhan pengguna. hasil importance performance analysis (IPA) bahwa kualitas website PPDB online secara keseluruhan sudah memenuhi kepentingan dan harapan pengguna.

Berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan tentang “Analisis Kepuasan Pengguna Website PPDB Online Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analisis (Studi Pada Siswa Smk Negeri 1 Labuan Bajo)”. Oleh karena itu peneliti memberikan beberapa saran perbaikan sebagai kontribusi peningkatan kualitas website PPDB online di Provinsi NTT yaitu harapan bagi pengelola website PPDB online di Provinsi NTT ialah dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi ketiga variabel yang menjadi faktor penilaian kualitas website PPDB online yaitu Usability, Information Quality, Service Interaction Quality. Harus tetap mempertahankan atau menjaga dan meningkatkan kualitas website PPDB online yang berada pada kuadran yang sudah mendekati kategori baik yaitu pada kuadran II, serta perlu memperhatikan indikator-indikator yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Pihak pengelola website PPDB online Provinsi NTT juga harus terus mengevaluasi website PPDB online dan melakukan peningkatan pada variabel dan indikator yang belum memenuhi harapan pengguna untuk meningkatkan kualitas website yang di harapkan pengguna. Peneliti selanjutnya, dapat menggunakan metode lainnya untuk menambah kebaruan pada penelitian mengalisis kepuasan pengguna website PPDB online Provinsi NTT.

## Referensi

- Aditya, A., Kanthi, Y. A., & Aminah, S. (2022). *Metodologi Penelitian Ilmiah dalam Disiplin Ilmu Sistem Informasi*.
- Adiyansah, K., Septiadi, A. D., Krisbiantoro, D., & Informasi, S. (2020). Penerapan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Evaluasi Kualitas Website Akademik. *Jurnal Ilmu-Ilmu Informatika Dan Manajemen STMIK*, 14(2).
- Anisyah, H., & Sutabri, T. (2023). Analisa kepuasan pengguna terhadap Aplikasi ThatQuiz dengan Metode WebQual 4.0. *Smatika Jurnal*, 13(01), 131–139. <https://doi.org/10.32664/smatika.v13i01.763>
- Berlian, W., Hasna1, D., Kadek, I., & Nuryana2, D. (n.d.). Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *JEISBI*, 02, 2021.
- Berlian, W., Hasna1, D., Kadek, I., & Nuryana2, D. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jeisbi*, 02(04), 2021.
- Ishaq, A., Sukendar, T., Saputro, M. I., & Sumbaryadi, A. (2021a). Analisis Pengaruh Kualitas Website Maxserver Menggunakan Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT.MCS. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/TI>
- Ishaq, A., Sukendar, T., Saputro, M. ikhsan, & Sumbaryadi, A. (2021b). *Analisis Pengaruh Kualitas Website Maxserver Pengguna Pada PT. MCS*. 7(2), 110–115.
- Jatmiko, A., & Legong, G. M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Akses Informasi E-Health Menggunakan Metode E-GovQual. *Jurnal Informatika Polinema*, 10(1), 69–76. <https://doi.org/10.33795/jip.v10i1.1478>
- Leviana, R., & Rahmatullah, A. (2024). (IPA) Dalam Evaluasi Kualitas Website Komunitas Kumpulan Warga Sukapura ( KWS ) Application of the Webqual 4. 0 Method and Importance Performance Analysis ( IPA ) in Evaluation of the Quality of the Sukapura. 12(2), 17–26.
- Pratama, A., Sefri Larasati, A., Wulansari, A., Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN, J., & Timur, J. (2021). Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(3). <http://journal-isi.org/index.php/isi>

Ramadhani, P. K., & Wahyudin, W. (2024). Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Antartika*, 2(1), 16-25. <https://doi.org/10.70052/jka.v2i1.62>