

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SISTER TERHADAP  
KEPUASAN GURU DAN SISWA DENGAN METODE *WEBQUAL*  
(STUDI KASUS: SMKN 2 KECAMATAN GUGUAK)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program  
Strata 1 Pendidikan Teknik Informatika Jurusan  
Teknik Elektronika FT UNP*



Oleh :

**NURLI MONA  
1306559. 2013**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA  
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

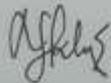
ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SISTER TERHADAP  
KEPUASAN GURU DAN SISWA DENGAN METODE *WEBQUAL*  
(STUDI KASUS: SMKN 2 KECAMATAN GUGUAK)

Nama : Nurli Mona  
Nim/Bp : 1306559/2013  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan : Teknik Elektronika  
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2018

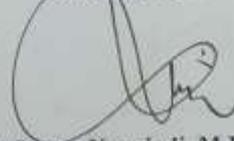
Disetujui Oleh

Pembimbing I



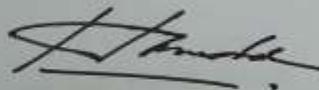
Yeka Hendriyani, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19840520 201012 2 003

Pembimbing II



Drs. Denny Kurniadi, M.Kom  
NIP. 19630606 198903 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Teknik Elektronika  
Fakultas Teknik UNP



Drs. Hanesman, MM  
NIP. 19610111 198503 1 002

## HALAMAN PENGESAHAN

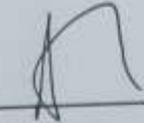
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Kualitas Layanan Website Sister Terhadap  
Kepuasan Guru dan Siswa Dengan Metode *Webqual* (Studi  
Kasus: SMKN 2 Kecamatan Guguak )  
Nama : Nurli Mona  
Nim/Bp : 1306559/2013  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan : Teknik Elektronika  
Fakultas : Teknik

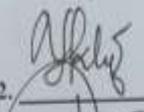
Padang, Februari 2018

### Tim Penguji

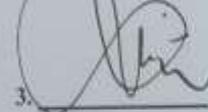
Ketua : Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng

1. 

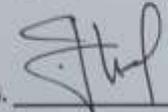
Anggota : 1. Yeka Hendriyani, S.Kom, M.Kom

2. 

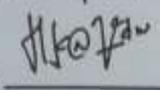
2. Drs. Denny Kurniadi, M.Kom

3. 

3. Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom

4. 

4. Ika Parma Dewi, S.Pd, M.Pd.T

5. 

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Website Sister Terhadap Kepuasan Guru dan Siswa Dengan Metode *Webqual* (Studi Kasus: SMKN 2 Kecamatan Guguak).
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan bantuan pembimbing dan mentor yang berperan besar dalam penelitian ini.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila terdapat plagiatisme dalam pernyataan karya ilmiah ini saya menerima sanksi akademis yang diberikan oleh pihak terkait sesuai dengan norma dan hukum yang berlaku.

Padang, Februari 2018

Nurli Mona  
NIM.1306559

## ABSTRAK

**Nurli Mona : Analisis Kualitas Layanan Website Sister Terhadap Kepuasan Guru Dan Siswa Dengan Metode Webqual (Studi kasus: SMKN 2 Kecamatan Guguak)**

Permasalahan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis berapa besar kepuasan guru dan siswa SMKN 2 Kecamatan Guguak dengan adanya website sister sebagai sarana dalam membantu menemukan informasi yang dibutuhkan, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, kegunaan dan kemudahan terhadap kepuasan guru dan siswa. Ditinjau dari aspek *information quality*, *service interaction quality*, *usability* dan *ease of use*. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan analisis pengaruh menggunakan metode *Webqual 4.0*. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah guru dan siswa SMKN 2 Kecamatan sebagai *end-user*. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Proporsional Stratified Random sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi yang terkait dengan teknik acak dan berkelompok secara proporsional dalam populasi tersebut dengan jumlah sampel 86 orang. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif, analisis induktif dan regresi berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *information quality*, *service interaction quality*, *usability* dan *ease of use* sebagai faktor-faktor kepuasan pengguna secara bersama-sama berkontribusi signifikan sebesar 14,7%. Apabila faktor-faktor tersebut diperbaiki dan ditingkatkan, maka kualitas dan kepuasan pengguna *website* sister SMKN 2 Kecamatan Guguak meningkat.

Kata Kunci : *Webqual 4.0*, *Website Sister*, *User Satisfaction*,

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillahirrabbi'lamin*, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Websiter Sister Terhadap Kepuasan Guru dan siswa Dengan Metode Webqual (Studi Kasus: SMKN 2 Kecamatan Guguak).”**

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program S1 di Universitas Negeri Padang. Dalam penelitian dan penulisan ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Fahmi Rizal, M.Pd, MT selaku dekan FT UNP yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Hanesman, MM selaku ketua jurusan Teknik Elektronika FT UNP yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Almasri, MT selaku sekretaris jurusan Teknik Elektronika FT UNP.
4. Ibu Yeka Hendriyani, S.Kom, M.Kom sebagai pembimbing I dan Bapak Drs. Denny Kurniadi, M.Kom sebagai pembimbing II yang telah memberikan

bimbingan, arahan, dan dukungan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.

5. Tim penguji skripsi yaitu, Ibu Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng selaku ketua penguji, Bapak Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom dan Ibu Ika Parma Dewi, S.Pd, M.Pd.T selaku anggota penguji yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi penulis.
6. Kedua orang tua (Alm. Papa), kakak-kakak, adik-adik, dan seseorang yang tersayang yang telah memberikan do'a dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman angkatan 2013 yang telah banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung demi kesempurnaan skripsi ini.

Terakhir penulis menyampaikan harapan semoga skripsi yang penulis susun dapat bermanfaat dan berguna untuk kepentingan dan kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Aamiin.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan kekeliruan, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Akhirnya besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan diterima sebagai perwujudan penulis dalam dunia pendidikan.

Padang, Februari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGHANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMABAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. <i>Website</i> .....	9
1. Pengertian <i>Website</i> .....	9
2. Fungsi <i>Website</i> .....	10
3. Jenis-jenis <i>Website</i> .....	11
4. Desain dan Pengembangan <i>Website</i> .....	12
B. Audit <i>Website</i> dan Evaluasi <i>Website</i> .....	18
1. Tujuan Audit dan Evaluasi .....	18
2. Evaluasi jenis-jenis website berdasarkan fungsinya.....	19
3. Aspek – aspek yang dievaluasi.....	20
4. Pengertian Kualitas.....	21

5.Kualitas Layanan dan Kepuasan.....	25
C. <i>Website</i> Sister.....	31
1.Implementasi <i>Website</i> Sister diSMKN 2 Kecamatan Guguak..	32
2.Pengembangan <i>website</i> Sister di SMKN 2 Kec.Guguak...	32
3.Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Sister.....	34
D.Metode-Metode Evaluasi .....	34
1.Metode Pengukuran Kualitas <i>Website</i> .....	34
2.Dimensi dan Variable dalam Webqual 4.0.....	37
3. <i>User Satisfaction</i> (USAT).....	39
4. <i>Webqual</i> 4.0 yang diperluas.....	39
E. Kerangka Konseptual .....	42
F.Penelitian Relevan.....	42
G.Hipotesis Penelitian .....	44

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	46
B. Defenisi Operasional Variabel dan Data Penelitian.....	48
1. Variabel Penelitian.....	48
2.Jenis dan Sumber Data.....	50
C. Populasi dan Sampel .....	51
1. Populasi .....	51
2. Sampel.....	52
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Pengembangan Instrumen .....	54
2. Uji Coba Instrumen.....	59
3. Analisis Hasil Uji Coba Instrumen .....	59
E. Teknik Analisa Data.....	62
1. Analisa Deskriptif.....	63
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	65
3. Regresi Linear Berganda.....	67
4. Pengujian Hipotesis .....	68

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Pengujian Instrumen .....	70
1. Analisis Uji Validitas .....	70
2. Analisis Uji Reliabilitas .....	75
B. Deskripsi Data Penelitian .....	76
1. Gambaran Subyek Penelitian .....	76
2. Analisis Deskriptif .....	77
3. Deskripsi Data Variabel .....	83
C. Prasyarat Uji Analisis .....	99
1 Uji Normalitas .....	99
2. Uji Homogenitas .....	100
3. Uji Linearitas .....	101
4. Uji Multikolinearitas .....	103
D. Regresi Linear Berganda .....	104
E. Uji Hipotesis .....	106
F. Pembahasan .....	110

## **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	113
B. Saran .....	113

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	115
-----------------------------	-----

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Konsep Kepuasan.....	29
2. Tampilan Utama Halaman Website Sister .....	33
3. Tampilan Halaman Login.....	33
4. Metode Webqual 4.0 .....	39
5. Metode Webqual 4.0 yang diperluas.....	42
6. Alur Penelitian .....	47
7. Histogram Skor Variabel <i>Information quality</i> (X1).....	86
8. Histogram Skor Variabel <i>Service interaction quality</i> (X2) .....	89
9 Histogram Skor Variabel <i>usability</i> (X3) .....	92
10. Histogram Skor Variabel <i>Ease Of Use</i> (X4) .....	95
11. Histogram Skor Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y).....	98

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Guru dan Siswa SMK N 2 Kecamatan Guguk .....	5
2. Jumlah Populasi .....	52
3 .Pengukuran Skala Likert .....	55
4. Instrumen Penelitian Variabel Terikat dan Variabel Bebas .....	56
5. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r .....	63
6. Pengkategorian Nilai Pencapaian Responden .....	65
7. Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i> (X <sub>1</sub> ) .....	71
8. Hasil Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i> (X <sub>2</sub> ) .....	72
9. Hasil Uji Validitas <i>Usability</i> (X <sub>3</sub> ) .....	73
10. Hasil Uji <i>Ease Of Use</i> (X <sub>4</sub> ) .....	73
11. Hasil Uji Validitas <i>User Satisfaction</i> (Y) .....	74
12. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	75
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pengguna.....	77
15. Kategori Berdasarkan Interval Kelas .....	78
16. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Information quality</i> ....	79
17. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service InteractionQuality</i> .....	80
18. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Usability</i> .....	81
19. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Ease Of Use</i> .....	82
20. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>satisfaction</i> .....	82
21. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Information quality</i> (X <sub>1</sub> ).....	84
22. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information quality</i> .....	85
23. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Service interaction quality</i> (X <sub>2</sub> )....	87

24. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Service interaction quality</i> .....	88
25. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Usability (X<sub>3</sub>)</i> .....	90
26. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability</i> .....	91
27. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Ease Of use (X<sub>4</sub>)</i> .....	93
28. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Ease Of use</i> .....	94
29. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	96
30. Distribusi Frekuensi Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	97
31. Hasil Uji Normalitas.....	99
32. Hasil Uji Homogenitas Variabel <i>Information Quality</i> .....	100
33. Hasil Uji Homogenitas Variabel <i>Service interaction quality</i> .....	100
34. Hasil Uji Homogenitas Variabel <i>Usability</i> .....	100
35. Hasil Uji Homogenitas Variabel <i>Ease Of Use</i> .....	101
36. Hasil Uji Linearitas Var <i>Information quality (X<sub>1</sub>)-User Satisfaction</i> .....	101
37. Hasil Uji Linearitas Var <i>Service Interaction quality(X<sub>2</sub>)-User Satisfaction</i> . 102	
38. Hasil Uji Linearitas Var <i>Usability(X<sub>3</sub>) )-User Satisfaction</i> .....	102
39. Hasil Uji Linearitas Var <i>Easy Of Use(X<sub>4</sub>)-User Satisfaction</i> .....	103
40. Hasil Uji Multikolinearitas .....	104
41. Hasil Nilai Korelasi R .....	105
42. Uji Regresi Berganda .....	105
43. Hasil Uji F.....	106
44. Hasil Uji Variabel X <sub>1</sub> terhadap Y .....	107

45. Hasil Uji Variabel X2 terhadap Y .....	108
46. Hasil Uji Variabel X3 terhadap Y .....	109
47. Hasil Uji Variabel X1 terhadap Y .....	109

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Angket Penelitian Uji coba.....	118
Lampiran 2. Tabulasi Uji Coba .....	123
Lampiran 3. Output Uji Reabilitas.....	124
Lampiran 4. Angket Valid.....	125
Lampiran 5. Tabulasi <i>Information quality</i> (X1).....	129
Lampiran 6. Tabulasi <i>Service Interaction quality</i> (X2) .....	131
Lampiran 7. Tabulasi <i>Usibility</i> (X3).....	133
Lampiran 8. Tabulasi <i>Ease Of Use</i> (X4).....	135
Lampiran 9. Tabulasi <i>User Satisfaction</i> (Y) .....	136
Lampiran 10. Hasil Output Uji Normalitas .....	137
Lampiran 11. Hasil Ouput Uji Homogenitas.....	138
Lampiran 12. Hasil Output Uji Linearitas.....	139
Lampiran 13. Hasil Multikolinearitas, Regresi, Hipotesis .....	140
Lampiran 14. Tabel Distribusi t.....	142
Lampiran 15. Tabel Nilai r product moment .....	143
Lampiran 16. Surat Izin Penelitian Dari Kampus.....	144
Lampiran 17. Surat Izin Penelitian Dari Dinas .....	145
Lampiran 18. Surat Izin Telah Melakukan Penelitian di sekolah.....	146

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Teknologi informasi saat ini telah berkembang dengan sangat pesat yang ditandai dengan penggunaan komputer sebagai sarana pendukung kegiatan manusia dalam melakukan aktivitas. Untuk mendapatkan dan menghasilkan informasi, komputer dan teknologinya adalah salah satu alat bantu yang paling tepat. Penggunaan komputer pada berbagai bidang, kalangan dan usia yang kita jumpai. Tuntutan kebutuhan akan informasi dan penggunaan komputer yang semakin banyak mendorong terbentuknya sebuah jaringan komputer yang mampu melayani berbagai kebutuhan tertentu. Keperluan untuk memperoleh informasi semakin penting, sehingga diperlukan sebuah teknologi agar informasi yang diperoleh dapat diterima dengan cepat (Tata Sutabri 2014:3). Kemajuan dibidang teknologi memungkinkan pengguna mengakses lebih banyak data secara lebih cepat. Berkembangnya teknologi dan kebutuhan akan informasi menyebabkan bertambah kompleksnya informasi yang harus dan dapat diolah, sehingga kebutuhan pengguna beberapa jaringan secara bersama-sama ini, tumbuh membentuk jaringan komputer yang terbesar di seluruh bagian dimuka bumi ini.

Perkembangan informasi dan berita dalam bentuk apapun mulai dari hiburan, perekonomian, politik, pendidikan, kebudayaan, bencana alam ataupun hal lain yang areanya mencakup global dapat ditelusiri dengan

menggunakan internet. Pada masa yang modern seperti ini, internet memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Segala bentuk informasi yang sifatnya tidak terbatas bisa didapatkan melalui internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, bertukar pesan data dan lain sebagainya hanya dalam hitungan detik.

Pada era informasi yang serba mudah dan cepat ini, mengharuskan kemudahan dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi internet yang pesat telah memicu munculnya berbagai situs *website* yang termasuk dibidang teknologi informasi. *Website* adalah salah satu revolusi dibidang informasi berbasis teknologi internet. Kualitas informasi pada *website* yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang menggunakan *website* tersebut.

Kualitas informasi pada sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat penerimaan bagi pengguna itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu sistem informasi, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses sistem informasi tersebut.

Penggunaan suatu website tidak hanya bermanfaat bagi tempat itu sendiri, tetapi juga bagi konsumen. *Website* dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan biaya mendapatkannya. Untuk itu

maka sekolah saat sekarang ini tidak hanya untuk melihat informasi mengenai profil sekolah saja. Bahkan adanya penggunaan *website* bagi guru dan siswa untuk melakukan kegiatan sangat berguna.

SMKN 2 Kecamatan Guguak merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi Informasi yang ada di Kabupaten Lima Puluh Kota. Sekolah ini memiliki 5 bidang studi, yaitu Rekayasa Perangkat Lunak (RPL), Teknik Komputer Jaringan (TKJ), Multimedia (MM), Akutansi (AKT), dan Administrasi perkantoran (ADP).

SMKN 2 Kecamatan Guguak memanfaatkan internet sebagai media dalam mengolah data dan informasi yang dibutuhkan oleh guru dan siswanya. Data yang dibutuhkan ada berupa nilai, jadwal mengajar, kegiatan ujian online dan pengabsenan. Situs *website* yang digunakan dalam melakukan kegiatan tersebut bernama [sister.smkn2guguak.sch.id](http://sister.smkn2guguak.sch.id). Di dalam *website* tersebut terdapat bagian menu yang bisa di akses oleh guru dan siswa yaitu: Akademik, Keuangan, Perpustakaan, Info Guru, Info Siswa, Kepegawaian, Pelaporan, Elearning, dan Ujian Online. Untuk bisa mengakses masuk ke dalam Sister guru dan siswa diberikan username dan password.

*Website* SMKN 2 Kecamatan Guguak juga diatur oleh admin yang ahli pada bidangnya. Jika terdapat kendala masuk saat login ke *website* tersebut maka admin yang akan memperbaikinya. *Website* SMKN 2 Kecamatan Guguak sudah diterapkan sejak pertama kali didirikan. Dengan

adanya *website* ini maka guru dan siswa memiliki peranan penting dalam melakukan penilaian pada *website* yang sudah dipakai oleh SMKN 2 Kecamatan Guguk.

Berdasarkan hasil studi awal, wawancara dengan guru di SMK N 2 Kecamatan Guguk tanggal 7 februari 2017, Ibu Nurlidia, S.Pd menurut beliau *website* tersebut sudah terbilang bagus, tetapi terkadang ketika beliau ingin login ke situs *website* misalnya info guru adanya kendala server tidak ditemukan atau susah untuk masuk ke halaman tersebut. Selain itu terkadang informasi yang disajikan didalam berita guru tidak terlalu akurat sehingga beliau menanyakan kembali kepada admin. Adanya berita guru terkadang tidak sesuai yang dibutuhkan karena beritanya sudah terlalu lama disebar. Sehingga terkadang guru kurang merasa puas dalam mendapatkan informasi yang di inginkan atau kurang puasnya untuk bisa login ke Sister tersebut karena adanya kendala server.

Wawancara dengan beberapa siswa tanggal 10 februari 2017, M.Afdhal, Daniel Saputra, dan Sinta Pramita mereka berpendapat bahwa, dengan *website* Sister SMKN 2 Kecamatan Guguk mereka cukup terbantu dalam menemukan informasi bahkan kerahasiaan data mereka bisa terjaga. Misalnya saja mereka ingin melihat nilai hasil ujian, maka siswa tersebut tidak harus menanyakan ke guru mata pelajaran cukup dengan masuk ke dalam situs tersebut, namun terkadang informasi yang diinginkan tidak selalu tepat waktu. Bahkan terkadang nilai yang ingin

mereka lihat belum dimasukkan oleh guru yang bersangkutan maka siswa belum bisa untuk melihatnya.

Dan pada saat pelaksanaan ujian terkadang siswa kesulitan karena ketika mereka ingin masukkan ke halaman selanjutnya tapi tidak sengaja untuk menekan tombol selesai, hal ini karena tata letak informasinya kurang tepat. Dan terkadang informasi yang disampaikan saat ujian kurang dimengerti oleh siswa dan membuat siswa bingung dalam melaksanakan ujian.

Dari hasil wawancara jumlah Guru dan Siswa SMKN 2 Kecamatan Guguk sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Guru dan Siswa SMKN 2 Kecamatan Guguk**

NO	Jurusan	Kelas			Jumlah Siswa	Jumlah Guru	Jumlah Guru dan Siswa
		X	XI	XII			
1.	RPL 1	33	26	25	87	51	608
2.	RPL 2	-	-	24	24		
3.	TKJ 1	33	30	23	86		
4.	TKJ 2	-	-	27	27		
5.	MM 1	32	17	22	71		
6.	MM 2	33	26	28	87		
7.	ADP 1	25	22	30	77		
8.	ADP 2	26	-	-	26		
9.	Akutansi	27	20	28	75		
10.	Total				557	51	608

Sumber : SMKN 2 Kecamatan Guguk

Dari tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah guru 51 orang dan siswa 557 di SMK N 2 Kecamatan Guguak.

Lebih lanjut, kualitas layanan menjadi sesuatu yang penting khususnya ketika sekolah berhadapan dengan para pengguna yang menuntut atau membutuhkan kesempurnaan dari layanan yang diberikan. Kegunaan yang paling baik yaitu *website* menyediakan interaksi yang jelas sedangkan yang paling buruk yaitu *website* tidak memiliki kualitas, namun kualitas informasi yang baik yaitu menyediakan informasi yang detail serta kualitas interaksi pelayanan yang paling baik dengan memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk *website* tidak memberikan kemudahn bagi pengguna. Untuk itu maka digunakan metode *Webqual* 4.0 yang mana ketiga variabelnya mencakup kualitas informasi, kualitas interaksi pelayanan, kualitas kegunaannya serta Kemudahan.

Mengetahui sejauh mana layanan *website* dapat diterima oleh para pengguna, maka perlu dilakukan suatu penelitian untuk mengukur kualitas layanan *website* yang ada saat ini dari sudut pandang atau persepsi penggunanya. Kerangka yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* pada penelitian ini adalah *WebQual* 4.0 yang merupakan pengembangan dari *Servqual* yang biasanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas karena belum adanya penelitian menyangkut kualitas layanan *website* Sister terhadap

kepuasan pengguna yaitu guru dan siswa, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Website Sister Terhadap Kepuasan Guru dan Siswa Dengan Metode Webqual**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Peranan Guru dan siswa sebagai pengguna *website* sister.
2. Sejauh mana kepuasan guru dan siswa menggunakan *website* sister ditinjau dari faktor kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, kegunaan dan kemudahan.

## **C. Pembatasan Masalah**

Untuk memperoleh ruang lingkup yang lebih jelas, dan adanya keterbatasan waktu, maka penelitian dibatasi pada :

1. Melakukan analisa untuk mengetahui tingkat keberhasilan *website* sister terhadap guru dan siswa sebagai pengguna
2. Menganalisa kepuasan guru dan siswa menggunakan *website* sister dengan metode webqual 4.0 untuk mengukurnya.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar kepuasan guru dan siswa SMKN 2 Kecamatan Guguk dengan adanya *website* sister sebagai sarana dalam membantu menemukan informasi yang dibutuhkan.

2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, kegunaan, dan kemudahan terhadap kepuasan guru dan siswa

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis berapa besar kepuasan guru dan siswa SMKN 2 Kecamatan Guguk dengan adanya *website* sister sebagai sarana dalam membantu menemukan informasi yang dibutuhkan .
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, kegunaan, dan kemudahan terhadap kepuasan guru dan siswa

#### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai informasi bagi guru dan siswa dalam mengembangkan sister SMK N 2 Kecamatan Guguk tersebut.
2. Sebagai gambaran tentang kualitas *website* sister dalam memberikan layanan informasi bagi guru dan siswa.
3. Sebagai dasar pertimbangan bagi sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna.