

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1 RINGKASAN HASIL PENELITIAN

Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website MAN 5 Sleman menggunakan variabel pada metode *EUCS* dan *DeLone and McLean* menunjukkan bahwa sebagian besar faktor mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Dari 115 responden, dominasi responden adalah perempuan (60,9%) dengan usia 15-20 tahun (40,9%) dan mayoritas berstatus sebagai siswa (40,9%). Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner menggunakan SPSS 26 menunjukkan semua indikator valid dan reliabel. Analisis dengan Smart-PLS menghasilkan bahwa *system quality*, *service quality*, *timeliness*, dan *format*, *accuracy*, *ease of use* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dengan *system quality* memberikan pengaruh menengah, sementara *information quality*, dan *content*, tidak memberikan pengaruh. Pengujian *path coefficient* dan R-Square menguatkan bahwa model ini kuat dengan nilai R-Square 0,915, menjelaskan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini mampu menggambarkan kepuasan pengguna secara komprehensif.

4.2 ANALISIS DEMOGRAFIS

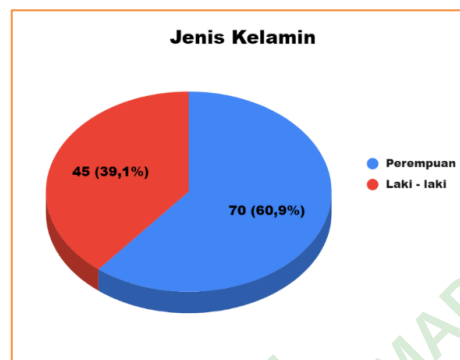
Analisis demografis digunakan untuk mengetahui data profil responden yang bertujuan untuk memberikan informasi karakteristik dan hasil kepuasan responden terhadap *website*. Penyebaran kuesioner dilakukan selama 2 minggu (6 Mei – 17 Mei 2024) yang memperoleh 115 responden. Dalam informasi demografis ini meliputi data jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

Adapun analisis demografi yang diperoleh sebagai berikut :

1. Jenis kelamin

Hasil penelitian memperoleh 115 data responden dengan jenis kelamin yang mendominasi adalah perempuan yaitu 70 orang dengan persentase 60,9%, sedangkan sisanya adalah laki-laki yaitu 45 orang dengan persentase 39,1%. Hal ini terjadi, karena proses penyebaran kuesioner

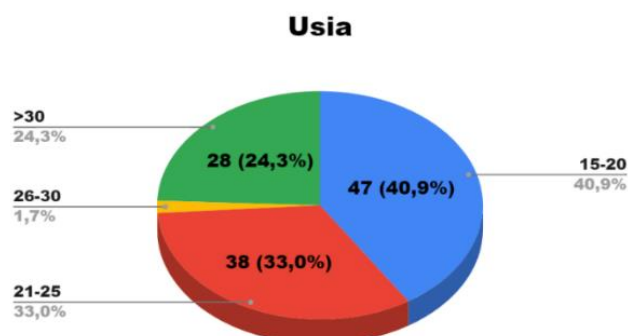
dilakukan secara tidak langsung menggunakan media *google form* yang disebarluaskan melalui *WhatsApp grup* sekolah. Gambar 4.1 merupakan hasil persentase jenis kelamin responden siswa, guru, wali murid dan Masyarakat umum.



Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin

2. Usia

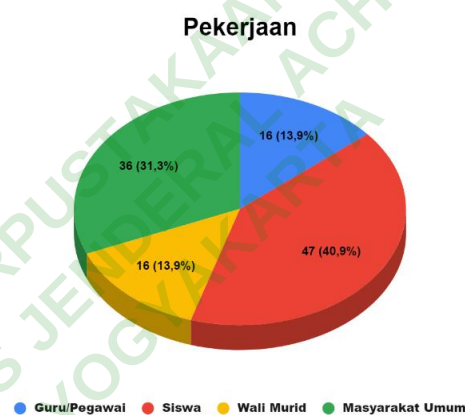
Gambar 4.2 merupakan hasil perolehan usia responden yang dikelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu usia 15-20 dengan persentase 40,9% yang berjumlah 47 responden. Usia 21-25 dengan persentase 33,0% yang berjumlah 38 responden. Usia 26-30 dengan persentase 1,7% yang berjumlah 2 responden dan usia >30 dengan persentase 24,3% yang berjumlah 28 responden. Dari data yang terkumpul, dapat disimpulkan bahwa usia responden penelitian didominasi oleh usia 15-20 dengan jumlah responden 47 dan persentasenya 40,9%.



Gambar 4.2 Diagram Usia

3. Pekerjaan

Data profil responden yang terakhir adalah data pekerjaan, yang berisikan profesi responden saat ini seperti siswa, guru/pegawai, wali murid dan masyarakat umum. Dari data diagram pada gambar 4.3 menunjukkan jumlah responden siswa sebesar 47 orang dengan persentase 40,9%, responden guru sebesar 16 orang dengan persentase 13,9%, responden wali murid 16 orang dengan persentase 13,9% dan responden Masyarakat umum sebesar 36 orang dengan persentase 31,3%. Hasil perolehan data ini dapat dihasilkan bahwa responden yang mendominasi adalah siswa sekolah MAN 5 Sleman dengan hasil persentase responden sebesar 40,9% dan jumlah respondennya adalah 47 orang.



Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan

4.3 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Pengujian validitas dan reliabilitas diuji menggunakan aplikasi SPSS 26 dengan sampel 30 responden pengujian untuk mengetahui kuesioner valid atau tidak untuk digunakan pada penelitian berikutnya.

4.3.1 Validitas

Pengujian validitas harus memenuhi standar nilai R hitung > nilai R tabel 0,361 untuk total responden sampel 30. Dilakukannya uji validitas bertujuan untuk mengkonfirmasi kemampuan instrumen dalam mengukur aspek yang ingin dikaji secara akurat (Sugiyono, 2021).

Tabel 4.1 Hasil Validitas Kuesioner

Nama	R hitung	R tabel (n=30)	Keterangan
CON 1	0,944	0,361	VALID
CON2	0,950		
CON3	0,907		
CON4	0,916		
ACC1	0,874		
ACC2	0,972		
ACC3	0,918		
FOR1	0,909		
FOR2	0,920		
FOR3	0,949		
FOR4	0,963		
EOU1	0,942		
EOU2	0,924		
TIM1	0,939		
TIM2	0,897		
SQ1	0,916		
SQ2	0,911		
SQ3	0,918		
IQ1	0,908		
IQ2	0,915		
SEVQ1	0,964		
US1	0,914		
US2	0,918		
US3	0,889		
US4	0,850		

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai hasil validitas kuesioner dengan aplikasi SPSS 26 menghasilkan hasil Valid untuk semua indikator yang diujikan

dengan hasil R hitung $>$ R tabel. Sehingga 25 indikator tersebut telah tepat dalam penggunaannya.

4.3.2 Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa hasil kuesioner yang konsisten, berdasarkan nilai Cronbach's Alpha $>$ nilai R tabel 0,361 untuk 30 sampel (Sugiyono, 2021).

Tabel 4.2 Hasil Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,992	25

Pada tabel di atas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,945 $>$ nilai R tabel 0,361. Sehingga hasil pengujian reliabilitas pada kuesioner terbukti valid dan dapat digunakan kapan saja.

4.4 HASIL PENGUJIAN MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) dibuat dengan menggunakan aplikasi Smart-PLS yang dapat memberikan hasil secara mendetail. Dalam pengujiannya melalui beberapa tahap antara lain ;

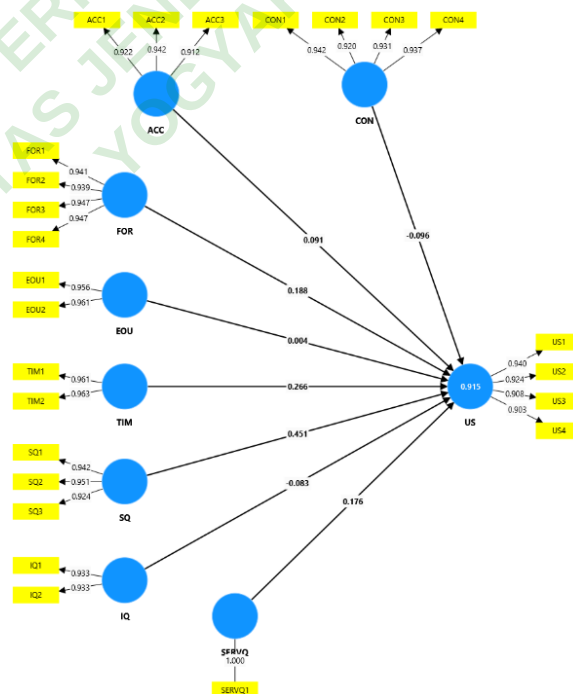
4.4.1 Path Coefficient

Path coefficient dalam pengujiannya memiliki standar ambang batas sebesar 0,1 yang harus terpenuhi untuk semua variabel laten untuk dikatakan memberikan pengaruh positif. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antar konstruk yang saling memberikan pengaruh (Hair et al., 2019).

Tabel 4.3 Hasil pengujian *Path Coefficient*

	Path coefficients
ACC -> US	0,091
CON -> US	-0,096
EOU -> US	0,004
FOR -> US	0,188
IQ -> US	-0,083
SERVQ -> US	0,176
SQ -> US	0,451
TIM -> US	0,266

Hasil pengujian *Path Coefficient* yang dapat dilihat pada table 4.3, menghasilkan bahwa terdapat 4 jalur dari 9 jalur yang tidak berpengaruh yaitu jalur ACC->US (0,091), CON->US (-0.096), EOU->US (0,004), IQ->US (0,083). Dan gambar hasil pengujian ditunjukkan pada Gambar 4.4.

**Gambar 4.4** Gambar *Path Coefficient*

(Sumber : Olah data Smart-PLS4)

4.4.2 R-Square

Pengukuran *Coefficient of determination* (R-Square) digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan seberapa besar pengaruh yang dimiliki variabel eksogen terhadap variabel endogen, dengan ketentuan standar hasil 0,67 menunjukkan pengaruh yang kuat, 0,33 tergolong berpengaruh moderat dan 0,19 kebawah tergolong berpengaruh kecil pengaruh (Hair et al., 2019).. Hasil pengukuran dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.4 Hasil *Coefficient of determination* (R-Square)

	R-square
US	0,915

Pada tabel 4.2 dari hasil pengujian *Coefficient of determination* (R-Square) menghasilkan nilai R-square 0,915 yang masuk ke dalam kategori kuat, yang artinya 91,5% variabel *User Satisfaction* telah dijelaskan dengan menggunakan variabel terkait yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *system quality*, *information quality*, dan *service quality*, sehingga diperoleh persamaan struktur yang semakin baik, sedangkan untuk sisanya 8,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel yang diteliti.

4.4.3 Effect Size (F^2)

Tahap pengujian f^2 adalah tahap untuk memperoleh seberapa besar pengaruh variabel tertentu dengan variabel lain dalam struktur model dan melihat dampak substantif jika terdapat konstruk tertentu yang dihilangkan. Adapun standar penilaian dikategorikan sebagai kecil pada nilai 0,02, kategori menengah pada nilai 0,15 dan kategori berpengaruh besar pada nilai 0,35 pengaruh (Hair et al., 2019).

Tabel 4.5 Hasil *Effect size*

	f-square	keterangan
ACC -> US	0,007	kecil
CON -> US	0,008	Kecil
EOU -> US	0,000	Kecil
FOR -> US	0,027	Kecil
IQ -> US	0,008	Kecil
SERVQ -> US	0,071	Kecil
SQ -> US	0,158	Menengah
TIM -> US	0,088	Kecil

Pada hasil pengujian yang dapat dilihat di Tabel 4.5 menghasilkan 7 jalur memberikan pengaruh kecil yaitu pada jalur ACC→US, CON→US, EOU→US, FOR→US, IQ→US, ACC→US, SERVQ→US, TIM→US, dan 1 jalur berpengaruh menengah yaitu jalur SQ→US. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa, meskipun Sebagian besar jalur memiliki pengaruh kecil terhadap *User Satisfaction*, jalur tersebut tetap memberikan kontribusi pada model secara keseluruhan. Namun, masih terdapat satu jalur yaitu jalur SQ→US memiliki pengaruh menengah yang paling dominan dalam mempengaruhi *User Satisfaction* dibandingkan dengan jalur lainnya.

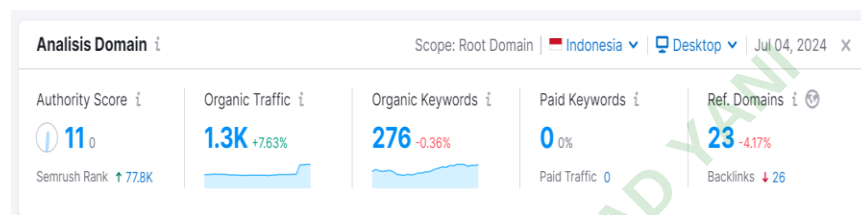
4.5 HASIL VALIDASI KUALITAS *WEBSITE*

Pengujian validitas kualitas *website* digunakan sebagai pendukung hasil pengolahan model struktural dengan *software* Smart-PLS, validitas kualitas dilihat menggunakan tools Semrush yang di peroleh hasil sebagai berikut :

1. Analisis Domain

Hasil perolehan analisis domain menunjukkan authority score dalam *website* MAN 5 Sleman masih relative rendah dengan jumlah 11 dan jumlah domain rujukannya 23, yang menunjukkan bahwa situs ini belum memiliki otoritas tinggi di mesin pencari. Hal ini dapat mempengaruhi variabel *Information Quality* dan *Content* karena

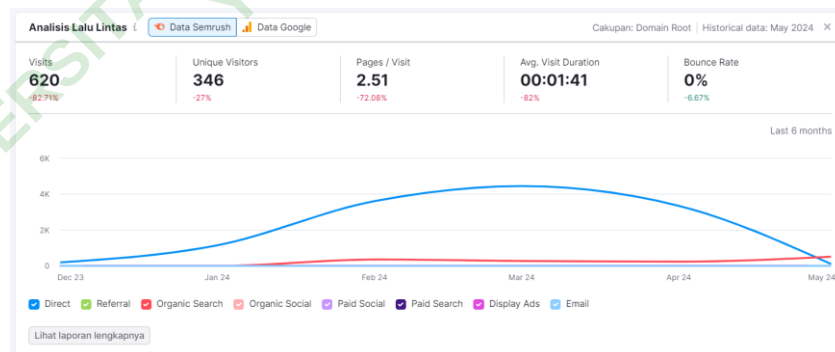
informasi yang disampaikan kurang dipercaya atau kurang ditemukan oleh pengguna. Namun *website* sudah dapat mencapai 1.300 dengan 276 *organic keyword* menunjukkan bahwa *website* mampu menarik pengguna melalui pencarian organik, yang merupakan indikasi positif dari *Information Quality*. Data dapat dilihat pada gambar 4.5.



Gambar 4.5 Analisis Domain

2. Analisis Lalu lintas

Berdasarkan hasil yang diperoleh rata-rata kunjungan per halaman yang 2.51 dan durasi kunjungan yang cukup lama sekitar 01:41 menunjukkan bahwa pengguna terlibat dengan konten situs. *Bounce Rate* yang berjumlah 0 menunjukkan pengguna tidak langsung meninggalkan situs setelah mengaksesnya. Data dapat dilihat pada gambar 4.6.

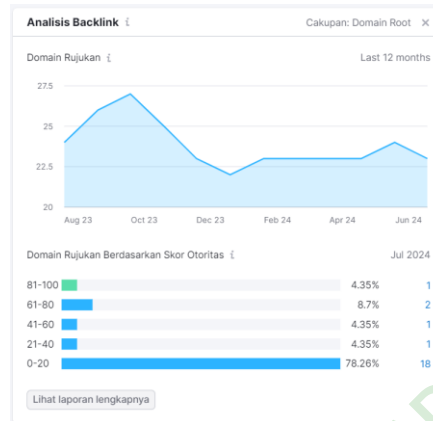


Gambar 4.6 Analisis Lalu Lintas

3. Domain Rujukan

Penggunaan domain rujukan dengan skor otoritas 0-20 atau 78.26% menunjukkan bahwa sebagian besar *backlink* berasal dari situs dengan otoritas rendah. Ini menunjukkan potensi peningkatan di area *Service*

Quality untuk mendapatkan *backlink* dari domain dengan otoritas lebih tinggi. Data dapat dilihat pada gambar 4.7.



Gambar 4.7 Domain Rujukan

4. Competitors

Website MAN 5 Sleman memiliki 394 kompetitor sekolah dengan competitor utamanya MAN 1 Sleman dan Mayoga yang menunjukkan strategi SEO yang digunakan lebih agresif dalam peningkatan kepuasan pengguna. Data dapat dilihat pada gambar 4.8.

Main Organic Competitors 394			
Competitor	Com. Level	Com. Keywords	SE Keywords
man1sleman.sch.id		6	753
mayoga.sch.id		7	861
lms-man5jak-ut.com		2	8
manlimagarut.sch.id		2	40
elearning-man5jakarta.com		2	11

Gambar 4.8 Competitor

Dari hasil pengujian tersebut menunjukkan menunjukkan tingkat keterlibatan pengguna yang baik, tetapi masih memiliki banyak ruang untuk meningkatkan otoritas dan kualitas rujukan. Dengan mengadopsi strategi untuk meningkatkan *Information Quality*, *Content*, dan *Service Quality*, website memberikan kepuasan dan manfaat kepada pengguna dari sistem ini yang dapat dijadikan sebagai menentukan keberhasilan sistem.

4.6 HASIL ANALISIS DATA

Setelah melakukan pengolahan analisis data dan diperoleh hasilnya, pada tahap ini akan mengevaluasi hasil analisis dengan hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun uraian hipotesis sebagai berikut:

1. H1 : *Content* memberikan pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada *Website* MAN 5 Sleman

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *content* tidak berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil path coefficient -0.096 dan hasil *effect size* 0,008 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **CON -> US ditolak**. Hal ini menunjukkan bahwa *content* yang disajikan di *website* MAN 5 Sleman masih belum sepenuhnya relevan atau bermanfaat dengan kebutuhan pengguna yang menyebabkan kepuasan pengguna rendah. Pengujian ini terbukti dengan penelitian (Hidayah & Rustamaji, 2018; Ratnasari, 2018; Saputra & Kurniadi, 2019) yang menghasilkan bahwa *content* tidak memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction*.

2. H2 : *Accuracy* memberikan pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada *Website* MAN 5 Sleman

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *Accuracy* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil path coefficient 0.091 dan hasil *effect size* 0,007 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **ACC -> US diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menghargai ketepatan informasi yang disediakan meskipun akurasi dan ketepatan waktu didalam *website* tersebut masih kecil. Pengujian ini terbukti dengan penelitian Saputri (2020) dan Radin Dewa (2020) yang menghasilkan bahwa variabel *accuracy* berpengaruh secara positif terhadap *user satisfaction*.

3. H3 : *Format* memberikan pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada *Website* MAN 5 Sleman

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *format* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil path coefficient 0.188 dan hasil *effect size* 0,027 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **FOR -> US diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna telah terbantu dengan bentuk desain dan tata letak yang di tampilkan di *website* MAN 5 Sleman sehingga pengguna dapat menemukan informasi lebih mudah. Pengujian ini sesuai dengan (Hidayah & Rustamaji, 2018; Ratnasari, 2018; Saputra * Kurniadi, 2019) yang menghasilkan bahwa format memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction*.

4. H4 : *Ease Of Use* memberikan pengaruh positif terhadap User Satisfaction pada Website MAN 5 Sleman

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *ease of use* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil path coefficient 0.004 dan hasil *effect size* 0,000 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **EOU -> US diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa *website* telah memiliki navigasi yang mudah dan user-friendly, meskipun pengaruhnya sangat kecil, meskipun kecil dapat diketahui bahwa pengguna merasa nyaman dalam mengakses informasi tersebut. Pengujian ini terbukti dengan penelitian Fandiyanto, dkk (2017) menghasilkan bahwa *ease of use* memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction*.

5. H5 : *Timeliness* memberikan pengaruh positif terhadap User Satisfaction pada Website MAN 5 Sleman

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *timeliness* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil path coefficient 0,266 dan hasil *effect size* 0,008 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **TIM -> US diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa memperbarui informasi secara tepat waktu, dapat membantu pengguna tetap mendapatkan informasi terbaru,

meskipun pengaruhnya kecil. Pengujian ini sesuai dengan penelitian (Melisa, 2022) bahwa ketepatan waktu pada layanan website berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

6. H6 : *System Quality* memberikan pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada Website MAN 5 Sleman

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *system quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil path coefficient 0.451 dan hasil *effect size* 0,158 yang berpengaruh menengah. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **SQ -> US diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas system di website MAN 5 Sleman telah memiliki kualitas system yang baik, seperti kecepatan akses, keamanan, dan keandalan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh. Pengujian ini terbukti dengan penelitian (Hidayah & Rustamaji, 2018; Ratnasari, 2018; Saputra & Kurniadi, 2019) yang menghasilkan bahwa *system quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*.

7. H7 : *Information Quality* memberikan pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada Website MAN 5 Sleman

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *information quality* tidak berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil path coefficient -0.083 dan hasil *effect size* 0,008 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **IQ -> US ditolak**. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan tidak selalu relevan atau kurang lengkap, yang menyebabkan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna menjadi terhambat. Pengujian ini terbukti dengan penelitian (Hidayah & Rustamaji, 2018; Ratnasari, 2018; Saputra & Kurniadi, 2019) yang menghasilkan bahwa *information quality* tidak memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction*.

8. H8 : *Service Quality* memberikan pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada Website MAN 5 Sleman

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *service quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil path coefficient 0.176 dan hasil *effect size* 0,071 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **SERVQ -> US diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan layanan bantuan dan dukungan yang responsive, meskipun pengaruhnya kecil, hasil kepuasan pengguna menunjukkan korelasi yang kuat dengan kualitas layanan yang diberikan.. Pengujian ini terbukti dengan penelitian (Hidayah & Rustamaji, 2018; Ratnasari, 2018; Saputra & Kurniadi, 2019) yang menghasilkan bahwa *service quality* tidak memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction*.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA