

HALAMAN MOTTO

“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu.”

Norman Vincent Peale

“Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda.”

Albert Einstein



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

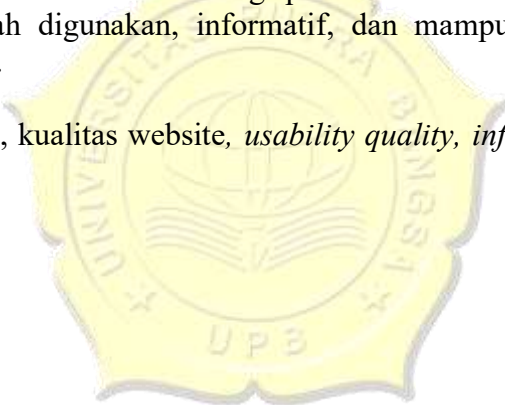
1. Orang tua tersayang yang telah mendo'akan dan memberikan kasih sayang dengan segala pengorbanannya
2. Keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan
3. Teman-teman kerja terdekat yang telah memberikan banyak bantuan, motivasi dan masukan
4. Teman-teman kuliah Universitas Putra Bangsa kelas karyawan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
5. Seluruh *civitas akademika* Universitas Putra Bangsa Kebumen dan pembaca yang budiman.



ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong institusi pendidikan untuk memanfaatkan website sebagai media penyampaian informasi dan pelayanan digital kepada pengguna. Website sekolah tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi informasi, tetapi juga menjadi media interaksi antara sekolah dengan siswa, guru, orang tua, calon peserta didik, dan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas website perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana website mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas website yang meliputi *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen menggunakan metode WebQual 4.0. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 siswa SMK Batik Sakti 2 Kebumen sebagai responden. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan *software* SPSS 22 melalui pengujian validitas, reliabilitas, serta analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen. Secara simultan, ketiga dimensi WebQual 4.0 tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas website agar lebih mudah digunakan, informatif, dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Kata kunci: WebQual 4.0, kualitas website, *usability quality*, *information quality*, kepuasan pengguna.



ABSTRACT

The development of information technology encourages educational institutions to utilize websites as a medium for delivering information and providing digital services to users. A school website does not only function as a platform for publishing information but also serves as an interaction medium between schools and students, teachers, parents, prospective students, and the community. Therefore, website quality needs to be evaluated to determine the extent to which the website can meet user needs and provide satisfaction. This study aims to analyze the influence of website quality dimensions, including usability quality, information quality, and service interaction quality, on user satisfaction of the SMK Batik Sakti 2 Kebumen website using the WebQual 4.0 method. This research employs a quantitative approach with data collection conducted through questionnaires distributed to 100 students of SMK Batik Sakti 2 Kebumen as respondents. Data analysis was performed using SPSS 22 through validity testing, reliability testing, and multiple linear regression analysis to determine the influence of independent variables on the dependent variable. The results indicate that usability quality, information quality, and service interaction quality affect user satisfaction with the SMK Batik Sakti 2 Kebumen website. Simultaneously, the three WebQual 4.0 dimensions have an influence on user satisfaction. This research is expected to provide evaluation material for the school in improving website quality to become more accessible, informative, and capable of providing a better user experience.

Keywords: WebQual 4.0, website quality, usability quality, information quality, user satisfaction.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala puji bagi penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SMK BATIK SAKTI 2 KEBUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0.”

Tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari peran semua pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Miftahul Huda, S.Pd., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing memberikan kesempatan dan saran kepada penulis.
2. Seluruh Dosen dan *civitas akademika* yang telah membantu dalam proses data yang dibutuhkan
3. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis pada khususnya bagi pembaca atau *civitas akademika* pada umumnya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Kebumen, Agustus 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
PENGESAHAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Batasan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Tahapan Penelitian	23
3.2 Obyek dan Subyek Penelitian	25
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	26
3.4 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	30
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46

4.1 Implementasi Perancangan/Analisis Deskriptif.....	46
4.2 Analisis Statistik	49
4.3 Pembahasan/Rekomendasi.....	65
BAB V SIMPULAN	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Keterbatasan.....	73
5.3 Implikasi.....	74
5.3.1 Implikasi Praktis.....	74
5.3.2 Implikasi Teoritis	75
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Distribusi Variabel Kepuasan Pengguna pada Kuesioner	27
Tabel III.2	Distribusi Variabel <i>Usability Quality</i> pada Kuesioner	28
Tabel III.3	Distribusi Variabel <i>Information Quality</i> pada Kuesioner.....	29
Tabel III.4	Distribusi Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada Kuesioner	30
Tabel IV.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel IV.2	Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	47
Tabel IV.3	Uji Validitas <i>Usability Quality</i>	48
Tabel IV.4	Uji Validitas <i>Information Quality</i>	48
Tabel IV.5	Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i>	49
Tabel IV.6	Uji Validitas Kepuasan Pengguna	49
Tabel IV.7	Kategori Tingkat Validitas Kelayakan Sistem	51
Tabel IV.8	Hasil Analisis Data Kategori Tingkat Validitas	51
Tabel IV.9	Uji Reliabilitas.....	54
Tabel IV.10	Uji Multikolinieritas	55
Tabel IV.11	Kolmogorov Smirnov	57
Tabel IV.12	Uji Glejser.....	59
Tabel IV.13	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel IV.14	Uji Parsial (Uji t)	62
Tabel IV.15	Uji Simultan (Uji F).....	64
Tabel IV.16	Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Model Penelitian.....	22
Gambar IV.1	Tingkat Validitas Kelayakan Sistem.....	50
Gambar IV.2	Respon Responden Aspek <i>Usability Quality</i>	52
Gambar IV.3	Respon Responden Aspek <i>Information Quality</i>	53
Gambar IV.4	Respon Responden Aspek <i>Srvic Interaction Quality</i>	53
Gambar IV.5	Respon Responden Aspek Kepuasan Pengguna	54
Gambar IV.6	Uji Normalitas.....	56
Gambar IV.7	Uji Heterokedastisitas	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Rekap Hasil Kuesioner

Lampiran 3 : Hasil *SPSS*

Lampiran 4 : Tabel r

Lampiran 5 : Tabel t

Lampiran 6 : Tabel F

Lampiran 7 : Kartu Bimbingan

