

# Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Ujian Digital Menggunakan Metode Webquall 4.0 Pada SMAN 1 Semendawai Barat

by dewi.kartikasari@binadarma.ac.id 1



---

**Submission date:** 18-Sep-2025 06:30PM (UTC-0700)

**Submission ID:** 2715654169

**File name:** Fix\_BAB\_201-5\_20DESKA.pdf (1.18M)

**Word count:** 12340

**Character count:** 79001

## 12 BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang pendidikan. Digitalisasi telah mengubah cara pendidik dan peserta didik berinteraksi, mengakses informasi, serta menjalankan proses pembelajaran. Transformasi ini ditandai dengan meningkatnya penggunaan perangkat teknologi seperti komputer, tablet, dan smartphone, serta pemanfaatan jaringan internet sebagai media utama dalam proses belajar-mengajar. Salah satu dampak paling nyata dari perkembangan ini adalah munculnya berbagai platform *E-Learning*, sistem manajemen pembelajaran (LMS), dan aplikasi ujian berbasis digital, seperti *Computer-Based Testing* (CBT) (Wahyu, 2022).

Salah satu inovasi penting dalam konteks ini adalah pemanfaatan Aplikasi *Computer-Based Testing* (CBT) yang memainkan peran dalam mendukung proses evaluasi pembelajaran di era modern. Sebagai alat bantu berbasis teknologi, aplikasi ini memungkinkan pelaksanaan ujian secara lebih efisien, cepat, dan terstruktur dibandingkan dengan metode konvensional berbasis kertas. Keunggulan utama dari aplikasi ujian digital adalah kemampuannya dalam mengotomatiskan proses penilaian, sehingga mengurangi beban kerja pendidik dan meminimalisir potensi kesalahan dalam pengoreksian. Selain itu, aplikasi ini mendukung fleksibilitas dalam pelaksanaan ujian, baik dari segi waktu, tempat, maupun jenis soal yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan kurikulum. Fitur-fitur seperti bank soal, acak soal, batasan waktu, dan keamanan akses memperkuat validitas serta integritas pelaksanaan ujian. Hal ini menjadikan evaluasi pembelajaran lebih akurat dalam mengukur kompetensi siswa (Dewi, 2021).

SMA Negeri 1 Semendawai Barat yang terletak di Desa Kangkung, Kecamatan Semendawai Barat, Kabupaten OKU Timur, Provinsi Sumatera Selatan, merupakan sekolah yang aktif mengintegrasikan teknologi informasi dalam dunia pendidikan. Salah satu bentuk implementasinya adalah penggunaan aplikasi *Bravo Computer-Based Testing (CBT)* dalam pelaksanaan ujian. Pada siswa kelas X dan XI, ujian berbasis CBT dilakukan sebanyak dua kali dalam setahun, yaitu pada UAS/USAS (Ujian Sumatif Akhir Semester) ganjil dan genap. Sementara itu, pada kelas XII ujian dilaksanakan sebanyak tiga kali, yaitu UAS/USAS (Ujian Sumatif Akhir Semester) dan UASJ (Ujian Sumatif Akhir Jenjang). Aplikasi Bravo CBT menyediakan fitur lengkap bagi administrator, guru, dan siswa. Administrator dapat mengelola data pengguna, ujian, informasi institusi, serta konten pengantar ujian melalui berbagai menu. Pada menu beranda, administrator dapat melihat ringkasan informasi penting, seperti jumlah pengguna, jumlah ujian aktif, statistik hasil ujian, dan notifikasi terbaru. Menu ini berfungsi sebagai pusat kontrol awal bagi administrator untuk memantau aktivitas sistem secara umum.

Pada menu User administrator berfungsi sebagai Mengelola data pengguna, termasuk menambah, mengedit, menghapus, atau menetapkan peran siswa, guru serta pengawas, selain itu Administrator juga dapat mengatur akses atau memblokir akun jika diperlukan. Pada menu Ujian administrator berfungsi sebagai Mengatur seluruh aspek ujian seperti membuat ujian baru, mengelola soal, menentukan jadwal, durasi, bobot nilai, serta mengatur siapa saja yang dapat mengikuti ujian dan juga termasuk pengawasan dan analisis hasil ujian. Pada menu Setting administrator berfungsi sebagai konfigurasi sistem seperti format tampilan, bahasa, zona waktu, sistem penilaian, dan hak akses pengguna serta Termasuk pengaturan keamanan seperti enkripsi, login, dan backup data. Pada menu Informational administrator berfungsi sebagai Mengelola konten yang berkaitan dengan profil institusi, panduan penggunaan sistem, pengumuman, atau materi pengantar ujian dan Berguna untuk memberikan informasi resmi dan edukatif kepada pengguna.

Sementara itu, guru memiliki akses ke menu beranda yang berfungsi untuk menyediakan ringkasan aktivitas, seperti jadwal ujian yang akan datang, statistik hasil ujian siswa, serta notifikasi penting dari admin. Menu ini berfungsi sebagai pusat informasi bagi guru untuk memantau perkembangan kegiatan belajar. Pada menu ujian, guru dapat melihat daftar ujian yang tersedia atau yang sedang berlangsung, serta mengakses data soal yang digunakan dalam ujian (termasuk jenis soal, tingkat kesulitan, dan distribusi materi). Guru juga dapat membantu memvalidasi atau meninjau soal sebelum ujian berlangsung, jika sistem mengizinkan. Pada menu data soal dan mata pelajaran, guru dapat melihat dan memberikan masukan terhadap bank soal berdasarkan mata pelajaran yang diampu. Menu ini juga dapat digunakan sebagai referensi dalam proses pengajaran atau pembuatan soal baru (jika diizinkan oleh admin). Selain itu, guru dapat melihat keterkaitan antara soal dengan kompetensi dasar maupun indikator pembelajaran dari setiap mata pelajaran.

Sementara itu, siswa memiliki akses ke menu ujian yang berfungsi untuk menampilkan daftar ujian yang tersedia serta memungkinkan siswa mengerjakan soal sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Menu ini juga menampilkan informasi penting, seperti waktu ujian, durasi, serta petunjuk pelaksanaan. Pada menu nilai, siswa dapat melihat ringkasan hasil ujian yang telah dikerjakan, termasuk skor akhir dan status kelulusan. Menu ini juga memberikan umpan balik atas pencapaian siswa, namun tidak menampilkan rincian nilai mentah. Sedangkan menu rank berfungsi untuk menampilkan peringkat siswa dalam kelas atau kelompok secara transparan, berdasarkan hasil ujian yang telah diikuti. Fitur ini membantu siswa memantau posisi mereka secara kompetitif tanpa mengungkapkan nilai mentah siswa lain. Secara keseluruhan, sistem ini dirancang untuk mendukung efisiensi, transparansi, dan kemajuan digital dalam proses pembelajaran dan evaluasi.

Penggunaan aplikasi Bravo *Computer-Based Testing* (CBT) mencerminkan tekad sekolah dalam mengikuti perkembangan teknologi pendidikan, dengan harapan bahwa melalui infrastruktur yang memadai, pelatihan guru yang optimal, dan perencanaan yang matang, aplikasi ini dapat menjadi alat yang efektif untuk mengukur pengetahuan dan keterampilan siswa serta mempersiapkan mereka menghadapi dunia kerja yang semakin digital dan kompetitif. Namun, hingga kini belum ada evaluasi terkait dengan aplikasi tersebut yang telah diterima sepenuhnya oleh guru dan siswa sebagai sarana yang memberikan kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan dalam proses pembelajaran, sehingga diperlukan metode evaluasi berbasis persepsi pengguna untuk menilai kualitas layanannya.

Untuk menilai kualitas layanan ada beberapa metode yang dapat digunakan seperti halnya *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Net Promoter Score* (NPS), Model Kano, *Mystery Shopping*, *Customer Feedback* dan *Critical Incident Technique* (CIT), *Gap Analysis*. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah WebQual yang merupakan pengembangan dari metode Servqual yang telah lama digunakan dalam evaluasi kualitas layanan, dan kini disesuaikan untuk mengukur kualitas aplikasi atau website melalui tiga dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*) (Muttakin, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Elsa Oktaviana (2022) *Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir Menggunakan Metode Webqual 4.0* penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan website pemerintah daerah dalam menggunakan metode webqual 4.0 dari persepsi pengguna, kualitas informasi dan interaksi layanan sehingga dapat diketahui dimensi mana yang perlu ditingkatkan dan dimensi mana yang baik. Dalam penelitian ini dilakukan di objek kabupaten ogan komering ilir khususnya di sekitar wilayah pemerintahan daerah, alamat website kaboki yaitu [news.kaboki.go.id](http://news.kaboki.go.id). dalam penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 dan diukur prosesnya menggunakan software spss dalam

menentukan jumlah responden menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan 59 responden sebagai sampel dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi dan interaksi layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website, kemudian untuk variabel kualitas informasi memiliki nilai yang sangat berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Valian Yoga Pudya Ardhana (2024) berjudul Evaluasi Kualitas Layanan Website ELISA Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website ELISA dengan menggunakan instrumen penelitian yang dapat langsung dijawab oleh penggunanya. Sampel penelitian terdiri atas 120 mahasiswa ( $n = 120$ ) yang diambil dari 7 mahasiswa setiap fakultas di Universitas Qamarul Huda Badaruddin (UNIQHBA). Instrumen penelitian yang disebarakan secara daring terdiri atas dua bagian, yaitu kinerja dan harapan, masing-masing berisi 20 pertanyaan dengan skala penilaian 1 sampai 4. Nilai  $r$  tabel yang diperoleh sesuai dengan  $n = 120$  adalah 0,1857. Hasil pengujian validitas menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics menunjukkan bahwa seluruh indikator instrumen penelitian memiliki  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel, yang berarti seluruh indikator dinyatakan valid. Sementara itu, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk aspek kinerja sebesar 0,948 dan untuk aspek harapan sebesar 0,932. Keduanya lebih besar dari nilai kritis (0,6), sehingga seluruh indikator instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan website ELISA sudah baik dan layak digunakan. Namun demikian, pihak IT UNIQHBA berencana meningkatkan *bandwidth internet* guna mendukung optimalisasi akses.

Peneliti tertarik melakukan penelitian pada aplikasi *Bravo Computer-Based Testing (CBT)* yang digunakan di SMA Negeri 1 Semendawai Barat karena hingga saat ini belum terdapat penelitian yang secara khusus mengevaluasi aplikasi tersebut. Ketidakhadiran kajian sebelumnya membuka peluang untuk memberikan kontribusi ilmiah dalam bentuk analisis terhadap kualitas layanan aplikasi ujian digital yang digunakan di lingkungan sekolah SMA Negeri 1 Semendawai Barat.

Untuk mendukung evaluasi tersebut, berdasarkan referensi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Valian Yoga Pudya Ardhana (2024). Maka peneliti memilih menggunakan metode *Webqual 4.0*. Metode ini sesuai dan efektif dalam mengukur kualitas layanan berbasis web, khususnya dalam konteks aplikasi pendidikan. *Webqual 4.0* terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Ketiga dimensi ini memungkinkan peneliti untuk melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap performa dan kualitas aplikasi *Bravo CBT*, baik dari sisi fungsionalitas, penyajian informasi, maupun pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Ujian Digital Menggunakan Metode *Webqual 4.0* Pada SMA Negeri 1 Semendawai Barat.

39

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Bagaimana Kualitas Layanan Aplikasi Ujian Digital Pada SMA Negeri 1 Semendawai Barat ?
2. Bagaimana kualitas masing-masing dimensi Webqual 4.0 untuk pengguna aplikasi Ujian Digital Pada SMA Negeri 1 Semendawai Barat?

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam Penelitian ini terkait dengan :

1. evaluasi kualitas layanan aplikasi Bravo *Computer-Based Testing* (CBT) dengan menggunakan metode webqual 4.0
2. Penelitian ini dilakukan kepada siswa dan Guru di SMA Negeri 1 Semendawai Barat dengan jumlah sampel sebanyak 224 responden penelitian.

58

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi Bravo *Computer-Based Testing* (CBT) dengan menggunakan metode webqual 4.0 pada SMA Negeri 1 Semendawai Barat.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Maka hasil analisis yang diperoleh dari penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur terkait pemanfaatan teknologi digital dalam dunia pendidikan.
2. Hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar bagi pihak sekolah maupun pengembang aplikasi dalam melakukan perbaikan dan pengembangan sistem aplikasi Bravo *Computer-Based Testing* di SMA Negeri 1 Semendawai Barat.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis dan terdiri dari 5 bab, antara lain sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan menjelaskan hal-hal yang melandasi penulis melakukan penelitian yang akan dimulai dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

#### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang definisi operasional variabel penelitian, waktu dan tempat penelitian, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan menjelaskan tentang pembahasan hasil dan analisis yang dituangkan dalam bentuk output SPSS.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, penulis akan menarik suatu kesimpulan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini dan keterbatasan penelitian serta saran yang bermanfaat yang berhubungan dengan penelitian.

**6**  
**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Landasan Teori**

**2.1.1 Evaluasi**

Evaluasi adalah proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan yang selanjutnya diikuti dengan pengambilan keputusan atas objek yang dievaluasi. (Djaali & Pudji, 2020).

Evaluasi meliputi mengukur dan menilai yang digunakan dalam rangka pengambilan keputusan. Hubungan antara pengukuran dan penilaian saling berkaitan. Mengukur pada hakikatnya adalah membandingkan sesuatu dengan atau atas dasar ukuran atau kriteria tertentu, pengukuran bersifat kuantitatif. (Cepi, 2021).

Evaluasi adalah proses sistematis untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi tentang kegiatan, karakteristik, dan hasil program untuk membuat penilaian, meningkatkan efektivitas, dan/atau menginformasikan keputusan. (Michael Quinn Patton, 2022)

Berdasarkan definis diatas, penulis menyimpulkan bahwa evaluasi adalah proses pengukur dan penilaian sesuai kriteria dalam pengambilan suatu keputusan terhadap objek evaluasi.

**2.1.2 Tahapan Evaluasi**

Proses evaluasi memiliki tahapan-tahapan, walaupun tahapan setiap objek evaluasi berbeda-beda namun tidak menghilangkan fungsi dari evaluasi itu sendiri (Cepi, 2015). Tahapan-tahapan evaluasi secara umum sebagai berikut:

1. Menentukan topik evaluasi : dalam mengevaluasi tentukan topik atau apa yang akan kita evaluasi baik itu suatu program kerja, atau hasil kerja.

2. Merancang kegiatan evaluasi : sebelum melakukan evaluasi, sebaiknya merancang (desain) kegiatan-kegiatan evaluasi agar tidak ada yang kita lewatkan dalam evaluasi nantinya.
3. Pengumpulan data : setelah merancang (desain) kegiatan, lakukanlah pengumpulan data sesuai dengan apa yang telah direncanakan dalam kegiatan evaluasi berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah.
4. Pengolahan dan analisis data : setelah data telah terkumpul, selanjutnya data tersebut diolah dengan mengelompokkan agar mudah dianalisis, dan sediakan tolak ukur waktunya sebagai hasil dari evaluasi.
5. Pelaporan hasil evaluasi : hasil evaluasi harus diketahui oleh setiap orang-orang yang berkepentingan agar mengetahui hasil-hasil yang telah dia kerjakan

### 2.1.3 Webqual

Menurut Barnes dan Vidgen, *WebQual* adalah suatu metode pengukuran kualitas layanan situs web berdasarkan persepsi pengguna, yang berfokus pada tiga dimensi utama, yaitu: *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. (Barnes, 2022).

Sementara itu, Rifa'i dan Setyohadi (2019) menjelaskan bahwa *WebQual* adalah metode evaluasi kualitas website yang dikembangkan dari model SERVQUAL dan disesuaikan dengan karakteristik teknologi berbasis web. Metode ini dianggap efektif untuk mengukur kualitas layanan internet karena mempertimbangkan pengalaman pengguna secara langsung.

Sugiharto (2019) mengemukakan bahwa *WebQual* adalah pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk menilai kualitas website atau aplikasi daring, yang berlandaskan pada persepsi pengguna akhir sebagai dasar penilaian utama. Pendekatan ini relevan dalam konteks sistem informasi modern karena meliputi aspek teknis dan interaksi manusia.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti memilih menggunakan teori Barnes dan Vidgen karena teori ini mampu mengukur kualitas layanan situs web berdasarkan persepsi pengguna dengan tiga dimensi utama yang komprehensif, empiris, dan fleksibel, sehingga dapat diterapkan pada berbagai jenis situs web. Selain itu, *WebQual* terbukti efektif dalam menilai pengalaman pengguna secara menyeluruh, mendukung evaluasi dan pengembangan layanan digital secara tepat sasaran.

Perlu diketahui, *WebQual* pertama kali dikembangkan oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen pada akhir 1990-an dan telah mengalami beberapa revisi hingga mencapai versi terbaru, yaitu *WebQual 4.0*, yang dianggap paling relevan untuk menilai kualitas aplikasi web yang berbasis interaksi pengguna.

Berikut versi perubahan dimensi *WebQual* menurut (Barnes, 2022) :

1. *WebQual 1.0* merupakan versi awal dari instrumen *WebQual* yang dikembangkan dalam konteks website sekolah bisnis di Inggris dengan melibatkan diskusi bersama enam orang mahasiswa pascasarjana sebagai perwakilan (Astuti & Sari, 2016). Instrumen ini dikembangkan berdasarkan standar *Quality Function Deployment* (QFD) dan menghasilkan lima variabel utama, yakni *ease of use*, *experience*, *information*, *communication*, dan *integration* (Barnes, 2022).
2. *WebQual 2.0* dikembangkan untuk mengatasi kelemahan pada *WebQual 1.0* yang dianggap terlalu menitikberatkan pada aspek *information quality* dan mengabaikan aspek penting lainnya, seperti perspektif kualitas interaksi (*interaction perspective of quality*) (Rahmaini, 2018). Pada versi ini, *WebQual* dibagi menjadi tiga area utama, yaitu kualitas situs web (*quality of website*), kualitas informasi (*quality of information*), dan kualitas interaksi layanan (*quality of service interaction*) (Pratama, 2015). Penambahan dimensi kualitas interaksi ini diadaptasi dari model *ServQual* dan diterapkan pada domain toko buku daring (*internet bookshop*) (Barnes, 2022).

Kelemahan dari WebQual 2.0 terletak pada fokus yang terlalu besar pada aspek *interaction quality*, sehingga perhatian terhadap aspek *information quality* yang menjadi fokus utama pada WebQual 1.0 menjadi kurang mendapat perhatian (Rahmaini, 2018).

3. Pada pengembangan WebQual 3.0, beberapa variabel yang dikembangkan meliputi *information quality*, *web interaction quality*, dan *site design quality* (Sastika, 2016). Instrumen ini kemudian diuji coba pada beberapa situs web lelang online (Barnes, 2022).
4. WebQual 4.0 merupakan hasil pengembangan dari versi sebelumnya, yaitu WebQual 1 hingga 3, yang juga disesuaikan dan dikembangkan berdasarkan model SERVQUAL. Pada versi ini, WebQual 4.0 mencakup empat variabel utama, yakni *Usability*, *Information*, *Service Quality*, dan *Overall* (Wibowo, 2021).

Webqual 4.0 terdiri dari empat variabel:

a. *Usability*

Variabel *Usability* ini berkaitan dengan desain atau tata letak sebuah website, meliputi tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, serta pengalaman pengguna secara keseluruhan (Tarigan, 2021). Selain itu, *usability* juga menitikberatkan pada perspektif bagaimana pengguna menerima dan berinteraksi dengan website tersebut (Jabar, 2019). Desain website harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta mampu menjamin kepuasan pengguna saat menyelesaikan tugas melalui website tanpa mengalami kendala (Yan & Guo, 2020).

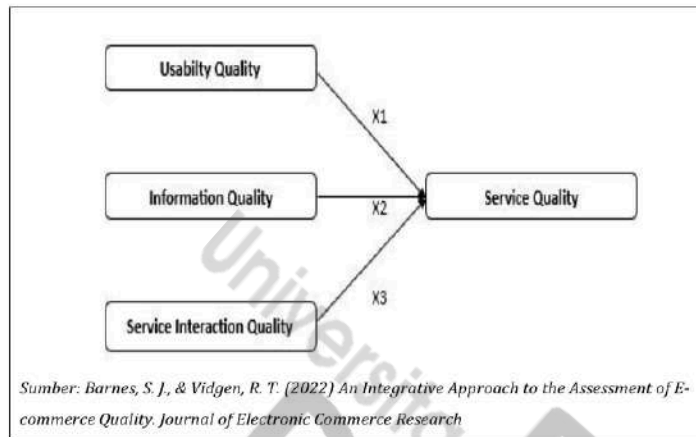
b. *Information Quality*

Variabel *information quality* merujuk pada mutu konten yang terdapat dalam sebuah website serta kesesuaian informasi tersebut untuk disampaikan kepada pengguna (Barnes, 2022). Variabel kualitas informasi diukur berdasarkan beberapa aspek, antara lain keakuratan informasi, tingkat

kepercayaan, keterkinian data, kemudahan pemahaman, kesesuaian dengan topik yang dibahas, serta format penyajian informasi (Rachmadi, 2021). Pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel ini dikembangkan dengan merujuk pada literatur yang menitikberatkan pada kualitas data, informasi, dan sistem (Hantono, 2020). Kualitas informasi biasanya diukur melalui relevansi, akurasi, dan ketepatan waktu penyajian informasi (Nugroho, 2019). Relevansi berkaitan dengan kesesuaian dan kemudahan pemahaman informasi terhadap topik yang dibahas, akurasi mengacu pada validitas dan keandalan informasi, sementara ketepatan waktu mencerminkan seberapa *up-to-date* informasi tersebut disajikan

c. *Service Interaction Quality*

Variabel kualitas interaksi layanan berkaitan dengan kemampuan website dalam memberikan rasa aman saat melakukan transaksi, menjaga reputasi yang baik, memfasilitasi komunikasi yang mudah, serta membangun kepercayaan pengguna dalam memberikan informasi pribadi dan memastikan bahwa janji yang diberikan akan ditepati (Sastika, 2019). Variabel ini juga mencakup persepsi pengguna terhadap seluruh proses layanan yang dapat dilakukan secara daring, termasuk penyediaan sarana interaksi alternatif yang menjamin keamanan lebih baik (Wicaksono, Susanto, & Winarno, 2021). Fokus utama variabel ini adalah pada kualitas interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka lebih memahami website yang dikunjungi, khususnya dalam aspek kepercayaan (*trust*) dan empati. Hal ini mencakup perasaan aman saat bertransaksi, pengelolaan informasi pribadi, serta terbentuknya hubungan emosional yang lebih personal dengan pengguna (Tarigan, 2021).



Gambar 2. 1 Webqual 4.0

Tabel 2. 1 Usability Quality

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Apakah aplikasi Bravo CBT mudah dalam pengoperasiannya?				
2	apakah proses interaksi dengan Aplikasi Bravo CBT jelas dan mudah dimengerti?				
3	Apakah Aplikasi Bravo CBT mudah untuk dijelajahi dalam penggunaannya?				
4	Apakah Aplikasi Bravo CBT lebih mudah digunakan dibanding aplikasi sejenis?				
5	Apakah desain antarmuka yang disediakan Aplikasi Bravo CBT menarik?				
6	Apakah menurut Anda desain Aplikasi Bravo CBT sudah cocok dengan fungsi atau tipenya?				
7	apakah aplikasi tersebut sudah tepat dalam pemberian tata letak dari sebuah informasi atau sudah sesuai dengan aplikasi ujian digital seperti sekolah lainnya?				

8	Apakah aplikasi sudah dapat memberikan dampak yang positif dari segi informasi, layanan, interaksi bagi pengguna?				
---	---	--	--	--	--

Tabel 2. 2 *Information Quality*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Apakah menurut Anda informasi yang disediakan Aplikasi Bravo CBT sudah akurat?				
2	Apakah Anda merasa informasi yang diberikan oleh Aplikasi Bravo CBT dapat dipercaya?				
3	Apakah Anda merasa informasi di Aplikasi Bravo CBT selalu diperbarui dengan baik?				
4	Apakah menurut Anda informasi yang disediakan oleh Aplikasi Bravo CBT sesuai dengan kebutuhan siswa ?				
5	Apakah Aplikasi Bravo CBT menyediakan informasi yang mudah dipahami oleh siswa?				
6	Apakah menurut Anda informasi yang diberikan oleh Aplikasi Bravo CBT sudah cukup detail?				
7	Apakah menurut Anda format penyajian informasi di Aplikasi Bravo CBT sudah sesuai dengan kebutuhan Anda?				

Tabel 2. 3 *Service Interaction Quality*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Apakah Aplikasi Bravo CBT memiliki kualitas yang baik dalam memberikan ini?				
2	Apakah Aplikasi Bravo CBT memberikan keamanan dalam dalam segi apapun?				
3	Apakah informasi pribadi pengguna Aplikasi Bravo CBT ini terjamin aman?				
4	Apakah tercipta nuansa personalisasi?				
5	Apakah aplikasi ini dapat mempermudah berkomunikasi dengan sesama pengguna?				

6	Apakah dalam aplikasi ini terapat tempat untuk memberikan masukan agar aplikasi dapat lebih baik lagi?				
7	Apakah informasi dalam aplikasi ini dapat dijanjikan atau dipercaya oleh pengguna?				

Tabel 2. 4 Service Quality

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Reputasi Baik				
2	Interaksi Mudah				
3	Proses Cepat				
4	Mudah Diakses				

Peneliti memilih untuk menggunakan model WebQual 4.0 dalam analisis, yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu *Usability* (kemudahan penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan).

## 2.2 Aplikasi

Menurut O'Brien dan Marakas (2019), aplikasi atau perangkat lunak aplikasi merupakan program komputer yang dirancang khusus untuk menjalankan tugas tertentu yang memberikan manfaat bagi pengguna, seperti pengolahan data, pengelolaan informasi, maupun penyediaan hiburan. Aplikasi ini digunakan untuk menyelesaikan permasalahan atau mencapai tujuan tertentu di berbagai bidang.

Menurut Laudon (2021) mendefinisikan aplikasi sebagai program perangkat lunak yang dipakai oleh pengguna untuk melaksanakan berbagai aktivitas, termasuk pengolahan data, komunikasi, dan pemecahan masalah. Aplikasi dapat bersifat umum, seperti pengolah kata dan spreadsheet, maupun spesifik, seperti aplikasi yang dirancang untuk sistem ujian digital atau aplikasi pembelajaran.

Menurut Sommerville (2020), aplikasi merupakan sistem perangkat lunak yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna tertentu dengan menyediakan layanan yang mendukung fungsi operasional spesifik, baik dalam konteks bisnis, pendidikan, maupun penggunaan pribadi. Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi adalah program perangkat lunak yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu guna memenuhi kebutuhan pengguna, seperti pengolahan data, komunikasi, atau layanan khusus dalam bidang bisnis, pendidikan, dan hiburan. Peneliti menggunakan definisi dari Sommerville (2020) karena menekankan aplikasi sebagai sistem pendukung aktivitas spesifik, yang sesuai dengan fokus penelitian.

### 2.2.1 Aplikasi Ujian

Menurut Buzzetto (2010) menyatakan bahwa aplikasi ujian berbasis komputer (CBT) merupakan alat yang efisien dan efektif dalam mengelola proses evaluasi pendidikan. Aplikasi ini memberikan fleksibilitas bagi para pengajar dalam menyusun ujian dan memudahkan siswa dalam mengakses ujian secara cepat. Keunggulan utama CBT adalah kemampuannya untuk menyajikan hasil ujian secara langsung serta mengurangi subjektivitas dalam penilaian.

Menurut Liao (2020) menambahkan bahwa aplikasi ujian berbasis komputer memiliki kelebihan berupa kecepatan, efisiensi, dan pengurangan kesalahan manusia selama proses penilaian. Selain itu, aplikasi ini menciptakan pengalaman ujian yang lebih interaktif bagi siswa, sehingga mereka dapat lebih fokus menyelesaikan ujian tanpa terganggu oleh masalah teknis seperti distribusi ujian dalam bentuk kertas.

Menurut Rebolledo (2014) menekankan bahwa aplikasi ujian digital berperan penting dalam menciptakan lingkungan ujian yang lebih aman dan dapat dipantau secara *real-time*. Penggunaan aplikasi ujian berbasis komputer memungkinkan pengawasan otomatis, seperti teknologi *proctoring* yang

memantau perilaku peserta ujian. Hal ini berfungsi untuk mengurangi kecurangan dan menjaga integritas ujian

Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ujian berbasis komputer (CBT) merupakan alat evaluasi yang efisien, cepat, dan interaktif. Aplikasi ini memudahkan akses peserta, memberikan hasil ujian secara instan, serta mengurangi kesalahan dan subjektivitas dalam penilaian. Selain itu, CBT mendukung keamanan dan integritas ujian melalui sistem pengawasan otomatis, sehingga menjadi solusi modern yang efektif dalam dunia pendidikan

### 2.2.2 Kualitas Aplikasi

Menurut Brian (2020) telah membagi lima dimensi kualitas berikut situs:

1. Informasi, termasuk kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
2. Keamanan, termasuk kepercayaan, privasi, dan keamanan.
3. Kemudahan, termasuk mudah dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan.
4. Kenyamanan, termasuk daya tarik visual, daya tarik emosional, kreatif dan desain yang menarik.
5. Kualitas pelayanan, berupa kelengkapan online dan layanan pelanggan.

Menurut Handoko (2020) Aplikasi yang efektif menampilkan tujuh elemen desain, yaitu:

1. Tata letak dan desain.
2. Teks, gambar, suara, dan video di website
3. Bagaimana aplikasi memungkinkan untuk komunikasi antara pengguna.
4. Keahlian aplikasi untuk mengantarkannya ke seluruh pengguna atau memungkinkan pengguna untuk mempersonalisasikan aplikasi.

5. Bagaimana memungkinkan komunikasi dengan pengguna situs, pengguna dengan aplikasi, atau komunikasi dua arah.
6. Tingkat hubungan aplikasi dengan aplikasi lain.
7. Kemampuan situs untuk memungkinkan transaksi komersial.

Menurut (Pressman, 2021), kualitas aplikasi ditentukan oleh :

1. *Correctness* : Aplikasi harus memberikan hasil yang benar.
2. *Reliability* : Aplikasi harus stabil dan tahan terhadap kerusakan.
3. *Efficiency* : Penggunaan sumber daya (memori, prosesor) harus optimal.
4. *Integrity* : Data dan fungsionalitas harus terlindungi dari akses yang tidak sah.
5. *Usability* : Antarmuka harus mudah digunakan dan intuitif.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa Kualitas aplikasi ditentukan oleh aspek fungsional, keamanan, kemudahan penggunaan, desain yang menarik, serta dukungan terhadap interaksi dan transaksi. Hal ini menekankan pentingnya informasi, desain, keandalan, efisiensi, dan pengalaman pengguna.

### 2.3 CBT (*Computer Based Test*)

*Computer Based Test* merupakan ujian yang dikerjakan di computer sehingga tidak memerlukan kertas, pena maupun pensil untuk menjawab pertanyaannya. Semua soal tertulis dan lembar jawabannya juga disediakan di komputer sehingga kita hanya tinggal mengklik jawaban yang benar maupun salah atau tinggal mengetik kalau menjawab pertanyaan esay. (Yudi, 2020)

*Computer Based Test* ini banyak diimplementasikan diberbagai bidang seperti bidang pendidikan maupun di dunia kerja. Di bidang pendidikan biasanya dipakai untuk menentukan berapa nilai tertinggi seorang siswa atau mahasiswa dalam menguasai satu mata pelajaran atau mata kuliah. Sedangkan

di dunia kerja, *Computer Based Testing* digunakan untuk mengetahui kemampuan dasar dari seorang pelamar pekerjaan sehingga mempermudah bagian HRD dalam menyeleksi calon karyawan. (Jonathan, 2021)

Sutopo (2019) menjelaskan bahwa *Computer-Based Testing* (CBT) merupakan metode evaluasi pembelajaran yang dilaksanakan melalui penggunaan komputer.

Sementara itu, menurut S. Al-Amri (2021), penerapan CBT saat ini semakin meluas, terutama dalam dunia perusahaan, seperti pada proses rekrutmen dimana pelamar diuji menggunakan metode ini dan hasilnya dapat diperoleh dengan cepat.

Yuliyanto (2022) menambahkan bahwa CBT berpotensi menggantikan ujian berbasis kertas dengan mempertimbangkan aspek teknis penting, seperti keamanan, kemudahan penggunaan, serta kemampuan dasar pengguna dalam mengoperasikan komputer.

Secara keseluruhan, aplikasi CBT berfungsi sebagai alat atau media yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam melaksanakan tugas tertentu sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *Computer Based Test* (CBT) adalah metode ujian berbasis komputer yang menggantikan kertas dan pena, memudahkan proses evaluasi secara cepat dan praktis. CBT banyak digunakan di pendidikan untuk menilai penguasaan materi dan di dunia kerja untuk seleksi calon karyawan. Penerapannya semakin meluas karena keunggulannya dalam hal kecepatan hasil, keamanan, kemudahan penggunaan, dan efektivitas.

#### **2.4 Populasi**

Populasi menurut Sugiyono (2019) adalah sekumpulan subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis

dan dijadikan dasar penyimpulan. Populasi ini mencakup subjek-subjek yang hasil penelitiannya dapat digeneralisasikan, dengan ciri khas yang membedakannya dari kelompok lain (Azwar, 2021).

### 13 2.5 Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari populasi yang dapat mewakili dari keseluruhan atau kelompok yang dapat mengetahui berapa jumlah sampel yang akan diteliti menggunakan rumus slovin (Rohma, 2022).

### 2.6 Teknik Sampling

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*, di mana setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2019). Teknik *simple random sampling* diterapkan untuk memastikan proses pemilihan sampel berlangsung secara acak tanpa mempertimbangkan stratifikasi, sehingga menghasilkan sampel yang representatif (Sugiyono, 2019). Selain itu, penelitian ini juga melakukan pengujian skala dengan menggunakan berbagai instrumen guna menilai tingkat pemahaman responden terhadap item-item pertanyaan yang telah dirancang.

### 2.7 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berperan penting dalam menentukan relevansi dan kualitas penelitian (Sugiyono, 2019). Penelitian kuantitatif menggunakan instrumen terukur untuk memastikan akurasi data (Azwar, 2021). Skala Likert digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, opini, dan persepsi responden terhadap fenomena sosial. Variabel penelitian dikembangkan menjadi beberapa indikator yang menjadi dasar penyusunan item instrumen, seperti pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2019).

### 2.8 Uji Validitas

Instrumen penelitian yang valid menghasilkan data yang akurat dan sesuai dengan tujuan pengukuran (Sugiyono, 2019). Validitas mengukur sejauh mana suatu instrumen mencerminkan variabel yang diteliti (Azwar, 2021). Dalam

penelitian ini, validitas diuji menggunakan korelasi *Pearson product moment* dengan bantuan SPSS versi 20.0. Koefisien validitas berkisar antara 0,00 hingga 1,00, dengan nilai minimum 0,30 (Azwar, 2021).

### 2.9 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi hasil pengukuran dalam berbagai kondisi dan metode (Azwar, 2021). Instrumen yang reliabel menghasilkan data yang tetap konsisten saat digunakan berulang kali (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan formula *Alpha Cronbach*, dengan koefisien antara 0,00 hingga 1,00. Nilai yang lebih tinggi menunjukkan kesalahan pengukuran yang lebih kecil. *Alpha Cronbach* dianggap akurat dan umum digunakan dalam penelitian berbasis SPSS (Azwar, 2021).

### 2.10 Uji Hipotesis

Pengujian pada hipotesis ini menggunakan uji regresi linier berganda. Dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen ada dua atau lebih dengan variabel independent sebagai faktor yang dimanipulasi. Jadi regresi linier berganda dapat dilakukan jika variabel independennya lebih dari satu variabel.

### 2.11 Penelitian Terdahulu

Untuk memastikan penelitian ini memiliki landasan yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, akan disajikan beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai referensi dan pembanding.

Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu

No	Deskripsi	
1	Nama	Valian Yoga Pudya Ardhana
	Tahun	2024
	Judul	Evaluasi Kualitas Layanan Website ELISA Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4.0
	Kesimpulan	Hasil pengujian validitas dengan aplikasi IBM SPSS Statistic menunjukkan bahwa seluruh indikator instrumen penelitian memiliki rhitung yang lebih besar

		daripada tabel nya yang berarti seluruh indikatornya valid. Untuk pengujian reliabilitas, nilai cronbach's alpha untuk aspek kinerja 0,948 dan untuk aspek harapan 0,932 dimana keduanya lebih besar dari nilai kritis (0,6) yang menunjukkan seluruh indikator instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan layanan website ELISA sudah baik dan layak digunakan, untuk akses internet pihak IT UNIQHBA akan meningkatkan bandwidth internet.
2	Nama	Rona Nisrina Rahmawati , Intan Sartika Eris Maghfiroh , Retno Indah Rokhmawati
	Tahun	2022
	Judul	Analisis Pengaruh Kualitas Situs Web Kampus Merdeka terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa SVI)
	Kesimpulan	hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel kualitas kegunaan tidak berpengaruh signifikan dibanding dengan dua variabel lainnya yaitu variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan yang memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pengguna pada website KM.
3	Nama	Endang Pujiastuti, Anin Nur Zahra , Nerawati Utami
	Tahun	2023
	Judul	Analisis Kualitas Aplikasi Olstorage Menggunakan Metode WebQual 4.0 pada Divisi PPL PT. MNC Play
	Kesimpulan	Hasil dari penelitian ini adalah nilai koefisien (R) sebesar 0,646 yang menjelaskan bahwa variabel kualitas kegunaan dan kualitas informasi memiliki kekuatan hubungan terhadap kualitas interaksi sebesar 64,6%, tidak terlalu signifikan dan cukup memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Website Olstorage sehingga dinilai cukup baik

Ketiga penelitian yang dilakukan memiliki kesamaan dalam hal pendekatan metodologis, yakni menggunakan metode WebQual 4.0 untuk menilai kualitas layanan digital, baik berupa aplikasi maupun website. Ketiganya menitikberatkan pada tiga dimensi utama WebQual, yaitu *usability*

(kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (interaksi layanan). Selain itu, semua penelitian ini menggunakan analisis statistik kuantitatif dalam mengolah data, seperti uji validitas, reliabilitas, korelasi, dan regresi.

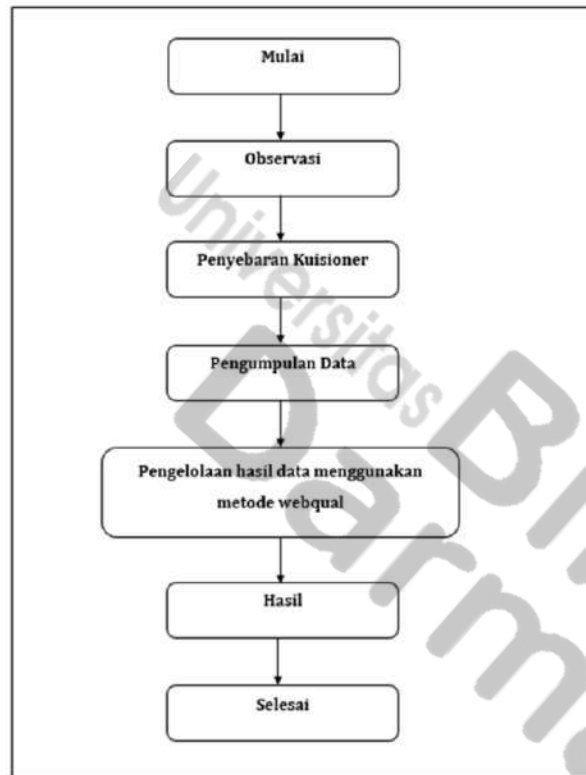
Meskipun memiliki pendekatan yang sama, terdapat beberapa perbedaan mencolok di antara ketiganya. Penelitian pertama berfokus pada evaluasi validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan aplikasi SPSS. Hasilnya menunjukkan bahwa seluruh indikator valid dan reliabel, serta layanan website ELISA dinilai sudah baik dan layak digunakan. Namun, penelitian ini juga menyarankan adanya peningkatan pada infrastruktur jaringan, khususnya bandwidth internet oleh pihak IT kampus.

Sementara itu, penelitian kedua lebih menyoroti pengaruh setiap dimensi WebQual terhadap kepuasan pengguna pada website Kampus Merdeka. Menariknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi usability tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, berbeda dengan dua dimensi lainnya (kualitas informasi dan interaksi layanan) yang justru memiliki pengaruh signifikan dan positif.

Berbeda lagi dengan penelitian ketiga, yang meneliti aplikasi Olstorage di PT. MNC Play. Penelitian ini menemukan bahwa dimensi usability dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kualitas interaksi layanan sebesar 64,6%. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun tidak terlalu signifikan, dimensi-dimensi tersebut tetap memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dan aplikasi dinilai cukup baik secara keseluruhan.

Dengan demikian, ketiga penelitian ini memperlihatkan bahwa meskipun menggunakan metode yang sama, hasil evaluasi dan fokus analisis dapat berbeda, tergantung pada konteks objek penelitian dan pendekatan analitis yang digunakan. Penelitian-penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman dan pengukuran kualitas layanan digital berbasis web di berbagai sektor

### 2.12 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir

31  
BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di SMA Negeri 1 Semendawai Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Adapun waktu yang diperlukan untuk melakukan penelitian adalah selama kurang lebih  $\pm$  3 (tiga) bulan.

#### 3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu teknik dalam pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (sugiyono, 2019).

#### 3.3 Definisi Operasional

Sesuai dengan tujuan penelitian, Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah variabel Penelitian WebQual 4.0 yang terdiri dari:

1. Kualitas Penggunaan (*Usability*) (X1)

Pengalaman siswa dan guru dalam berinteraksi dengan aplikasi *Computer-Based Testing* sampai siswa dan guru dapat mengoperasikan aplikasi *Computer-Based Testing* dengan mudah dan cepat.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2)

Kualitas konten informasi dan relevansi informasi terhadap tujuan siswa dan guru dalam penggunaan aplikasi *Computer-Based Testing*.

3. Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interction Quality*) (X3)

Kualitas interaksi layanan yang dirasakan siswa dan guru ketika terlibat secara langsung dalam menggunakan aplikasi *Computer-Based Testing*.

#### 4. kualitas layanan (*Service Quality*) (Y)

Keseluruhan kualitas layanan dalam mengukur persepsi siswa dan guru terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh sistem informasi yang ada di aplikasi *Computer-Based Testing*

41

#### 3.4 Populasi Dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah sebanyak 514 orang, terdiri dari guru dan seluruh siswa kelas 10 sampai kelas 12 di SMA Negeri 1 Semendawai Barat, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Tabel 3. 1 Populasi

No	Status	Jumlah
1	Guru	40
2	Kelas 10	155
3	Kelas 11	147
4	Kelas 12	172
	<b>Total</b>	<b>514</b>

Dalam pengambilan data penelitian ini menggunakan Teknik *simple random sampling* ini penulis harus mempunyai data guru dan siswa pengguna aplikasi agar dapat dihitung rata-rata untuk menentukan jumlah pengguna aplikasi untuk dijadikan responden. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Untuk mengetahui berapa jumlah sampel yang akan diambil dari keseluruhan populasi.

Formula Slovin yang digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Gambar 3. 1 Rumus Slovin

N = Besar Populasi

n = Jumlah Sampel

E = Batas Tolerasin

Berdasarkan data yang diperoleh dari total populasi guru dan siswa tersebut berjumlah 514 responden. Dengan nilai batas toleransi 5%, maka jumlah sampel yang diperoleh dari total populasi tersebut adalah:

Maka Diketahui

$$n = 514 / (1 + (514 \times 0,05^2))$$

$$n = 514 / (1 + (514 \times 0,0025))$$

$$n = 514 / (1 + 1,285)$$

$$n = 514 / 2,285$$

$$n = 224 \text{ Responden}$$

Sampel sebanyak 224 responden kemudian dibagi secara proporsional berdasarkan jumlah populasi di tiap kelompok, agar perwakilan tiap kelompok tetap adil dan sesuai proporsi sebenarnya di populasi.

Tabel 3. 2 Sampel Penelitian

No	Status	Jumlah
1	Guru	34
2	Kelas 10	70
3	Kelas 11	60
4	Kelas 12	60
	<b>Total</b>	<b>224</b>

### 3.5 Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif atau sering disebut metode tradisional. Metode kuantitatif juga termasuk metode potositivistik yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yang konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode

ini juga dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut kuantitatif karena data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik (Sugiyono, 2019)

### 3.5.1 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Dalam penelitian ini observasi yang diamati adalah pengguna aplikasi *Computer Based Test* di SMA Negeri 1 Semendawai Barat.

#### 2. Kuisisioner

Kuisisioner berupa pertanyaan atau pertanyaan tertutup dan terbuka, kuisisioner diberikan kepada responden melalui google form yang akan diisi oleh responden.

### 3.6 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Prosedur pengukuran sebagai berikut:

1. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk kriteria atau tidak.
2. Responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan peneliti atas dasar persepsi masing-masing responden. Jawaban terdiri dari 4 pilihan yakni: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun yang menjadi alasan mengapa peneliti menggunakan 4 pilihan kategori jawaban adalah karena peneliti menginginkan untuk mendapatkan hasil jawaban yang pasti serta lebih terarah dari jawaban kuisisioner yang dijawab oleh para responden serta dapat membantu untuk menghindari "*central tendency bias*". *central tendency bias* adalah

kecenderungan dari responden memberikan pilihan jawaban cenderung ke tengah atau netral dalam skala Likert.

- Pemberian skoring, untuk jawaban sangat setuju (SS) diberikan nilai 4 dan seterusnya menurun sampai pada jawaban sangat tidak setuju (STS) yang diberikan nilai 1.

Tabel 3. 3 Ceklist Skala Likert

	Jawaban	Nilai	
25	SS	Sangat Baik	4
	S	Baik	3
	TS	Tidak Baik	2
	STS	Sangat Tidak Baik	1

Tabel 3. 4 Instrumen Penelitian

No	Aspek	Indikator	Skala
1.	<i>Usability</i>	Mudah dioperasikan Apakah aplikasi Bravo CBT mudah dalam pengoperasiannya?	Interval
		Mudah dimengerti apakah proses interaksi dengan Aplikasi Bravo CBT jelas dan mudah dimengerti?	Interval
		Mudah dinavigasikan Apakah Aplikasi Bravo CBT mudah untuk dijelajahi dalam penggunaannya?	Interval
		Mudah digunakan Apakah Aplikasi Bravo CBT lebih mudah digunakan dibanding aplikasi sejenis?	Interval
		Tampilan yang menarik Apakah desain antarmuka yang disediakan Aplikasi Bravo CBT menarik?	Interval
		Desain Aplikasi sesuai dengan tipe Aplikasi Apakah menurut Anda desain Aplikasi Bravo CBT sudah cocok dengan fungsi atau tipenya?	Interval
		Aplikasi ini memberikan tata letak informasi yang tepat	Interval

		apakah aplikasi tersebut sudah <b>tepat</b> dalam pemberian tata letak dari sebuah informasi atau sudah sesuai dengan aplikasi ujian digital seperti sekolah lainnya?	
		menciptakan pengalaman positif bagi saya Apakah aplikasi sudah dapat memberikan dampak yang positif dari segi informasi, layanan, interaksi bagi pengguna?	Interval
2.	<i>Informati on Quality</i>	Informasi yang akurat Apakah menurut Anda informasi yang disediakan Aplikasi Bravo CBT sudah akurat?	Interval
		Informasi yang terpercaya Apakah Anda merasa informasi yang diberikan oleh Aplikasi Bravo CBT dapat dipercaya?	Interval
		Informasi tepat waktu Apakah Anda merasa informasi di Aplikasi Bravo CBT selalu diperbarui dengan baik?	Interval
		Informasi yang relevan Apakah menurut Anda informasi yang disediakan oleh Aplikasi Bravo CBT sesuai dengan kebutuhan siswa ?	Interval
		Informasi yang mudah dipahami Apakah Aplikasi Bravo CBT menyediakan informasi yang mudah dipahami oleh siswa?	Interval
		Informasi Yang Detail Apakah menurut Anda informasi yang diberikan oleh Aplikasi Bravo CBT sudah cukup detail?	Interval
		Informasi dalam format yang sesuai Apakah menurut Anda format penyajian informasi di Aplikasi Bravo CBT sudah sesuai dengan kebutuhan Anda?	Interval
3.	<i>Service Interction Quality</i>	memiliki reputasi yang baik Apakah Aplikasi Bravo CBT memiliki kualitas yang baik dalam memberikan ini?	Interval
		Memberikan rasa aman saat menyelesaikan Apakah Aplikasi Bravo CBT memberikan keamanan dalam dalam segi apapun?	Interval
		Memberikan ruang personalisasi Apakah informasi pribadi pengguna Aplikasi Bravo CBT ini terjamin aman?	Interval
		Adanya suasana komunitas Apakah aplikasi ini dapat mempermudah berkomunikasi dengan sesama pengguna?	Interval
		Memberikan kemudahan untuk memberikan saran dengan organisasi	Interval

		Apakah dalam aplikasi ini terdapat tempat untuk memberikan masukan agar aplikasi dapat lebih baik lagi?	
		Memberikan keyakinan atas informasi yang disediakan Apakah informasi dalam aplikasi ini dapat dijanjikan atau dipercaya oleh pengguna?	Interval
4	<i>Service Quality</i>	Kualitas aplikasi secara umum sudah baik Reputasi Baik Interaksi Mudah Proses Cepat Mudah Diakses	Interval

23

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini menguraikan metode-metode analisis yang akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian metode analisis data sangat tergantung pada jenis penelitian dan metode penelitian. Adapun uji-uji yang dilakukan dalam mengolah dan menganalisis data maupun pengujian terhadap hipotesis penelitian, yaitu sebagai berikut :

#### 3.7.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini terdapat jumlah responden sebanyak 224. maka nilai  $t_{tabel}$  dapat diperoleh melalui table  $r$  (*product moment pearson*) dengan  $df$  (*Degree of freedom*) dimana  $df$  adalah jumlah responden,  $df = n - 2$  jadi  $224 - 2 = 222$ , maka  $t_{tabel}$  adalah 222 nilai ambang batas yaitu (0,131). Pertanyaan akan dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hasil Validitas keseluruhan aitem skala dinyatakan valid semua dikarenakan hasil pengujian didapatkan hasil nilai diatas 0,131, maka dinyatakan aitem valid.

Tabel 3. 5 Validitas *Usability* (X1)

Correlations

	US1	US2	US3	US4	US5	US6	US7	US8	TOTAL US	
US1	Pearson Correlation	1	.672 <sup>**</sup>	.589 <sup>**</sup>	.405 <sup>**</sup>	.515 <sup>**</sup>	.541 <sup>**</sup>	.526 <sup>**</sup>	.536 <sup>**</sup>	.755 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222
US2	Pearson Correlation	.672 <sup>**</sup>	1	.640 <sup>**</sup>	.502 <sup>**</sup>	.631 <sup>**</sup>	.540 <sup>**</sup>	.628 <sup>**</sup>	.624 <sup>**</sup>	.829 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222
US3	Pearson Correlation	.589 <sup>**</sup>	.640 <sup>**</sup>	1	.427 <sup>**</sup>	.548 <sup>**</sup>	.504 <sup>**</sup>	.520 <sup>**</sup>	.664 <sup>**</sup>	.782 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222
US4	Pearson Correlation	.405 <sup>**</sup>	.502 <sup>**</sup>	.427 <sup>**</sup>	1	.473 <sup>**</sup>	.652 <sup>**</sup>	.506 <sup>**</sup>	.520 <sup>**</sup>	.716 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222
US5	Pearson Correlation	.515 <sup>**</sup>	.631 <sup>**</sup>	.548 <sup>**</sup>	.473 <sup>**</sup>	1	.550 <sup>**</sup>	.561 <sup>**</sup>	.589 <sup>**</sup>	.779 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222
US6	Pearson Correlation	.541 <sup>**</sup>	.540 <sup>**</sup>	.504 <sup>**</sup>	.652 <sup>**</sup>	.550 <sup>**</sup>	1	.589 <sup>**</sup>	.621 <sup>**</sup>	.795 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222
US7	Pearson Correlation	.526 <sup>**</sup>	.628 <sup>**</sup>	.520 <sup>**</sup>	.506 <sup>**</sup>	.561 <sup>**</sup>	.589 <sup>**</sup>	1	.657 <sup>**</sup>	.793 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222
US8	Pearson Correlation	.536 <sup>**</sup>	.624 <sup>**</sup>	.664 <sup>**</sup>	.520 <sup>**</sup>	.589 <sup>**</sup>	.621 <sup>**</sup>	.657 <sup>**</sup>	1	.832 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222
TOTAL US	Pearson Correlation	.755 <sup>**</sup>	.829 <sup>**</sup>	.782 <sup>**</sup>	.716 <sup>**</sup>	.779 <sup>**</sup>	.795 <sup>**</sup>	.793 <sup>**</sup>	.832 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222

Uji Validitas ini menggunakan rtabel nilai ambang batas yaitu (0,300). Sedangkan rhitung adalah US1(0.755), US2(0. 829), US3(0. 782), US4(0. 716), US5(0.779), US6(0.795), US7(0.793), US8(0.832) artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang telah ditentukan maka butir pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika kurang dari yang telah ditetapkan maka butir pernyataan dianggap tidak valid. Hasil kesimpulan yang didapatkan dari hasil

penelitian menyatakan semua item pernyataan variabel *Usability* (X1) dinyatakan Valid.

Tabel 3. 6 Validitas *Information Quality* (X2)

Correlations

	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	Total IQ
IQ 1 Pearson Correlation	1	.525**	.516**	.531**	.503**	.459**	.450**	.724**
IQ 1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
IQ 1 N	222	222	222	222	222	222	222	222
IQ 2 Pearson Correlation	.525**	1	.553**	.565**	.503**	.547**	.454**	.759**
IQ 2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
IQ 2 N	222	222	222	222	222	222	222	222
IQ 3 Pearson Correlation	.516**	.553**	1	.532**	.621**	.596**	.579**	.804**
IQ 3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
IQ 3 N	222	222	222	222	222	222	222	222
IQ 4 Pearson Correlation	.531**	.565**	.532**	1	.576**	.632**	.553**	.806**
IQ 4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
IQ 4 N	222	222	222	222	222	222	222	222
IQ 5 Pearson Correlation	.503**	.503**	.621**	.576**	1	.634**	.555**	.803**
IQ 5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
IQ 5 N	222	222	222	222	222	222	222	222
IQ 6 Pearson Correlation	.459**	.547**	.596**	.632**	.634**	1	.593**	.817**
IQ 6 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
IQ 6 N	222	222	222	222	222	222	222	222
IQ 7 Pearson Correlation	.450**	.454**	.579**	.553**	.555**	.593**	1	.760**
IQ 7 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
IQ 7 N	222	222	222	222	222	222	222	222
Total IQ Pearson Correlation	.724**	.759**	.804**	.806**	.803**	.817**	.760**	1
Total IQ Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
Total IQ N	222	222	222	222	222	222	222	222

Uji Validitas ini menggunakan  $r_{tabel}$  nilai ambang batas yaitu (0,300). Sedangkan  $r_{hitung}$  adalah IQ1(0.724), IQ 2(0.759), IQ 3(0.804), IQ 4(0.806), IQ 5(0.803), IQ 6(0.817), IQ 7(0.760) artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang telah ditentukan maka butir pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika kurang dari yang telah ditetapkan maka butir pernyataan dianggap tidak valid. Hasil kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian

menyatakan semua item pernyataan variabel *Information Quality* (X2) dinyatakan Valid.

Tabel 3. 7 Validitas *Service Interaction Quality*

		SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5	SIQ6	SIQ7	Total SIQ
SIQ1	Pearson Correlation	1	.619**	.539**	.582**	.407**	.437**	.415**	.780**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
SIQ2	Pearson Correlation	.619**	1	.513**	.469**	.328**	.321**	.447**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
SIQ3	Pearson Correlation	.539**	.513**	1	.483**	.436**	.465**	.601**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
SIQ4	Pearson Correlation	.582**	.469**	.483**	1	.416**	.387**	.347**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
SIQ5	Pearson Correlation	.407**	.328**	.436**	.416**	1	.463**	.356**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
SIQ6	Pearson Correlation	.437**	.321**	.465**	.387**	.463**	1	.487**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
SIQ7	Pearson Correlation	.415**	.447**	.601**	.347**	.356**	.487**	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
Total SIQ	Pearson Correlation	.780**	.722**	.793**	.722**	.677**	.703**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	222	222	222	222	222	222	222	222

Uji Validitas ini menggunakan  $r_{tabel}$  nilai ambang batas yaitu (0,300). Sedangkan rhitung adalah SIQ1(0.780), SIQ 2(0. 722), SIQ 3(0. 793), SIQ 4(0. 722), SIQ 5(0.677), SIQ 6(0. 703), SIQ 7(0. 705) artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang telah ditentukan maka butir pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika kurang dari yang telah ditetapkan maka butir pernyataan dianggap tidak valid. Hasil kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian

menyatakan semua item pernyataan variabel *Service Interaction Quality* (X3) dinyatakan Valid.

Berdasarkan hasil uji validitas yang dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel, diperoleh bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Dengan demikian, seluruh pertanyaan layak digunakan.

### 3.7.2 Reliabilitas

Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan formula *Alpha Cronbach*, dengan koefisien antara 0,00 hingga 1,00. Nilai yang lebih tinggi menunjukkan kesalahan pengukuran yang lebih kecil. *Alpha Cronbach* dianggap akurat dan umum digunakan dalam penelitian berbasis SPSS (Azwar, 2021).

Tabel 3. 8 Reliability Statistics X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>

Reliability Statistics X <sub>1</sub>		Reliability Statistics X <sub>2</sub>		Reliability Statistics X <sub>3</sub>	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
0.910	8	0.894	7	0.852	7

Nilai *Cronbach alpha* pada penelitian ini adalah variabel X<sub>1</sub> = 0.910, variabel X<sub>2</sub> = 0.894 dan variabel X<sub>3</sub> = 0.852 jadi ketiga variabel tersebut diatas 0.60 maka reliabel. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *alpha Cronbach* sebesar 0.90, yang lebih tinggi dari batas minimal reliabilitas yang ditetapkan yaitu 0,60. Dengan demikian, instrumen kuesioner tersebut dapat dianggap terpercaya dan konsisten sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

32

### 3.8 Uji Hipotesis

#### 3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independent terhadap satu variabel dependent. Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = [4.320] + 0.078X_1 + (0.024X_2) + 0.31X_3 + e$$

Keterangan:

- Y** : Kepuasan Pengguna
- A** : konstanta
- X1** : Kualitas Kegunaan
- X2** : Kualitas Informasi
- X3** : Kualitas Interaksi Layanan
- b1** : Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Kegunaan
- b2** : Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Informasi
- b3** : Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Interaksi layanan
- E** : Error

Penggunaan Metode analisis regresi linier berganda memerlukan asumsi statistik klasik yang harus dipenuhi. Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 20.

#### 3.8.2 Uji T

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel X secara partial (sendiri-sendiri) terhadap sebuah variabel Y. pengambilan keputusan dapat dilihat dari table coefficients jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap suatu variabel terikat (Y) dan jika  $t_{hitung}$  dengan nilai signifikansi  $0.05/2 = 0.025$  dan df yang didapatkan 224 df diperoleh dari:

$$Df = n - k$$

$$Df = 224 - 3 = 221$$

Dimana:

$N$  = jumlah responden

$K$  = jumlah variabel independen

Hipotesis 1:

$H_0: \beta_1 \leq 0$  : Tidak terdapat pengaruh antara  $X_1$  dengan  $Y$ .

$H_a: \beta_1 > 0$  : Terdapat pengaruh antara  $X_1$  dengan  $Y$ .

Hipotesis 2:

$H_0: \beta_2 \leq 0$  : Tidak terdapat pengaruh antara  $X_2$  dengan  $Y$ .

$H_a: \beta_2 > 0$  : Terdapat pengaruh antara  $X_2$  dengan  $Y$ .

Hipotesis 3:

$H_0: \beta_3 \leq 0$  : Tidak terdapat pengaruh antara  $X_3$  dengan  $Y$ .

$H_a: \beta_3 > 0$  : Terdapat pengaruh positif antara  $X_3$  dengan  $Y$ .

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Objek Penelitian

##### 4.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi Bravo *Computer Based Test* (CBT) Di sma negeri 1 Semendawai Barat. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang berasal dari jawaban- jawaban atas kuesioner yang telah disebar ke responden yang terdiri dari Guru dan siswa di SMA Negeri 1 Semendawai barat. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah Teknik *simple random sampling*. dan didapatkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 224 Responden.

#### 4.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan beberapa karakteristik, antara lain Jenis Kelamin, Status, tingkat kelas dan guru. Klasifikasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang menjadi sampel penelitian.

##### 4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil pengumpulan data menunjukkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, yang dapat dilihat pada grafik gambar di bawah ini.

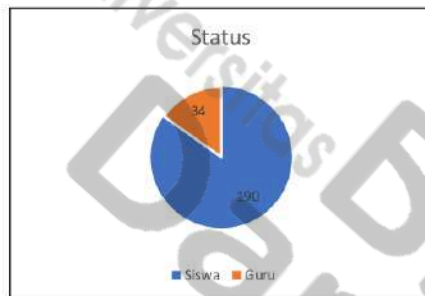


Gambar 4. 1 frekuensi Jenis Kelamin

Berdasarkan data pada grafik di atas, diperoleh bahwa sebanyak 102 responden (45.5%) berjenis kelamin laki-laki dan 122 responden (54.5%) berjenis kelamin perempuan. Secara keseluruhan, terdapat 224 responden yang telah mengisi dan mengembalikan kuesioner.

#### 4.2.2 Responden Berdasarkan Status

Hasil pengumpulan data menunjukkan distribusi responden berdasarkan status, yang dapat dilihat pada grafik gambar di bawah ini.

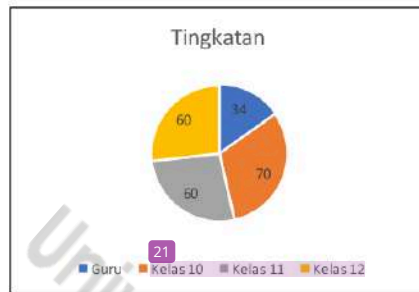


Gambar 4. 2 Status

Berdasarkan data pada grafik di atas, diperoleh bahwa sebanyak 190 responden (84.8%) responden berstatus siswa dan 34 responden (15.2%) responden berstatus guru. Secara keseluruhan, terdapat 224 responden yang telah mengisi dan mengembalikan kuesioner.

#### 4.2.3 Responden Berdasarkan Tingkat Kelas dan Guru

Hasil pengumpulan data menunjukkan distribusi responden berdasarkan Tingkat Kelas dan Guru, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.



Gambar 4. 3 Tingkatan

Berdasarkan data pada grafik di atas, diperoleh bahwa sebanyak 34 (13.7%) responden Guru, 70 (28.1%) responden Kelas 10, 60 (28.1%) responden Kelas 11 dan , 60 (28.1%) responden Kelas 12. Secara keseluruhan, terdapat 224 responden yang telah mengisi dan mengembalikan kuesioner.

#### 4.3 Hasil Deskriptif Statistik

Analisis statistik deskriptif berfungsi untuk memberikan gambaran mengenai variabel dalam penelitian, yang meliputi nilai rata-rata (*mean*), deviasi standar, varian, nilai maksimum, nilai minimum, jumlah total, rentang, kurtosis, dan kemiringan distribusi (*skewness*) (Ghozali, 2020).

23

Tabel 4. 1 Deskriptif Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Usability</i>	224	8	32	26.47	4.380
<i>Information Quality</i>	224	7	28	23.12	3.755
<i>Service Interaction Quality</i>	224	10	28	22.92	3.562
Valid N (listwise)	224				

19 Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel *Usability* (X1) memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 26.47 dan standar deviasi 4.380, nilai terbesar (*maximum*) 32, dan nilai terkecil (*minimum*) 8. Sementara nilai rata-rata terendah adalah variabel *Service Interaction Quality* (X3) sebesar 22,92 dengan nilai standar deviasi 3.562, nilai terbesar (*maximum*) 28, dan nilai terkecil (*minimum*) 10

#### 4.4 Hasil Jawaban Responden

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran umum terhadap data variabel penelitian yang telah diperoleh, serta menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai respons responden terhadap setiap indikator pertanyaan. Analisis ini mencakup pengukuran nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan simpangan baku (standar deviasi) dari masing-masing indikator variabel.

Tabel 4. 2 Hasil Jawaban Responden

Variabel	Kode	Jumlah dan Persentase (%) Jawaban				Mean	Standart Deviasi
		SS	S	TS	STS		
<i>Usability</i>	US1	105 (46.9%)	107 (47.8%)	8 (3.6%)	4 (1.8%)	3.40	648
	US2	94 (42.0%)	114 (50.9%)	13 (5.8%)	3 (1.3%)	3.33	649
	US3	99 (44.2%)	105 (46.9%)	12 (5.4%)	8 (3.6%)	3.32	735
	US4	93 (41.5%)	109 (48.7%)	16 (7.1%)	6 (2.7%)	3.29	715
	US5	87 (38.8%)	113 (50.4%)	16 (7.1%)	8 (3.6%)	3.25	738
	US6	87 (38.8%)	121 (54.0%)	9 (4.0%)	7 (3.1%)	3.29	689
	US7	92 (41.1%)	116 (51.8%)	9 (4.0%)	7 (3.1%)	3.31	695
	US8	91 (40.6%)	116 (51.8%)	9 (4.0%)	8 (3.6%)	3.29	710
	IQ1	94 (42.0%)	113 (50.4%)	14 (6.3%)	3 (1.3%)	3.33	655

<i>Information Quality</i>	IQ2	97 (43.3%)	109 (48.7%)	13 (5.8%)	5 (2.2%)	3.33	688
	IQ3	88 (39.3%)	116 (51.8%)	14 (6.3%)	6 (2.7%)	3.28	699
	IQ4	92 (41.1%)	108 (48.2%)	18 (8.0%)	6 (2.7%)	3.28	724
	IQ5	90 (40.2%)	116 (51.8%)	12 (5.4%)	6 (2.7%)	3.29	691
	IQ6	84 (37.5%)	122 (54.5%)	11 (4.9%)	7 (3.1%)	3.26	694
	IQ7	95 (42.4%)	116 (51.8%)	9 (4.0%)	4 (1.8%)	3.35	645
	<i>Service Interaction Quality</i>	SIQ1	101 (45.1%)	107 (47.8%)	12 (5.4%)	4 (1.8%)	3.36
SIQ2		93 (41.5%)	112 (50.0%)	13 (5.8%)	6 (2.7%)	3.30	700
SIQ3		101 (45.1%)	102 (45.5%)	14 (6.3%)	7 (3.1%)	3.33	731
SIQ4		82 (36.6%)	119 (53.1%)	18 (8.0%)	5 (2.2%)	3.24	693
SIQ5		67 (29.9%)	118 (52.7%)	33 (14.7%)	6 (2.7%)	3.10	739
SIQ6		90 (40.2%)	110 (49.1%)	17 (7.6%)	7 (3.1%)	3.26	732
SIQ7		88 (39.3%)	126 (56.3%)	6 (2.7%)	4 (1.8%)	3.33	619
<i>Service Quality</i>	SQ 1	121 (54.0%)	97 (43.3%)	4 (1.8%)	2 (9%)	3.50	584
	SQ 2	115 (51.3%)	93 (41.5%)	15 (6.7%)	1 (4%)	3.44	639
	SQ 3	118 (52.7%)	91 (40.6%)	14 (6.3%)	1 (4%)	3.46	634
	SQ 4	115 (51.3%)	92 (41.1%)	14 (6.3%)	3 (1.3%)	3.42	672

Berdasarkan tabel hasil jawaban responden didapatkan hasil sebagai berikut:

#### 1. Variabel Usability (X1)

Item US1 mendapatkan respons yang sangat positif dari responden. Sebanyak 105 responden (46,9%) menyatakan sangat setuju dan 107 responden (47,8%) menyatakan setuju. Hanya 8 responden (3,6%) yang

menyatakan tidak setuju dan 4 responden (1,8%) yang sangat tidak setuju. Nilai rata-rata (mean) dari item ini adalah 3,40 dengan standar deviasi 648.

Item US2, persepsi responden juga sangat positif, dengan 94 responden (42,0%) menyatakan sangat setuju dan 114 responden (50,9%) menyatakan setuju. Sebanyak 13 responden (5,8%) menyatakan tidak setuju dan 3 responden (1,3%) menyatakan sangat tidak setuju. Nilai rata-rata sebesar 3,33 dan standar deviasi 649.

Item US3 menunjukkan bahwa 99 responden (44,2%) sangat setuju dan 105 responden (46,9%) setuju. Sementara itu, 12 responden (5,4%) menyatakan tidak setuju dan 8 responden (3,6%) sangat tidak setuju. Nilai rata-rata sebesar 3,32 dengan standar deviasi 735.

Item US4 Sebanyak 93 responden (41,5%) menyatakan sangat setuju dan 109 responden (48,7%) setuju pada item US4. Sedangkan 16 responden (7,1%) menyatakan tidak setuju dan 6 responden (2,7%) sangat tidak setuju. Nilai rata-rata item ini adalah 3,29 dengan standar deviasi 715.

Item US5 ini memperoleh respons dari 87 responden (38,8%) yang sangat setuju dan 113 responden (50,4%) yang setuju. Kemudian, terdapat 16 responden (7,1%) yang tidak setuju dan 8 responden (3,6%) yang sangat tidak setuju. Nilai mean sebesar 3,25 dan standar deviasi 738.

Item US6 Sebanyak 87 responden (38,8%) menyatakan sangat setuju dan 121 responden (54,0%) menyatakan setuju. Hanya 9 responden (4,0%) yang tidak setuju dan 7 responden (3,1%) sangat tidak setuju. Nilai rata-rata item ini adalah 3,29 dengan standar deviasi 689.

Item US7, terdapat 92 responden (41,1%) yang sangat setuju dan 116 responden (51,8%) yang setuju. Sementara 9 responden (4,0%) menyatakan tidak setuju dan 7 responden (3,1%) sangat tidak setuju. Nilai rata-rata mencapai 3,31 dengan standar deviasi 695.

Item US8 Sebanyak 91 responden (40,6%) menyatakan sangat setuju dan 116 responden (51,8%) setuju. Sementara itu, 9 responden (4,0%) tidak setuju dan 8 responden (3,6%) sangat tidak setuju. Dengan nilai rata-rata 3,29 dan standar deviasi 710

Secara umum, seluruh item menunjukkan dominasi jawaban positif, dengan persentase tertinggi pada kategori *setuju* dan *sangat setuju*. Rata-rata nilai mean berkisar antara 3,25 hingga 3,40, yang menandakan bahwa keseluruhan responden memiliki sikap yang mendukung terhadap setiap pernyataan. Item US1 menunjukkan tingkat persetujuan tertinggi, sementara item US5 memiliki tingkat persetujuan terendah namun tetap dalam kategori baik.

## 2. Variabel *Information Quality*(X2)

Item IQ1 Sebanyak 94 responden (42,0%) menyatakan sangat setuju dan 113 responden (50,4%) setuju, menunjukkan mayoritas responden memberikan tanggapan positif. Sementara itu, 14 responden (6,3%) menyatakan tidak setuju dan 3 responden (1,3%) sangat tidak setuju. Nilai mean sebesar 3,33 dengan standar deviasi 655.

Item IQ2 sebanyak 97 responden (43,3%) *sangat setuju* dan 109 responden (48,7%) *setuju*. Sebanyak 13 responden (5,8%) *tidak setuju* dan 5 responden (2,2%) *sangat tidak setuju*. Nilai rata-rata sebesar 3,33 dan standar deviasi 688.

Item IQ 3 Sebanyak 88 responden (39,3%) menyatakan *sangat setuju*, dan 116 responden (51,8%) *setuju*. Sebanyak 14 responden (6,3%) *tidak setuju*, dan 6 responden (2,7%) *sangat tidak setuju*. Nilai mean sebesar 3,28 dan standar deviasi 699

item IQ 4 Sebanyak 92 responden (41,1%) menyatakan *sangat setuju* dan 108 responden (48,2%) *setuju*. Sementara itu, terdapat 18 responden (8,0%) yang *tidak setuju* dan 6 responden (2,7%) *sangat tidak setuju*. Nilai mean item ini adalah 3,28 dengan standar deviasi 724.

Item IQ 5 Sebanyak 90 responden (40,2%) menyatakan *sangat setuju* dan 116 responden (51,8%) *setuju*. Adapun 12 responden (5,4%) *tidak setuju* dan 6 responden (2,7%) *sangat tidak setuju*. Nilai rata-rata sebesar 3,29 dan standar deviasi 691

item IQ 6 Sebanyak 84 responden (37,5%) *sangat setuju*, 122 responden (54,5%) *setuju*, 11 responden (4,9%) *tidak setuju*, dan 7 responden (3,1%) *sangat tidak setuju*. Nilai mean sebesar 3,26 dan standar deviasi 694

Item IQ7 mendapatkan respons paling positif, dengan 95 responden (42,4%) menyatakan *sangat setuju* dan 116 responden (51,8%) *setuju*. Hanya 9 responden (4,0%) yang *tidak setuju* dan 4 responden (1,8%) *sangat tidak setuju*. Nilai rata-rata sebesar 3,35 dan standar deviasi 645

Secara umum, seluruh item dalam indikator IQ menunjukkan dominan respons positif, dengan persentase responden yang menyatakan *setuju* dan *sangat setuju* selalu di atas 90%. Nilai mean berkisar dari 3,26 hingga 3,35, menandakan bahwa persepsi responden terhadap semua pernyataan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Item IQ7 Teratas dalam hal rata-rata tanggapan positif (mean 3,35), sementara item IQ6 memiliki rata-rata paling rendah (3,26), namun tetap dalam kategori yang sangat positif.

### **3. Variabel Service Interaction Quality(X3)**

Item SIQ1 Sebanyak 101 responden (45,1%) menyatakan *sangat setuju* dan 107 responden (47,8%) *setuju*. Sementara itu, 12 responden (5,4%) *tidak setuju* dan 4 responden (1,8%) *sangat tidak setuju*. Nilai mean sebesar 3,36 dan standar deviasi 669.

Item SIQ2 memperoleh tanggapan dari 93 responden (41,5%) yang *sangat setuju* dan 112 responden (50,0%) *setuju*. Kemudian, 13 responden (5,8%) *tidak setuju* dan 6 responden (2,7%) *sangat tidak setuju*. Dengan mean 3,30 dan standar deviasi 700

Item SIQ3 Sebanyak 101 responden (45,1%) menyatakan *sangat setuju* dan 102 responden (45,5%) *setuju*. Selanjutnya, 14 responden (6,3%) *tidak setuju* dan 7 responden (3,1%) *sangat tidak setuju*. Nilai rata-rata sebesar 3,33 dan standar deviasi 731

Item SIQ4 menunjukkan bahwa 82 responden (36,6%) *sangat setuju* dan 119 responden (53,1%) *setuju*. Sedangkan 18 responden (8,0%) menyatakan *tidak setuju* dan 5 responden (2,2%) *sangat tidak setuju*. Nilai mean sebesar 3,24 dengan standar deviasi 693

Item SIQ5 ini, 67 responden (29,9%) menyatakan *sangat setuju* dan 118 responden (52,7%) *setuju*. Sementara itu, 33 responden (14,7%) *tidak setuju* dan 6 responden (2,7%) *sangat tidak setuju*. Dengan mean 3,10 dan standar deviasi 739.

Item SIQ6 Sebanyak 90 responden (40,2%) *sangat setuju* dan 110 responden (49,1%) *setuju*. Sedangkan 17 responden (7,6%) *tidak setuju* dan 7 responden (3,1%) *sangat tidak setuju*. Nilai mean mencapai 3,26 dengan standar deviasi 732

Item SIQ7 ini mendapatkan tanggapan sangat baik, dengan 88 responden (39,3%) menyatakan *sangat setuju* dan 126 responden (56,3%) *setuju*. Hanya 6 responden (2,7%) *tidak setuju* dan 4 responden (1,8%) *sangat tidak setuju*. Nilai mean sebesar 3,33 dan standar deviasi 619,

Secara keseluruhan, ketujuh item dalam Variabel SIQ menunjukkan dominasi tanggapan positif. Nilai rata-rata berkisar antara 3,10 hingga 3,36, dengan standar deviasi antara 619 hingga 739. Item SIQ1 memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,36), menunjukkan pernyataan paling disetujui oleh responden. Item SIQ5 menunjukkan tingkat persetujuan terendah (mean 3,10) dan tingkat ketidaksepakatan tertinggi.

#### 4. Variabel Service Quality(Y)

Item SQ1 mendapatkan tanggapan yang sangat positif dari responden. Sebanyak 121 responden (54,0%) menyatakan sangat setuju dan 97 responden (43,3%) menyatakan setuju. Hanya 4 responden (1,8%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (0,9%) sangat tidak setuju. Nilai rata-rata (mean) sebesar 3,50 dan standar deviasi 584.

Item SQ2 Sebanyak 115 responden (51,3%) menyatakan sangat setuju dan 93 responden (41,5%) setuju. Kemudian, 15 responden (6,7%) menyatakan tidak setuju, dan hanya 1 responden (0,4%) sangat tidak setuju. Nilai mean sebesar 3,44 dan standar deviasi 639.

Item SQ3, 118 responden (52,7%) menyatakan sangat setuju dan 91 responden (40,6%) setuju. Terdapat 14 responden (6,3%) tidak setuju, dan 1 responden (0,4%) sangat tidak setuju. Nilai rata-rata 3,46 dan standar deviasi 634.

Item SQ4 Sebanyak 115 responden (51,3%) menyatakan sangat setuju dan 92 responden (41,1%) setuju. Sementara itu, 14 responden (6,3%) tidak setuju dan 3 responden (1,3%) sangat tidak setuju. Dengan nilai mean 3,42 dan standar deviasi 672.

Keempat item pada indikator SQ menunjukkan tingkat persetujuan yang sangat tinggi, dengan dominasi jawaban pada kategori sangat setuju dan setuju. Nilai rata-rata berkisar antara 3,42 hingga 3,50, yang seluruhnya menunjukkan kategori sangat baik. Item SQ1 menempati posisi tertinggi dengan nilai mean 3,50 dan penyebaran respons paling sempit (SD 584), menandakan konsensus yang kuat. Semua item menunjukkan bahwa lebih dari 90% responden menyetujui setiap pernyataan, memperkuat kesimpulan bahwa aspek yang diukur oleh indikator SQ sangat diterima dan dipersepsikan secara positif oleh responden.

55

#### 4.5 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

##### 4.5.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan memasukan data yang diperoleh pada aplikasi SPSS V26, dimana pengujian validitas menggunakan analisis Product Moment pada masing-masing Variabel aplikasi bravo CBT Yaitu Usability (X1), Information Quality (X2), Service Interaction Quality(X3) melalui Program SPSS V 26.

36

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	rHitung	rTabel	Status
Usability	US1	0.755	0.131	Valid
	US2	0.829		Valid
	US3	0.782		Valid
	US4	0.716		Valid
	US5	0.779		Valid
	US6	0.795		Valid
	US7	0.793		Valid
	US8	0.832		Valid
Information Quality	IQ1	0.724	0.131	Valid
	IQ2	0.759		Valid
	IQ3	0.804		Valid
	IQ4	0.806		Valid
	IQ5	0.803		Valid
	IQ6	0.817		Valid
	IQ7	0.760		Valid
Service Interaction Quality	SIQ1	0.780	0.131	Valid
	SIQ2	0.722		Valid
	SIQ3	0.793		Valid
	SIQ4	0.722		Valid
	SIQ5	0.677		Valid
	SIQ6	0.703		Valid
	SIQ7	0.705		Valid

##### 1. Usability

Uji Validitas ini menggunakan rtabel nilai ambang batas yaitu (0,131). Sedangkan rhitung adalah US1(0.755), US2(0.829), US3(0.782), US4(0.716), US5(0.779), US6(0.795), US7(0.793), US8(0.832) artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang telah ditentukan maka butir pertanyaan

dianggap valid, sedangkan jika kurang dari yang telah ditetapkan maka butir pernyataan dianggap tidak valid. Hasil kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian menyatakan semua item pernyataan variabel *Usability* (X1) dinyatakan Valid.

### **2. Information Quality**

Uji Validitas ini menggunakan rtabel nilai ambang batas yaitu (0,222). Sedangkan rhitung adalah IQ1(0.724), IQ 2(0.759), IQ 3(0.804), IQ 4(0.806), IQ 5(0.803), IQ 6(0.817), IQ 7(0.760) artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang telah ditentukan maka butir pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika kurang dari yang telah ditetapkan maka butir pernyataan dianggap tidak valid. Hasil kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian menyatakan semua item pernyataan variabel *Information Quality* (X2) dinyatakan Valid.

### **3. Service Interaction Quality**

Uji Validitas ini menggunakan rtabel nilai ambang batas yaitu (0,222). Sedangkan rhitung adalah SIQ1(0.780), SIQ 2(0.722), SIQ 3(0.793), SIQ 4(0.722), SIQ 5(0.677), SIQ 6(0.703), SIQ 7(0.705) artinya jika nilai korelasi lebih besar dari batasan yang telah ditentukan maka butir pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika kurang dari yang telah ditetapkan maka butir pernyataan dianggap tidak valid. Hasil kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian menyatakan semua item pernyataan variabel *Service Interaction Quality* (X3) dinyatakan Valid.

#### **4.5.2 Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai Cronbach Alpha selanjutnya indeks reliabilitas diinterpretasikan dengan menggunakan tabel r untuk menyimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan cukup atau tidak reliabilitas. Untuk pedoman nilai interpretasi uji reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Interpretasi Uji Reliabilitas

Alpha	Tingkat Reliabilitas
$0,00 < r < 0,20$	Kurang Reliabel
$0,20 < r < 0,40$	Agak Reliabel
$0,40 < r < 0,60$	Cukup Reliabel
$0,60 < r < 0,80$	Reliabel
$0,80 < r < 1,00$	Sangat Reliabel

(Sumber: Sugiyono 2019).

Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Usability	0.910	Sangat Reliabel
Information Quality	0.894	Sangat Reliabel
Service Interaction Quality	0.852	Sangat Reliabel

Sumber: Pengolahan data Penelitian

### 1. Usability

Hasil Uji Reliabilitas yang didapatkan nilai alpha cronbach sebesar 0.910 Dengan jumlah pertanyaan sebanyak 8 item. Karena nilai lebih dari (0,60) maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian yang menyatakan bahwa semua aitem pada pertanyaan variabel Usability (X1) adalah sangat reliabel.

### 2. Information Quality

Hasil Uji Reliabilitas yang didapatkan nilai alpha cronbach sebesar 0.894 Dengan jumlah pertanyaan sebanyak 7 item. Karena nilai lebih dari (0,60) maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian yang menyatakan bahwa semua aitem pada pertanyaan variabel Information Quality (X2) adalah sangat reliabel.

### 3. Service Interaction Quality

Hasil Uji Reliabilitas yang didapatkan nilai alpha cronbach sebesar 0.852 Dengan jumlah pertanyaan sebanyak 7 item. Karena nilai lebih dari (0,60) maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian yang menyatakan bahwa

semua aitem pada pertanyaan variabel *Service Interaction Quality (X3)* adalah sangat reliabel

1 Nilai *Cronbach alpha* pada penelitian ini adalah variabel  $X1 = 0.910$ , variabel  $X2 = 0.894$  dan variabel  $X3 = 0.852$  jadi ketiga variabel tersebut diatas  $0.60$  maka sangat reliabel. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *alpha Cronbach* sebesar  $0.80$ , yang lebih tinggi dari batas minimal reliabilitas yang ditetapkan yaitu  $0.60$ . Dengan demikian, instrumen kuesioner tersebut dapat dianggap terpercaya dan konsisten sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

#### 34 4.6 Uji Hipotesis

##### 4.6.1 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, uji persamaan regresi linier berganda dilakukan untuk mengkaji pengaruh variabel independen, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, terhadap variabel dependen, yakni *Service Quality*.

42 Tabel 4. 6 Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	4.320	0.701	
1 US	0.078	0.042	0.169
IQ	0.024	0.054	0.044
SIQ	0.301	0.041	0.527

Berdasarkan tabel 20, dapat diuraikan persamaan regresi Linier berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 4.320 - 0.78 x_1 + 0.24 x_2 + 0.31 x_3$$

Persamaan regresi berganda  $Y = 4.320 - 0.78 x_1 + 0.24 x_2 + 0.31 x_3$ . Yang digunakan sebagai dasar tingkat kualitas Layanan (Y) yang dipengaruhi *Usability*(X1), *Information Quality*(X2), *Service Interaction Quality* (X3) dan akan di uji apakah valid untuk digunakan.

#### 4.6.2 Uji Koefisien Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) Terhadap variabel terikat yaitu *Service Quality* (Y) bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh simultan dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 7 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.685 <sup>a</sup>	0.469	0.462	1.490

a. Predictors: (Constant), US, IQ, SIQ

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang disajikan pada tabel sebelumnya, diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,685. Nilai ini menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara variabel-variabel WebQual 4.0 dalam penelitian ini dengan kepuasan pengguna. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,469 mengindikasikan bahwa sebesar 46,9% variasi dalam variabel *Service Quality* (Y) dapat dijelaskan oleh variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Sisanya, yakni sebesar 53,1%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

### 3 4.6.3 Uji T Parsial

Tabel 4. 8 Uji T Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.	Ket
	B	Std. Error			
(Constant)	4.320	0.701	6.164	0.000	
1 US	0.078	0.042	1.847	0.066	Ditolak
IQ	0.024	0.054	0.439	0.661	Ditolak
SIQ	0.301	0.041	7.349	0.000	Diterima

Untuk melakukan pengujian regresi secara parsial diperlukan nilai *t tabel*. Nilai ini ditentukan dengan rumus derajat kebebasan (df) yaitu  $df = n - k$  dimana  $n$  merupakan jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel independen. Berdasarkan perhitungan  $df = 224 - 3$  maka diperoleh  $df = 221$ . Dengan tingkat signifikansi 5%, nilai *t tabel* yang digunakan adalah 1,652.

#### 1. Usability (X1)

Berdasarkan tabel coefficients *Usability* (X1) dalam nilai signifikan sebesar 0.000 dan nilai *t* hitung sebesar 1,847 tidak berpengaruh terhadap *Service Quality* (Y). Hal ini membuktikan Nilai *t* hitung (1,847) < *t* tabel (1,652) atau nilai sig = 0.066 >  $\alpha = 0.05$ . berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa *Service Quality* (Y), dalam sebuah aplikasi tidak berpengaruh terhadap *Usability* (X1).

#### 2. Information Quality (X2)

Berdasarkan tabel coefficients *Information Quality* (X2) dalam nilai signifikan sebesar 0.000 dan nilai *t* hitung sebesar 0,439 tidak berpengaruh terhadap *Service Quality* (Y). Hal ini membuktikan Nilai *t* hitung (0,439) < *t* tabel (1,652) atau nilai sig = 0.661 >  $\alpha = 0.05$ . berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa *Service Quality* (Y) dalam sebuah aplikasi tidak berpengaruh terhadap *Information Quality* (X2)

### 3. *Service Interaction Quality* (X3)

Berdasarkan tabel coefficients *Service Interaction Quality* (X3) dalam nilai signifikan sebesar 0.840 dan nilai t hitung sebesar 7.349 berpengaruh terhadap *Service Quality*(Y). Hal ini membuktikan Nilai t hitung (7.349) < t tabel (1,652) atau nilai sig = 0.000 >  $\alpha = 0.05$ . berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa *Service Quality* (Y) dalam sebuah aplikasi berpengaruh terhadap *Service Interaction Quality* (X3).

### 4.7 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan Y =  $4.320 - 0.078X_1 + 0.24X_2 + 0.31X_3$ . Persamaan ini mengindikasikan bahwa variabel *Usability* (X<sub>1</sub>), *Information Quality* (X<sub>2</sub>), dan *Service Interaction Quality* (X<sub>3</sub>) secara simultan berkontribusi terhadap perubahan variabel *Service Quality* (Y).

Dari uji koefisien determinasi, diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,685, yang menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara ketiga variabel WebQual 4.0 yang dianalisis dengan tingkat kepuasan pengguna. Adapun nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,469 menunjukkan bahwa 46,9% variasi dalam *Service Quality* dapat dijelaskan oleh variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Sementara itu, 53,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model yang diteliti.

#### 1. Pengaruh Variabel *Usability* (X<sub>1</sub>) Terhadap Variabel Kualitas Layanan

Hasil uji t parsial menunjukkan bahwa variabel *Usability* (X<sub>1</sub>) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.066 dan nilai t hitung sebesar 1.847. Meskipun t hitung lebih besar dari t tabel (1.652), nilai signifikansi yang melebihi 0.05 menandakan bahwa *Usability* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Service Quality*.

**11**  
**2. Pengaruh Variabel *Information Quality* ( $X_2$ ) Terhadap Variabel Kualitas Layanan ( $Y$ )**

Pada variabel *Information Quality* ( $X_2$ ) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.661 dan t hitung sebesar 0.439, yang juga lebih kecil dari t tabel, sehingga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Service Quality*. Berbeda dengan kedua variabel sebelumnya,

**11**  
**3. Pengaruh Variabel *Service Interaction Quality* ( $X_3$ ) Terhadap Variabel Kualitas Layanan ( $Y$ )**

Pada Variabel *Service Interaction Quality* ( $X_3$ ) memperoleh nilai signifikansi 0.000 dan t hitung sebesar 7.349, yang jauh melampaui t tabel dan berada di bawah tingkat signifikansi 0.05. Hal ini mengindikasikan bahwa *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Service Quality*.

Tabel 4. 9 Interpretasi Jawaban Responden

	Jawaban	Rentang Nilai
SB	Sangat Baik	3.26 - 4.00
B	Baik	2.51 - 3.25
TB	Tidak Baik	1.76 - 2.50
STB	Sangat Tidak Baik	1.00 - 1.75

(Sumber: Sugiono, 2019)

**1. Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Usability ( $X_1$ )**

Hasil jawaban responden didapatkan hasil pada variabel *Usability* ( $X_1$ ) Secara umum, seluruh item pada indikator *Usability* (US1-US8) menunjukkan tanggapan yang sangat positif dari responden, dengan dominasi jawaban pada kategori setuju dan sangat setuju. Nilai rata-rata (*mean*) yaitu 3.31, yang mencerminkan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap pernyataan yang diajukan. Item US1 ( Apakah aplikasi Bravo CBT mudah dalam pengoperasiannya?) memperoleh tingkat persetujuan tertinggi, sedangkan US5 ( Apakah desain antarmuka yang disediakan Aplikasi Bravo CBT

menarik?) memiliki tingkat persetujuan paling rendah, namun tetap berada dalam kategori baik. Nilai rata-rata Standar deviasi untuk variabel 697, menunjukkan persebaran jawaban yang tidak terlalu menyimpang. Dengan demikian pernyataan responden dengan aitem pertanyaan ( Apakah aplikasi Bravo CBT mudah dalam pengoperasiannya?) Temuan ini mengindikasikan bahwa responden memiliki persepsi yang sangat baik.

## 2. Hasil Jawaban Responden Pada Variabel *Information Quality(X2)*

Pada variabel *Information Quality (X2)* Secara keseluruhan, seluruh item pada indikator *Information Quality (IQ1-IQ7)* memperoleh tanggapan yang sangat positif dari responden. Persentase akumulatif untuk kategori setuju dan sangat setuju selalu melebihi 90% pada setiap item, menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas informasi yang disediakan. Nilai rata-rata (mean) 3.30, yang menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dinilai baik hingga sangat baik oleh responden.

Item IQ7(Apakah menurut Anda format penyajian informasi di Aplikasi Bravo CBT sudah sesuai dengan kebutuhan Anda?) memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,35, menandakan respons paling positif di antara seluruh item, sedangkan item IQ6( Apakah menurut Anda informasi yang diberikan oleh Aplikasi Bravo CBT sudah cukup detail?) memiliki rata-rata terendah yaitu 3,26, meskipun tetap berada dalam kategori penilaian yang sangat baik. Nilai rata-rata standar deviasi yang relatif konsisten yaitu 685, mencerminkan persebaran jawaban yang stabil. Dengan demikian pernyataan responden dengan aitem pertanyaan (Apakah menurut Anda format penyajian informasi di Aplikasi Bravo CBT sudah sesuai dengan kebutuhan Anda?) Temuan ini bahwa kualitas informasi yang tersedia telah memenuhi ekspektasi sebagian besar pengguna dan sangat baik.

56

### 3. Hasil Jawaban Responden Pada Variabel *Service Interaction Quality* (X<sub>3</sub>)

Seluruh item pada variabel *Service Interaction Quality* (SIQ1-SIQ7) memperoleh tanggapan yang dominan positif, dengan proporsi responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju berada di atas 80% pada setiap item. Nilai rata-rata (*mean*) yaitu 3,42, yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap interaksi layanan berada pada kategori sangat baik.

Item SIQ1 (Apakah Aplikasi Bravo CBT memiliki kualitas yang baik dalam memberikan interaksi?) mencatat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,36, menandakan bahwa pernyataan tersebut paling disetujui oleh responden. Sebaliknya, SIQ5 (Apakah aplikasi ini dapat mempermudah berkomunikasi dengan sesama pengguna?) memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,10, serta menunjukkan tingkat ketidaksepakatan tertinggi di antara seluruh item. Meskipun demikian, nilai ini tetap berada dalam kategori positif. Nilai rata-rata standar deviasi yaitu 697. Dengan demikian pernyataan responden dengan aitem pertanyaan (Apakah Aplikasi Bravo CBT memiliki kualitas yang baik dalam memberikan interaksi?) menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap interaksi layanan berada pada kategori sangat baik.

### 4. Hasil Jawaban Responden Pada Variabel *Service Quality* (Y)

Seluruh item dalam indikator *Service Quality* (SQ1-SQ4) menunjukkan respons yang sangat positif dari responden, dengan lebih dari 90% menyatakan setuju atau sangat setuju terhadap setiap pernyataan. Nilai rata-rata (*mean*) yaitu 3,46, yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas layanan berada dalam kategori sangat baik, dan standar deviasi sebesar 632. Dengan demikian pernyataan responden dengan aitem pertanyaan (Reputasi Baik) hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam kategori sangat baik.

Dapat disimpulkan bahwa dari seluruh hasil jawaban responden yang ada pada setiap variabel sangat baik. Hal ini terlihat pada Variabel Usability (X<sub>1</sub>)

memperoleh nilai rata-rata 3.31, menandakan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap kemudahan penggunaan aplikasi. Item tentang kemudahan pengoperasian aplikasi mendapatkan persetujuan tertinggi, sementara desain antarmuka tetap dinilai baik meskipun nilainya sedikit lebih rendah. Persebaran jawaban relatif konsisten dengan standar deviasi 697. Sedangkan pada Variabel *Information Quality* (X2) juga mendapat respons sangat positif dengan nilai rata-rata 3.30. Mayoritas responden menilai kualitas informasi yang disajikan baik hingga sangat baik, dengan format penyajian informasi yang sesuai kebutuhan mendapat nilai tertinggi. Persebaran jawaban stabil dengan standar deviasi 685.

Pada Variabel *Service Interaction Quality* (X3) menunjukkan persepsi yang sangat baik dengan nilai rata-rata 3.42. Responden sepakat bahwa aplikasi memiliki kualitas interaksi yang baik, meskipun kemampuan aplikasi mempermudah komunikasi antar pengguna mendapat nilai relatif lebih rendah tetapi tetap dalam kategori positif. Standar deviasi sebesar 697 menunjukkan jawaban yang konsisten. Dan pada Variabel *Service Quality* (Y) juga mendapat tanggapan sangat positif, dengan nilai rata-rata 3.46 dan lebih dari 90% responden menyatakan setuju atau sangat setuju terhadap kualitas layanan, termasuk reputasi baik aplikasi. Persebaran jawaban juga cukup stabil dengan standar deviasi 632.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki persepsi sangat baik terhadap usability, kualitas informasi, interaksi layanan, dan kualitas layanan aplikasi Bravo CBT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* berkontribusi terhadap peningkatan *Service Quality*, dengan pengaruh sebesar 46,9%. Namun, secara parsial, hanya *Service Interaction Quality* yang berpengaruh signifikan terhadap *Service Quality*, menandakan bahwa kualitas interaksi layanan menjadi faktor utama dalam menentukan persepsi keseluruhan terhadap kualitas layanan aplikasi ini.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian kualitas layanan aplikasi *Bravo Computer Based Testing* menggunakan pendekatan *WebQual 4.0*, diperoleh kesimpulan bahwa variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara simultan memberikan kontribusi terhadap peningkatan *Service Quality*, dengan tingkat pengaruh sebesar 46,9%. Namun demikian, hasil evaluasi analisis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Service Interaction Quality* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *Service Quality*.

#### 5.2 Saran

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menghasilkan temuan-temuan yang lebih mutakhir dalam upaya mengevaluasi kualitas layanan aplikasi *Bravo Computer Based Testing*, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas website tersebut. Selain itu, disarankan agar pendekatan *WebQual* yang digunakan tidak hanya difokuskan pada aspek layanan, tetapi juga mencakup evaluasi terhadap tingkat penerapan dan efektivitas penggunaan aplikasi *Computer Based Testing* secara menyeluruh.



# Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Ujian Digital Menggunakan Metode Webquall 4.0 Pada SMAN 1 Semendawai Barat

## ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.binadarma.ac.id">repository.binadarma.ac.id</a> Internet Source	4%
2	Nuryani Mawar Putri, Yuni Eka Achyani. "Analisis Kualitas Sistem Informasi Layanan pada PT. Inti Jasa Kreatif Menggunakan Metode Webqual 4.0", Jurnal SAINTEKOM, 2024 Publication	1%
3	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1%
4	<a href="https://j-ilkominfo.org">j-ilkominfo.org</a> Internet Source	<1%
5	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	<1%
6	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	<1%
7	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1%

8	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
9	<a href="https://dspace.uii.ac.id">dspace.uii.ac.id</a> Internet Source	<1 %
10	Dela Karliza, M Haviz, Cut Afrina. "PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR", JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN (JIPER), 2022 Publication	<1 %
11	<a href="https://eprints.binadarma.ac.id">eprints.binadarma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="https://johannessimatupang.wordpress.com">johannessimatupang.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
13	Submitted to Universitas Negeri Malang Student Paper	<1 %
14	Submitted to Canada College Student Paper	<1 %
15	<a href="https://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
16	Submitted to Tarumanagara University Student Paper	<1 %
17	Ifa Nur Afifa, Marlinda Sanglise, Julius P.P.Naibaho. "Analisis Kualitas Website BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)	<1 %

# Kesehatan Menggunakan Metode Webqual 4.0", The Indonesian Journal of Computer Science, 2024

Publication

18	Submitted to Marquette University Student Paper	<1 %
19	positori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
20	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<1 %
21	docplayer.info Internet Source	<1 %
22	Submitted to Universitas Islam Lamongan Student Paper	<1 %
23	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
24	id.scribd.com Internet Source	<1 %
25	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
26	Igif G. Prihanto, Budhi Riyanto, Suwardi Suwardi, Hendy Gunawan, Elly Kuntjahyowati, Arief Indriarto Haris, Ardito Adi Ramadhan. "PENGARUH KUALITAS WEBSITE LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL	<1 %

# TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL", Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 2020

Publication

27	Submitted to Politeknik Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
28	Submitted to Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Student Paper	<1 %
29	Submitted to Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Student Paper	<1 %
30	eprints.ubhara.ac.id Internet Source	<1 %
31	yennykusumawati.blogspot.com Internet Source	<1 %
32	eprints.ahmaddahlan.ac.id Internet Source	<1 %
33	fekbis.repository.unbin.ac.id Internet Source	<1 %
34	123dok.com Internet Source	<1 %
35	ejournal.stmikgici.ac.id Internet Source	<1 %

digilib.uinsby.ac.id

36

Internet Source

&lt;1 %

37

[digilib.uinsgd.ac.id](http://digilib.uinsgd.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

38

[downloadily.com](http://downloadily.com)

Internet Source

&lt;1 %

39

[repository.unhas.ac.id](http://repository.unhas.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

40

Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia

Student Paper

&lt;1 %

41

Nur Aini, Tulus Tulus. "Analisis Pengaruh Rotasi dan Mutasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di KJKS BMT Anda Salatiga", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2015

Publication

&lt;1 %

42

Submitted to Universitas Riau

Student Paper

&lt;1 %

43

Submitted to Universitas Wiraraja

Student Paper

&lt;1 %

44

Yuliani Karlina, Asep Kurniawan, Indah Umiyati. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT MELAKUKAN PENGGELAPAN PAJAK", JASS (Journal of Accounting for Sustainable Society), 2021

&lt;1 %

45	<a href="http://anzdoc.com">anzdoc.com</a> Internet Source	<1 %
46	<a href="http://ejournal.borobudur.ac.id">ejournal.borobudur.ac.id</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="http://lib.unnes.ac.id">lib.unnes.ac.id</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://repository.lppm.unila.ac.id">repository.lppm.unila.ac.id</a> Internet Source	<1 %
49	<a href="http://ejournal.nusamandiri.ac.id">ejournal.nusamandiri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
50	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
51	<a href="http://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a> Internet Source	<1 %
52	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
53	<a href="http://library.binus.ac.id">library.binus.ac.id</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="http://open.uct.ac.za">open.uct.ac.za</a> Internet Source	<1 %
55	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	<1 %

[repository.ub.ac.id](http://repository.ub.ac.id)

56

Internet Source

<1 %

57

[repository.uksw.edu](https://repository.uksw.edu)

Internet Source

<1 %

58

[repository.unars.ac.id](https://repository.unars.ac.id)

Internet Source

<1 %

59

Rino Ramadan. "Analisis Pengaruh Kualitas Website Admin PMB BSI-Group Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0", remik, 2020

Publication

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

