

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada Siswa/siswi dan Guru SMP Negeri 8 Muaro Jambi yang telah menggunakan *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi. Meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang dilakukan. Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan *software* Smart PLS 4.

#### **5.1 PROFIL RESPONDEN**

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *Online* dan secara langsung kepada para responden yaitu pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi yang telah disebar dari Tanggal 16 Desember 2023 sampai Tanggal 12 Januari 2024. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Sebanyak 271 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan Valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari tiga kategori sebagai berikut:

### 5.1.1 Jenis Kelamin

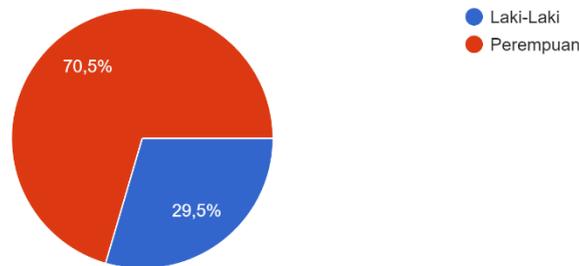
Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna website SMP Negeri 8 Muaro Jambi, dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

**Tabel 5. 1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	191	70,5%
2	Perempuan	80	29,5%

Berdasarkan tabel diatas berikut adalah gambar diagram persentase jenis kelamin dari jumlah responden yang terkumpul:

Jenis Kelamin  
271 jawaban



**Gambar 5. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden**

Pada tabel 5.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah laki-laki dari keseluruhan sampel adalah 191 orang atau 70,5% dari hasil total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 80 orang atau 29,5% dari total keseluruhan sampel.

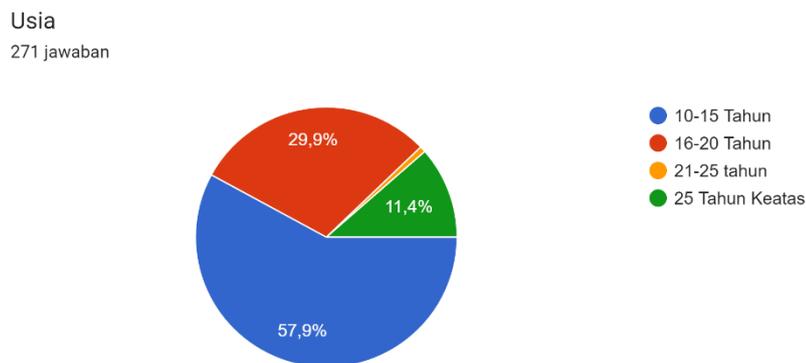
### 5.1.2 Usia

Data responden berdasarkan usia pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi, dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

**Tabel 5. 2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia**

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	10-15 Tahun	157	57,9%
2	16–20 Tahun	81	29,9%
3	21 – 25 Tahun	2	0,7%
4	25 Tahun Keatas	31	11,4%

Berdasarkan tabel diatas berikut adalah gambar diagram persentase usia dari jumlah responden yang terkumpul:



**Gambar 5. 2 Persentase Usia**

Pada tabel 5.2 dapat dilihat bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan usia adalah responden dengan rentang usia 10 - 15 Tahun 157 responden dengan *persentase* 57,9%, sedangkan responden dengan rentang usia 16 – 20 Tahun

berjumlah 81 responden dengan *persentase* 29,9%, responden dengan rentang umur 25 Tahun Keatas berjumlah 31 responden dengan persentase 11,4% dan responden dengan rentang umur 21 – 25 Tahun berjumlah 2 responden dengan *persentase* 0,7%.

### 5.1.3 Status Responden

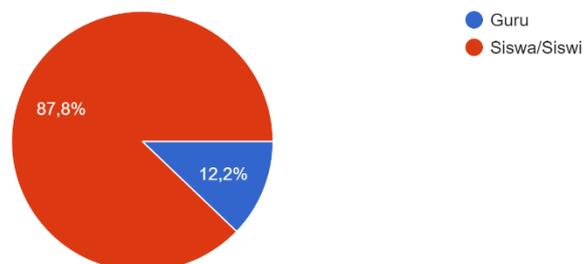
Data responden berdasarkan status pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi, dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut :

**Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Status**

Status	Jumlah	Presentase
Guru	33	87,8%
Siswa/Siswi	238	12,2%

Berdasarkan tabel diatas berikut adalah gambar diagram persentase status responden dari jumlah responden yang terkumpul:

Status Responden  
271 jawaban



**Gambar 5. 3 Persentase Status Responden**

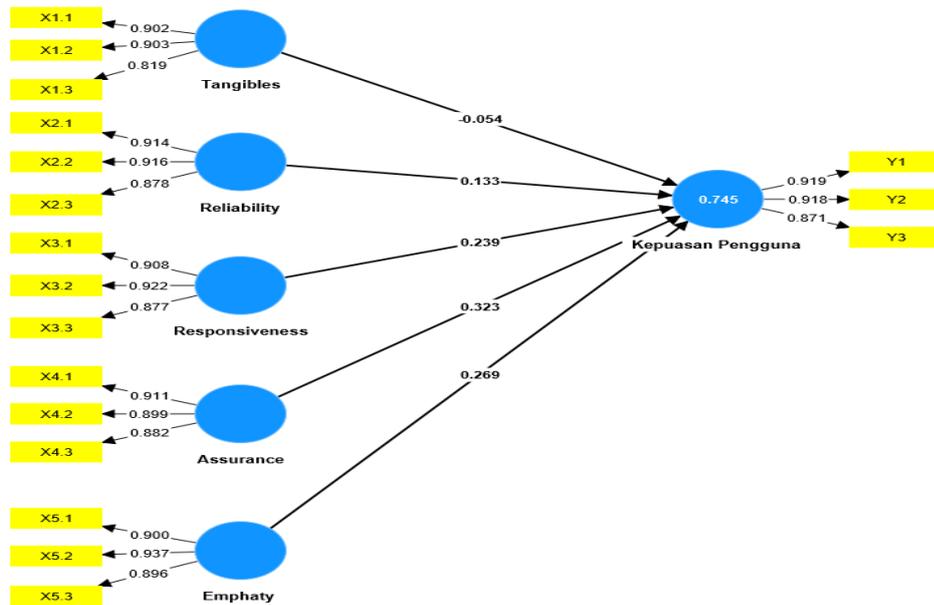
Pada tabel 5.3 diatas menunjukkan bahwa Siswa/Siswi SMP Negeri 8 Muaro Jambi lebih dominan menggunakan layanan *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi dibandingkan Guru SMP Negeri 8 Muaro Jambi.

## **5.2 UJI VALIDITAS**

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan menghitung korelasi antar masing-masing pernyataan dengan skor total. Pada penelitian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Langkah selanjutnya melakukan Uji validitas diantaranya *Loading Factor*, *AVE*, *Fornell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Adapun langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu Outer Loading untuk melihat hasil uji *Loading Factor*, lalu menu *Discriminant Validity* untuk melihat hasil uji *Fornell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut penjabaran hasil uji validitasnya [83].

### **5.2.1 Uji Validitas Konvergen**

Menurut Aisyah Maulisa Nur *Convergent validity* mengukur korelasi antara item pernyataan dengan konstruk dalam penelitian. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk yang ingin diukur. Jika nilai loading factor kurang dari 0.7 maka indikator dapat dihapus dikarenakan indikator tidak termuat pada konstruk yang mewakilinya. Pada penelitian ini batas minimal *loading factor* yang dinyatakan valid adalah 0.7 [84]. Tampilan model smartpls dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5. 4 Model SEM

Outer loadings - Matrix

Zoom (100%) Copy to Excel Copy to R

	Assurance	Emphaty	Kepuasan Pengguna	Reliability	Responsiveness	Tangibles
X1.1						0.902
X1.2						0.903
X1.3						0.819
X2.1				0.914		
X2.2				0.916		
X2.3				0.878		
X3.1					0.908	
X3.2					0.922	
X3.3					0.877	
X4.1	0.911					
X4.2	0.899					
X4.3	0.882					
X5.1		0.900				
X5.2		0.937				
X5.3		0.896				
Y1			0.919			
Y2			0.918			
Y3			0.871			

Gambar 5. 5 Loading Factor

Pada gambar *loading factor* dapat dijelaskan hasil dari nilai yang tertinggi hingga nilai terendah. Variabel *Tangibles* terdapat 3 indikator dengan nilai 0.902, 0.903, 0.819. Variabel *Reliability* terdapat 3 indikator dengan nilai 0.914, 0.916, 0.878. Variabel *Responsiveness* terdapat 3 indikator dengan nilai 0.908, 0.922, 0.877. Variabel *Assurance* terdapat 3 indikator dengan nilai 0.911, 0.899, 0.882. Variabel *Empathy* terdapat 3 indikator dengan nilai 0.900, 0.937, 0.896. Variabel kepuasan pengguna terdapat 3 indikator dengan nilai 0.919, 0.918, 0.871.

Pada gambar 5.5 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai > 0.7 sehingga dapat disimpulkan semua indikator dengan variabel latennya telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan validitas *discriminant*, karena semua indikator dengan variabel latennya sudah tidak ada yang dieliminasi dari model.

### 5.2.2 Uji Validitas Diskriminan

Pengujian ini dilakukan untuk melihat seberapa besar perbedaan antar variabel. Nilai yang dilihat dalam pengujian ini adalah nilai *average variance extracted* (AVE) yang diperoleh sebagai hasil estimasi dimana nilainya harus > 0,50. Syarat berikutnya yang juga harus dipenuhi adalah nilai akar kuadrat dari AVE setiap variabel, harus lebih besar daripada nilai korelasi dengan variabel lainnya [83].

**Tabel 5. 4 Nilai AVE**

No	Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
1	Tangibles	0.767
2	Reliability	0.815
3	Responsiveness	0.815
4	Assurance	0.805

5	Emphaty	0.830
6	Kepuasan Pengguna	0.816

Pada tabel 5.4 Nilai AVE terdapat variabel *Tangibles* dengan nilai 0.767, variabel *Reliability* dengan nilai 0.815, variabel *Responsiviness* dengan nilai 0.815, variabel *Assurance* dengan nilai 0.805, variabel *Empathy* dengan nilai 0.830, dan variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai 0.816. Sehingga dapat disimpulkan nilai yang terdapat  $> 0.50$  yang berarti model pengukuran tersebut telah terpenuhi (valid) secara *discriminant validity*.

Selain itu terdapat validitas diskriminan yang dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell-Larcker Criterion* dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya.

Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion [Zoom \(100%\)](#) [Copy to Excel](#) [Copy to R](#)

	Assurance	Emphaty	Kepuasan Pengguna	Reliability	Responsiveness	Tangibles
Assurance	0.897					
Emphaty	0.852	0.911				
Kepuasan Pengguna	0.820	0.813	0.903			
Reliability	0.754	0.750	0.728	0.903		
Responsiveness	0.824	0.827	0.800	0.776	0.903	
Tangibles	0.555	0.543	0.499	0.671	0.578	0.876

**Gambar 5. 6 Fornell Larcker Criterion**

Pada gambar 5.6 *fornell larcker criterion* dapat dijelaskan nilai yang tertinggi dengan *Assurance* (0.897), *Empathy* (0.911), Kepuasan pengguna (0.903), *Reliability* (0.903), *Responsiveness* (0.903), *Tangibles* (0.876). Tampak bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai nilai tertinggi pada konstruk laten yang dengan kata lain validitas diskriminan telah valid. Jadi dapat

disimpulkan dari hasil tabel 5.6 dan 5.7 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan nilai AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui validitas diskriminan yaitu dengan menggunakan nilai cross loading. Cross loading dikatakan valid apabila skornya 0.70 atau lebih.

**Tabel 5. 5 Cross Loading**

No	Assurance	Empathy	Kepuasan Pengguna	Reliability	Responsiviness	Tangibles
X1.1	0.542	0.511	0.516	0.599	0.572	0.902
X1.2	0.470	0.490	0.431	0.591	0.511	0.903
X1.3	0.433	0.414	0.334	0.579	0.407	0.819
X2.1	0.688	0.678	0.631	0.914	0.649	0.625
X2.2	0.673	0.682	0.697	0.916	0.739	0.639
X2.3	0.683	0.672	0.641	0.878	0.711	0.551
X3.1	0.729	0.720	0.719	0.720	0.908	0.524
X3.2	0.756	0.799	0.734	0.725	0.922	0.563
X3.3	0.747	0.720	0.714	0.656	0.877	0.476
X4.1	0.911	0.790	0.791	0.740	0.769	0.526
X4.2	0.899	0.714	0.730	0.638	0.735	0.463
X4.3	0.882	0.790	0.679	0.647	0.712	0.505
X5.1	0.748	0.900	0.726	0.639	0.737	0.486
X5.2	0.777	0.937	0.725	0.690	0.738	0.503
X5.3	0.801	0.896	0.769	0.718	0.782	0.495
Y1	0.771	0.748	0.919	0.665	0.755	0.438
Y2	0.752	0.766	0.918	0.658	0.724	0.452
Y3	0.697	0.686	0.871	0.651	0.687	0.465

Dari hasil estimasi cross loading pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukuran yang berkorelasi dengan konstruk lainnya.

Setelah hasil uji coba data dinyatakan *valid*, maka Langkah selanjutnya yaitu melakukan uji reabilitas diantaranya *cronsbach's alpha* dan *composite*

*reliability*. Adapun Langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu *construct reliability* dan *validity* untuk melihat hasil uji *cronsbach's alpha* dan *composite reliability*. Berikut penjabaran hasil uji reabilitas.

### 5.2.3 Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam *PLS-SEM* dengan menggunakan program *SmartPLS 3.0*, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha and Composite Reliability* sering disebut *Dillon Goldsteins*. Namun demikian penggunaan *Cronbach's Alpha* untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *Composite Reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk. *Rule of Thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0.6 - 0.7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory* [85].

**Tabel 5. 6 Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
1	Assurance	0.879	0.885	Reliable
2	Empathy	0.898	0.898	Reliable
3	Kepuasan Pengguna	0.887	0.889	Reliable
4	Reliability	0.887	0.889	Reliable
5	Responsiviness	0.885	0.887	Reliable
6	Tangibles	0.850	0.886	Reliable

Pada tabel 5.6 *Reliability* dapat dijelaskan yaitu variabel *Assurance* dengan *composite reliability* 0.885 maka dinyatakan *Reliable*, variabel *Empathy* dengan *composite reliability* 0.898 maka dinyatakan *Reliable*, variabel Kepuasan pengguna dengan *composite reliability* 0.889 maka dinyatakan *Reliable*, variabel *Reliability* dengan *composite reliability* 0.889 maka dinyatakan *Reliable*, variabel *Responsiviness* dengan *composite reliability* 0.887 maka dinyatakan *Reliable*, variabel *Tangibles* dengan *composite reliability* 0.886 maka dinyatakan *Reliable*.

Pada table 5.6 *reliability* dapat dilihat hasil analisis uji reliabilitas menggunakan alat bantu SmartPLS yang menyatakan bahwa semua nilai *Composite Reliability* setiap variabel  $> 0,7$  yang berarti semua variabel telah *Reliable* dan memenuhi kriteria pengujian.

### **5.3 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)**

Menurut Yuli Sudargini Model struktural (*inner model*) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinan ( $R^2$ ). Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen [86].

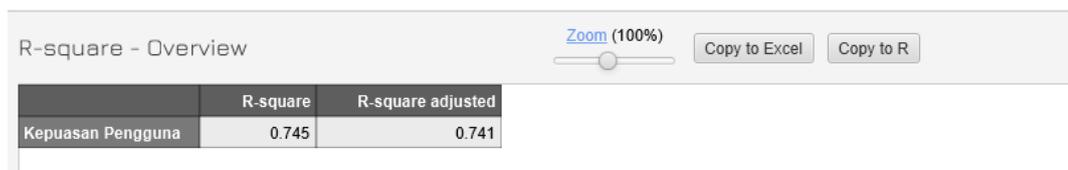
Untuk melakukan uji model struktural, langkah yang perlu dilakukan selanjutnya yaitu melihat nilai *R-Square* dengan memilih menu *R-Square* pada menu yang tersedia di bagian bawah.

### 5.3.1 Nilai R-Square

Uji R-Square digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Semakin tinggi nilai R<sup>2</sup> maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan [87].

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika dalam sebuah penelitian menggunakan lebih dari dua variabel bebas maka digunakan *RSquare Adjusted (adjusted R<sup>2</sup>)*. Nilai *R-Square Adjusted* adalah nilai yang selalu lebih kecil dari *RSquare*. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen [86]. Nilai *R-Square* dan *R-Square Adjusted* dapat dilihat pada tabel 5.6.

- Jika nilai R<sup>2</sup> ≥ 0,75 (Model adalah substansi kuat)
- Jika nilai R<sup>2</sup> ≥ 0,50 (Model adalah moderate sedang)
- Jika nilai R<sup>2</sup> ≥ 0,25 (Model adalah lemah)



The screenshot shows a software interface titled "R-square - Overview". It includes a zoom slider set to 100%, and two buttons: "Copy to Excel" and "Copy to R". Below this is a table with the following data:

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pengguna	0.745	0.741

**Gambar 5. 7 R-Square dan R-Square Adjusted**

Keterangan dari gambar 5.7 nilai R-Square dan R-Square Adjusted:

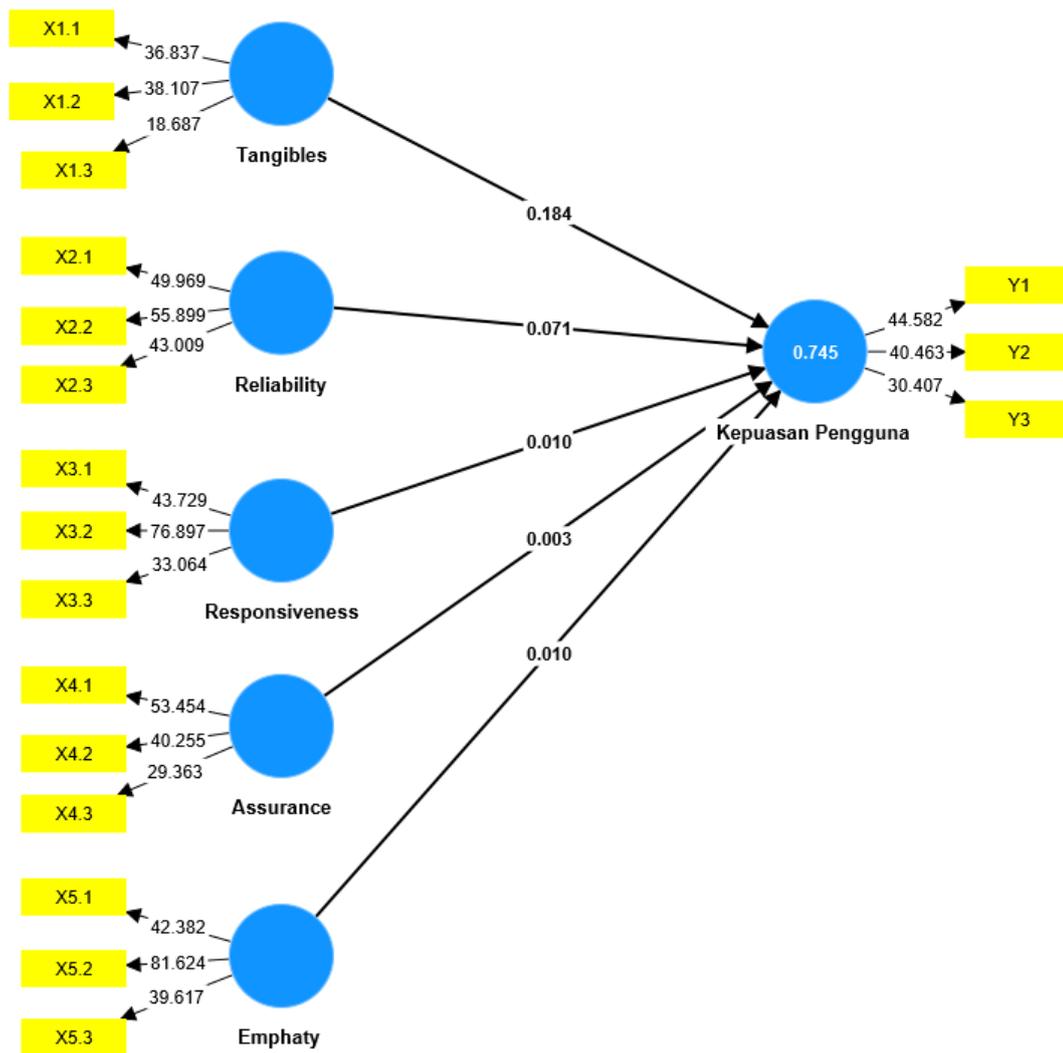
1. Nilai Adjusted R<sup>2</sup> dari variabel independent *Tangibles, Reliability, Responsivinesss, Assurance, Empathy* terhadap variabel dependen “Kepuasan Pengguna” adalah 0.741 Nilai ini terkategori *moderate*, sehingga dapat

disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *moderate* terhadap variabel dependen.

### 5.3.2 Uji Hipotesis

Pendekatan bootstrapping merepresentasi nonparametrik untuk *precision* dari estimasi. Dalam metode *PLS*, pengambilan keputusan untuk menerima ataupun menolak sebuah hipotesis didasarkan pada nilai signifikansi (P Value), dan nilai T – table. Dalam aplikasi *SmartPLS*, nilai signifikansi bisa diketahui dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t-statistik. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah jika nilai signifikansi t – value  $> 1.96$  dan atau nilai p – value  $< 0.05$  pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha$  5%) maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, sebaliknya jika nilai t-value  $< 1.96$  dan atau nilai p-value  $> 0.05$  pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha$  5%) maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima [88].

Langkah terakhir dari uji menggunakan aplikasi *SmartPLS* adalah uji hipotesis dan dilakukan dengan melihat hasil nilai *Bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *Calculate* dan setelah itu tampil pilihan menu , lalu *Bootstrapping* maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *Bootstrapping*. Nilai *Bootstrapping* dapat dilihat pada gambar 5.8.



**Gambar 5. 8 Bootstrapping**

Dalam penelitian ini terdapat 5 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Kriteria nilai original sampel adalah jika nilainya *positif*, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhinya adalah searah, dan jika original sampel *negatif* maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya berlawanan arah. Hipotesis dalam penelitian ini diterima apabila koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai original sampel sejalan

dengan yang dihipotesiskan dan nilai T-sattistik lebih 1,96 (*one-tiled*) dan nilai *pobabilty value* (p-value) kurang dari 0,05 atau 5% [86].

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values
Assurance -> Kepuasan Pengguna	0.323	0.317	0.109	2.981	0.003
Emphaty -> Kepuasan Pengguna	0.269	0.275	0.104	2.589	0.010
Reliability -> Kepuasan Pengguna	0.133	0.127	0.074	1.805	0.071
Responsiveness -> Kepuasan Pengguna	0.239	0.245	0.093	2.569	0.010
Tangibles -> Kepuasan Pengguna	-0.054	-0.054	0.040	1.329	0.184

**Gambar 5. 9 Path Coefficients**

Berdasarkan gambar 5.9 dapat disimpulkan bahwa variabel *tangibles* terhadap kepuasan pengguna, variabel *reliability* terhadap kepuasan pengguna, variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna, variabel *assurance* terhadap kepuasan pengguna, variabel *empathy* terhadap kepuasan pengguna, jika mempunyai nilai signifikansi t-value > 1.96 dan nilai p-value < 0.05 pada taraf signifikansi 5% maka Ha diterima dan Ho ditolak, sebaliknya jika nilai t-value < 1.96 dan nilai p-value > 0.05 pada taraf signifikansi 5% maka Ha ditolak dan Ho diterima. Rangkuman hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 5.7.

**Tabel 5. 7 Rangkuman Uji Hipotesis**

No	Hipotesis	Nilai	Keterangan
1.	Tangibles terhadap Kepuasan Pengguna	<i>Path Coefficient</i> <b>0.054</b> (negatif), nilai T-statistic <b>1.329</b> > 1,96 dan nilai P-values <b>0.184</b> < 0,05.	<b>Hipotesis Di Tolak</b>
2.	Reliability terhadap Kepuasan Pengguna	<i>Path Coefficient</i> <b>0.133</b> (negatif), nilai T-statistic <b>1.805</b> > 1,96 dan	<b>Hipotesis Di Tolak</b>

		nilai P-values <b>0.071</b> < 0,05.	
3.	Responsiveness terhadap Kepuasan Pengguna	<i>Path Coefficient</i> 0.239 (positif), nilai T-statistic 2.569 > 1,96 dan nilai P-values 0.010 < 0,05.	<b>Hipotesis Di Terima</b>
4.	Assurance terhadap Kepuasan Pengguna	<i>Path Coefficient</i> - 0.323 (positif), nilai T-statistic 2.589.> 1,96 dan nilai P-values 0.003 <0,05.	<b>Hipotesis Di Terima</b>
5.	Emphaty terhadap Kepuasan Pengguna	<i>Path Coefficient</i> 0.269 (positif), nilai T-statistic 2.589 > 1,96 dan nilai P-values 0.010 < 0,05.	<b>Hipotesis Di Terima</b>

Berdasarkan tabel diatas didapatkan 5 hasil pengujian. Pengujian tersebut sebagai berikut:

#### 1. Pembahasan hasil hipotesis 1

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* **0.054** (negatif), nilai T-statistic **1.329** > 1,96 dan nilai P-values **0.184** < 0,05. Sehingga H1 dalam penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangibles* (X1) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi. Hasil dalam penelitian ini relavan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu dilakukan oleh Iskantika dan Nuryuliani [89].

## 2. Pembahasan hasil hipotesis 2

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* **0.133** (negatif), nilai T-statistic **1.805** > 1,96 dan nilai P-values **0.071** < 0,05. Sehingga H2 dalam penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* (X2) berpengaruh positif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu dilakukan oleh Alfa D.L. Kalangi dkk [90].

## 3. Pembahasan hasil hipotesis 3

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* **0.025** (positif), nilai T-statistic **2.569** > 1,96 dan nilai P-values **0.010** < 0,05. Sehingga H3 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* (X3) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu dilakukan oleh Yopi Handrianto dan Nurul Robiatul Latifa [91].

## 4. Pembahasan hasil hipotesis 4

Hipotesis keempat menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* **0.323** (positif), nilai T-statistic **2.589** > 1,96 dan nilai P-values **0.003** < 0,05. Sehingga H4 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* (X4) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi. Hasil dalam

penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu dilakukan oleh David Winata dan Yoke Lucia [92].

#### 5. Pembahasan hasil hipotesis 5

Hipotesis kelima menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* **0.269** (positif), nilai T-statistic **2.589** > 1,96 dan nilai P-values **0.010** < 0,05. Sehingga H5 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Emphaty* (X5) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu dilakukan oleh David Winata dan Yoke Lucia [92].

### **5.4 VARIABEL YANG PALING DOMINAN MEMPENGARUHI KEPUTUSAN RESPONDEN**

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan terhadap kualitas website SMP Negeri 8 Muaro Jambi diperoleh nilai *Tangible* (Bukti fisik) lebih kecil dari pada *Reliability* (Kehandalan), T hitung variabel sebesar 2.981 nilai *Assurance* (Jaminan), 2.589 *Empathy* (empati), 2.569 nilai *Responsiveness* (Daya Tanggap), 1.805 *Reliability* (Kehandalan) dan 1.329 *Tangible* (Bukti Fisik).

## 5.5 REKOMENDASI PADA WEBSITE TERHADAP KEPUASAN

### PENGGUNA

Dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka akan diberikan rekomendasi kepada pengelola website agar kualitas website tersebut terus meningkat. Rekomendasi-rekomendasi sebagai berikut :

1. *Assurance* (Jaminan)

Pada variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X4.3 yaitu “Website dapat menyimpan data peserta didik PPDB dengan baik dan aman” yang mendapat nilai 88,2 % penulis merekomendasikan agar pengelola *website* perlu memastikan bahwa semua aspek layanan yang disediakan dijamin kualitasnya. Pemberian informasi yang jelas mengenai standar pelayanan, sertifikasi, atau kebijakan terkait jaminan dapat membangun kepercayaan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi.

2. *Empathy* (empati)

Pada variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X5.3 yaitu “Website SMP Negeri 8 Muaro Jambi memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna” yang mendapat nilai 89,6% penulis akan merekomendasikan yaitu, pengelola *website* perlu memastikan bahwa staf dan sistem pendukung dapat merespon dengan empati terhadap kebutuhan dan masalah pengguna. Pelatihan yang berkaitan dengan empati dapat diperkenalkan untuk memperkuat interaksi antara pengguna dan staf *website*.

### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X3.3 yaitu “Website SMP Negeri 8 Muaro Jambi memberikan bantuan bagi pengguna yang ingin bertanya tentang sekolah” yang mendapat nilai 87,7% penulis merekomendasikan agar pengelola *website* perlu memastikan bahwa desain dan fungsionalitas *website* dapat menyesuaikan dengan baik pada berbagai perangkat. Pemeliharaan rutin dan pembaruan teknologi perlu diutamakan guna mengoptimalkan *website*. Kemudian untuk mempermudah komunikasi sebaiknya didalam website tersebut memiliki Kontak WA atau seperti ini contohnya “Layanan Informasi” atau “Hubungi Kami” yang bisa dihubungi selama jam kerja website SMP Negeri 8 Muaro Jambi, agar respon pada pengguna lebih cepat sehingga pengguna *website* lebih merasa puas.

### 4. *Reliability* (Kehandalan)

Pada variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X2.3 yaitu “Website SMP Negeri 8 Muaro Jambi menyampaikan informasi yang benar dan tepat” yang mendapat nilai 87,8% Pengelola *website* dapat memastikan keandalan teknis dengan melakukan pemeliharaan rutin dan pembaruan sistem. Keberlanjutan operasional dan penanganan cepat terhadap masalah teknis akan memastikan pengguna tidak mengalami gangguan yang signifikan saat berinteraksi dengan *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi.

### 5. *Tangible* (Bukti Fisik/Nyata)

Pada variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X1.3 yaitu “Struktur menu website rapi dan teratur” yang mendapat nilai 81,9%

merekomendasikan pengelola *website* dapat mempertimbangkan untuk melakukan perbaikan atau pembaruan pada desain visual *website* dan struktur menu *website*. Desain yang menarik dan mudah dinavigasi dapat memberikan kesan positif kepada pengguna dan memfasilitasi akses ke informasi yang diinginkan. Peningkatan dalam hal konten dan fitur juga dapat meningkatkan daya tarik dan kebergunaan *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi.