

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka yang dilakukan pada penelitian menggunakan penelitian terdahulu dengan karakteristik objek penelitian yang sama yaitu sekolah di tingkat menengah atas SMA. Pada tahun 2024, Apriyani *et al.* melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas *Website* SMA Negeri 2 Kota Jambi Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah mengetahui hubungan antara tiga dimensi metode *Webqual 4.0* yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dengan total ketiga dimensi tersebut secara keseluruhan menggunakan pendekatan kuantitatif pada 304 responden. Ditemukan hasil bahwa kualitas dimensi *usability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dibandingkan dimensi *service interaction quality* dan *interaction quality* (Apriyani, Purnama, & Mulyono, 2024).

Lebih lanjut, Kurniawan dan Zuraidah (2022) juga melakukan penelitian serupa dengan judul “Analisa Kualitas *Website* SMK Negeri 1 Mandor terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode *Webqual 4.0*”. Pada penelitian tersebut dituliskan bahwa tujuan dari penelitian tersebut adalah melakukan analisa kepuasan siswa terhadap penggunaan *website* sekolah melalui dimensi metode *Webqual 4.0* yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, total skor dari ketiga dimensi. Untuk menjawab tujuan tersebut Kurniawan dan Zuraidah (2022) menggunakan pendekatan kuantitatif pada 450 siswa aktif sebagai responden.

Ditemukan hasil bahwa dimensi *usability* dan *information quality* telah memenuhi kualitas ideal penggunanya.

Pada tahun yang sama, Latief dan Canta juga melakukan penelitian serupa dengan judul “Analisis Kualitas *Website* SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”. Secara umum, penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis layanan *website* SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara guna mengetahui tingkat kepuasan penggunanya melalui pengukuran dimensi metode *Webqual 4.0* yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, total skor dari ketiga dimensi. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa pengguna yang dilibatkan dalam penelitian terdiri dari 83 responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Ditemukan hasil bahwa keempat dimensi yang diukur menunjukkan pengaruh yang terhadap kepuasan penggunanya. Meskipun demikian, terdapat satu dimensi yaitu *information quality* yang belum menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna di SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara.

Selain itu, Wati, Toscani, dan Irawan (2023) juga melakukan penelitian serupa dengan judul “Analisis Kualitas *Website* SMKN 2 Tanjung Jabung Timur Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”. Pada penelitian tersebut dituliskan bahwa tujuan dari penelitian tersebut adalah mengetahui kualitas *website* SMKN 2 Tanjung Jabung Timur dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*. Lebih lanjut, penelitian tersebut melibatkan 100 responden yang terdiri dari guru, siswa, mahasiswa, serta masyarakat umum dengan pendekatan kuantitatif. Ditemukan hasil bahwa masing-

masing variabel yang diujikan secara independen menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaannya.

Hal ini ditunjang dengan penelitian Wirna, Hidayat, dan Verawati (2023) yang memiliki judul “*Analysis of Website Quality Using The Webqual 4.0 Method at SMA Negeri 12 Tangerang*”. Pada penelitian tersebut dituliskan bahwa tujuan dari penelitian tersebut adalah mengukur kualitas *website* SMA Negeri 12 Kabupaten Tangerang berdasarkan dimensi *Webqual 4.0* yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas informasi. Penelitian tersebut juga menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 75 responden sebagai subjek penelitiannya. Ditemukan hasil bahwa masing-masing variabel yang diujikan secara independen menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaannya. Selain itu, penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa hasil uji f pada ketiga variabel tersebut secara bersama-sama juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaannya.

B. Landasan Teori

1. Analisis

Analisis merupakan kegiatan penyelidikan terhadap suatu peristiwa yang bertujuan untuk mengetahui keadaan sebenarnya (sebab akibat dari suatu peristiwa) (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia, 2024). Pada penelitian ini, kegiatan analisis akan mengarah pada analisis secara kuantitatif yaitu, mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, melakukan tabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, hingga

melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2013).

2. Kualitas

Kualitas adalah tingkatan atas baik maupun buruknya suatu objek yang diukur (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia, 2024). Dalam penelitian ini, kualitas akan merujuk pada pengukuran baik buruknya dari suatu *website*. Lebih lanjut, Barnes dan Vidgen (2000) menjelaskan bahwa kualitas pengukuran *website* merupakan isu yang terlahir dari perspektif suara konsumen “*voice of the customer*”. Artinya, pengukuran kualitas *website* harus berdasarkan dari suara pengguna *website* tersebut guna mengidentifikasi kualitas *website* seperti apa yang dibutuhkan dan diminati oleh penggunanya (Barnes & Vidgen, 2000).

3. Website

Website atau disebut juga dengan laman merupakan halaman utama dari suatu situs *web* yang dapat diakses oleh pengguna pada awal masuk ke situs tersebut (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia, 2024). Secara umum, *website* merupakan singkatan dari *world web web* yang merupakan kumpulan halaman yang berisi data digital berupa teks, gambar, animasi, suara, video, maupun gabungan dari data tersebut yang disediakan melalui jalur koneksi internet (Abdulloh, 2019). Selain itu, Annis (2014) juga menjelaskan bahwa *website* merupakan dokumen elektronik yang dapat dilihat oleh siapapun saja yang mengakses internet.

4. *Webqual 4.0*

Webqual merupakan instrumen pengukuran yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2000) untuk menggali kualitas *website* dengan cara mengadopsi perspektif suara konsumen “*voice of the customer*”. Secara umum, *Webqual* telah berkembang dari *Webqual 1.0*, *Webqual 2.0*, *Webqual 3.0*, hingga *Webqual 4.0*. Pada dasarnya, perbedaan *Webqual 3.0* dan *Webqual 4.0* menitikberatkan pengembangan dimensi *site design quality (Webqual 3.0)* menjadi dimensi *usability (Webqual 4.0)*. Adanya pengembangan tersebut didasarkan oleh argumen bahwa dimensi *usability* diharapkan lebih dapat menekankan pada sudut pandang penggunanya. Berikut adalah uraian mengenai *Webqual 3.0* (Barnes & Vidgen, 2001):

Tabel 2.1 Dimensi *Webqual 3.0*

<i>Quality Dimension</i>	<i>Indicative Content</i>
<i>Web information quality</i>	<i>Accurate, timely, reliable information</i>
<i>Web interaction quality</i>	<i>Good reputation; safe to transact; personal data security; will deliver as promised</i>
<i>Site design quality</i>	<i>Easy to navigate; attractive appearance; projects a sense of competency</i>

Berikut adalah uraian mengenai dimensi *Webqual 4.0* (Barnes & Vidgen, 2001):

- a. ***Usability***. Dimensi ini berhubungan dengan rancangan dari *website* yang terdiri dari tampilan *website*, kemudahan penggunaan *website*, serta navigasi dan gambaran *website* yang diterima oleh pengguna.
- b. ***Information quality***. Dimensi ini berhubungan dengan mutu konten yang terdapat pada *website* yang terdiri dari kualitas informasi, tingkat

kebaruan informasi, serta keakuratan atau kebenaran mengenai informasi yang disajikan.

- c. ***Service interaction quality***. Dimensi ini berhubungan dengan kualitas interaksi layanan seperti kepercayaan maupun empati. Kualitas interaksi pada umumnya terdiri dari pengalaman yang dirasakan pengguna saat menjelajahi *website* tersebut seperti saat melakukan transaksi, keamanan informasi saat mengakses *website*, kemudahan pengguna dalam melakukan personalisasi di *website*, hingga kemudahan pengguna dalam melakukan komunikasi dengan pihak pengelola *website*.

5. Uji Validitas

Uji validitas merupakan proses pengujian instrumen penelitian untuk mengetahui apakah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Contoh alat instrumen yang valid adalah meteran karena dapat digunakan untuk mengukur panjang dari suatu objek secara teliti. Artinya meteran tersebut menjadi tidak valid apabila digunakan untuk mengukur berat dari suatu objek (Sugiyono, 2013). Secara umum, uji validitas pada suatu instrumen dapat dilakukan secara manual maupun menggunakan bantuan perangkat lunak seperti SPSS. Berikut adalah rumus untuk menentukan koefisien korelasi pada proses pengujian instrumen secara manual (Hidayat, 2021):

$$r = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

x_i = Jumlah skor item

y_i = Jumlah skor total (item)

Setelah skor koefisien korelasi ditemukan, maka digunakan rumus sebagai berikut untuk menentukan validitasnya (Hidayat, 2021):

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

t = Nilai t_{hitung}

Untuk tabel t $\alpha = 0,05$ derajat kebebasan ($df = n-2$). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka artinya instrumen yang diujikan valid. Sebaliknya, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka artinya instrumen yang diujikan tidak valid.

6. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses pengujian instrumen penelitian untuk mengetahui apakah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur beberapa kali dan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013). Secara umum, uji reliabilitas pada suatu instrumen dapat dilakukan secara manual maupun menggunakan bantuan perangkat lunak seperti SPSS. Berikut adalah rumus uji reliabilitas Spearman Brown (Hidayat, 2021; Sugiyono, 2013):

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Keterangan:

r_i = Reliabilitas internal seluruh instrumen

r_b = Korelasi Product Moment antara belahan

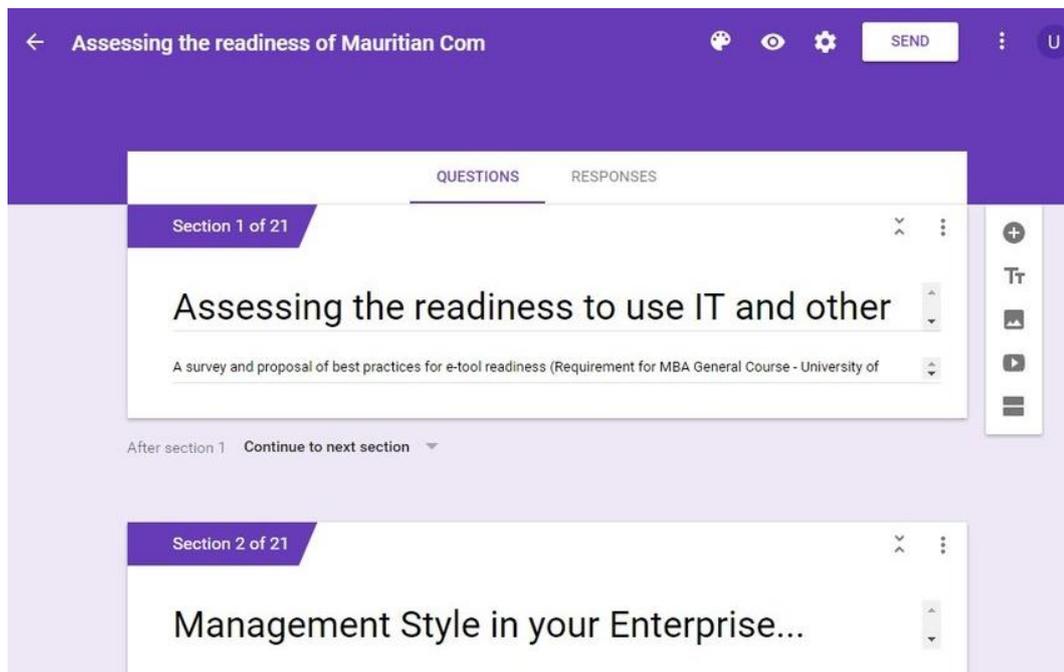
Berikut adalah kriteria reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini (Azwar, 2003):

Tabel 2.2 Kriteria Reliabilitas

Kriteria	Koefisien Reliabilitas
Sangat Reliabel	>0,9
Reliabel	0,7 – 0,9
Cukup Reliabel	0,4 – 0,7
Kurang Reliabel	0,2 – 0,4
Tidak Reliabel	<0,2

7. Kuisisioner

Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan maupun pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang cocok untuk digunakan pada jumlah responden yang cukup banyak. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan secara terbuka atau tertutup yang dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos maupun internet (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, kuisisioner akan disusun dengan mengacu pada kuisisioner yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2002) mengenai pengukuran kualitas *website* di mana terdapat 22 item dalam bentuk pernyataan tertutup melalui Google Form. Berikut adalah contoh kuisisioner *online* yang dibuat melalui Google Form:



Gambar 2.1 Kuisisioner Online melalui Goolge Form
Sumber: Ruche (2016)

8. Sampel, Teknik *Sampling*, Populasi, dan Responden

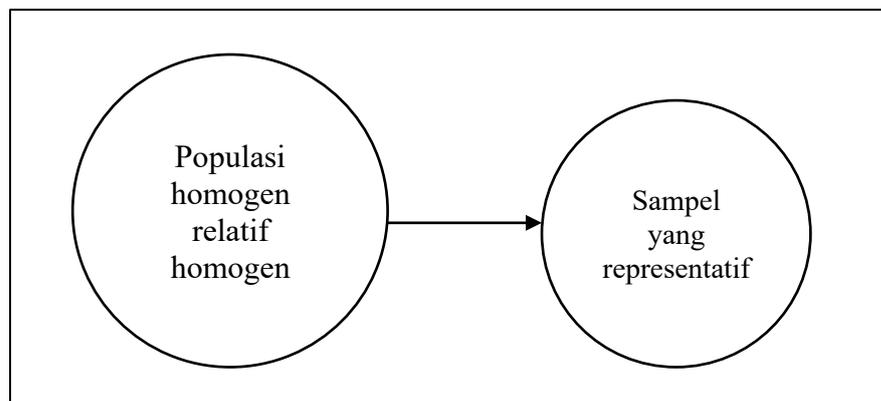
Sugiyono (2013) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari lebih dalam dan ditarik kesimpulannya. Lebih lanjut Guritno *et al.* (2011) menjelaskan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terbagi menjadi dua jenis yakni: Homogen dan heterogen. Homogen merupakan populasi yang sumber datanya memiliki sifat yang sama, sehingga peneliti tidak perlu mempermasalahkan lagi mengenai jumlahnya secara kuantitatif. Sedangkan heterogen adalah populasi yang unsur-unsurnya memiliki keragaman sehingga peneliti perlu menetapkan batasannya (Guritno, Sudaryono, & Rahardja, 2011).

Sampel merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki dari suatu populasi (Sugiyono, 2013). Artinya, populasi merupakan kumpulan dari sampel-sampel yang ada di suatu penelitian (Sugiyono, 2013). Lebih lanjut, Guritno *et al.* (2011) menjelaskan bahwa sampel merupakan sebagian dari total karakteristik yang dimiliki pada populasi tersebut. Secara umum metode dasar penarikan sampel terdiri dari dua jenis yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Guritno, Sudaryono, & Rahardja, 2011). *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara acak. Di dalam metode ini terdapat tiga jenis metode lainnya yaitu: *Simple random sampling*, *stratified random sampling*, dan *cluster sampling*. Selain itu, pada *non probability sampling* terdapat empat jenis metode lainnya yaitu: *Convenience sampling*, *quota sampling*, *snowball sampling*, dan *purposive sampling* (Guritno, Sudaryono, & Rahardja, 2011; Sugiyono, 2013).

Pada penelitian ini, sampel yang dipilih secara acak (*probability sampling*) diambil dari populasi civitas SMAN 1 Kawedanan yang terdiri dari guru, staf TU, siswa dan siswi, serta alumni. Adanya karakteristik tersebut membuat peneliti menggunakan *probability sampling* menggunakan teknik *simple random sampling*. Secara umum *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang secara sama dan merata bagi setiap anggota dari populasi tersebut untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2013).

Simple random sampling merupakan metode *sampling* yang sederhana karena pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata

yang ada dalam populasi tersebut. Berikut adalah ilustrasi mengenai *simple random sampling* yang hanya bisa dilakukan pada populasi homogen atau sejenis:



Gambar 2.2 Teknik *Simple Random Sampling*
Sumber: Sugiyono (2013)

Responden adalah subjek penelitian atau individu yang diminta memberikan jawaban maupun opini mengenai persepsi dan fakta dari suatu fenomena (Arikunto, 2006). Lebih lanjut, Amirin (1989) mendefinisikan responden sebagai subjek dari suatu penelitian yang berfungsi sebagai sumber guna memperoleh tanggapan dengan cara memberikan pertanyaan kepada subjek tersebut. Selain itu, Satori dan Komariah (2010) menjelaskan responden sebagai suatu metode pengambilan sampel yang dilihat berdasarkan tujuan dari penelitian tersebut.

Berdasarkan uraian mengenai sampel, teknik *sampling*, populasi, dan responden di atas, dapat disimpulkan bahwa peneliti akan menggunakan populasi dari civitas SMAN 1 Kawedanan yang terdiri sampel guru, staf TU,

siswa, dan juga alumni melalui teknik *simple random sampling* atau *sampling* secara acak sebagai responden dari penelitian ini.

9. Skala Likert

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur suatu sikap, opini, maupun persepsi dari seseorang maupun sekelompok mengenai fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial yang digunakan telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti dalam penelitian tersebut. Fenomena sosial yang telah ditetapkan, selanjutnya biasa disebut dengan variabel penelitian. Melalui skala Likert, variabel penelitian akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Setelah itu, indikator tersebut akan dijadikan sebagai titik tolak dalam penyusunan item-item instrumen berupa pertanyaan maupun pernyataan (Sugiyono, 2013).

Pada penelitian ini, item-item instrumen yang disusun mengacu pada kuisisioner tentang pengukuran kualitas *website* oleh Barnes dan Vidgen (2002). Berikut adalah tampilan skala Likert yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2002):

The image shows a screenshot of a Microsoft Word document titled "Web Quality Questionnaire". The text on the page is as follows:

Please evaluate the BS online bookshop
 1=strongly disagree and 7 = strongly agree
 1=least important and 7=most important

1. I find the site easy to learn to operate

	1	2	3	4	5	6	7	n/a
BS	<input type="radio"/>							
Importance	<input type="radio"/>							

2. My interaction with the site is clear and understandable

	1	2	3	4	5	6	7	n/a
BS	<input type="radio"/>							
Importance	<input type="radio"/>							

Gambar 2.3 Skala Likert 1-7
 Sumber: Barnes & Vidgen (2002)

Dalam penelitian tersebut, item-item instrumen disusun dalam bentuk pernyataan yang dibagi menjadi tujuh skor yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (cukup tidak setuju), 4 (netral), 5 (cukup setuju), 6 (setuju), dan 7 (sangat setuju). Berikut adalah rumus untuk menghitung total skor Likert:

$$\text{Total skor Likert} = T \times P_n$$

Keterangan:

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka skor *Likert*

10. Slovin

Rumus Slovin adalah salah satu sistem matematis yang digunakan untuk menghitung total populasi dari objek tertentu yang belum diketahui bagaimana karakteristiknya secara spesifik. Dalam penggunaannya, peneliti harus menetapkan “Taraf Keyakinan” atau biasa disebut “*Confidence Level (...%)*” terhadap hasil kebenaran atau “Taraf Signifikansi Toleransi Kesalahan (0,...)” yang akan terjadi dalam perhitungan total populasi dari suatu penelitian. Taraf keyakinan/*confidence level 95%* menunjukkan keyakinan kebenaran hasil penelitian sebesar 95% dan taraf signifikansi 0,05 menunjukkan bahwa hanya 5% saja kesalahan yang akan terjadi. Berikut adalah rumus pengukuran sampel menurut Slovin (Ghozali, 2011; Nalendra, et al., 2021):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen toleransi ketidakteelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 2%.

Lebih lanjut, Nalendra *et al.* (2021) menjelaskan bahwa ukuran sampel minimal yang dapat diterima berdasarkan desain penelitian terdiri dari:

- a. Metode deskriptif, minimal populasi 10% dari populasi, untuk populasi yang relatif kecil minimal 20% dari populasi.
- b. Metode deskriptif-korelasional, minimal subjek adalah 30.
- c. Metode *ex post facto*, minimal subjek adalah 15 per kelompok.

Metode eksperimental, minimal subjek adalah 15 per kelompok.

11. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan merupakan analisis data yang membandingkan antara kualitas *website* saat ini (persepsi) dengan kualitas *website* yang diharapkan (ekspektasi) guna mengetahui dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna *website*. Berikut adalah rumus untuk menganalisis kesenjangan (Parasuraman, Zeithami, & Berry, 1988):

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q = Tingkat kesenjangan

P = Nilai kualitas yang dirasakan saat ini (persepsi)

E = Nilai kualitas yang diharapkan (ekspektasi)

Artinya, apabila nilai kesenjangan $Q = 0$ maka kualitas *website* saat ini telah sesuai dengan ekspektasi penggunanya. Apabila $P > E$ maka kualitas *website*

saat ini telah memenuhi ekspektasi penggunanya. Sebaliknya, apabila $P < E$ maka kualitas *website* belum memenuhi ekspektasi penggunanya sehingga diharapkan pengelola situs dapat meningkatkan kualitas yang ada saat ini.

C. Keaslian Penelitian

Berikut adalah penelitian terdahulu yang menunjukkan keaslian penelitian pada penelitian ini:

Tabel 2.3 Keaslian Penelitian

No	Judul	Peneliti	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
1	Analisis Kualitas <i>Website</i> SMA Negeri 2 Kota Jambi Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i>	(Apriyani, Purnama, & Mulyono, 2024)	Melakukan analisa kepuasan siswa terhadap penggunaan <i>website</i> sekolah melalui dimensi metode <i>Webqual 4.0</i> yaitu <i>usability, information quality, service interaction quality</i> , dan total skor dari ketiga dimensi tersebut.	Dimensi <i>usability</i> dan <i>information quality</i> telah memenuhi kualitas ideal penggunaannya.	Pihak SMA Negeri 2 Kota Jambi diharapkan memperbaiki kualitas informasi dan menyediakan <i>server</i> yang <i>uptime</i> serta selalu menanggapi keluhan/pertanyaan dari pengguna melalui forum diskusi.	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian berada di SMAN 2 Kota Jambi. • Sampel dan populasi hanya melibatkan pengguna <i>website</i> dari kalangan siswa.
2	Analisa Kualitas <i>Website</i> SMK Negeri 1 Mandor terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode <i>Webqual 4.0</i>	(Kurniawan & Zuraidah, 2022)	Melakukan analisa kepuasan siswa terhadap penggunaan <i>website</i> sekolah melalui dimensi metode <i>Webqual 4.0</i> yaitu <i>usability, information quality, service interaction quality</i> , total skor dari ketiga dimensi.	Dimensi <i>usability</i> dan <i>information quality</i> telah memenuhi kualitas ideal penggunaannya.	Pihak SMK Negeri 1 Mandor diharapkan mempertahankan kualitas kemudahan layanan, informasi, serta memprioritaskan kualitas interaksi layanan <i>website</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian berada di SMK Negeri 1 Mandor. • Sampel dan populasi hanya melibatkan pengguna <i>website</i> dari kalangan siswa.
3	Analisis Kualitas <i>Website</i> SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara Menggunakan	(Latief & Canta, 2022)	Menganalisis layanan <i>website</i> SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara guna mengetahui tingkat kepuasan penggunaannya melalui pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • Keempat dimensi yang diukur menunjukkan pengaruh yang terhadap kepuasan penggunaannya. • Terdapat satu dimensi yaitu <i>information quality</i> 	Pihak SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara diharapkan dapat meningkatkan dimensi kualitas informasi (<i>information quality</i>).	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian berada di SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara. • Sampel dan populasi hanya

No	Judul	Peneliti	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
	Metode <i>Webqual 4.0</i>		dimensi metode <i>Webqual 4.0</i> yaitu <i>usability</i> , <i>information quality</i> , <i>service interaction quality</i> , total skor dari ketiga dimensi.	yang belum menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna di SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara		melibatkan pengguna <i>website</i> dari kalangan siswa.
4	Analisis Kualitas <i>Website</i> SMKN 2 Tanjung Jabung Timur Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i>	(Wati, Toscani, & Irawan, 2023)	Mengetahui kualitas <i>website</i> SMKN 2 Tanjung Jabung Timur dengan menggunakan metode <i>Webqual 4.0</i> melalui pengukuran dimensi <i>usability</i> , <i>information quality</i> , <i>service interaction quality</i> , total skor dari ketiga dimensi.	Masing-masing variabel yang diujikan secara independen menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaannya	Pihak SMKN 2 Tanjung Jabung Timur diharapkan dapat melakukan penambahan informasi pada setiap <i>menu</i> sesuai dengan kebutuhannya, menyediakan fasilitas <i>chatting</i> atau tanya jawab interaktif yang menunjang hubungan antar <i>user website</i> dengan instansi yang bersangkutan.	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian berada di SMKN 2 Tanjung Jabung Timur. • Sampel dan populasi hanya melibatkan pengguna <i>website</i> dari kalangan siswa.
5	<i>Analysis of Website Quality Using The Webqual 4.0 Method at SMA Negeri 12 Tangerang</i>	(Wirna, Hidayat, & Verawati, 2023)	Mengukur kualitas <i>website</i> SMA Negeri 12 Kabupaten Tangerang berdasarkan dimensi <i>Webqual 4.0</i> yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas informasi.	<ul style="list-style-type: none"> • Masing-masing variabel yang diujikan secara independen menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaannya. • Hasil uji f pada ketiga variabel tersebut secara bersama-sama juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaannya. 	Pihak SMA Negeri 12 Kabupaten Tangerang diharapkan dapat mempertahankan kualitas <i>website</i> .	Lokasi penelitian berada di SMA Negeri 12 Kabupaten Tangerang.