

Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Website MAN 5 Sleman Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *DeLone and McLean*

Verlyna Dian Pratiwi^{a,1,*}, Arif Himawan^{a,2}, Ahmad Hanafi^{a,3}

^aSistem Informasi, FTI Unjaya, Yogyakarta, Indonesia

¹verlynadian@gmail.com, ²reef1881@gmail.com, ³hanafi.a.ahmad@gmail.com

*Penulis koresponden

Diterima
4/7/2024

Direvisi
19/7/2024

Disetujui
8/8/2024

Dipublikasikan
19/11/2024

ABSTRACT

The MAN 5 Sleman website is an important platform for disseminating educational information in the current digital era. However, user satisfaction with this website has never been evaluated in detail. This evaluation is needed to improve service quality and user satisfaction. This research aims to measure the level of user satisfaction with the MAN 5 Sleman website and identify factors that influence user satisfaction using variables from the End User Computing Satisfaction (EUCS) and DeLone and McLean methods. This research uses a quantitative approach with a survey using a questionnaire to collect data from respondents who are active users of the MAN 5 Sleman website. The collected data was then analyzed using the SPSS 26 statistical application to test validity and reliability, and using Smart-PLS to test the structural model. Analysis of data from 115 respondents shows that the variables system quality, service quality, timeliness, accuracy, ease of use and format have an influence on user satisfaction. System quality proved to be the most dominant factor with a medium influence, while the information quality and content variables did not have a significant influence. The high R-Square value, namely 0.915, shows that the model used can explain well the factors that influence user satisfaction. The research results show that system and service quality, timeliness, accuracy, ease of use and format are the main factors that influence user satisfaction on the MAN 5 Sleman website. These findings provide important guidance for further improvements to the website.

KEYWORDS

*DeLone and
McLean
EUCS
MAN 5 Sleman
Website
User Satisfaction*

ABSTRAK

Website MAN 5 Sleman merupakan salah satu platform penting untuk penyebaran informasi pendidikan di era digital saat ini. Namun, kepuasan pengguna terhadap website ini belum pernah dievaluasi secara mendetail. Evaluasi ini diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Tujuan dari penelitian ini untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap situs web MAN 5 Sleman serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan menggunakan variabel-variabel dari metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan model DeLone and McLean. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data dari responden pengguna aktif website MAN 5 Sleman. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan aplikasi statistik SPSS 26 untuk uji validitas dan reliabilitas, serta menggunakan Smart-PLS untuk pengujian model struktural. Analisis data dari 115 responden menunjukkan bahwa variabel kualitas system (system quality), kualitas layanan (service quality), ketepatan waktu (timeliness), akurasi (accuracy), kemudahan pengguna (ease of use) dan format memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem terbukti menjadi faktor yang paling dominan dengan pengaruh menengah, sementara variabel kualitas informasi, dan konten, tidak memberikan pengaruh. Nilai R-Square yang tinggi, yaitu sebesar 0,915, mengindikasikan bahwa model yang digunakan dapat menjelaskan dengan baik faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan layanan, ketepatan waktu, akurasi, kemudahan pengguna serta format adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna website MAN 5 Sleman. Temuan ini memberikan panduan penting untuk peningkatan lebih lanjut pada website tersebut.

KATA KUNCI

*DeLone and
McLean
EUCS
Kepuasan
Pengguna
Website MAN 5
Sleman*

This is an open access article under the CC-BY-SA license.

**1 PENDAHULUAN**

Peningkatan teknologi telah mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi secara cepat dan akurat dalam mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi. Tidak hanya itu, manfaat lain yang diperoleh dari perkembangan teknologi informasi adalah meningkatnya efektivitas dan efisiensi masyarakat dalam bekerja terutama saat berkomunikasi [1]. *Website* telah menjadi komponen penting dalam suatu organisasi dan lembaga akademik. Pihak sekolah berperan sebagai sumber informasi tentang program sekolah yang disampaikan melalui portal berita. Tidak hanya itu, *website* sekolah dapat berfungsi sebagai bahan promosi dengan menampilkan prestasi sekolah, berita terbaru tentang sekolah, kurikulum yang diterapkan serta program sekolah [2].

Sekolah MAN 5 Sleman memiliki *website* yang dapat diakses oleh guru, masyarakat umum, dan siswa untuk mendapatkan informasi tentang kegiatan sekolah. *website* ini mencakup profil sekolah, pelayanan, PPDB *Online*, dan video kegiatan sekolah. Setelah melakukan observasi pada *website* MAN 5 Sleman yang dapat di akses pada alamat <https://man5sleman.sch.id/>, ditemukan beberapa kendala seperti terdapat beberapa tombol dengan halaman kosong, fitur *e-learning* belum selesai diimplementasikan, tombol navigasi tidak *user friendly*, *website* masih berfokus pada satu perangkat *mobile* saja, dan informasi pada halaman fasilitas, pegawai, non akademik tidak terupdate. Peneliti juga telah melakukan wawancara kepada tim penanggung jawab *website* dan mendapatkan hasil bahwa sejak awal dibuat pada tahun 2019 belum pernah melakukan penilaian kepuasan pengguna. Kurangnya

anggota tim dalam mengelola membuat informasi kurang *terupdate*, sehingga fungsi *website* kurang terlihat dengan maksimal.

Kesuksesan dalam pengembangan sistem dipengaruhi oleh adanya kemampuan sistem untuk memproses data yang menghasilkan informasi dengan kualitas baik, memberikan kepuasan pengguna terhadap sistem, dan kemampuan untuk mencapai tujuan organisasi. Sebaliknya kegagalan dalam penerapan sistem informasi disebabkan oleh ketidaksesuaian antar komponen sistem yang mencakup informasi dan proses bisnis yang dibutuhkan organisasi [3]. Pada tahun 2022, Octavia telah melakukan penelitian dengan hasil sistem informasi atau aplikasi yang sukses tidak hanya didasarkan pada kemampuan memproses data dan menghasilkan informasi yang baik, tetapi juga menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan sistem atau aplikasi [4]. Kepuasan pengguna adalah rasa puas yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan sistem yang dapat bekerja sesuai ekspektasi dan menghasilkan hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, diperlukannya analisis kepuasan pengguna sebagai salah satu cara untuk mengetahui sudah berhasil dan sesuai kebutuhan pengguna atau tidak *website* tersebut [5]. Sehingga, hasil analisis kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan *website* menjadi lebih baik dari sebelumnya [6].

Penelitian ini memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*. Model EUCS mengutamakan kepuasan pengguna dengan memperhatikan unsur teknologi secara menyeluruh. Pendekatan metode EUCS mengutamakan aspek teknologi seperti *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Selain itu, kepuasan pengguna juga dianggap sebagai salah satu bentuk keberhasilan dalam pengembangan sistem [7]. Sedangkan untuk Metode *DeLone and McLean* merupakan model kesuksesan dari William H. DeLone dan Ephraim R. Mclean, dalam bentuk kerangka kerja yang komprehensif untuk mengukur kinerja sistem informasi [8]. Berbagai peneliti telah menganggap metode ini valid sebagai alat ukur keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi [9]. Sistem kualitas, informasi kualitas, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan adalah enam variabel utama yang digunakan oleh metode *DeLone dan McLean* untuk mengukur kesuksesan sistem informasi [10]. Metode ini pernah digunakan untuk menganalisis keberhasilan Aplikasi Mobile TIX ID berdasarkan sudut pandang pengguna di kota Surabaya yang menghasilkan bahwa kualitas informasi dan layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel kualitas sistem tidak memberikan pengaruh.

Berdasarkan uraian di atas, dalam pengembangan sistem informasi tidak semuanya dapat berhasil, sehingga dalam menciptakan sistem informasi yang baik diperlukannya sebuah evaluasi. Oleh karena itu, peneliti melakukan analisis kepuasan pengguna pada *website* MAN 5 Sleman untuk meneliti hasil tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor positif yang memberikan pengaruh terhadap penilaian pengguna menggunakan metode EUCS dan *DeLone and McLean* dengan penggunaan 8 variabel dalam penelitiannya.

2 METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menerapkan metode kuantitatif yang tujuan utama untuk meneliti tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Metode survei menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Data yang terkumpul akan dianalisis melalui aplikasi SMART-PLS.

2.1 Bahan dan Alat Penelitian

Penelitian ini membutuhkan bahan berupa pengumpulan data analisis kepuasan pengguna *website* tersebut melalui *survey online* yang melibatkan pengguna *website* terutama pada guru, siswa, wali murid di MAN 5 Sleman dan masyarakat umum. Selain itu juga melakukan wawancara pra survei sebagai data penguat dan memvalidasi temuan yang telah dilakukan oleh peneliti di *website* tersebut. Penelitian ini juga menggunakan perangkat berupa laptop yang memiliki spesifikasi yang memadai dalam melakukan pengolahan data dan jaringan internet sebagai alat pendukung dalam pemrosesan data. Adapun spesifikasi dan perangkat yang diperlukan sebagai berikut :

1. Hardware

- Sistem Operasi : *Windows 10*
- Manufacture* : *Asus Notebook*
- Processor* : *AMD64 ~1000 Mhz*

2. Software

a. *Microsoft Office Word dan Excel*

Microsoft office word digunakan untuk menulis dan menyusun laporan penelitian, sementara *Excel* membantu mengelola dan menganalisis data.

b. *Website*

Menyediakan sumber informasi, referensi, dan data tambahan untuk mendukung penelitian.

c. *Google Form*

Alat untuk membuat dan mendistribusikan kuesioner *online* serta mengumpulkan data dari responden.

d. *Aplikasi SPSS 26*

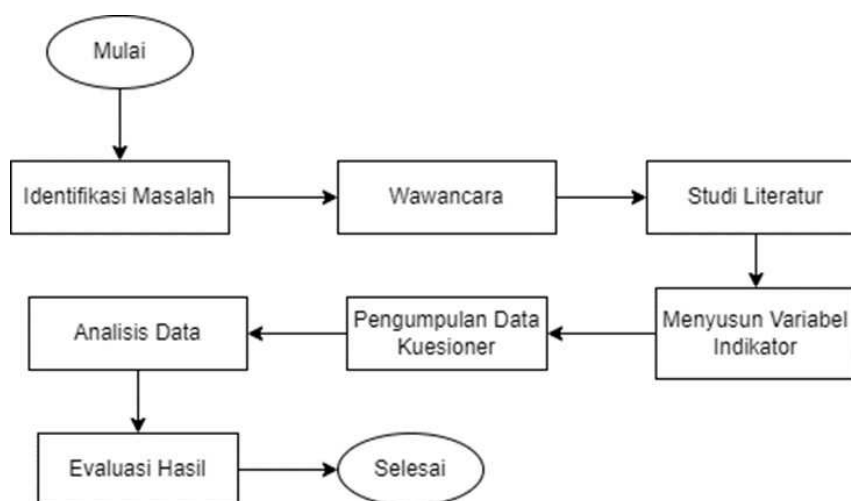
Digunakan untuk analisis statistik dalam pengujian validitas dan reliabilitas.

e. *Aplikasi SMART-PLS 4*

Alat untuk analisis model struktural (SEM), menguji hubungan antar variabel dalam penelitian.

2.2 Alur Penelitian

Alur penelitian dilakukan secara bertahap, dengan tahap awal melakukan identifikasi masalah yang ada di *website* MAN 5 Sleman, setelah memperoleh prediksi permasalahan yang ada, dilanjutkan untuk melakukan wawancara ke tim pengelola *website* MAN 5 Sleman untuk memvalidasi hasil identifikasi masalah yang diperoleh dengan permasalahan yang sesungguhnya. Selanjutnya melakukan studi literatur untuk memperoleh data penelitian yang memiliki hubungan sama dengan penelitian yang menggunakan 8 variabel indikator dengan 2 metode yang di gunakan yaitu variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan variabel *system quality*, *information quality*, dan *service quality* dari metode *DeLone and McLean*. Adapun alur penelitian seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur penelitian

1. Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi permasalahan yang ada di *website* MAN 5 Sleman sebagai topik utama yang akan diteliti. Melakukan identifikasi secara langsung yang disesuaikan dengan standar *website* yang baik.

2. Wawancara

Proses wawancara dilakukan kepada guru, pengelola *website* dan siswa. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait pengalaman mereka dalam menggunakan *website* MAN 5 Sleman, yang nantinya digunakan sebagai perbandingan dengan keadaan *website* saat ini.

3. Studi Literatur

Studi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang teori dan konsep yang terkait dengan metode EUCS dan *DeLone and McLean*, jurnal-jurnal yang relevan dengan penelitian, dan *software* Smart-PLS yang akan digunakan untuk pengolahan data.

4. Menyusun Variabel Indikator

Variabel indikator merupakan instrumen untuk mengambil data penelitian responden. Dalam penentuan variabel indikator, peneliti menggunakan variabel yang telah digunakan dalam penelitian sejenis yang sudah sesuai dengan teori. Variabel yang digunakan sebanyak 8 variabel dengan 5 variabel dari metode *EUCS* dan 4 variabel dari metode *DeLone and McLean*.

5. Pengumpulan Data Kuesioner

Pengambilan data responden dilakukan menggunakan *google form* sebagai bentuk pengumpulan data yang efektif, karena hasil dari pengisian data akan tercatat secara langsung kedalam *excel*, sehingga memudahkan dalam proses pengolahan data.

6. Analisis Data

Penganalisisan data diproses setelah data kuesioner diperoleh dan dilanjutkan proses pengolahan dengan analisis data PLS-SEM dengan *software* Smart-PLS 4.

7. Evaluasi Hasil

Tahap ini merupakan tahap akhir dalam pemrosesan data, yaitu memberikan pembahasan secara detail terkait hasil analisis data yang diperoleh.

8. Populasi dan Sampel

Penelitian ini mengumpulkan data tentang guru, siswa, wali murid dan masyarakat umum dari populasi pengguna *website* MAN 5 Sleman. Data yang diperoleh jumlah guru terdapat 72 orang, dan siswa 600 orang. Proses pengambilan sampel memakai teknik *purposive sampling* yang pengambilannya 10 kali dari jumlah variabel yang digunakan (Hair et al., 2019). Penelitian ini menggunakan 8 variabel dengan hasil sampel yang diperoleh $8 \times 10 = 80$ sampel.

2.3 Model Penelitian

Model penelitian ini menggunakan gabungan dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean* yang menggunakan 9 variabel dengan ketentuan 5 variabel dari EUCS dan 4 variabel dari *DeLone and McLean*. Adapun variabel yang digunakan adalah *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *user satisfaction*, *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. Penggabungan metode ini dilakukan untuk mendapatkan hasil analisis kepuasan yang lebih optimal karena kedua metode telah terbukti dapat dijadikan sebagai alat ukur kepuasan pengguna. Model ini merupakan model penelitian yang mengadopsi dari penelitian Ratnasari tahun 2019. Adapun model penelitiannya seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Model penelitian

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

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

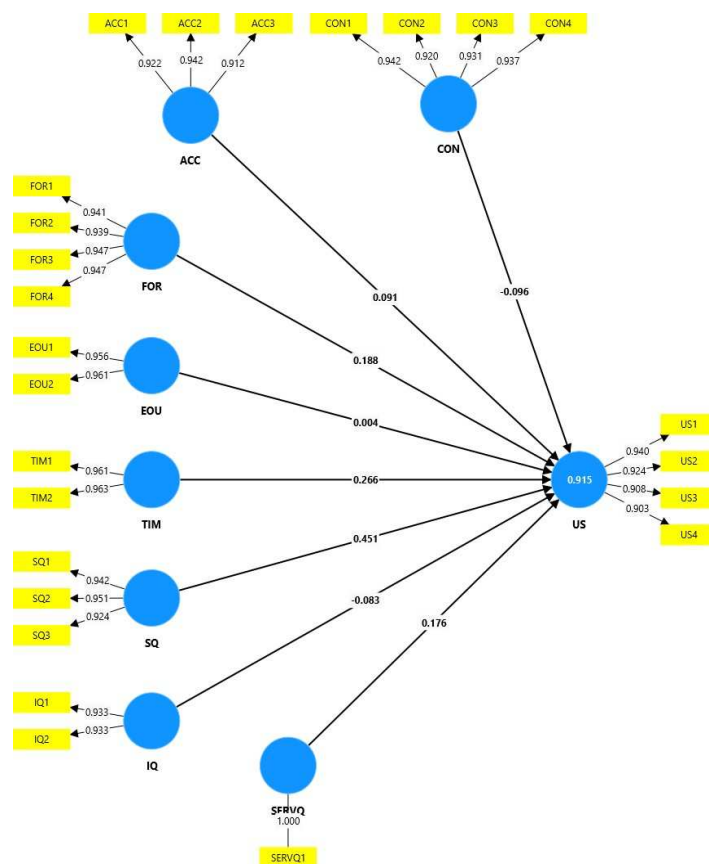
3.1 Hasil Pengujian *Path Coefficient*

Path coefficient dalam pengujiannya memiliki standar ambang batas sebesar 0,1 yang harus terpenuhi untuk semua variabel laten untuk dikatakan memberikan pengaruh positif. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antar konstruk yang saling memberikan pengaruh [2].

Tabel 1. Hasil pengujian *path coefficient*

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

Hasil pengujian path coefficient pada Tabel 1 mengindikasikan bahwa dari 8 jalur yang diuji, terdapat 4 jalur yang tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Jalur-jalur tersebut adalah ACC->US (0,091), CON->US (-0,096), EOU->US (0,004), dan IQ->US (0,083). Dan gambar hasil pengujian ditunjukkan pada Gambar 3.

**Gambar 3.** Gambar *path coefficient*

(Sumber : Olah data Smartpls 4)

3.2 Hasil Pengujian *R-Square*

Pengukuran *coefficient of determination (R-Square)* bertujuan untuk menilai seberapa jauh model dapat menjabarkan bagaimana variabel endogen dan eksogen berinteraksi satu sama lain. Berdasarkan standar yang ada, hasil *R-Square* dikategorikan sebagai berikut: 0,67 menunjukkan pengaruh yang kuat, 0,33 tergolong berpengaruh sedang, dan di bawah 0,19 tergolong berpengaruh lemah [2]. Hasil pengukuran ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil *coefficient of determination (R-Square)*

	R-square
US	0,915

Pada tabel 2. dari hasil pengujian *coefficient of determination (R-Square)* menghasilkan nilai *R-Square* 0,915 yang masuk ke dalam kategori kuat, yang artinya 91,5% variabel *user satisfaction* telah dijelaskan dengan menggunakan variabel terikat yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *system quality*, *information quality*, dan *service quality*, sehingga diperoleh persamaan struktur yang semakin baik, sedangkan untuk sisanya 8,5% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian ini.

3.3 Hasil Pengujian *Effect Size (f²)*

Tahap pengujian f^2 adalah tahap untuk memperoleh seberapa besar variabel tertentu dengan variabel lain dan melihat dampak substantif jika terdapat konstruk tertentu yang dihilangkan. Adapun standar penilaian dikategorikan sebagai kecil pada nilai 0,02, sedang pada 0,15, dan besarpada 0,35 [2].

Tabel 3. Hasil *effect size*

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

Pada hasil pengujian yang dapat dilihat di Tabel 3. menghasilkan 7 jalur memberikan pengaruh kecil yaitu pada jalur ACC→US, CON→US, EOU→US, FOR→US, IQ→US, ACC→US, SERVQ→US, TIM→US, dan 1 jalur berpengaruh menengah yaitu jalur SQ→US. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa, meskipun Sebagian besar jalur memiliki pengaruh kecil terhadap *User Satisfaction*, jalur tersebut tetap memberikan kontribusi pada model secara keseluruhan. Namun, masih terdapat satu jalur yaitu jalur SQ→US memiliki pengaruh menengah yang paling dominan dalam mempengaruhi *user satisfaction* dibandingkan dengan jalur lainnya.

3.4 Analisis Data

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

1. H1 : *Content* memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction* pada *website* MAN 5 Sleman

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

2. H2 : *Accuracy* memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction* pada *website* MAN 5 Sleman

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *accuracy* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil *path coefficient* 0.091 dan hasil *effect size* 0,007 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **ACC -> US diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna mengutamakan informasi yang akurat yang disediakan meskipun akurasi dan ketepatan waktu di dalam *website* tersebut masih kecil. Pengujian ini terbukti dengan penelitian (Saputra & Kurniadi, 2019 dan Ratnasari, 2019) yang menghasilkan bahwa variabel *accuracy* berpengaruh secara positif pada *user satisfaction*.

3. H3 : *Format* memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction* pada *website* MAN 5 Sleman

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *format* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil *path coefficient* 0.188 dan hasil *effect size* 0,027 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **FOR -> US diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna telah terbantu dengan bentuk desain dan tata letak yang di tampilkan di *website* MAN 5 Sleman sehingga pengguna dapat menemukan informasi lebih mudah. Pengujian ini sesuai dengan (Novita & Helena, 2021; Alvin & Nurul Adha Oktariani, 2020) yang menyatakan bahwa *format* berpengaruh positif pada *user satisfaction*.

4. H4 : *Ease Of use* memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction* pada *website* MAN 5 Sleman

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* menghasilkan pengujian *ease of use* memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil *path coefficient* 0.004 dan hasil *effect size* 0,000 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **EOU -> US diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa *website* telah memiliki navigasi yang mudah dan *user-friendly*, meskipun pengaruhnya sangat kecil, meskipun kecil dapat diketahui bahwa pengguna merasa nyaman dalam mengakses informasi tersebut. Pengujian ini terbukti dengan penelitian (Saputra & Kurniadi, 2019 dan Ratnasari, 2019) menghasilkan bahwa *ease of use* memberikan pengaruh positif pada *user satisfaction*.

5. **H5 : *Timeliness* memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction* pada *Website* MAN 5 Sleman**

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *timeliness* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil *path coefficient* 0,266 dan hasil *effect size* 0,008 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **TIM -> US diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa memperbarui informasi secara tepat waktu, dapat membantu pengguna tetap mendapatkan informasi terbaru, meskipun pengaruhnya kecil. Pengujian ini sesuai dengan penelitian (Adnan et al, 2022) bahwa ketepatan waktu pada layanan *website* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

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

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *system quality* memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil *path coefficient* 0,451 dan hasil *effect size* 0,158 yang berpengaruh menengah. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **SQ -> US diterima**. Hal ini merupakan bukti bahwa kualitas sistem di *website* MAN 5 Sleman telah memiliki kualitas sistem yang baik, seperti kecepatan akses, keamanan, dan keandalan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh. Pengujian ini terbukti dengan penelitian (Putra & Darmawan, 2021; Tulodo & Solichin, 2019) yang menghasilkan bahwa *system quality* berpengaruh positif pada *user satisfaction*.

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

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *information quality* tidak memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil *path coefficient* -0,083 dan hasil *effect size* 0,008 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **IQ -> US ditolak**. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan tidak selalu relevan atau kurang lengkap, yang menyebabkan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna menjadi terhambat. Pengujian ini terbukti dengan penelitian (yuyun, 2019) yang menghasilkan bahwa *information quality* tidak berpengaruh positif pada *user satisfaction*.

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

Berdasarkan hasil pengolahan data *inner model* diperoleh hasil pengujian *service quality* memberikan pengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil *path coefficient* 0,176 dan hasil *effect size* 0,071 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis **SERVQ -> US diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan layanan bantuan dan dukungan yang responsive, meskipun pengaruhnya kecil, hasil kepuasan pengguna menunjukkan korelasi yang kuat dengan kualitas layanan yang diberikan. Pengujian ini terbukti dengan penelitian (Putra & Darmawan, 2021; Tulodo & Solichin, 2019) yang menghasilkan bahwa *service quality* tidak berpengaruh positif pada *user satisfaction*.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna *website* MAN 5 Sleman bervariasi berdasarkan berbagai variabel yang diteliti menggunakan metode EUCS dan *DeLone and McLean*. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori menengah dengan variabel *system quality* (kualitas sistem) memiliki pengaruh paling tinggi terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, variabel seperti *accuracy* (ketepatan), *format*, *ease of use* (kemudahan penggunaan), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *service quality* (kualitas layanan) juga memberikan kontribusi positif, meskipun dalam skala yang lebih kecil. Sebaliknya, *content* (konten) dan *information quality* (kualitas informasi) tidak memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dalam meningkatkan kepuasan pengguna *website* MAN 5 Sleman, pihak sekolah disarankan untuk fokus pada perbaikan dan pemeliharaan kualitas

sistem, termasuk memastikan keandalan, kecepatan, dan keamanan *website*.

Selain itu, evaluasi dan perbaikan terhadap konten dan kualitas informasi yang disajikan di *website* juga diperlukan. Konten harus selalu diperbarui dengan informasi terbaru dan relevan serta data yang disajikan harus akurat dan mudah dipahami. Mengadakan survei berkala untuk mendapatkan masukan dari pengguna tentang konten dan informasi yang mereka butuhkan juga dapat membantu dalam peningkatan ini. Penelitian lebih lanjut juga disarankan menggunakan metode yang berbeda, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), untuk memberikan perspektif tambahan.

5 KONTRIBUSI PENELITIAN

Hasil penelitian dapat dimanfaatkan untuk melakukan perbaikan kualitas *website* MAN 5 Sleman agar menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya. Dengan begitu, *website* tersebut bisa menjadi lebih baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada seluruh pihak yang berkontribusi pada penelitian kepuasan pengguna *website* MAN 5 Sleman. Kepada pembimbing dan tim penguji atas bimbingan, bantuan, dan informasi berharga yang diberikan selama proses penelitian saya ucapkan terima kasih. Selain itu, kepada pihak sekolah yang telah memberikan dukungan dan akses ke data yang dikumpulkan, serta partisipan yang berpartisipasi. Terima kasih atas semua dukungan dan kontribusi semua pihak menjadi kunci keberhasilan penelitian ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas situs *website* MAN 5 Sleman.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Danuri, M. Informatika, J. Teknologi, and C. Semarang, "Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital," *InfoKam*, vol. 15, no. 2, 2019. doi: 10.53845/infokam.v15i2.178.
- [2] E. P. D. Hia, D. Prestiadi, S. I. Maghfiroh, and V. M. Oktaviani, "The Use of Information and Communication Technology Through Website and Social Media as Public Relations Information Media," in *Proc. 2nd Early Childhood and Primary Childhood Education (ECPE 2020)*, 2020. doi: 10.2991/assehr.k.201112.048.
- [3] B. Sukajie, F. A. Laksono, A. Mubarak, S. Susanti, and A. Kurniawan, "Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Media Pendidikan Menggunakan Model DeLone Dan McLean," *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika*, vol. 1, no. 1, pp. 46-52, 2019. doi: 10.51977/jti.v1i1.64.
- [4] B. Oktavianti, "Evaluasi pengaruh penerimaan sistem teknologi informasi dengan menggunakan variabel Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Perceived Enjoyment: Studi kasus di PT Sanggar Sarana Baja pada Departemen Accounting dan Marketing," *Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada*, 2007. doi: 10.22146/gamaijb.24092.
- [5] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020. doi: 10.36378/jtos.v3i1.560
- [6] D. A. Simaremare, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-Learning Menggunakan End User Computing Satisfaction," *Jurnal Infortech*, vol. 2, no. 2, pp. 250-257, 2020. doi: 10.31294/infortech.v2i2.9257.
- [7] M. A. C. Dewi, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi Dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing," *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*, vol. 1, no. 3, pp. 317-367, 2019. doi: 10.1234/jsam.v1i3.66.

- [8] M. Ernawati, E. H. Hermaliani, and D. N. Sulistyowati, "Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile," *IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer dan Informatika*, vol. 5, no. 1, pp. 58-67, 2021. doi: 10.30588/jmp.v12i2.1045.
- [9] D. S. E. Putra and M. A. Darmawan, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and Mclean," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 11, no. 1, pp. 78-85, 2021, doi: 10.21456/vol11iss1pp78-85.
- [10] R. H. Putra, N. Aprila, F. Marietza, and M. Hatta, "Kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna akhir software analisis kredit," *Jurnal Akuntansi*, vol. 10, no. 3, pp. 245-260, 2020. doi: 10.33369/j.akuntans.10.3.245-260.