

IJCIT

(Indonesian Journal on Computer and Information Technology)

Journal Homepage: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijcit>

Pengukuran Kualitas Website Sistem Informasi Akademik STIKOM Dinamika Bangsa Jambi

Ulrica Husein¹, Nurhadi², Mulyadi³

^{1,3}Sistem Informasi, STIKOM Dinamika Bangsa
Jambi, Indonesia
e-mail: c.ulrica_h@yahoo.co.id¹, mulyadi@stikom-db.ac.id²

²Teknik Informatika, STIKOM Dinamika Bangsa
Jambi, Indonesia
e-mail: nurhadi@stikom-db.ac.id

ABSTRAK

Sistem Informasi Akademi (SIK) milik STIKOM Dinamika Bangsa Jambi telah digunakan untuk berbagai keperluan akademik oleh dosen dan mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas SIK dan pengaruh tiga variabel WebQual 4.0 terhadap kualitas website. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang disusun berdasarkan instrumen WebQual 4.0 kepada 97 mahasiswa STIKOM Dinamika Bangsa, lalu dilakukan analisis data dengan metode regresi linear berganda menggunakan SPSS. Berdasarkan perhitungan data, rata-rata domain Overall yang mewakili variabel user satisfaction adalah 2,91 yang jatuh pada kategori Puas dalam skala penilaian. Berdasarkan uji F, variabel usability, information quality dan service quality bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel user satisfaction dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($100,613 > 2,70$). Berdasarkan uji T, variabel usability, information quality, dan service quality secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan nilai Standardized Coefficients, persentase dominansi setiap variabel independen terhadap variabel dependen adalah 43,4% (service quality), 36,4% (usability), dan 19,3% (information quality).

Katakunci: kualitas website, sistem informasi akademik, SPSS, uji regresi linear berganda, WebQual 4.0.

ABSTRACTS

Academic Information System (AIS) of STIKOM Dinamika Bangsa Jambi has been used for many academic purposes by both lecturers and students. The purpose of this research are to find out about the quality of AIS website and the influence of three dimensions measured with WebQual 4.0 towards website quality. This research was conducted by distributing questionnaire built based on WebQual 4.0 instruments to 97 students of STIKOM Dinamika Bangsa Jambi, and then the data was analyzed using multiple linear regression test with SPSS software. Based on the result of data calculation, the average score of Overall domain which represents dependent variable User Satisfaction is 2,91 which falls under Satisfied category in the scoring scale. Based on the F test, usability, information quality, and service quality are all together have positive and significant influence on user satisfaction with $F_{count} > F_{table}$ ($100,613 > 2,70$). Based on the T test, usability, information quality, and service quality each partially have significant and positive influence on user satisfaction. While based on the score of Standardized Coefficients, dominance percentage of each independent variables are 43,4% (service quality), 36,4% (usability), and 19,3% (information quality).

Keywords: academic information system, multiple linear regression test, SPSS, website quality, WebQual 4.0.



Jurnal ini dapat diakses secara terbuka dan memiliki lisensi CC-BY-SA

(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>) ©2019 by penulis dan IJCIT

1. PENDAHULUAN

STIKOM Dinamika Bangsa (STIKOM DB) Jambi telah mulai mengimplementasikan website sebagai bagian dari kegiatan akademiknya sejak 2006. Salah satu sistem yang diimplementasikan untuk membantu keberlangsungan kegiatan akademik adalah Sistem Informasi Akademik atau SIAk. SIAk telah digunakan untuk berbagai keperluan akademik oleh dosen maupun mahasiswa, seperti melakukan pengontrakan mata kuliah, menampilkan informasi mata kuliah yang dikontrak, memasukkan nilai mahasiswa dan menampilkannya, hingga sebagai sarana untuk menyebarkan form EDOM (Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa) kepada mahasiswa. Dengan semakin meningkatnya jumlah mahasiswa yang mendaftarkan diri ke STIKOM DB dan semakin bervariasinya kegiatan akademik yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi komputer, kinerja dan kualitas SIAk perlu dievaluasi guna mengetahui apakah SIAk mampu memenuhi kebutuhan penggunaannya dalam mendapatkan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan.

Pengukuran kualitas sebuah website memerlukan keterlibatan Pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan Pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi Pengguna itu sendiri (Jamalluddin, Sulistiowati, & Lemantara, 2016).

Penelitian terkait yaitu analisis terhadap SIAk STIKOM DB dengan memanfaatkan Control Objectives For Information And Related Technology (COBIT) framework versi 5 domain MEA01 (Monitor, Evaluate and Assess Performance, And Comformance) untuk mengetahui tingkat kematangan sistem informasi akademik saat ini agar sesuai dengan yang diharapkan oleh institusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIAk STIKOM DB berada pada level 3.2: *Established Process Deployment* dengan level PA 3.2 berstatus *Largely Achieved* dengan nilai 71.75% atau setara dengan 3,75 sedangkan target pencapaian yang diharapkan berada pada level 4: *Predictable Process* yang setara dengan 4 (Riyadi, 2018).

Penelitian sejenis yaitu Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0. Setelah dilakukan pengujian dari hasil penilaian pengguna Mister Aladin menggunakan WebQual 4.0, perlu dilakukan analisis data

menggunakan teknik analisis regresi linier. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara signifikan, kualitas website yang terdiri dari usability, information quality dan service interaction quality mempengaruhi kepuasan pelanggan Mister Aladin. Terlihat dari hubungan antar variabel bebas memberikan hubungan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan (Kurniawati, Kusyanti, & Mursityo, 2018).

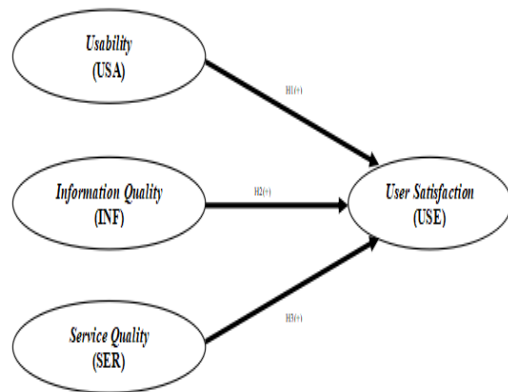
Pada tahun 2016, dilakukan analisis kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode WebQual pada UIN Suska Riau. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 dengan teknik observasi dan penyebaran angket. Hasil yang didapat bahwa kualitas layanan website berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Monalisa, 2016).

Dari hasil penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan masih ada aspek yang dapat dianalisis pada SIAk dengan menggunakan metode yang berbeda untuk mengukur kualitas SIAk dengan menjadikan mahasiswa sebagai responden penelitian sehingga peneliti tertarik untuk melakukan analisis terhadap website SIAk STIKOM DB Jambi. WebQual merupakan metode pengukuran kualitas situs web dengan mempertimbangkan hasil rekognisi dari pengguna akhir (Hermanto, Supangat, & Mandita, 2017). Menurut teori *WebQual*, terdapat tiga dimensi yang mewakili dari website, yaitu dimensi kemudahan pengguna (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) (Ari, Suhandiah, & Sulistiowati, 2016).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

- a. Identifikasi Masalah
Peneliti menentukan website SIAk STIKOM DB sebagai objek penelitian, dengan fokus penelitian pada analisis kualitas website.
- b. Studi Literatur
Peneliti mengumpulkan konsep dasar teoritis yang berkaitan dengan analisis, kualitas website dari berbagai sumber.
- c. Pengembangan Model Konseptual
Peneliti membangun model konseptual menggunakan variabel-variabel yang diteliti.



Gambar 1. Model Konseptual Penelitian

- d. Perumusan Hipotesis
Peneliti merumuskan hipotesis penelitian yang dibuat berdasarkan model konseptual pada tahapan sebelumnya.
- e. Pengumpulan Data
Peneliti mengumpulkan data primer penelitian. Data tersebut berupa data wawancara dan penyebaran angket melalui Google Form kepada mahasiswa STIKOM DB yang memenuhi kriteria responden yang telah ditetapkan peneliti menggunakan teknik simple random sampling.
- f. Analisis Data
Peneliti melakukan analisis yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji signifikansi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner, untuk itu perlu ditetapkan jumlah sampel penelitian. Berdasarkan hasil wawancara diketahui jumlah mahasiswa aktif pada semester berjalan, yaitu sebanyak 2.689 mahasiswa. Berdasarkan jumlah populasi tersebut, dapat ditentukan jumlah sampel penelitian yang akan diambil menggunakan rumus stovin (Pradana & Reventiary, 2016).

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

n adalah jumlah sampel, N adalah jumlah populasi, dan e adalah tingkat kesalahan sampel (10%). Berdasarkan rumus tersebut, didapat jumlah sampel sebanyak 96,42 sampel yang dibulatkan menjadi 97 sampel penelitian.

Instrumen pertanyaan berdasarkan tiga dimensi webqual 4.0 dinyatakan pada Tabel 1 (Nada & Wibowo, 2015).

Tabel 1. Tabel Instrumen WebQual 4.0

No	Pertanyaan
USABILITY (Kemudahan Penggunaan)	
1.	Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian SIA
2.	Menurut saya penggunaan SIA jelas dan mudah dipahami
3.	Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam SIA
4.	Saya merasa SIA mudah digunakan
5.	SIA memiliki tampilan yang menarik
6.	Desain SIA sudah sesuai dengan desain sistem berbasis web
7.	SIA mengandung kompetensi
8.	Saya memiliki pengalaman positif ketika berinteraksi dengan SIA
INFORMATION QUALITY (Kualitas Informasi)	
1.	Website SIA menyediakan informasi yang relevan
2.	Website SIA menyediakan informasi yang akurat
3.	Website SIA menyediakan informasi yang dapat dipercaya
4.	Informasi pada website SIA mudah dipahami
5.	Website SIA memberikan informasi tepat waktu
6.	Website SIA menyajikan informasi dalam format yang tepat
7.	Website SIA memberikan informasi yang detail pada level yang tepat
INTERACTION QUALITY (Kualitas Interaksi)	
1.	SIA memiliki reputasi yang baik
2.	Saya merasa aman untuk melakukan aktivitas (via web) dengan SIA
3.	Saya merasa aman terhadap informasi pribadi yang tersimpan dalam SIA
4.	SIA memberikan ruang untuk personalisasi
5.	SIA memberikan ruang untuk komunitas
6.	SIA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7.	Saya merasa yakin bahwa semua proses di dalam SIA berjalan dengan baik dan optimal
OVERALL	

3.2. Teknik Analisis Data

Kualitas website sebagai suatu produk perangkat lunak sistem informasi dalam beberapa literatur, erat kaitannya dengan tingkat pengukuran atribut dan karakteristik variabel yang melekat pada website tersebut (Kabanga, Nugroho, & Winarno, 2015). Teknik

analisis data terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji signifikansi menggunakan software SPSS.

a. Uji validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2007). Uji validitas dilakukan dengan uji Korelasi Pearson (r).

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

dimana r_{xy} adalah nilai korelasi Pearson, n adalah jumlah sampel, x_i adalah variabel independen, dan y_i adalah variabel dependen. Nilai signifikansi 5% dan 97 sampel penelitian, maka nilai yang didapat dari r tabel adalah 0,1996. Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS, didapat bahwa seluruh pernyataan kuesioner memiliki r hitung \geq r tabel dan tidak negatif, sehingga dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2007). Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat koefisien Cronbach's Alpha (α). , dimana semakin nilai koefisien mendekati angka 1, maka semakin besar konsistensi internal item-item di dalam kuesioner.

Tabel 2. Interpretasi Nilai Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha	Tingkat Reliabilitas
$0,9 < \alpha \leq 1$	Sangat Baik
$0,8 < \alpha \leq 0,9$	Baik
$0,7 < \alpha \leq 0,8$	Bisa Diterima
$0,6 < \alpha \leq 0,7$	Layak
$0,5 < \alpha \leq 0,6$	Kurang Baik
$\alpha \leq 0,5$	Tidak Dapat Diterima

Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS, didapat nilai $\alpha = 0,935$, yang artinya tingkat reliabilitas adalah Sangat Baik ($0,9 < \alpha \leq 1$). Nilai reliabilitas seluruh item pernyataan jika pernyataan tersebut dihapus juga melebihi nilai $\alpha = 0,6$.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0,935	22

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat penyimpangan pada data, yang terdiri dari uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas.

Penggunaan statistik parametris, bekerja dengan asumsi bahwa data setiap variabel penelitian yang akan dianalisis membentuk distribusi normal (Sugiyono, 2007).

Uji normalitas dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk. Berdasarkan Tabel 4, nilai signifikansi (Sig.) baik pada kolom Kolmogorov-Smirnov (dengan koreksi Lilliefors) maupun pada kolom Shapiro-Wilk bernilai $\geq 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa variabel berdistribusi normal sehingga dapat dilakukan pengujian regresi linear berganda.

	Kolmogorov-Smirnov*			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Studentized Residual	0,062	97	0,200 ^a	0,975	97	0,058

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Data

Uji multikolinearitas dapat dilihat hasilnya pada Tabel 4. Jika nilai tolerance $\geq 0,10$ dan nilai VIF $\leq 10,00$, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Usability	0,424	2,358
Information Quality	0,635	1,576
Service Quality	0,349	2,869

Uji autokorelasi dilakukan dengan metode Durbin-Watson. Jika d terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima yang berarti tidak ada autokorelasi. Dengan menggunakan signifikansi (α) = 0,05, jumlah sampel (n) = 97 dan jumlah variabel

independen (k) = 3, maka didapat dari tabel Durbin-Watson nilai dU = 1,734 dan nilai $(4-dU)$ = 2,266. Karena nilai d terletak di antara nilai dU dan $(4-dU)$, maka tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi Dengan Durbin-Watson

Model	Durbin-Watson
1	1,870

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Glejser. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.
(Constant)	0,059
Usability	0,907
1 Information Quality	0,603
Service Quality	0,631

d. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier ganda adalah alat analisis peramalan nilai pengaruh antara dua variabela bebas atau lebih (X) terhadap satu variabel terikat (Y) dalam rangka membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau kausal antara dua variabel bebas atau lebih (X) tersebut terhadap satu variabel terikat (Y) (Machali, 2015).

Uji regresi linear berganda dipilih sebagai teknik statistik dalam penelitian karena penelitian ini memiliki 3 variabel independen dan bentuk hipotesis asosiatif serta data berbentuk interval.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	B	Unstandardized Coefficients	
		Std. Error	
1 (Constant)	-0,271	0,205	
Usability	0,047	0,010	
Information Quality	0,035	0,011	
Service Quality	0,071	0,014	

e. Uji Signifikansi

Uji signifikansi dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun bersamaan, yang terdiri dari uji F dan uji T.

Uji F dapat dilakukan karena nilai koefisien determinasi (Adjusted R^2) = 0,757 dan bernilai positif. Diketahui signifikansi (α) = 0,05, jumlah sampel (n) = 97 dan jumlah variabel independen (k) = 3, sehingga didapat df (Degree of Freedom) = $n-k-1$ = 93, sehingga nilai F tabel = 2,70. Dapat dilihat pada Tabel 9 bahwa nilai F hitung > F tabel, yang artinya variabel independen secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel dependen.

Tabel 8. Tabel Hasil Uji F (ANOVA)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression		23,312	3	7,771	100,613	0,000 ^b
Residual		7,183	93	0,077		
Total		30,495	96			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Service Quality, Information Quality, Usability

Uji T dilakukan untuk melakukan pembuktian hipotesis. Diketahui signifikansi (α) = 0,05, sehingga pada pengujian dua sisi (two-tailed) didapatkan angka 0,025. Diketahui juga jumlah variabel penelitian (k) = 4 dan jumlah responden (n) = 97, sehingga didapat df (Degree of Freedom) = $n-k$ = 93. Maka didapat nilai dari t tabel sebesar 1,986. Nilai t hitung untuk setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji T

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	-1,322	0,189
	Usability	4,707	0,000
	Information Quality	3,049	0,003
	Service Quality	5,088	0,000

f. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan adalah hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif adalah suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara 2 variabel atau lebih (Sugiyono, 2007).

Hipotesis terhadap variabel *Usability* adalah:

Ho : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *usability* dengan variabel *user satisfaction* website SIAK STIKOM DB Jambi.

Ha : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *usability* dengan variabel *user satisfaction* website SIAk STIKOM DB Jambi.

Pada variabel *usability* nilai t hitung $>$ t tabel (4,707 $>$ 1,986), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *usability* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Hipotesis variabel *Information Quality* adalah:

H_0 : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *information quality* dengan variabel *user satisfaction* website SIAk STIKOM DB Jambi.

Ha : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *information quality* dengan variabel *user satisfaction* website SIAk STIKOM DB Jambi.

Pada variabel *information quality* nilai t hitung $>$ t tabel (3,049 $>$ 1,986), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *information quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Hipotesis variabel *Service Quality* adalah:

H_0 : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *service quality* dengan variabel *user satisfaction* website SIAk STIKOM DB Jambi.

Ha : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *service quality* dengan variabel *user satisfaction* website SIAk STIKOM DB Jambi.

Pada variabel *service quality* nilai t hitung $>$ t tabel (5,088 $>$ 1,986), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *service quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Pada nilai *Standardized Coefficients* yang terdapat pada Tabel 10, dapat dilihat variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website SIAk STIKOM DB Jambi adalah variabel *service quality* (0,434), disusul oleh variabel *usability* (0,364) dan variabel *information quality* (0,193).

Jadi persentase dominansi setiap variabel independen terhadap variabel dependen adalah 43,4% (*service quality*), 36,4% (*usability*), dan 19,3% (*information quality*).

Tabel 10. Nilai *Standardized Coefficients*

Model	Standardized Coefficients Beta
1 (Constant)	
<i>Usability</i>	0,364
<i>Information Quality</i>	0,193
<i>Service Quality</i>	0,434

3.3. Hasil Perhitungan Kuesioner

Pada domain *Usability* (USA) hasil perhitungan skor dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Perhitungan Data Pada Domain *Usability*

Kode	Total Skor				F
	STS	TS	S	SS	
USA1	3	22	201	64	290
USA2	4	28	192	60	284
USA3	4	44	168	60	276
USA4	5	22	165	104	296
USA5	5	48	165	52	270
USA6	5	26	192	60	283
USA7	2	46	165	68	281
USA8	4	30	174	80	288

Berdasarkan hasil perhitungan akhir rata-rata pada Tabel 12, dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan (*usability*) website SIAk tergolong memuaskan dan dapat diterima oleh penggunaannya.

Tabel 12. Hasil Perhitungan Akhir Pada Domain *Usability*

Kode	Rata-rata	Kategori
USA1	2,99	Puas
USA2	2,93	Puas
USA3	2,85	Puas
USA4	3,05	Puas
USA5	2,78	Puas
USA6	2,92	Puas
USA7	2,90	Puas
USA8	2,97	Puas
Skor	2,92	Puas

Pada domain *Information Quality* (INF) hasil perhitungan skor dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Hasil Perhitungan Data Pada Domain *Information Quality*

Kode	Total Skor				F
	STS	TS	S	SS	
INF1	3	14	201	80	298
INF2	1	30	189	72	292
INF3	1	12	201	92	306
INF4	1	20	195	84	300
INF5	2	72	159	24	257
INF6	1	22	204	68	295
INF7	0	34	186	72	292

Berdasarkan hasil perhitungan akhir rata-rata pada Tabel 14, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi website SIAk tergolong memuaskan dan dapat diterima oleh penggunaanya.

Tabel 14. Hasil Perhitungan Akhir Pada Domain *Information Quality*

Kode	Rata-rata	Kategori
INF1	3,07	Puas
INF2	3,01	Puas
INF3	3,15	Puas
INF4	3,09	Puas
INF5	2,65	Puas
INF6	3,04	Puas
INF7	3,01	Puas
Skor	3,00	Puas

Pada domain *Service Quality* (SER) hasil perhitungan skor dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15. Hasil Perhitungan Data Pada Domain *Service Quality*

Kode	Total Skor				f
	STS	TS	S	SS	
SER1	0	22	222	48	292
SER2	6	38	195	28	267
SER3	5	48	183	28	264
SER4	0	52	168	60	280
SER5	7	72	144	24	247
SER6	5	66	141	48	260
SER7	1	48	159	76	284

Berdasarkan hasil perhitungan akhir rata-rata pada Tabel 16, dapat disimpulkan bahwa

kualitas pelayanan website SIAk tergolong memuaskan dan dapat diterima oleh penggunaanya.

Tabel 16. Hasil Perhitungan Akhir Pada Domain *Service Quality*

Kode	Rata-rata	Kategori
SER1	3,01	Puas
SER2	2,75	Puas
SER3	2,72	Puas
SER4	2,89	Puas
SER5	2,55	Puas
SER6	2,68	Puas
SER7	2,93	Puas
Skor	2,79	Puas

Berdasarkan Tabel 17, didapatkan nilai akhir domain *Overall* yang mewakili variabel dependen *user satisfaction* sebesar 2,91 yang jatuh pada kategori Puas dalam skala penilaian. Dapat disimpulkan website SIAk telah memiliki kualitas yang memuaskan dan mampu memenuhi kebutuhan penggunaanya.

Tabel 17. Hasil Perhitungan Akhir Pada Domain *Overall*

Domain	Rata-rata	Kategori
<i>Usability</i> (USA)	2,92	Puas
<i>Information Quality</i> (INF)	3,00	Puas
<i>Service Quality</i> (SER)	2,79	Puas
<i>Overall</i> (USE)	2,91	Puas

4. KESIMPULAN

Setelah dilakukan pengukuran kualitas terhadap website SIAk STIKOM DB Jambi menggunakan instrument *WebQual* 4.0, berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel *usability*, *information quality* dan *service quality* secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*. Sedangkan hasil uji T menunjukkan secara parsial ketiga variable berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. (*user satisfaction*). pada website SIAk STIKOM DB Jambi. Nilai rata-rata domain *Overall* yang mewakili variabel *user satisfaction* adalah 2,91 yang jatuh pada kategori Puas dalam skala penilaian. Dapat

disimpulkan website SIAk STIKOM DB Jambi telah memiliki kualitas yang memuaskan dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna

5. REFERENSI

- Ari, L., Suhandiah, S., & Sulistiowati. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website SMAN 2 Kota Mojokerto. *JSIKA Vol. 5, No. 11, Tahun 2016, 5(11)*, 1–14. <https://doi.org/ISSN 2338-137X>
- Hermanto, A., Supangat, S., & Mandita, F. (2017). Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual dan Webqual Studi Kasus : SIAKAD Politeknik XYZ. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence, 3(1)*, 33–39. <https://doi.org/10.20473/jisebi.3.1.33-39>
- Jamalluddin, A., Sulistiowati, & Lemantara, J. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website STIKOM Career Center (SCC) Surabaya. *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer Akuntansi, 5(1)*, 1–8.
- Kabanga, R. S., Nugroho, H. A., & Winarno, W. W. (2015). Model Konseptual Kualitas Website Pemerintah Terhadap Kepuasan Pengguna , Adopsi Website , dan Kemanfaatan Website. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terapan (SEMANTIK)*, 391–395.
- Kurniawati, R. A., Kusyanti, A., & Mursityo, Y. T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 2(3)*, 1151–1160.
- Machali, I. (2015). *STATISTIK ITU MUDAH, Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistik*. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata.
- Monalisa, S. (2016). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri, 13(2)*, 181–189.
- Nada, N. Q., & Wibowo, S. (2015). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Informatika Upgris (JIU), 1(2)*, 122–131.
- Pradana, M., & Reventiary, A. (2016). Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi di Merek Dagang Customade Indonesia). *Jurnal Manajemen, 6(1)*, 1–10. <https://doi.org/10.26460/jm.v6i1.196>
- Riyadi, W. (2018). Analisis Sistem Informasi Akademik dengan Cobit framework. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo, 12(1)*, 954–965.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian* (Cetakan ke; E. Mulyatiningsih, ed.). Bandung: CV. Alfa Beta.