

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERGURUAN TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL

SITI SA'UDA
NYIMAS SOPIAH

PENELITIAN DOSEN
PEMULA 2014

Pendahuluan

Website Perguruan Tinggi merupakan aplikasi berbasis online yang digunakan beberapa Perguruan Tinggi untuk dapat berhubungan dengan eksternal maupun internal. Fasilitas yang bisa digunakan pada website ini antara lain menyebarkan berita/pengumuman, sistem akademik, dan media promosi. Layanan sebuah website dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir sehingga dapat diperoleh umpan balik. Pada penelitian ini, kualitas website dapat diukur dengan menggunakan metode websqual. Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Variabel dari websqual adalah kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan yang merupakan variabel bebas. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna.

Metodologi Penelitian

Metode Webqual

Tipe (Desain) Penelitian

Variabel Bebas :

X1 adalah Kegunaan

X2 adalah Kualitas Informasi

X3 adalah Interaksi Layanan

Variabel Terikat :

Y adalah Kepuasan Pengguna

Hasil Penelitian

Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas Alat Ukur

Berdasarkan data statistik untuk uji validitas yang telah dilaksanakan dengan rumus korelasi *Bivariate Person* dengan alat bantu program SPSS versi 20.00, semua item dalam tiap variabel (kegunaan, kualitas informasi, interaksi layanan dan kepuasan pengguna) dinyatakan VALID. Maka disimpulkan bahwa semua item untuk tiap variabel dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Reliabilitas Alat Ukur

Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas dari hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan menggunakan SPSS 20 dapat disimpulkan bahwa semua angket dalam penelitian ini RELIABEL atau konseisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen

Kepentingan Kepuasan Pengguna Website di Perguruan Tinggi Berdasarkan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di kuisioner lebih dari 50 % mahasiswa merasa setuju dengan variabel *Kegunaan, Kualitas Informasi dan Interaksi Layanan*. Artinya bahwa *Kegunaan, Kualitas Informasi dan Interaksi Layanan* yang dihasilkan website di perguruan tinggi merupakan salah satu variabel yang diminati oleh pengguna.

Berdasarkan hasil keseluruhan analisis statistik korelasional, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara *Kegunaan (X1)*, *Kualitas Informasi (X2)*, dan *Interaksi Layanan (X3)* terhadap variabel *kepuasan pengguna (Y)*.

Kepentingan Pengguna Website pada Perguruan Tinggi Berdasarkan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan kuesioner yang telah didapatkan maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa merasa puas menggunakan website ini di sisi kegunaan. Variabel kegunaan merupakan variabel yang kedua yang diminati pengguna dalam menggunakan website perguruan tinggi.

Sedangkan variabel pertama yang diminati pengguna adalah interaksi layanan. Hal ini disebabkan karena layanan yang diberikan telah dapat membuat pengguna merasa puas dalam memperoleh data di website perguruan tinggi masing-masing. Apa yang dibutuhkan pengguna sudah terlayani dengan baik.

Akan tetapi variabel kualitas informasi merupakan variabel yang terendah ketiga yang diminati oleh mahasiswa. Maka dari itu pengelola website dari ketiga perguruan tinggi tersebut diharapkan dapat meng-update informasi yang relevan dan akurat di websitenya masing-masing, sehingga mahasiswa dapat memperoleh informasi terkini dan berguna bagi kebutuhan akademik mereka.

Kesimpulan

1. Uji validitas untuk variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dapat digunakan.
2. Berdasarkan hasilnya maka beberapa variabel dalam penelitian ini dinyatakan lebih besar dari 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner reliabel dan bisa digunakan dalam penelitian ini.