

Volume 4, No.1, Th, 2014

ISSN 2089-3582

**SNaPP**  
2014

Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat



## **Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM: Sains, Teknologi, dan Ilmu Kesehatan**

Pemanfaatan Hasil Penelitian dan Pengabdian  
kepada Masyarakat bagi Percepatan Pembangunan  
Berkelanjutan di Indonesia

Bandung, 29 Oktober 2014



**unisba**  
Fakultas Pendidikan Universitas Islam Sumatera Utara (FPU USU IFFN)

Analisis Usability Sistem E-Learning Menggunakan Use Questionnaire <i>Hivi Sahfitri, Marie Ulye</i> .....	373-380
Analisa Qos pada Jaringan Hotspot Terpadu <i>Eko Puji Agustini, Iman Zahedyadi</i> .....	381-388
Implementasi Learning Management System (LMS) Berbasis Open Source untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Siswa <i>Abdul Syakar</i> .....	389-396
Interpretasi Hasil Uji Cbr Untuk Menentukan Panjang Dan Prosentase Serat Plastik Optimum Pada Stabilitas Tanah Lempung Menggunakan Trasa Dan Limbah Asidilen <i>Messi Pujiastuti, Nugdyono</i> .....	397-404
Aplikasi Parkir Kendaraan Memanfaatkan Radio Frequency Identification (RFID) <i>Santoso, Muchlisatul Azzahri</i> .....	405-410
Aplikasi Pencarian Jalte BRT Transansi Palembang Berbasis Android <i>Suryanto, Umaran Ependi</i> .....	411-418
Penerapan Metode Webqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi <i>Siti Sa'ade, Nyimas Sopiah</i> .....	419-426
Pembuatan Nanofiber Serat Rami (Bohemia Nivna) dengan Metode Semisinkron <i>Gory Priyanto, Heri Santoso Budi Rochardjo</i> .....	427-434
Sistem Aplikasi Pelayanan Puskesmas (SAFP) dalam Mendukung Pelayanan di Puskesmas Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara <i>Natawid Degen, Rahayu Nardinda Octaviana</i> .....	435-442
Fabrikasi Motor Sinkron Tiga Fasa Plaka Aksial Rotor Belitan <i>Abdul Muhi, Budyanto, Sugianto</i> .....	443-450
Hubungan Paparan Kebisingan Dengan Gangguan Psikologis, Gangguan Komunikasi dan Tekanan Darah pada Tenaga Kerja PLTD Ka Samarinda 2014 <i>Iwan Muhamad Ramdan, Yuzvita Putri</i> .....	451-458
Analisis Citrinin, Lovastatin dan Pigmen pada Angkak Hasil Fermentasi Beras Ir-42 Dengan <i>Monascus Purpureus</i> Hasil Mutagenesis Etidium Bromida <i>Eri Triana, Titin Yulinary, Novik Nurhidayat</i> .....	459-466
Studi Komparatif Metode Ubat dan Tam Terhadap Penerapan Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Universitas Bina Dharma Palembang) <i>Faisanari, Muhammad Ariandi</i> .....	467-474
Faktor-Faktor Pendukung dalam Penerapan Sistem Paket Aplikasi Sekolah pada Pendidikan SMA Negeri Di Palembang <i>Muhammad Nasir, Madi Syaputra</i> .....	475-482

## PENERAPAN METODE WEBQUAL DALAM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERGURUAN TINGGI

<sup>1</sup>Siti Sa'uda, dan <sup>2</sup>Nyimas Sopiah

<sup>1</sup>Arahan Tabuli Informatika, Universitas Bina Darma, Jl. Ahmad Yani No.17 Palembang

<sup>2</sup>Arahan Manajemen Informatika, Universitas Bina Darma, Jl. Ahmad Yani No.17 Palembang  
e-mail: [sitisauda@unibinadarma.ac.id](mailto:sitisauda@unibinadarma.ac.id), [nyimas\\_sopiah@unibinadarma.ac.id](mailto:nyimas_sopiah@unibinadarma.ac.id)

**Abstrak.** 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 webqual. Webqual merupakan salah satu metode atau alat pengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Variabel dari webqual adalah kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan yang merupakan variabel bebas. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna. Untuk menguji hubungan antar dimensi dari webqual dengan kepuasan pengguna, media analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menghasilkan pengaruh yang signifikan dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat. Di antara variabel yang paling tinggi adalah variabel kegunaan, kualitas informasi dan kegunaan.

**Kata kunci:** WebQual, Kepuasan Pengguna, Regresi Linear

### I. Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang sangat pesat sangat mempengaruhi dunia kerja pada saat ini. Dengan teknologi yang berkembang, sangat membantu dalam segi pelayanan kepada pengguna, sehingga dapat terjadi komunikasi yang efektif dan efisien dapat hal pelayanan kepada pengguna yang menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh sebuah organisasi.

Perguruan Tinggi merupakan salah satu organisasi pendidikan yang mempunyai website sebagai bentuk komunikasi dengan pengguna. Pengguna di sini bisa penganting website secara eksternal maupun seluruh atmosfer kampus, mulai dari dosen, mahasiswa, dan pegawai perguruan tinggi. Sistem akademik yang digunakan perguruan tinggi, khususnya perguruan tinggi di daerah Paju yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI dan Universitas Muhammadiyah sudah menggunakan sebuah website yang menunjang kegiatan kampus.

Website di setiap perguruan tinggi mempunyai tampilan yang beragam. Website tersebut juga dapat menyediakan informasi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi dari institusi yang bersangkutan. Satu hal yang dapat menjadi nilai tambah bagi perguruan tinggi adalah dapat menyediakan informasi yang valid dan dapat dipercaya kepada penggunanya, terutama pengguna di dalam perguruan tinggi itu sendiri. Pengguna perguruan yang berada di internal yang sangat berperan dengan kegiatan kampus adalah mahasiswa. Mahasiswa dapat mengakses berita dan informasi mengenai akademik kampus, dimulai dari ketersediaan informasi mengenai rencana studi, jadwal perkuliahan sampai dengan informasi tentang Kartu Hasil Studi (KHS).

Sejauh ini layanan website perguruan tinggi belum diukur kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung website, sehingga pengelola website belum bisa menerima umpan balik tentang website tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam pengukuran kualitas website adalah metode *WebQual*. *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi kualitas pengguna akhir. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan 14 butir pertanyaan (Barnes dan Vidgen, 2000). *WebQual 3.0* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu: (a). Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi (*Information Quality*), (b). Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi (*Service Interaction Quality*), (c). *Usability* dari human computer interaction.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini mencoba untuk mengukur kualitas website perguruan tinggi yang dirangsang dari sisi kepuasan pengguna akhir menggunakan metode *webqual*. Kepuasan pelanggan adalah istilah yang umum digunakan dalam bisnis. Dalam konteks lingkungan Sistem Informasi (*Information System*), sistem profesional yang digunakan "kepuasan pengguna" dalam rangka untuk mengevaluasi kinerja spesifik aplikasi sistem informasi. Dalam sistem informasi, kepuasan pengguna dianggap sebagai kunci untuk menilai kinerja sistem. Dalam pandangan penerapannya dengan lingkungan praktik, kepuasan pengguna juga digunakan oleh para profesional *Information System* dalam mengevaluasi kinerja aplikasi sistem informasi yang spesifik atau sistem secara keseluruhan informasi dalam suatu organisasi (Barki, 1990; Nikou, 2002).

Kepuasan seseorang pada dasarnya bersifat individual (As'ad, 1991; dalam Hadiati, 2003). Kepuasan seseorang dapat bergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan dengan persepsinya (*discrepancy theory*), dapat juga merupakan perbedaan antara keadilan dan tidaknya terhadap suatu situasi (*equity theory*), atau merupakan dua hal yang berbeda antara kepuasan dan ketidakpuasan seseorang, dimana terdapat adanya faktor-faktor pemuasan dan faktor-faktor *hygiene* (*two factor theory*) (Hadiati, 2003). Peneliti menggunakan kepuasan pengguna untuk indikasi koefektifitas website di perguruan tinggi untuk mengukur kualitas website berdasarkan kepuasan, kualitas informasi dan interaksi layanan pada pengguna website di Perguruan Tinggi tersebut.

## 2. Metodologi Penelitian

### 2.1 Tipe (Desain) Penelitian

Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel. Variabel pertama (X1) adalah kepuasan (*usability*), kedua (X2) adalah kualitas informasi (*information quality*), dan ketiga (X3) adalah interaksi layanan (*service interaction*). Untuk mencari korelasi serta pengaruh-pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka penelitiannya harus diestimasikan. Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian deskriptif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kausal, di mana desain ini digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penelitian ini secara parsial akan mempunyai beberapa pengaruh, yang pertama adalah pengaruh X1 secara parsial terhadap Y, pengaruh X2 secara parsial terhadap Y, pengaruh X3 secara parsial terhadap Y dan pengaruh X1, X2, X3 secara bersama-sama terhadap Y.

## 2.2 Tempat dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Perguruan Tinggi yang ada di daerah Paju, yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI dan Universitas Muhammadiyah Palembang). Objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang ada pada ketiga Universitas tersebut.

## 2.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari tiga perguruan tinggi, yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI Palembang dan Universitas Muhammadiyah Palembang. Responden penelitiannya berasal dari tiga perguruan tinggi, yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI Palembang dan Universitas Muhammadiyah Palembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling* atau sampel acak distratifikasi. Jumlah responden ditentukan sebanyak 300 responden. Berdasarkan jumlah tersebut, maka didapatkan jumlah dari masing-masing perguruan tinggi menurut rumus *stratified random sampling* adalah:

Universitas Bina Darma :  $(5605:26922) \times 300 = 62,45 \rightarrow 62$

Universitas PGRI Palembang :  $(13280:26922) \times 300 = 147,98 \rightarrow 148$

Universitas Muhammadiyah Palembang :  $(8037:26922) \times 300 = 90,55 \rightarrow 90$

Berdasarkan rumus di atas, maka didapatkan responden Universitas Bina Darma sebesar 62 mahasiswa, Universitas PGRI sebanyak 148 mahasiswa dan Universitas Muhammadiyah sebanyak 90 mahasiswa.

## 2.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini maka dilakukan pengambilan data secara primer dan sekunder, yaitu:

### a. Data primer

Data primer yaitu data atau informasi yang diambil langsung dari subjek penelitian melalui prosedur penelitian dengan melakukan kuisioner, pengamatan dan wawancara.

### b. Data sekunder

Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diambil secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) yaitu dari dokumen dan studi pustaka, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan.

## 2.5 Teknik Analisis Data

### 2.5.1 Pengujian Data

Kuisioner akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi program komputer SPSS (*Statistical Product of Social Sciences*) for Windows Versi 20.

### 2.5.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik dengan menggunakan metode *Regresi Linier Berganda*, karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu variabel.

### 2.5.3 Pengujian Hasil

Dari hasil hipotesis menggunakan regresi linier berganda ada 2 persyaratan uji analisis yang dilakukan, yaitu uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.1.1 Validitas Alat Ukur

Berdasarkan  $r$  tabel pada tabel uji validitas untuk 300 responden adalah 0,095. Uji validitas tiap-tiap variabel dapat diuraikan terperinci sebagai berikut :

##### a) Variabel Kegunaan (*Usability*)

Hasil perhitungan uji validitas sebagaimana tabel-tabel di atas, menunjukkan bahwa semua harga  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

##### b) Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua harga  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabel kualitas informasi (*information quality*) dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

##### c) Variabel Interaksi Layanan (*Service Interaction*)

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua harga  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabel Interaksi Layanan (*Service Interaction*) dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

##### d) Variabel Kepuasan Pengguna

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua harga  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabelkepuasan pelanggan dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

#### 3.1.2 Reliabilitas Alat Ukur

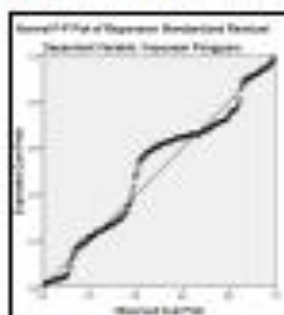
Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien reliabilitas angket Kegunaan (X1) sebesar 0,664, angket Kualitas Informasi (X2) sebesar 0,632, angket Interaksi layanan (X3) sebesar 0,648 dan angket kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,881. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua angket dalam penelitian ini reliabel atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen.

### 3.2 Uji Persyaratan Analisis Regresi Berganda

Dalam regresi linier berganda terdapat 3 (tiga) persyaratan uji analisis regresi berganda yang harus dipenuhi yaitu:

#### 3.2.1 Hasil Uji Normalitas

Berikut ini merupakan gambar hasil uji normalitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Grafik Uji Normalitas Variabel

### 3.2.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berikut ini merupakan gambar hasil uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini.



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas Variabel

### 3.2.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Dari hasil uji regresi linier berganda, maka diketahui bahwa :

- 1) Jika variabel *Kepercayaan* ( $X_1$ ) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna ( $Y$ ) akan berubah sebesar 0.021 unit skor dengan  $X_2$  dan  $X_3$  konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila *Informasi* meningkat, maka kepuasan pengguna juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0.021. Dan sebaliknya jika *Kepercayaan* menurun, maka kepuasan pengguna juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0.021 dengan catatan  $X_2$  dan  $X_3$  konstan.
- 2) Jika variabel *Kualitas Informasi* ( $X_2$ ) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna ( $Y$ ) akan berubah sebesar 0.051 unit skor dengan  $X_1$  dan  $X_3$  konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila *Kualitas Informasi* meningkat, maka kepuasan pengguna juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0.051. Dan sebaliknya jika *Kualitas Informasi* menurun, maka kepuasan pengguna juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0.051 dengan catatan  $X_1$  dan  $X_3$  konstan.
- 3) Jika variabel *Interaksi Layanan* ( $X_3$ ) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna ( $Y$ ) akan berubah sebesar 0.033 unit skor dengan  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_4$  konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila *Interaksi Layanan* meningkat, maka kepuasan pengguna website juga meningkat dengan

koefisien regresi sebesar 0.033. Dan sebaliknya jika *Interaksi Layanan* menurun, maka kepuasan pengguna website juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0.033 dengan catatan X1, X2 dan X4 konstan.

- 4) Nilai konstanta sebesar 6.439 yang berarti apabila *Kegunaan*, *Kualitas Informasi* dan *Interaksi Layanan* konstan atau tidak mengalami perubahan, maka kepuasan pengguna sebesar nilai konstantanya yaitu 6.439.
- 5) Dilihat dari nilai beta variabel *Kualitas Informasi* (0.051) lebih besar pengaruhnya dibandingkan dengan variabel *Kegunaan* (0.021), dan variabel *Interaksi Layanan* (0.033).

### 3.3 Pembahasan

#### 3.3.1 Kepentingan Kepuasan Pengguna Website di Perguruan Tinggi Berdasarkan Hasil Penelitian

Berikut ini penjelasan dari masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna website.

##### 1) Pengaruh *Kegunaan* Terhadap Kepuasan Pengguna

Nilai t hitung *Kegunaan* (X1) sebesar 1.151 dengan tingkat signifikan sebesar 0.025 ( $p < 0,05$ ), maka menolak  $H_0$  atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Kegunaan* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini di mana *Kegunaan* berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan website di perguruan tinggi. *Kegunaan* merupakan variabel yang berisi mudah mengoperasikan, jelas dan dimengerti, mudah dalam hal navigasi, mudah menggunakan, memiliki tampilan yang menarik, desain yang sesuai, mempunyai kompetensi, menciptakan pengalaman yang positif. Sehingga *Kegunaan* merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan pengguna dalam menggunakan website perguruan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian di kuisioner lebih dari 50 % mahasiswa merasa setuju dengan variabel ini. Artinya bahwa *Kegunaan* yang dihasilkan website di perguruan tinggi merupakan salah satu variabel yang diminati oleh pengguna.

##### 2) Pengaruh *Kualitas Informasi* Terhadap Kepuasan Pengguna

Nilai t hitung *Kualitas Informasi* (X2) sebesar 2.436 dengan tingkat signifikan sebesar 0.015 ( $p < 0,05$ ), maka menolak  $H_0$  atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Kualitas Informasi* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini di mana *Kualitas Informasi* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan website pada perguruan tinggi. *Kualitas Informasi* merupakan variabel yang berisi informasi yang akurat, dipercaya, tepat waktu, relevan, mudah untuk dipahami, tepat secara detail, dan format yang sesuai. Variabel *Kualitas Informasi* merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan pengguna dalam menggunakan website perguruan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian di kuisioner lebih dari 50 % mahasiswa merasa setuju dengan variabel ini. Artinya bahwa variabel *Kualitas Informasi* merupakan salah satu variabel yang diminati oleh pengguna.

##### 3) Pengaruh *Interaksi Layanan* Terhadap Kepuasan Pengguna

Nilai t hitung *Interaksi Layanan* (X3) sebesar 1.524 dengan tingkat signifikan sebesar 0.029 ( $p < 0,05$ ), maka menolak  $H_0$  atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Interaksi Layanan* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini di mana *Interaksi Layanan* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan



website perguruan tinggi. Variabel *Interaksi Layanan* berisi reputasi yang baik, aman bertemanakasi, aman bagi informasi pribadi, rasa personalisasi, rasa komunitas, mudah berkemunikasi, dan melayani jasa sesuai dengan yang dijanjikan. Variabel *Interaksi Layanan* merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan pengguna menggunakan website pada perguruan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian di kuisioner lebih dari 50 % mahasiswa merasa setuju dengan variabel ini. Artinya bahwa variabel *Interaksi Layanan* merupakan salah satu variabel yang diminati oleh pengguna.

#### 4) Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Interaksi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Dengan mengambil taraf signifikan sebesar 5% maka dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada hubungan secara linier antara Kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Interaksi Layanan (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

Berdasarkan hasil keseluruhan analisis statistik korelasional tersebut di atas, 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).

### 3.3.2 Kepentingan Pengguna Website pada Perguruan Tinggi Berdasarkan Kepuasan Pengguna

Kepentingan pengguna menggunakan website pada perguruan tinggi yang terdiri dari 3 variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan.

#### 1) Kepentingan Pengguna untuk Variabel Kegunaan

Kegunaan website yang telah ditampilkan pada perguruan tinggi merupakan salah satu faktor yang digunakan pengguna untuk mengukur kepuasannya. Pengguna di dalam hal ini respondennya adalah mahasiswa sudah menggunakan website ini dalam mengakses data kebutuhan akademik. Berdasarkan kuisioner 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.

#### 2) Kepentingan Pengguna untuk Variabel Kualitas Informasi

Kualitas informasi dari website yang ditampilkan pada perguruan tinggi merupakan salah satu faktor yang digunakan pengguna untuk mengukur kepuasan. Informasi yang dihasilkan website cukup diminati pengguna yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Akan tetapi variabel kualitas informasi ini 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.

#### 3) Kepentingan Pengguna untuk Variabel Interaksi Layanan

Variabel ketiga yaitu interaksi layanan. Dari ketiga variabel lainnya, variabel ini sangat diminati oleh pengguna website. 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. Dari ketiga variabel bebas tersebut, dapat dikatakan bahwa ketiga variabel mempunyai pengaruh sebesar 54,5% terhadap kepuasan pengguna. Sisanya yaitu sebesar 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Uji validitas untuk variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dapat digunakan. Hal ini didukung dengan teori yang menyatakan bahwa jumlah responden yang 300 orang maka jika nilai korelasi lebih besar dari 0,095 maka dinyatakan valid. Sebaliknya jika nilai korelasi kurang dari 0,095 maka kuesioner dinyatakan tidak valid.
- 2) Uji reliabilitas alat ukur dapat diukur dengan koefisien alpha atau *Cronbach Alpha*. Item pengukur dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 (Malhotra:2002). 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.

#### Daftar Pustaka

- Barki, Henri. 1990. *Determinants of User Satisfaction Judgments in Information Systems*. IEEE Journal, 1990.
- Barnes, S., & Vidgen, R. 2000. *WebQual: An exploration of web-site quality. Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems*. Diakses tanggal 10 Desember 2013, dari <http://is.lan.ac.uk/hap/horeciv/20000052.pdf>.
- Hadisti, Sri. 2003. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Narabaha Bank Widyara Malang*. Korpak. No. 8: 298-311
- Nikro, Tukrikris. *Does Culture Influence Website Quality Expectation?*. *Journal of Service Research* 2002. Sage Publications.
- <https://ojs.lap.ikiing.id/>
- <http://www.unisba.ac.id/instrumen.html>

UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG

# SERTIFIKAT

## SEMINAR NASIONAL

Nomor : 370/C.07/Rek-k/X/2014

SNaPP' 2014

*Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat*

diberikan kepada

*Siti Sa'uda, M.Kom*

Sebagai :

**PEMAKALAH**

Dengan Judul :

Penerapan Metode Webqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi

Bandung, 29 Oktober 2014


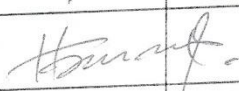
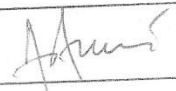
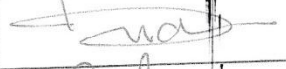
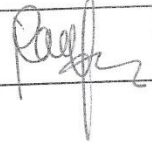
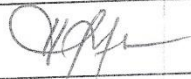
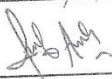
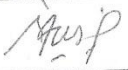
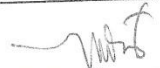
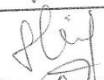

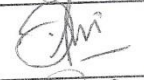
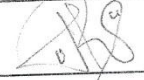
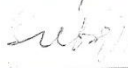
Ketua  
Panitia Pelaksana

Rektor  
Universitas Islam Bandung



Dadi Ahmadi, S.Sos., M.I.Kom.

Prof. Dr. dr. M. Thaufiq S. Boesoerie, MS., Sp. THT-KL(K)

18	Feti Fatimah	Universitas Sam Ratulangi	
19	Gery Prizlanto	Universitas Gadjah Mada	
20	Hanif	Politeknik Negeri Lhokseumawe	
21	Harsiti	Universitas Serang Raya, Banten	
22	Heni Pujiastuti	Universitas Muhammadiyah Mataram	
23	Indra Mawardi	Politeknik Negeri Lhokseumawe	
24	Iwan M. Ramdan	Universitas Mulawarman	
25	Kristinah Haryani	Universitas Diponegoro	
26	Kurniawan	Universitas Bina Darma Palembang	
27	Lia Marliani	Sekolah Tinggi Farmasi Bandung	
28	Muhammad Nasir	Universitas Bina Darma Palembang	
29	Muslimatul Auliani	Politeknik Negeri Tanah Laut	
30	Nataniel Degen	Universitas Mulawarman Samarinda	
31	Nyimas Sopiah	Universitas Bina Darma Palembang	
32	Sariman	BPPT	
33	Siti Sa'uda	Universitas Bina Darma Palembang	
34	Sri Hartin Rahaju	LIPi	
35	Subagyo	UPT-LAGG BPPT	
36	Subriyer Nasir	Universitas Sriwijaya	