

MENGUKUR KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DI STMIK AMIKOM SURAKARTA

HANDOKO¹, M.NUR JUNIADI²
STMIK Amikom Surakarta^{1,2}
Handoko.kom@gmail.com¹

ABSTRACT

The information system that is often used in higher education institutions is the Academic Information System which is used as Academic data processing by utilizing computer technology both in the form of 'hardware' and 'software'. In this study the author uses the Webqual 4.0 method to carry out measurement of improvements, in service services. The Academic Information System is used as a proposal for improving the quality of information services, which is oriented towards student satisfaction. Measuring the level of user satisfaction can be done using the Webqual 4.0 method. This research is a survey research that uses a questionnaire to measure the satisfaction level of web site users according to the Webqual 4.0 model. The dimensions used in the preparation of the questionnaire consisted of information quality, service quality and user convenience. The questionnaire made was tested for validity and reliability, then distributed to 30 respondents. The method used to carry out data analysis was multiple linear regression analysis. The study / analysis conducted from 3 variables of webqual 4.0, the variable, namely the usability interaction, still has not provided a positive relationship with the user satisfaction variable (Satisfaction). Improvement efforts that must be made are increasing the interaction variable Usability (usability) in the Academic Information System of STMIK Amikom Surakarta.

Key Words : survey research, webqual, usability interaction

ABSTRAK

Sistem informasi yang sering digunakan pada institusi pendidikan tinggi adalah Sistem Informasi Akademik yang digunakan sebagai pengolahan data Akademik dengan memanfaatkan teknologi komputer baik itu berupa 'hardware' maupun 'software'. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode Webqual 4.0 untuk melaksanakan pengukuran peningkatan, pada jasa layanan Sistem Informasi Akademik yang digunakan sebagai usulan dalam peningkatan mutu jasa layanan informasi, yang berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna dapat dikerjakan dengan memakai metode Webqual 4.0, Penelitian ini merupakan penelitian Survei yang menggunakan Kuisisioner untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna web site sesuai model Webqual 4.0. Dimensi yang dipakai dalam penyusunan kuisisioner terdiri atas kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan pengguna. Kuisisioner yang dibuat dilakukan uji validitas dan reliabilitas, kemudian disebarakan kepada 30 responden. Metode yang dipakai untuk melaksanakan analisis data adalah analisis regresi Linier berganda. Kajian / analisis yang dilakukan dari 3 variabel webqual 4.0, variabel yaitu interaksi Kegunaan (usability) masih belum memberikan hubungan positif terhadap Variabel kepuasan penggunaannya (Satisfaction). Upaya perbaikan yang harus dilakukan yaitu meningkatkan variabel interaksi Kegunaan (usability) pada Sistem Informasi Akademik STMIK Amikom Surakarta.

Kata Kunci: Penelitian Survei, webqual, interaksi Kegunaan (usability)

PENDAHULUAN

Dengan semakin tingginya minat masyarakat untuk menikmati pendidikan formal, khususnya pada perguruan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai salah satu bidang yang diharapkan bisa mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas. Situasi tingginya tingkat persaingan pada perguruan tinggi, menuntut perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan institusi sehingga dapat bersaing di dalam persaingan tersebut.

Dengan majunya teknologi yang semakin canggih dan semakin tingginya kecepatan informasi karena globalisasi, menyebabkan peran teknologi informasi akan sangat penting dan sangat menentukan pada pendidikan khususnya dalam dunia pendidikan tinggi, serta diharapkan mampu bertahan dan mengembangkan perguruan tingginya dalam menghadapi persaingan yang begitu ketat sehingga mampu memberi layanan pada mahasiswanya.

Keberhasilan Program studi adalah salah satu unit kerja di perguruan tinggi yang kinerjanya ditentukan dengan kualitas layanan yang diberikan, dimana layanan yang memiliki mutu berkualitas bisa diidentifikasi dari kepuasan pengguna, yang dalam penelitian ini adalah mahasiswa.

Saat ini STMIK Amikom sudah memiliki Sistem Informasi Akademik, tetapi masih saja mahasiswa meminta informasi tentang kegiatan akademik ke BAAK atau ke Dosen wali, dengan demikian kami perlu mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi akademik yang ada, untuk pertimbangan pengembangan Sistem Informasi selanjutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian tentang pengukuran mutu layanan Sistem Informasi Akademik di Sekolah STMIK Amikom Surakarta, belum pernah dilakukan, penelitian ini mengacu pada jurnal nasional yang pernah di buat oleh Noora Qotrun Nada dan Setyo Ningsih Wibowo yang menggunakan Webqual 4.0, yang tujuannya adalah mengetahui berapa besar tingkat kepuasan pengguna web [8].

Metode pengukuran mutu pada suatu web bisa menggunakan Webqual guna melihat data rekognisi dari pengguna akhir. Metode WebQual telah ada dari tahun 1998 sudah mengalami beberapa perubahan dimensi dari poin pertanyaan. Instrumen penelitian yang terdapat pada Webqual tersebut lalu dikembangkan menggunakan integrasi dari pandangan customer dalam proses perancangannya. Metode ini disebut dengan istilah *Quality Function Development* (QFD). Yang pada saat ini, penggunaan WebQual versi 4.0

menggunakan dimensi yang terdiri dari tiga bagian yaitu :

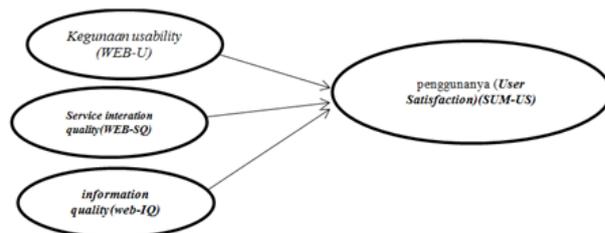
1. Mutu Informasi: yaitu kesesuaian dengan kebutuhan pengguna,
2. Kualitas Layanan Interaksi: yaitu tingkat kepuasan pengguna sistem,
3. Kemudahan Penggunaan: Yaitu berhubungan dengan kemudahan penggunaan situs.

Di WebQual versi 4.0, penggunaan variable sudah sangat maju, dari hasil peninjauan didapat indikator yang penekanannya pada data rekognisi pemakai dari pada perancangan website nya. beberapa penelitian yang memakai WebQual bisa dilihat sebagai berikut. Gilbert, Williams, & Seals membuat penelitian dengan menyatukan tiga dimensi di instrumen WebQual, yaitu mutu informasi, mutu interaksi, dan mutu desain web [5]. Kemudian, dimensi WebQual tersebut diaplikasikan kedalam domain lelang internet yang hasilnya dapat digunakan untuk menilai reliabilitas instrumen mutu dari web site. Tiga situs lelang yang dievaluasi adalah: Amazon, eBay, dan QXL melalui intervensi yang menyertakan transaksi pembelian dan transaksi penjualan di lelang. Hasil intervensi dianalisis menggunakan metode kuantitatif guna mendapatkan hasil validitas instrumen WebQual yang juga cukup lengkap dengan data kualitatif juga digunakan guna kemanfaatan relatif dari ketiga situs yang akan dievaluasi. Pemakaian WebQual 3.0 pada penelitian berdasar dari tiga dimensi mutu pengguna yang diperluka: mutu informasi, mutu interaksi, dan mutu desain web. Instrumen sudah teruji dalam domain lelang *online* yang memperlihatkan kalau dimensi tersebut, ternyata mempunyai level kehandalan yang menentukan. Lalu, pada data usability melibatkan pemakai dalam jumlah yang cukup supaya dapat memperoleh hasil ukuran dengan mutu yang diharapkan [5]. Untuk penelitian lain yang dikerjakan Natasha Adellia dan Adhi Prasetyo menitik beratkan di perusahaan Ecommerce agar meningkatkan situs web perusahaan mereka, sehingga dapat sesuai dengan harapan pengguna sebab dengan situs web ini, didapati interaksi langsung antara perusahaan dan pengguna [7]. Persepsi pelanggan sangat diperlukan karena dapat berpengaruh terhadap perilaku pelanggan. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat persepsi pengguna e-commerce pasar di Indonesia didasari dari persamaan masing-masing situs pasar dan atribut kegunaan, web disain, informasi kualitas, empati juga kepercayaan sebagai mutu inti dari WebQual 4.0. Secara total, 385 kuesioner yang bisa dipakai didapat dari responden seluruh Indonesia yang di dapat dari hasil survei *online*. Multidimensional Scaling (MDS) yang dipakai untuk analisis data. Data dikumpulkan mulai Januari sampai awal Februari

2016. Dari data survey tersebut didapati bahwa, Bukalapak dan Tokopedia menjadi e-commerce pasar yang paling ideal yang dinikmati oleh pengguna, juga dua perusahaan lain yang paling bersaing, yang diikuti oleh Elevenia, Qoo10, dan Rakuten. Hasilnya merekomendasikan peningkatan kualitas dari web pasar *online* agar dapat mencocokkan harapan pengguna. Perusahaan harus bisa mengevaluasi dan memperbaiki mutu situs mereka yang terdiri atas atribut kegunaan, desain situs, mutu informasi, empati, dan kepercayaan [7]. Lee Ju Yeong, Woo Hyun Kim dan Chae RheeKim, melakukan penelitian jauh lebih lagi tentang WebQual dan ServQual Penelitian ini menitik beratkan pada kesesuaian ponsel pintar sebagai alat bantu yang digunakan untuk perdagangan online, dan mengenai dampak ponsel pintar dalam memberikan layanan pada kepuasan pengguna. Faktor utama untuk layanan perdagangan ponsel pintar dikelompokkan dalam tiga kategori: isi layanan, layanan jaringan nirkabel dan fitur ponsel pintar. Pada setiap kategori, faktor layanan kritis yang berhubungan sudah berhasil diketahui. Dengan memakai ServQual dan metode WebQual, penelitian ini mengembangkan model yang dikembangkan untuk pengukuran mutu layanan perdagangan ponsel pintar, digunakan metode Partial Least Square (PLS) yang merupakan salah satu Structural Equation Modeling dipakai guna uji penelitian hipotesa. Reliabilitas dan validitas juga sudah diuji. Penelitian ini memperlihatkan ternyata fungsi dan informasi pada layanan online (konten digital), keamanan, aksesibilitas dan ekonomi kelayakan layanan Internet nirkabel (jaringan nirkabel) juga mempunyai dampak yang signifikan pada kepuasan konsumen. Sedangkan pada faktor yang lain seperti ubiquity serta kelayakan ekonomi dari karakteristik perangkat *smartphone* didapat temuan tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen yang dalam hal ini adalah perdagangan saham [6].

METODE PENELITIAN

Sistem Informasi yang baik secara umum akan memberikan kepuasan para pengguna nya. Kepuasan pengguna dapat diperoleh dari penilaian sistem informasi berdasarkan kriteria yang telah diterapkan dalam metode *webqual 4.0*. Kriteria penilaian sistem informasi menurut teori *webqual 4.0* dapat dinilai dari kriteria kualitas informasi (*information quality*), Kegunaan (*usability*), serta interaksi layanan informasi (*serviceinteraction*). Kreteria-kreteria tersebut akan memberi kepuasan bagi penggunanya (*UserSatisfaction*) seperti pada gambar 1.



Gambar 1 Model *webqual 4.0* untuk mencapai *User Satisfaction*

Berdasarkan teori tersebut maka perlu dilakukan penelitian terhadap *web site* sistem informasi STMIK Amikom Surakarta untuk melihat tingkat kepuasan penggunanya (*Satisfaction*) dalam hal ini para mahasiswa. Variabel penelitian yang digunakan variabel terikat (*dependen*), sedangkan variabel bebas (*independen*) terdiri atas interaksi Kegunaan (*usability*) X1, layanan informasi (*serviceinteraction*) X2, serta kualitas informasi (*information quality*) X3. Hipotesis dalam penelitian ini membuktikan apakah web sistim informasi di STMIK Amikom Surakarta telah sesuai teori *webqual 4.0* sehingga memberikan kepuasan pengguna.

Hipotesi yang diajukan pada penelitian ini adalah :

1. H1: Didapati relasi positif antara kegunaan dan kepuasan pemakai.
2. H2: Terdapat relasi positif antara mutu informasi dan kepuasan pemakai.
3. H3: Terdapat relasi positif antara hubungan mutu layanan dan kepuasan.

Pengumpulan data Penelitian menggunakan teknik survey, data diperoleh dengan menyebarkan daftar pertanyaan (kuesioner) terhadap 30 Mahasiswa di STMIK AMIKOM Surakarta. Quisioner berupa daftar pertanyaan bagi para responden dapat memilih 1 jawaban dari 5 opsi jawaban yang diberikan. Opsi jawaban terdiri dari Sangat Baik, baik, cukup , Kurang, dan Sangat kurang. Masing masing opsi jawaban memiliki bobot 5,4,3,2, dan 1. Jumlah kuisioner terdapat 4 macam untuk masing-masing kreteria / variabel seperti *Kegunaan usability (WEB-U)*, *Service interaction quality (WEB-SQ)*, *information quality (web-IQ)*, dan penggunanya (*User Satisfaction*) (*SUM-US*). Instrumen yang digunakan pada analisis adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Item Pertanyaan Kuisisioner

Variabel interaksi Kegunaan (usability) (X1)
1. Informasasi SIAKAD selalu relevan kegiatan belajar mengajar
2. Informasi yang ada di SIAKAD peraturan kehidupan kampus
3. Informasi yang ada di SIAKAD berita terbaru
4. Informasi yang ada di SIAKAD menunjang informasi peluang kerja
5. Informasi yang ada di SIAKAD terdapat informasi dari Dikti berkaitan dengan mahasiswa
Variabel layanan informasi (Serviceinteraction) (X2)
1. SIAKAD Mudah Dioperasikan
2.SIAKAD Cepat Dapat Diakses cepat
3.SIAKAD dilengkapi fasilitas memadai
4. SIAKAD dilengkapi fasilitas mobile
5. SIAKAD dilengkapi panduan Penggunaan
Variabel kualitas informasi (information quality) (X3)
1.Informasasi SIAKAD selalu relevant / udate
2.Informasi yang ada di SIAKAD sesuai kebutuhan mahasiswa
3.Informasi yang ada di SIAKAD Mudah dipahami
4.Informasi yang ada di SIAKAD Di format dengan baik
5. Informasi yang ada di SIAKAD sesuai sarannya
Variabel kepuasan penggunaanya (Satisfaction) (Y)
1.Sistem Informasi telah memberikan informasi akademik dengan baik
2.Sistem Informasi telah memberikan informasi Kegiatan non akademik dengan baik
3.Sistem informasi membantu anda mengatur kegiatan perkuliahan
4.Sistem Informasi membantu anda berinteraksi dengan dosen
5.Sistem Informasi membantu anda berinteraksi dengan bagian administrasi akademik

Sebelum di sebarakan Kuisisioner dilakukan uji validitas dan reabilitas. Ketenuan nilai validitas menggunakan Mengaju rumus $df=n-2$ dengan nilai sig 5%, Ketentuan reabilitas dari Item-item pertanyaan jika nilai *Cronbach's Alpha* ada di atas 0,06. Setelah pengujian validitas dan reabilitas Kemudian disebarakan kepada 30 responden.

Hasil jawaban akan diperoleh dalam satu tabel kemudian dilakukan Uji Normalitas, sebagai syarat untuk proses analisa **Regresi ganda**. Nilai normalitas ditentukan berdasarkan metode grafik, data sebarannya yang ditunjukkan grafik berada di

sekitar garis lurus.

Jika data normal maka akan diuji **Multikolinieritas** untuk melihat apakah masing masing variabel **Independen** saling berpengaruh. Proses bisa dilanjutkan jika ketiga variabel **Independen** X1, X2 dan X3 tidak saling berpengaruh. Maka dilakukan **analisis Regresi**. Pengaruh tiap variabel independen (X1, X2, dan X3) terhadap Variabel dependen (Y) dengan melihat nilai proses analisis regresi linier dengan SPSS pada bagian **coefficints**. Juga dilakukan **analisa uji F** Simultan, untuk melihat pengaruh ketiga variabel Independen (X1, X2, dan X3) terhadap variabel dependen (Y) secara bersama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Sebelum dilakukan penyebaran penulis telah melakukan pengujian instrumen. Hasil dari pengujian kuisisioner sebagai berikut :

Mengacu rumus $df=n-2$ dengan nilai sig 5%, maka ketentuan akhir apabila nilai r-hitung memenuhi syarat angka yang ada di R tabel, maka item pertanyaan dikatakan valid. Sampel responden sebanyak 30. Pengujian tiap item pertanyaan telah dilakukan Validitas tiap item diperlihatkan pada kolom total. Berdasarkan r tabel, nilai Pearson Correlation minimal adalah 0.296, sebab menggunakan 30 responden (N) dengan batas 0.05. maka batas harus r-hitung diatas > 0.296, Hasil uji 5 item soal dari 4 Kuisisioner semua hasil data *pearson correlations* tiap item ada di atas 0.296. Maka item soal kuisisioner memenuhi uji validitas.

Correlations							
		Item1	Item3	Item4	Item5	Jumlahx1	
Item1	Pearson Correlation	1	.558 ^{**}	.602 ^{**}	.450 ^{**}	.488 ^{**}	.758 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.013	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Item3	Pearson Correlation	.558 ^{**}	1	.745 ^{**}	.590 ^{**}	.611 ^{**}	.874 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Item4	Pearson Correlation	.602 ^{**}	.745 ^{**}	1	.623 ^{**}	.595 ^{**}	.883 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Item5	Pearson Correlation	.450 ^{**}	.590 ^{**}	.623 ^{**}	1	.427 ^{**}	.756 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.013	.001	.000		.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Jumlahx1	Pearson Correlation	.758 ^{**}	.874 ^{**}	.883 ^{**}	.756 ^{**}	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 2. uji nilai Pearson Correlation Variabel X2

Proses uji Reabilitas dilakukan item pertanyaan dari 4 kuisisioner yang ada telah dilakukan uji validitasnya.

Scale: ALL

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	5

Gambar 3. Hasil Uji Reabilitas Variabel X2

Hasil uji reabilitas 4 kuisisioner terdiri atas 20 item pertanyaan yang diuji telah menunjukkan nilai reabilitas yaitu menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* ada di atas 0,06 sehingga semua butir pertanyaan reabilitas.

2. Rekap Data Hasil Kuisisioner

Hasil dari penyebaran 4 Kuisisioner terhadap 30 mahasiswa, kemudian dilakukan proses pengolahan dari tiap jawaban para responden. Hasil jawaban tersebut kemudian diringkas dan disajikan pada tabel 1.

Responden	X1	X2	X3	Y
1	22	23	21	21
2	20	21	18	18
3	21	22	21	21
4	23	22	21	21
5	23	23	22	22
6	22	21	18	18
7	23	22	20	20
8	20	19	18	18
9	25	21	18	18
10	20	22	19	19

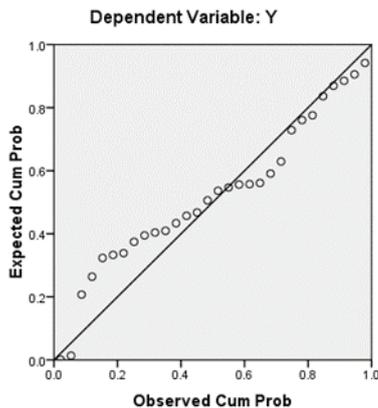
Responden	X1	X2	X3	Y
11	17	19	18	18
12	18	23	21	21
13	15	24	20	20
14	18	24	22	22
15	15	21	17	17
16	18	19	18	18
17	20	23	20	20
18	16	22	23	23
19	20	21	19	19
20	16	23	19	19
21	19	22	20	20
22	22	21	22	22
23	20	22	24	24
24	17	23	21	21
25	19	22	17	17
26	20	23	19	19
27	21	18	23	18
28	18	19	23	19
29	20	18	22	21
30	21	18	20	20

Tabel 2. Jumlah dari tiap kuisisioner masing-masing Variabel

3. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi dipakai untuk menguji apakah nilai residual yang di dapat dihasilkan dari nilai regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik nilai residual yang terdistribusi secara normal. Uji normalitas dilakukan dengan metode grafik yaitu melihat grafik penyebaran data dari variabel X1, X2, dan X3 (*Independen*) terhadap Variabel Y (*dependen*) pada sumber diagonal Normal *P-P Plot*. Sesuai aturan uji normalitas *P-P Plot* untuk dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4. Hasil uji Normalitas

Gambar 4 grafik titik-titik yang menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal menunjukkan nilai sebaran data dari variabel independen maka dianggap normal.

4. Uji Multikolinieritas

Proses statistik dalam analisa regresi linier maka di syarkan tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Maka perlu dilakukan proses uji multikolinieritas. Sehingga data dapat diproses kedalam analisa regresi linier. Persyaratan untuk menunjukkan variabel bebas tidak terjadi **Multikolinieritas**, menggunakan cara melihat nilai korelasi antar variabel dengan menggunakan SPSS

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.007	2.915		-1.032	.312		
	X1	.044	.067	.062	.662	.514	.977	1.024
	X2	.346	.094	.347	3.700	.001	.979	1.021
	X3	.722	.086	.784	8.407	.000	.988	1.012

a. Dependent Variable: Y

pada proses **colinearity diagnostics** nilai korelasi ditunjukkan pada nilai *Tolerance* > 0,10.

Gambar 5. Hasil proses **colinearity diagnostics**

Pada gambar 5 nilai nilai Tolerance X1, X2 dan X3 memiliki nilai diatas > 0,10. Sehingga bisa disimpulkan tidak ada hubungan antar variabel

independen. Maka Proses analisis regresi layak dijalankan.

5. Mencari Pengaruh Tiap Variabel X terhadap Y

Proses guna mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (**Independen**) terhadap variabel terikat (**dependen**) menggunakan nilai Signikasi yang dihasilkan dari proses analisis

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.007	2.915		-1.032	.312
	X1	.044	.067	.062	.662	.514
	X2	.346	.094	.347	3.700	.001
	X3	.722	.086	.784	8.407	.000

a. Dependent Variable: Y

regresi linier dengan SPSS pada bagian **coefficients** pada gambar 6.

Gambar 6. Hasil Coefficients

Pengaruh Variabel X1 terhadap variabel Y, berdasarkan gambar 6, nilai Sig pada variabel X1 menunjukkan nilai 0,514. Karena nilai Sig variabel X1 > 0,005 maka dapat disimpulkan variabel X1 tidak berpengaruh terhadap nilai variabel Y (Kepuasan).

Variabel X2 pada gambar 6, nilai Sig sebesar 0,001, nilai Sig X2 ini < 0,005, sehingga dapat disimpulkan variabel X2 berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan).

Variabel X3 pada gambar 6, nilai Sig memiliki nilai 0,000 sehingga nilai Sig variabel X3 < 0,005. Maka variabel X3 dapat disimpulkan memiliki pengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan).

6. F Simultan

Uji F Simultan dipakai guna mendapatkan apakah variabel X1, X2, dan X3 berpengaruh terhadap variabel Y. Proses menemukan adanya pengaruh tersebut dengan melakukan analisis regresi linier dengan menggunakan SPSS.

Acuan dalam menganalisis pengaruh variabel secara simultan dengan menggunakan uji F jika

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.070	3	24.023	30.131	.000 ^b
	Residual	20.730	26	.797		
	Total	92.800	29			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
b. Dependent Variable: Y

nilai Sig < 0,05 maka variabel-variabel independen (x1,x2, ...xn) memiliki pengaruh pada variabel

dependen (Y).

Gambar 7. Nilai Uji Anova

Hasil uji ANOVA gambar 7, merupakan proses hasil analisis Regresi Linier, dengan melihat pada luaran tabel ANOVA. Tabel Anova terlihat hasil nilai $F=13,131$ dan Nilai Sig sebesar 0,000. Karena nilai $Sig\ 0,000 < 0,05$, sehingga bisa sesuai dengan aturan dalam uji F hipotesis diterima, yaitu secara simultan variabel X_1, X_2 , dan X_3 mempengaruhi variabel Y.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.007	2.915		-1.032	.312
	X1	.044	.067	.062	.662	.514
	X2	.346	.094	.347	3.700	.001
	X3	.722	.086	.784	8.407	.000

a. Dependent Variable: Y

7. Persamaan Regresi

Gambar 8 Hasil uji Koefisien

Berdasarkan hasil pengolahan SPSS pada gambar 8Nilai Coefficients maka persamaan Regresi linier ganda yang dihasilkan adalah :

$$Y = -3.007 + (0,044 * X_1) + (0,346 * X_2) + (0,722 * X_3)$$

Persamaan diatas menyatakan ternyata jika tidak menggunakan variabel X_1, X_2 , dan X_3 maka nilai Y (Kepuasan Pengguna web) memiliki nilai konstanta sebesar -3.007.

Variabel x_1 memberikan pengaruh 0,04 sekitar 4%, variabel X_2 memberikan pengaruh 0,34, dan variabel X_3 memberikan pengaruh 0,72. Sisanya dari variabel lain yang belum dibahas.

7. Rekomendasi

Berdasarkan analisis menggunakan SPSS yang telah dilakukan. Variabel X_1 yang merupakan variabel **interaksi Kegunaan (usability)** menunjukan web SIA STMIK Amikom Surakarta masih belum sesuai ketentuan di teori **webqual 4.0**. Maka Upaya perbaikan yang harus dilakukan terhadap SIA STMIK AKAKOM Suarakarta, yaitu :

1. Meningkatkan faktor-faktor kegunaan dari Sistem Informasi tersebut sehingga sesuai dengan ketentuan teori **webqual 4.0**, Sehingga **Variabel interaksi Kegunaan (usability) (X1)** Terdapat relasi positif antara kegunaan dan kepuasan pemakai.
2. Mempertahankan dan meningkatkan isi dari faktor **Variabel layanan informasi (Service interaction) (X2)** dan **Variabel kualitas**

informasi (information quality) (X3).

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis data kuisisioner adalah sebagai berikut :

1. Hasil Hipotesis H_1 ditemukan relasi positif antara kegunaan dan kepuasan pemakai tidak Terbukti;
2. Variabel X_1, X_2 dan X_3 secara simultan berdampak pada Y.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A Hermanto, Supangat, F Mandita, "Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual dan WebQual", *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, Vol. 3, No. 1, April 2017
- [2] D Pandora Kesuma, "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual", *Seminar Nasional Informatika 2014*
- [3] D Puspita Sari, A Harmawan, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan dengan Metode Servqual dan Triz (Studi Kasus di RS Muhammadiyah Roemani)", *J@TI Undip*, Vol VII, No 2, Mei 2012
- [4] Dr.H.A.Rusdiana, M.M, Moch.Irfan, Kom, "Sistem Informasi Manajemen", *Penerbit Pustaka Setia Bandung 2014*
- [5] J, Gilbert, A, Williams, & Seals, C." Clustering for Usability Participant Selection", *Journal Of Usability*", 3(1), 40-52, 2007
- [6] J, Lee, Kim, W, & Kim, C. Measuring "Service Quality and Customer Satisfaction in Online Trading Services on Smart Phones" *IEEE 3rd International Conference on Communication Software and Networks (ICCSN)*. (hal 485-489). Xi'an, China, 2011
- [7] N, Adellia & A, Prasetyo, "Customer Perception Mapping Analysis of Indonesian E-commerce Marketplace Sites based on Attributes Usability, Site Design, Information Quality, Trust, and Empathy (Case Study of Tokopedia, Bukalapak)" *Elevenia. 4th International Conference on Cyber and IT Service Management* (hal. 1-7), Bandung, Indonesia, 2016
- [8] N Qotrun Nada dan S Ningsih Wibowo "Pengukuran Kualitas Sistem Informasi

- Akademik menggunakan metode webqual 4.0", *Jurnal Informatika UPGRIS* 2015, Vol 1, No 2
- [9] Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), "A Conceptual model of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450.
- [10] S Triwibowo, H Setyo Rukmi, A Harsono, "Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Prum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)", *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, No.02 , Vol. 02, September 2014
- [11] S Darmawan Tanjong, "Implementasi Pengendalian Kualitas Dengan Metode Statistik Pada Pabrik Spare Parts CV Victory Metallurgy Sidoarjo", *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol 2, No 1, 2013.