

ANALISIS KUALITAS ssat.ukdw.ac.id DENGAN METODE PENDEKATAN WEBQUAL 4.0

Yetli Oslan¹, Harianto Kristanto²

Abstrak— Pengguna internet terus meningkat, dan menjangkau semua generasi. Dengan perkembangan dunia internet yang sangat signifikan ini dan juga dengan dimasukkannya teknologi internet dalam sebuah pengetahuan di bidang informasi, maka telah memberikan keuntungan bagi semua pihak yang menggunakan internet sebagai sarana informasi baik berupa sarana promosi yang terbentuk didalam sebuah *website* atau berbagai bentuk lainnya.

Sebuah *website* menjadi sarana penyedia informasi, promosi, komunikasi kepada para pelanggan. Ada banyak tujuan dalam pembuatan *website* disesuaikan dengan tujuan organisasi maupun pribadi. Dalam pembuatan *website* yang baik, ada beberapa hal yang harus diperhatikan agar maksud dan tujuan (informasi) dari *website* tersebut bisa tercapai. Hal-hal yang perlu diperhatikan seperti: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* berdasarkan persepsi pengguna.

Universitas Kristen Duta Wacana adalah salah satu perguruan tinggi di kota Yogyakarta yang memiliki *website* akademik yang beralamat di <https://ssat.ukdw.ac.id>. *Website* akademik ini sangat aktif digunakan oleh mahasiswa untuk melihat potret diri secara akademik, karena itu penyajian informasi pada *website* ini harus mengakomodasi kepentingan mahasiswa.

Dari hasil pengukuran menggunakan metode WebQual dengan melibatkan responden mahasiswa, diketahui bahwa *usability*, *information quality* pada *website* SSAT UKDW sudah baik, namun masih perlu peningkatan pada *service interaction quality*.

Kata Kunci: Analisis web, webqual, sistem informasi akademik, SSAT UKDW

Abstract— Internet users continue to increase, and reach all generations. With the development of the internet which is very significant and also the inclusion of internet technology in a knowledge in the field of information, it has provided benefits for all parties who use the internet as a means of information either in the form of a means of promotion formed on a *website* or in various other forms.

A *website* is a means of providing information, promotion, and communication to customers. There are many goals in creating a *website* tailored to organizational and personal goals. In making a good *website*, there are several things that must be considered so that the aims and objectives (information) of the *website* can be achieved. Things that need to be considered include: *usability*, *information quality*, and *service interaction quality* based on user perceptions.

Universitas Kristen Duta Wacana is a university in the city of Yogyakarta which has an academic *website* which is located at <https://ssat.ukdw.ac.id>. This academic *website* is very actively used by students to view self-portraits academically, therefore the presentation of information on this *website* must accommodate student interests.

From the measurement results using the WebQual method involving student respondents, it is known that *usability*, *information quality* on the UKDW SSAT *website* are already good, but there is still a need for improvement in *service interaction quality*.

Keywords: Web analysis, webqual, academic information system, SSAT UKDW

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Informasi adalah hal yang sangat berharga di abad ini. Semua orang ingin mendapatkan informasi secepatnya. Disinilah diperlukan dukungan teknologi informasi. Salah satu wujud nyata dari perkembangan teknologi informasi adalah hadirnya internet.

Kehadiran teknologi internet saat ini telah mengubah dunia secara luar biasa, membangun hubungan (jejaring) tanpa dibatasi oleh ruang, jarak, dan waktu. Kelebihan dan keunggulan dari internet antara lain adalah biaya koneksi internet yang relatif terjangkau dan ketersediaan informasi yang tidak terbatas. Internet saat ini menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan terkait dengan informasi. Internet membawa dampak perubahan yang menciptakan paradigma baru dalam berbisnis, seperti digital marketing atau internet marketing, electronic marketing dan istilah lainnya.

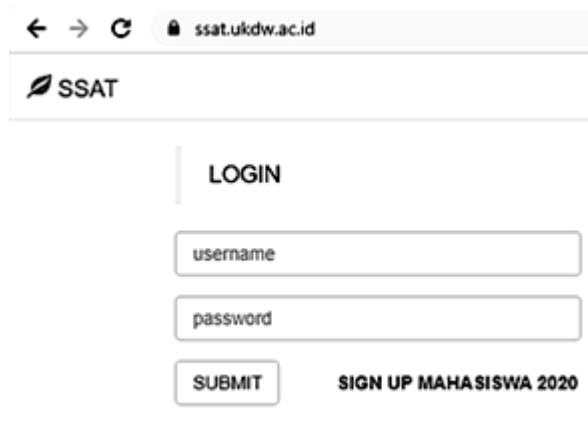
Website akademik atau sering disebut sistem informasi akademik berbasis web, merupakan salah satu bentuk sistem informasi yang secara khusus digunakan untuk mengelola hal-hal yang terkait dengan administrasi akademik dan disajikan secara online. Salah satunya adalah *website* akademik ssat.ukdw.ac.id yang akan dijadikan studi kasus dalam penelitian ini.

Website akademik ssat.ukdw.ac.id (selanjutnya disebut SSAT UKDW) adalah salah satu sistem informasi akademik yang digunakan di UKDW, untuk memberikan informasi akademik kepada mahasiswa dan orangtuanya. Sistem ini bersifat tertutup, hanya bisa diakses oleh mahasiswa UKDW dengan menggunakan *username* dan

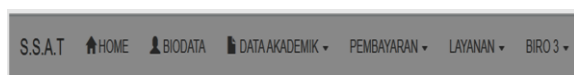
¹ Dosen Prodi Sistem Informasi, Universitas Kristen Duta Wacana, Jl. Dr. Wahidin 5-25 Yogyakarta 55292 (telp: 0274-563929; fax: 0274-513235; e-mail: yetli@staff.ukdw.ac.id;)

² Dosen Prodi Sistem Informasi, Universitas Kristen Duta Wacana, Jl. Dr. Wahidin 5-25 Yogyakarta 55292 (telp: 0274-563929; fax: 0274-513235; e-mail: harianto@staff.ukdw.ac.id)

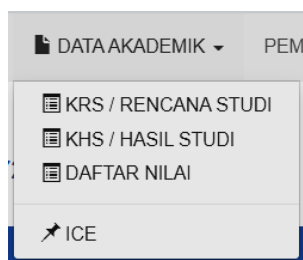
password. Pada penelitian ini, yang menjadi responden adalah pengguna SSAT UKDW dari kalangan mahasiswa. Cakupan layanan dari SSAT UKDW dapat dilihat pada tampilan-tampilan berikut ini:



Gambar. 1. Tampilan Awal SSAT UKDW



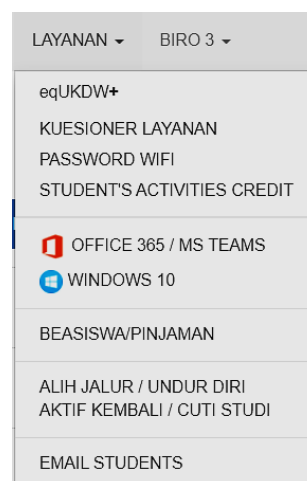
Gambar. 2. Menu Navigasi SSAT UKDW



Gambar. 3. Sub-Menu Data Akademik SSAT UKDW



Gambar. 4. Sub-Menu Pembayaran SSAT UKDW



Gambar. 5. Sub-Menu Layanan SSAT UKDW

Dari semua layanan yang ada di SSAT UKDW, yang paling sering diakses mahasiswa adalah KRS/ Rencana Studi. Melalui layanan ini, mahasiswa dapat melihat presensi kehadirannya pada setiap mata kuliah.

KRS					
NO.	KODE	MATAKULIAH	SKS	HARGA	GRUP
1	MH1083	PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN	3	3.0	E
PRESENSI: 01-02-2021 08-02-2021 15-02-2021 22-02-2021 01-03-2021 08-03-2021					
2	PR1443	PAKTIKUM SISTEM BASIS DATA	0	0.0	B
PRESENSI: 08-02-2021 15-02-2021 22-02-2021 01-03-2021 08-03-2021					
3	SI1413	STATISTIKA	3	3.0	B
PRESENSI: 03-02-2021 10-02-2021 17-02-2021 24-02-2021 03-03-2021 10-03-2021					
4	SI1433	ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI	3	3.0	B
PRESENSI: 03-02-2021 10-02-2021 17-02-2021 24-02-2021 03-03-2021 10-03-2021					
5	SI1443	SISTEM BASIS DATA	3	6.0	A

Gambar. 6. Tampilan KRS pada SSAT UKDW

Penilaian atau kriteria yang baik pada suatu *website* dapat dilihat dari beberapa hal antara lain: *usability*, *information quality*, *service interaction quality*. *Web usability* adalah salah satu faktor penting dalam membangun sebuah web. Pengembang sistem harus memahami prinsip-prinsip *usability* sebelum mengimplementasikannya pada sebuah web. *Information quality* adalah kemampuan *website* dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, seperti kemudahan informasi untuk dipahami, penyajian konten yang lengkap, relevansi, dan keamanan informasi. Sementara *service interaction quality* adalah kemampuan *website* untuk menyampaikan layanan yang berkualitas kepada pengguna. Kualitas layanan ini mencakup keseluruhan layanan yang disampaikan pemilik atau

pengembang *website* kepada pengguna, meliputi pemberian jaminan keamanan dan kenyamanan, dan ketanggapan *website* dalam memenuhi harapan pengguna. Diharapkan pengguna akan semakin puas dengan layanan yang disampaikan oleh *website*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, melalui penelitian ini akan dilakukan analisis kualitas *website* ssat.ukdw.ac.id yang dilihat dari beberapa hal berikut: *usability, information quality, service interaction quality*.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dari *website* SSAT UKDW yang beralamatkan <https://ssat.ukdw.ac.id> dengan menggunakan metode WEBQUAL. Penilaian dilakukan oleh responden yang adalah mahasiswa-mahasiswa UKDW.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas *website* SSAT UKDW yang kemudian dapat menjadi feedback atau umpan balik bagi universitas atau kampus dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan *website* universitas dimasa yang akan datang.

II. LANDASAN TEORI

2.1 Website

Istilah *website* sudah tidak asing lagi, setiap orang mendefinisikannya dengan wawasannya masing-masing. Berikut ini adalah beberapa definisi *website* menurut para ahli [1]:

1. Web menurut wahana komputer adalah bentuk interaktif komunikasi yang digunakan dalam jaringan komputer.
2. Menurut Sukarno dan Hianoto, *website* adalah aset sama seperti halnya rumah dan saat ini mulai lumrah di perjual belikan.
3. *Website* Menurut Haer Talib adalah tempat di Internet yang mempunyai nama serta alamat.
4. Ali Zaki & Smitdev Community mendefinisikan *Website* adalah beberapa kumpulan dari halaman web yang terdapat pada satu domain, yang terdiri dari 2 atau lebih halaman web.
5. Pengertian *Website* menurut Boone (Thomson) adalah kumpulan grafis yang kaya sumber daya yang saling berhubungan satu sama lain di Internet yang lebih besar.
6. Menurut Feri Indayudha, *Website* adalah sebuah program yang dapat memuat film, gambar, suara & musik yang ditampilkan di internet.

7. Menurut Yuhefizar, *Website* adalah metode untuk menampilkan informasi di internet, baik itu berupa teks, gambar, video & suara maupun interaktif memiliki keuntungan yang menghubungkan (link) dari dokumen dengan dokumen lainnya (hypertext) yang dapat diakses melalui browser.
8. Pengertian *website* menurut Jasmadi adalah kumpulan halaman-halaman web beserta file-file pendukungnya, seperti gambar, video, dan file digital lainnya yang diletakkan di host atau web server yang umumnya diakses melalui internet.

2.2 WebQual

WebQual merupakan salah satu metode atau Teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998, yaitu WebQual versi 1.0 ditekankan pada kualitas informasi pada sebuah *website*. WebQual versi 2.0 merupakan bagian dari WebQual versi 1.0, dimana pada versi 2.0 ditambahkan aspek kualitas *website* dengan mengadopsi SERVEQUAL dan IS SERVEQUAL. WebQual versi 3.0, kualitas sebuah *website* dibagi menjadi 3 area, yaitu kualitas site (site quality), kualitas informasi (information quality) dan kualitas layanan interaksi pengguna (service interaction quality). Pada WebQual versi 4.0, aspek kualitas site (site quality) digantikan dengan usability. Perubahan tersebut terjadi dikarenakan usability menekankan sisi persepsi pengguna, bukan dari sisi pengembang. Pada versi ini dimensi usability mengacu pada literatur interaksi manusia dan komputer (human computer interaction) dan web usability. Kategori usability berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori information dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum. Kategori service interaction berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan *website*.

TABEL I
METODE WEBQUAL 4.0

Kategori	WebQual 4.0 quality
Usability	<ol style="list-style-type: none"> 1. I find the site easy to learn to operate 2. My interaction with the site is clear and understandable 3. I find the site easy to navigate 4. I find the site to use 5. The site has an attractive appearance 6. The design is appropriate to the type of site The site conveys a sense of competency

<i>Information Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Provides accurate information 2. Provides believable information 3. Provides timely information 4. Provides relevant information 5. Provides easy to understand information 6. Provides information at the right level of detail 7. Present the information in an appropriate format
<i>Service Interaction Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Has a good reputation 2. It feels safe to complete transactions 3. My personal information feels secure 4. Creates a sense of personalization 5. Conveys a sense community Makes it easy to communicate with the organization 6. I feel confident that goods/service will be delivered as promised
<i>Overall</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Overall view of the web site

2.3 Kuisi oner

Kuesi oner adalah instrumen penelitian yang terdiri dari rangkaian pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Kuesi oner dapat dianggap sebagai wawancara tertulis. Cara ini dapat dilakukan dengan tatap muka, melalui telepon, komputer atau bahkan pos.

Kuesi oner adalah cara pengumpulan informasi dalam jumlah besar yang relatif murah, cepat dan efisien. Dengan kuesi oner kita juga bisa mendapatkan data dari sampel orang banyak. Pengumpulan datanya juga relatif cepat karena peneliti tidak perlu hadir pada saat pengisian kuesi oner. Hal ini berguna untuk meneliti populasi besar, di mana wawancara bukanlah pilihan yang praktis. [2]

2.4 Hipotesis

Hipotesis atau hipotesa merupakan suatu pernyataan yang sifatnya sementara, atau kesimpulan sementara atau dugaan yang bersifat logis tentang suatu populasi. Dalam ilmu statistik, hipotesis merupakan pernyataan parameter populasi. Parameter populasi ini menggambarkan variabel yang ada dalam populasi, dihitung menggunakan statistik sampel. Dengan demikian, jenis penelitian yang sudah pasti membutuhkan hipotesis adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan pada penelitian kualitatif belum tentu memiliki hipotesis. Kalaupun ada adalah hipotesis kira-kira. Oleh karena itu sebelum ke lapangan, peneliti hendaknya harus atau telah merumuskan hipotesis

penelitiannya. Kegunaan lain dari hipotesis penelitian adalah:

1. Penelitian yang memiliki hipotesis yang kuat merupakan petunjuk bahwa peneliti telah mempunyai cukup pengetahuan untuk melakukan penelitian tersebut
2. Memberikan arah pada pengumpulan dan penafsiran data
3. Memberi petunjuk tentang prosedur apa saja yang harus diikuti dan jenis data seperti apa yang harus dikumpulkan
4. Memberikan kerangka dalam rangka melaporkan kesimpulan penelitian. [3]

2.5 Uji Validitas

Berikut ini adalah beberapa cuplikan pendapat tentang pengertian validitas menurut para ahli [4]:

1. Menurut Gronlund dan Linn (1990): Validitas adalah ketepatan interpretasi yang dibuat dari hasil pengukuran atau evaluasi.
2. Menurut Anastasi (1990): Validitas adalah ketepatan mengukur konstruk, menyangkut; *"What the test measure and how well it does"*.
3. Menurut Arikunto (1995): Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen bersangkutan yang mampu mengukur apa yang akan diukur.
4. Menurut Sukadji (2000): Validitas adalah derajat yang menyatakan suatu tes mengukur apa yang seharusnya diukur.
5. Menurut Azwar (2000): Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya.

2.6 Uji Reliabilitas

Berikut ini adalah beberapa cuplikan pendapat tentang pengertian dan definisi reliabilitas dari beberapa sumber [5]:

1. Menurut Sudjana (2005:16), reliabilitas alat penilaian adalah ketepatan atau keajegan alat tersebut dalam menilai apa yang dinilainya. Artinya, kapanpun alat penilaian tersebut digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama.
2. Menurut Mehrens & Lehmann (1973:102), reliabilitas merupakan derajat keajegan (consistency) di antara dua buah hasil pengukuran pada objek yang sama.
3. Menurut Rbel (1986:71), reliabilitas adalah syarat-syarat yang digunakan untuk menggambarkan salah satu sifat yang paling signifikan dari satu nilai uji dengan cara yang konsisten.
4. Menurut Suryabrata (2000), reliabilitas alat ukur menunjuk kepada sejauh mana perbedaan-perbedaan skor perolehan mencerminkan perbedaan atribut yang sebenarnya.

Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran menghasilkan skor yang realtif sama.

2.7 Uji Asumsi Klasik Regresi

Uji asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear Ordinary Least Square (OLS) terdapat masalah-masalah asumsi klasik. [6]

Ada 2 (dua) jenis uji asumsi klasik pada regresi linear, yaitu uji asumsi klasik pada regresi linear sederhana dan uji asumsi klasik pada regresi linear berganda. Pada penelitian ini yang digunakan adalah uji asumsi klasik pada regresi linear berganda.

2.8 Kepuasan Pengguna

Kepuasan (*satisfaction*) memiliki arti melakukan atau membuat. Secara etimologi kata kepuasan memiliki definisi upaya untuk pemenuhan sesuatu. Dilihat dari sudut pandang manajemen dan perilaku konsumen istilah kepuasan menjadi cukup kompleks.

Kepuasan memiliki tiga komponen utama. Komponen utama tersebut adalah sebagai berikut [7]:

1. Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif).
2. Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi produk, pengalaman dalam menggunakan dan seterusnya).
3. Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah menggunakan, setelah pemilihan, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain - lain).

2.9 Analisis Kualitas Website

Banyak penelitian telah dilakukan yang bertemakan tentang pengukuran kualitas *website*, beberapa diantaranya:

1. Analisis Kualitatif pada Situs *Website* Forum Diskusi Menggunakan Usability Testing (Studi Kasus: www.dictionio.id) [8]. Dari setiap kriteria yang dianalisis, dihasilkan beberapa rekomendasi, berikut:
 - Kriteria *usefulness*, terdapat 1 rekomendasi mengenai pengurutan huruf secara abjad.
 - Kriteria *effectiveness*, terdapat 2 rekomendasi yaitu mengenai memperbaiki tata letak dari fitur unggah gambar dan pengurutan huruf pada setiap kategori.
 - Kriteria *satisfaction*, terdapat 5 rekomendasi dengan penambahan dua pilihan bahasa yaitu bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, penambahan keterangan pada kolom search, dan mengubah icon love dari fitur like menjadi jari jempol dengan penambahan ekspresi wajah.
 - Pada kriteria *efficiency*, terdapat 2 rekomendasi

yaitu memperbaiki dalam hal tata letak dari fitur unggah gambar dan memperbaiki dalam bahasa yang digunakan dengan pengurutan sesuai abjad.

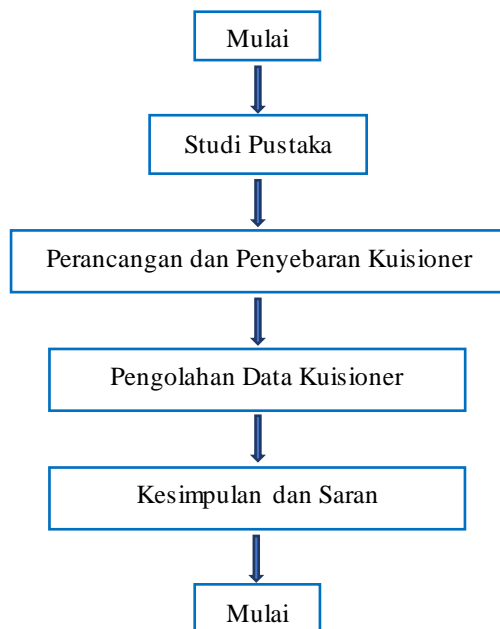
2. Analisis Kualitatif Tampilan Visual Pada Situs E-Learning [9]. Situs yang diteliti adalah <http://ikc.dinus.ac.id/> dan <http://pendidikan.ws/>. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pembelajaran secara visual membantu pembelajar dalam belajar dan materi pelajaran yang disampaikan lebih memikat untuk dipelajari. 33,5% motivasi belajar dipengaruhi langsung oleh visual.
3. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning [10]. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem *e-learning* di Program Studi Magister Manajemen UMB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*.
4. Analisis Kualitas Layanan *Website* E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 [11]. *Website* yang diteliti dalam penelitian ini adalah Bukalapa, Tokopedia dan Lazada. Hasil analisis keseluruhan menunjukkan *website* Bukalapak.com dianggap sebagai *website* yang paling baik di semua kategori. Berdasarkan penilaian responden, nilai WQI *website* bukalahpak pada kategori Usability (0.70), Information Quality (0.70) dan Service Interaction Quality (0.65). Faktor yang paling penting terhadap kepuasan pelanggan adalah usability terhadap kepuasan pengguna.
5. Mengukur Kualitas *Website* Dengan Pendekatan Webqual 4.0 Modifikasi [12]. *Website* yang diteliti adalah *website* AMIK DCC (AMIK Dian Cipta Cendikia) Bandar Lampung. Hasil analisa *Importance Performance Analysis* menyatakan bahwa sub dimensi yang ada di dimensi *availability*, dan *service interaction quality* perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas *website* kedepannya.
6. Pengukuran Kualitas *Website* Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network) [13]. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan yang paling baik yaitu *website* menyediakan interaksi yang jelas sedangkan yang paling buruk yaitu *website* tidak memiliki kompetisi, kemudian kualitas informasi yang paling baik yaitu menyediakan *website* yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu *website* tidak menyediakan informasi yang detail serta kualitas interaksi pelayanan yang paling baik yaitu *website* memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk yaitu *website* tidak memberikan kemudahan untuk menyampaikan masukan (*feed*

back) dan ketiga variabel Webqual 4.0, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

7. Analisis Kualitas Website Jd.Id Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 [14]. Berdasarkan hasil olahan data didapatkan hasil bahwa ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna website JD.id.
8. Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce Traveloka (Studi Kasus: Pengguna Traveloka Di Kota Bandung Tahun 2015) [15]. Dari pengolahan data diketahui bahwa variabel *website quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian, dimana variabel *website quality* dapat menjelaskan variabel keputusan pembelian sebesar 40,5%, sedangkan $(100-40,5)\% = 59,5\%$ dijelaskan variabel-variabel yang lain.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Website yang diteliti pada penelitian ini adalah SSaT UKDW. Banyak metode-metode yang dapat digunakan dalam menentukan kualitas sebuah *website*, misalnya dengan menggunakan Analisa kompetitif, skenario, inspeksi, analisa log, dan kuisisioner online. Cara yang digunakan pada metode WebQual 4.0 adalah dengan menggunakan kuisisioner yang dibuat menggunakan Google Form.



Gambar .7. Langkah-langkah penelitian

Berdasarkan Gambar. 7, penjelasan langkah-langkah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Studi Pustaka.
Dalam hal ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang *website* SSaT UKDW dengan menggunakan metode WebQual 4.0
2. Perancangan dan Penyebaran Kuisisioner.
Dalam hal ini dilakukan pembuatan kuisisioner online yaitu dengan menggunakan Google Form. Adapun pertanyaan-pertanyaan pada google form tersebut adalah pertanyaan yang sesuai dengan standard dari Webqual. Daftar pertanyaan tentang kualitas WebQual 4.0 dapat dilihat pada tabel berikut ini :
3. Pengolahan Data Kuisisioner.
Dalam hal ini, pengolahan data kuisisioner dilakukan dengan beberapa cara:
 - a. Pertama, Uji validitas, untuk mengetahui apakah pertanyaan yang diajukan valid atau tidak. Jika tidak, maka pengumpulan data akan diulang dengan pertanyaan baru.
 - b. Kedua, Uji reliabilitas, untuk menjadi alat ukur apakah *website* dapat dipercaya dan handal.
 - c. Ketiga, Uji Asumsi , untuk pengerjaan model regresi tidak menemukan masalah-masalah statistik. Dalam hal ini, dibagi menjadi tiga pengujian yaitu, uji regresi linear berganda, uji t, dan uji f, untuk mengetahui variabel independent (*usability*, *information*, dan *service interaction*) mana yang positif dan lebih signifikan hubungannya dengan variabel dependent (kepuasan pelanggan).
4. Kesimpulan dan Saran.
Kesimpulan dan saran disusun berdasarkan hasil analisis pada pertanyaan-pertanyaan dari ketiga kategori kualitas *website* (*usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan) dimana yang mendapatkan penilaian Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju sebagai usulan perbaikan *website* SSaT UKDW.

TABEL III
DAFTAR PERTANYAAN KUALITAS WEBSITE

Kategori	WebQual 4.0 quality
<i>Usability Quality</i>	1. Website mudah dipelajari pengoperasiannya
	2. Mudah untuk bernavigasi dalam website
	3. Website mudah digunakan
	4. Website memiliki penampilan yang menarik
	5. Website sesuai

	dengan tipe websitenya
	6. Alamat <i>website</i> mudah diingat
Information Quality	1. <i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat 2. <i>Website</i> menyediakan informasi yang terpercaya 3. <i>Website</i> menyediakan informasi yang tepat waktu 4. <i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan 5. <i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dipahami 6. <i>Website</i> menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci 7. <i>Website</i> menyediakan informasi dalam bentuk format yang tepat
Service Interaction Quality	1. <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik 2. Merasa aman terhadap informasi pribadi yang tersimpan 3. <i>Website</i> memberikan fasilitas personalisasi untuk pengguna 4. <i>Website</i> memberikan rasa yakin bahwa pelayanan <i>website</i> berjalan dengan baik dan optimal 5. Kecepatan pengelola merespon pertanyaan dan memberikan tanggapan
Kepuasan Pengguna	1. Kepuasan <i>website</i> secara keseluruhan

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kepuasan Pengguna

Pengumpulan data pada penelitian ini diambil dari kuisisioner online, dengan cara mengisi link yang sudah disebar. Adapun *link* kuisisioner disebar melalui online yaitu dengan aplikasi Line dan WhatsApp. Responden yang telah menjalankan analisis kualitas *website* SSAT UKDW (<https://ssat.ukdw.ac.id/>) adalah mahasiswa-mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana

pada semua program studi dan fakultas yang berjumlah 56 mahasiswa atau responden.

4.2 Demografi Data Responden

Berdasarkan dari penyebaran kuisisioner didapatkan sebanyak 56 responden dengan sebaran demografi sebagai berikut:

TABEL IIIII
DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

Demografi	Persentase
Program Studi	
Arsitektur	5.4%
Desain Produk	3.6%
Akuntansi	8.9%
Manajemen	17.9%
Sistem Informasi	26.8%
Informatika	10.7%
Teologi	7.1%
Pendidikan Bahasa Inggris	17.9%
Kedokteran	3.6%
Bioteknologi	7.1%
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	58.9%
Perempuan	41.1%
Frekuensi Akses Website	
Sangat Sering	10.7%
Sering	53.6%
Jarang	25%
Sangat Jarang	10.7%

4.3 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan perbandingan antara r hitung dan r tabel dimana nilai r tabel didapatkan dari tabel product moment r dua arah dengan tingkat signifikansi 1% dengan $n = 56$. Nilai r tabel untuk $df = 54$ ($df = N - 2$) adalah 0,345. Jika r hitung $> r$ tabel, maka item pertanyaan dari kuisisioner tersebut dapat dikategorikan valid. Apabila r hitung $< r$ tabel maka item pertanyaan dari kuisisioner dikategorikan tidak valid. Maka dari itu, setiap item yang dipertanyakan harus memiliki nilai di atas 0,345 untuk dapat dikategorikan valid.

Apabila r hitung $< r$ tabel maka item pertanyaan dari kuisisioner dikategorikan tidak valid. Maka dari itu, setiap item yang dipertanyakan harus memiliki nilai di atas 0,345 untuk dapat dikategorikan valid. Pada tabel, kami menjabarkan validitas variabel WebQual 4.0, dapat dilihat bahwa semua r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga data-data responden yang didapatkan dari kuisisioner dianggap valid.

TABEL IVV
HASIL Uji VALIDITAS

Atribut	R hitung	R tabel	Keterangan
<i>Usability</i>			
UQ1	0,509	0,345	VALID
UQ2	0,451	0,345	VALID
UQ3	0,46	0,345	VALID
UQ4	0,492	0,345	VALID
UQ5	0,497	0,345	VALID
UQ6	0,557	0,345	VALID
UQ7	0,705	0,345	VALID
<i>Information</i>			
IQ8	0,581	0,345	VALID
IQ9	0,705	0,345	VALID
IQ10	0,697	0,345	VALID
IQ11	0,787	0,345	VALID
IQ12	0,753	0,345	VALID
IQ13	0,625	0,345	VALID
IQ14	0,63	0,345	VALID
<i>Service Interaction</i>			
SQ15	0,542	0,345	VALID
SQ16	0,562	0,345	VALID
SQ17	0,614	0,345	VALID
SQ18	0,554	0,345	VALID
SQ19	0,444	0,345	VALID

4.4 Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, kami menggunakan koefisien Cronbach Alpha untuk menguji realibilitas. Pada uji realibilitas menggunakan Cronbach Alpha, apabila nilainya lebih besar atau sama dengan 0,6 variabel dapat dikategorikan reliabel. Pada tabel kami jabarkan hasil realibilitas variabel berdasarkan kategori.

TABEL V
HASIL Uji RELIABILITAS

Atribut	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
<i>Usability (U)</i>	0.773	0.6	RELIABLE
<i>Information (I)</i>	0.884	0.6	RELIABLE
<i>Service Interaction (S)</i>	0.771	0.6	RELIABLE

4.5 Uji Regresi Linear Beranda

TABEL VI
HASIL Uji REGRESI LINEAR BERANDA

Coefficients ²					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.194	.678		.283
	Usability (X1)	.044	.031	.208	1,406
	Information (X2)	.005	.027	.027	.177
	Service Interaction (X3)	.100	.029	.444	3,408

a. Dependent variable : Kepuasan Pengguna (Y)

Persamaan regresi linearnya adalah $Y = 0,194 + 0,044 X1 + 0,005 X2 + 0,100 X3$. Berdasarkan persamaan diatas dapat ditunjukkan bahwa Koefisien regresi dari variabel bebas menunjukkan nilai yang positif dengan nilai kualitas usability (0,044), nilai kualitas information (0,005), dan nilai kualitas service interaction (0,100). Data tersebut menunjukkan bahwa semua variabel bebas (X1, X2, dan X3) mempunyai hubungan yang searah atau positif terhadap variabel terikatnya. Dari ketiga variabel bebas yang paling memberi pengaruh adalah variabel service interaction (X3) dengan koefisien regresinya sebesar 0,100.

TABEL VII
HASIL PERHITUNGAN R

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.580 ^a	.366	.298	.62750

Berdasarkan data, besarnya koefisien korelasi ($R = 0,580$) berarti variabel bebas yang diamati memiliki hubungan yang kuat dengan variabel terikat. Sedangkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,336, yang berarti 33,6 % variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikatnya.

4.6 Uji T

TABEL VIII
HASIL UJI T

Coefficients ²				
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized	t
	B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.194	.678	.283
	Usability (X1)	.044	.031	1,406
	Information (X2)	.005	.027	.177
	Service Interaction (X3)	.100	.029	3,408

a. Dependent variable : Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan data perhitungan dengan uji t didapatkan satu variabel yaitu X3 (variabel Service Interaction) dengan nilai t hitung (3,408) > t table (1,988), sehingga dapat diartikan bahwa variabel service interaction berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent (Y).

4.7 Uji F

TABEL IX
HASIL UJI F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,382	3	3,461	8,789	.000 ^b
	Regression	20,475	52	.394		
	Regression	30,857	55			

a. Dependent Variable : Kepuasan Pengguna (Y)

b. Predictors (Constant), Service Interaction (X3), Usability (X1), Information (X2)

Untuk mengetahui pengaruh variabel berdasarkan hasil Uji F pada tabel diatas diperoleh nilai F hitung variabel yaitu (8,789) > nilai F tabel (2,928), maka H0 ditolak, dan H1 diterima. Sehingga secara keseluruhan dinyatakan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi dan interaksi pelayanan ssat.ukdw.ac.id berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4.8 Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan pengguna

Hipotesis 1: Variabel usability berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan tabel sebelumnya kualitas kegunaan dengan koefisien sebesar 0,044 berpengaruh positif dan tidak

signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai t hitung (1,406) < t tabel (1,988) dan atau nilai signifikan (0,166) > tingkat kesalahan (α) (0,05). Hasil tersebut menjelaskan bahwa kualitas usability tidak membuat kepuasan pengguna bertambah. Sehingga kesimpulannya adalah tidak diperlukan kualitas usability yang baik untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Hipotesis 2: Variabel information berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan tabel sebelumnya kualitas informasi dengan koefisien sebesar 0,005 berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai t hitung (0,177) < t tabel (1,988) dan atau nilai signifikan (0,861) > tingkat kesalahan (α) (0,05). Hasil tersebut menjelaskan bahwa kualitas information tidak membuat kepuasan pengguna bertambah. Sehingga kesimpulannya adalah tidak diperlukan kualitas information yang baik untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Hipotesis 3: Variabel service interaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan tabel sebelumnya kualitas interaksi pelayanan dengan koefisien sebesar 0,100 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai t hitung (3,408) > dari t tabel (1,988) dan atau nilai signifikan (0,001) yang lebih kecil dari tingkat kesalahan (0,05). Hasil tersebut menjelaskan bahwa keragaman kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variable service interaction. Sehingga kesimpulannya adalah service interaction yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna.

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data yang melibatkan mahasiswa selaku pengisi kuisioner secara online, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Dari hasil uji t, uji f, dan uji regresi linear berganda didapat bahwa ketiga variabel tersebut (variabel *independent*) memiliki hasil yang positif terhadap variabel *dependent* nya.
2. Kualitas *usability* dan *information* sudah baik. Tetapi perlu adanya peningkatan untuk menambah kepuasan pengguna walaupun tidak signifikan.
3. Kualitas *service interaction* adalah yang paling harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil itu dapat dilihat dari hasil uji t milik variabel *service interaction* yang lebih tinggi dari kedua variabel yang lain.
4. R Square pada *model summary* menjelaskan bahwa ketiga variabel dapat menjelaskan secara langsung terhadap kepuasan pengguna sebesar 33,6% sedangkan 66,4% lainnya diterangkan oleh variabel lain yang tidak di jelaskan dalam penelitian diatas.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan untuk dapat dijadikan pertimbangan informasi dalam pengambilan kebijakan pengembangan sistem khususnya pengembangan *website* ssat.ukdw.ac.id adalah:

1. Perlu perbaikan fasilitas yang terkait dengan *service interaction*, seperti keamanan data yang tersimpan dan pengeditan data yang terbatas bisa lebih baik dan lengkap lagi.
2. Juga perlu adanya peningkatan *usability* untuk fitur-fitur supaya dapat lebih dimengerti cara penggunaannya. Terlebih pada desain *website* yang dirasa kurang oleh banyak pengguna. Dan pada informasi harus lebih meneliti lagi data yang dikeluarkan dan kecepatan data karena kebanyakan pengguna menilai kecepatan dan ketepatan data yang agak kurang dari *website* ssat.ukdw.ac.id.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan kombinasi dengan pendekatan/framework lainnya dalam mengukur suatu kualitas *website* seperti *Importance Performance Analysis* (IPA).

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam proses penelitian ini, khususnya kepada seluruh responden yang telah berkenan meluangkan waktunya mengisi kuisioner penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Syahid, "Sejarah, Jenis, Manfaat, Unsur, Tahapan, Fungsi, Para Ahli", 9 Januari 2021 [Online]. Available: <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-website/>. [Accessed: 11 Maret 2021]
- [2] A. Kumiawan, "Kuesioner adalah Instrumen untuk Mengumpulkan Data, Ketahui Jenis dan Kelebihannya", 19 Februari 2021 [Online]. Available: <https://www.merdeka.com/jabar/kuesioner-adalah-instrumen-untuk-mengumpulkan-data-ketahui-jenis-dan-kelebihannya-kln.html#:~:text=Kuesioner%20adalah%20cara%20pengumpulan%20informasi,hadir%20pada%20saat%20pengisian%20kuesioner.> [Accessed: 11 Maret 2021]
- [3] A. Heryana, "Hipotesis Penelitian", 04 Juni 2020 [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/341895079_HIPOTESIS_PENELITIAN [Accessed: 11 Maret 2021]
- [4] Dosen Pendidikan 2, "Uji Validitas adalah", 30 Januari 2021 [Online]. Available: <https://www.dosenpendidikan.co.id/uji-validitas/>. [Accessed: 11 Maret 2021]
- [5] M. Riadi, "Pengertian, Karakteristik, Pengujian dan Rumus Reliabilitas", 20 November 2017 [Online]. Available: <https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-karakteristik-pengujian-rumus-reliabilitas.html>. [Accessed: 11 Maret 2021]
- [6] A. Hidayat, "Pengertian Uji Asumsi Klasik Regresi Linear dengan SPSS", 22 Januari 2017 [Online]. Available: <https://www.statistikian.com/2017/01/uji-asumsi-klasik-regresi-linear-spss.html>. [Accessed: 11 Maret 2021]
- [7] G. A. A. Wisudiawan, "Kepuasan Pengguna", 2013 [Online]. Available: https://www.academia.edu/3469192/Kepuasan_Pengguna. [Accessed: 11 Maret 2021]
- [8] T. Effendi, H. Aryadita, A. H. Brata, "Analisis Kualitatif pada Situs Website Forum Diskusi Menggunakan Usability Testing (Studi Kasus: www.dictio.id)", Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X, Vol. 2, No. 9, pp. 3263-3271, September 2018
- [9] A. A. Hamzah, A. Syarif, I. S. Mustikadara, "Analisis Kualitatif Tampilan Visual Pada Situs E-Learning", Journal of Visual Art and Design, ISSN: 1978-3078, DOI: 10.5614/itbj.vad.2013.5.2.6, pp. 176-194, Desember 2013
- [10] Pawirosumarto, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning", Jurnal Ilmiah Manajemen, e-ISSN: 2460-5328, Volume VI, No. 3, pp. 416-433, Oktober 2016
- [11] H. Aryadita, D. A. Widyastuti, N. H. Wardani, "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0", Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi, P-ISSN 1979-0767, Volume 10, No. 1, pp. 29-35, 2017
- [12] A. Hafiz, "Mengukur Kualitas Website Dengan Pendekatan Webqual 4.0 Modifikasi", Jurnal Cendekia, ISSN: 0216-9436, Volume 14, No. 2, pp. 20-25, Oktober 2017
- [13] Syaifullah, D. O. Soemantri, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Cv. Zamrud Multimedia Network)", Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181, Vol. 2, No. 1, pp. 19-25, Februari 2016
- [14] P. Pusfitaningrum, Y. Malau, "Analisis Kualitas Website Jd.Id Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0", Journal Information Engineering and Educational Technology (JIEET), ISSN : 2549-869X, Vol. 02, No. 01, pp. 109-116, 2018
- [15] W. Sastika, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce Traveloka (Studi Kasus : Pengguna Traveloka Di Kota Bandung Tahun 2015)", Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016 (SENTIKA 2016) ISSN: 2089-9815, pp. 649-657, Yogyakarta, 18-19 Maret 2016