

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP WEBSITE UNIVERSITAS FLORES

Anastasia Mude¹, Kristina Sara², Ferdinandus Lidang Witi³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Flores
Jl. Sam Ratulangi, Kelurahan Paupire, Kecamatan Ende Tengah
Kabupaten Ende - Nusa Tenggara Timur

E-mail : annmude87@gmail.com¹⁾, kristinasara27@gmail.com²⁾, ferdylidang2017@gmail.com³⁾

ABSTRACT

A website in a university is a media for providing or sharing information about the university's activity to academics. So it is with the website of Flores University, that always provides information for many people. The providing information in the website, still gets complaints from students accessing the website, so a research is conducted to determine the student's satisfaction level in accessing the website. The satisfaction measurement of WebQual method 4.0 was used. Some reviewed aspects were usability, information quality, and service interaction. This research was done by having 100 students of Flores University as the respondents. The technique of data collection was by giving questionnaire. The result for usability aspect was having a positive influence and significant towards students' satisfaction. A website that is easy to use and has a attractive appearance, makes the students feel relieve in accessing. While for the aspect of information quality and service interaction did not influence the students' satisfaction. It means that the university must provide the information qualities and the service interactions that are up to date, so the students will gladly access the website.

Keyword— *Student's satisfaction, website, WebQual 4.0*

ABSTRAK

Website dari suatu perguruan tinggi merupakan wadah untuk menyampaikan informasi tentang kegiatan-kegiatan bagi warga kampus. Begitupula dengan website yang ada di Universitas Flores, yang selama ini sudah memberikan informasi kepada khayalak banyak. Informasi yang diberikan masih ditemukan beberapa keluhan dari mahasiswa. Keluhan yang didapat seperti tampilan yang kurang menarik dan penyampaian informasi yang tidak cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengakses website. Pengukuran kepuasan menggunakan metode WebQual 4.0. Aspek yang ditinjau berupa usability, information quality dan service interaction. Penelitian dilakukan pada mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Flores sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dengan cara memberikan kuesioner. Hasil yang diperoleh dari aspek usability, mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Website yang mudah digunakan dan tampilan yang menarik, membuat mahasiswa merasa senang untuk mengaksesnya. Sedangkan aspek information quality dan service interaction tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Yang berarti bahwa pihak kampus harus menyiapkan kualitas informasi dan interaksi layanan yang up to date, sehingga nantinya mahasiswa senang untuk mengakses website tersebut.

Kata Kunci — *kepuasan mahasiswa, website, WebQual 4.0*

I. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, tidak dapat dipungkiri perkembangan teknologi dan informasi terjadi begitu cepat. Manfaat dari perkembangan teknologi dan informasi juga bisa di rasakan oleh semua orang dalam berbagai bidang, termasuk bidang pendidikan. Akses informasi menjadi sangat mudah dan bisa dilakukan kapan dan di mana saja dengan adanya jaringan internet, sehingga di mungkinkan terjadi konektivitas dengan semua penyelenggara pendidikan baik di tingkat operasional sampai ke tingkat pengambil kebijakan.

Universitas Flores merupakan salah satu perguruan tinggi di Flores Nusa Tenggara Timur yang memiliki visi sebagai mediator budaya. Oleh karena itu Universitas Flores harus pula menjadi media penyampaian informasi yang mampu menjembatani wujud-wujud budaya menyangkut nilai, gagasan dan hasil karya daya cipta manusia. Untuk menjembatani wujud-wujud budaya tersebut, informasi yang diberikan harus dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat. Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi tersebut adalah *website*.

Website merupakan salah satu jenis media yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun

dan kapanpun [1]. Pengertian *website* juga diartikan sebagai keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi [2]. Hal ini bisa disimpulkan bahwa dengan menyampaikan informasi melalui *website*, maka semua mahasiswa atau warga kampus bisa mendapatkan informasi tersebut kapan saja dan dimana saja.

Dalam penyampaian informasi di *website* perlu diperhatikan kecepatan akses dan keakuratan informasi, karena itu sangat berpengaruh pada kepuasan mahasiswa terhadap *website*. Kepuasan maupun ketidakpuasan mahasiswa dilihat saat mereka mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kepuasan merupakan perasaan senang yang timbul dari diri seseorang terhadap apa yang didapat dan dilihatnya. Kepuasan user merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif [3]. *Website* dengan tampilan yang menarik, informasi yang benar dan tepat, dapat membuat seseorang merasa senang menggunakannya. *Website* merupakan representasi pemilik *website* di dunia maya, oleh karena itu pemilik *website* perlu memperhatikan kualitas, karena kualitas *website* dapat memberikan gambaran dari kualitas pemiliknya [4].

Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah *website* adalah

WebQual [5]. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa [6]. Ada tiga dimensi dalam metode *WebQual* 4.0 [7].

1. Kualitas kegunaan (*usability quality*) yang mengutamakan pada kegunaan dari sebuah *website*. Dimensi ini berkaitan dengan rancangan *website* seperti tampilan *website*, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.
2. Kualitas informasi (*information quality*) yang mengutamakan pada kualitas atau mutu isi yang terdapat pada *website*.
3. Kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) yang mengutamakan pada kualitas atau mutu interaksi pelayanan terhadap pengguna.

Universitas Flores dengan laman <http://uniflor.ac.id> hadir sebagai alternatif penyedia informasi dan komunikasi yang cakap serta berguna sebagai perpanjangan tangan untuk menggapai lapisan masyarakat khususnya mahasiswa yang menggunakan teknologi internet dalam mencari informasi.

Fitur yang terdapat pada *website* antara lain; tentang uniflor, penerimaan mahasiswa baru, unit, fakultas, akademik, KRS *online*, beasiswa, data alumni, dan kalender akademik. Setelah melakukan

penelitian pada mahasiswa ditemukan beberapa fitur yang sudah bisa diakses dan informasi yang dicari ditampilkan pada fitur tersebut. Fiturnya antara lain; tentang uniflor, penerimaan mahasiswa baru, unit, fakultas, dan akademik.

Fitur KRS *online*, kadang sulit atau tidak bisa diakses dari luar kampus. Fitur kalender akademik yang tidak *update* sesuai dengan semester yang berjalan. Fitur beasiswa dan data alumni belum menampilkan informasi. Itu semua yang mengakibatkan mahasiswa merasa tidak puas dalam mengakses *website*.

II. METODE PENELITIAN

2.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah penelitian yang datanya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik [8].

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari [8]. Populasi diambil dari mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi yang berjumlah 113 orang. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin. Sehingga diperoleh sampel sebanyak 100.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dengan skala likert.

2.3. Uji Instrumen

Uji validitas menggunakan uji validitas product momen pearson correlation untuk menghubungkan antara masing-masing skor item dengan total skor. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur [8]. Pengujian statistik mengacu pada kriteria sebagai berikut:

- $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak valid
- $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka valid

Selain dilakukan uji validitas, juga dilakukan uji reliabilitas. Reabilitas itu berhubungan dengan masalah kepercayaan [9]. Suatu tes dapat dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 22 for windows*. [10]. Item dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditetapkan adalah 0,6.

- Jika nilai $Alpha > 0,6$ maka reliabel
- Jika nilai $Alpha < 0,6$ maka tidak reliabel

2.4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data korelasi pearson product moment dan korelasi ganda. Yang di uji antara lain: Uji asumsi klasik, Uji F dan Uji T.

2.4.1. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik terdiri dari: Multikolinearitas, Heterokedastisitas, Autokorelasi dan Normalitas data. Yang mana penggunaannya untuk melakukan analisis regresi.

a. Uji Normalitas Data

Normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas data menggunakan Kolmogorov-Smirnov dengan SPSS.

b. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya multikolinearitas dengan melihat hasil nilai tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai tolerance dan semakin besar nilai VIF, maka mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Nilai tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk mengkorelasi nilai residu hasil regresi dengan masing-masing variabel independen dan variabel dependen dengan menggunakan Scatterplot.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi digunakan untuk mengetahui terjadinya korelasi dari residual dengan cara pengamatan satu dengan yang lain menurut urutan waktu.

e. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak.

2.4.2. Uji Koefisien Kolerasi dan koefisien determinasi

Uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan yang dimiliki antar variabel dalam penelitian.

2.4.3. Uji F dan Uji T

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

3.1.1. Hasil Uji Instrumen

a. Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini nilai r_{tabel} dengan $n = 100$ maka didapat r_{tabel} sebesar 0,195, jadi apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,658	0,195	Valid
X1.2	0,667	0,195	Valid
X1.3	0,741	0,195	Valid
X1.4	0,711	0,195	Valid
X1.5	0,765	0,195	Valid
X1.6	0,624	0,195	Valid
X1.7	0,702	0,195	Valid
X2.1	0,658	0,195	Valid
X2.2	0,659	0,195	Valid
X2.3	0,722	0,195	Valid
X2.4	0,692	0,195	Valid
X2.5	0,739	0,195	Valid
X2.6	0,688	0,195	Valid
X2.7	0,68	0,195	Valid
X3.1	0,684	0,195	Valid
X3.2	0,681	0,195	Valid
X3.3	0,736	0,195	Valid
X3.4	0,704	0,195	Valid
X3.5	0,734	0,195	Valid
X3.6	0,699	0,195	Valid
X3.7	0,685	0,195	Valid
Y.1	0,69	0,195	Valid
Y.2	0,658	0,195	Valid
Y.3	0,637	0,195	Valid
Y.4	0,669	0,195	Valid
Y.5	0,728	0,195	Valid
Y.6	0,612	0,195	Valid
Y.7	0,682	0,195	Valid

X1.1	0,658	0,195	Valid
X1.2	0,667	0,195	Valid
X1.3	0,741	0,195	Valid
X1.4	0,711	0,195	Valid
X1.5	0,765	0,195	Valid
X1.6	0,624	0,195	Valid
X1.7	0,702	0,195	Valid
X2.1	0,658	0,195	Valid
X2.2	0,659	0,195	Valid
X2.3	0,722	0,195	Valid
X2.4	0,692	0,195	Valid
X2.5	0,739	0,195	Valid
X2.6	0,688	0,195	Valid
X2.7	0,68	0,195	Valid
X3.1	0,684	0,195	Valid
X3.2	0,681	0,195	Valid
X3.3	0,736	0,195	Valid
X3.4	0,704	0,195	Valid
X3.5	0,734	0,195	Valid
X3.6	0,699	0,195	Valid
X3.7	0,685	0,195	Valid
Y.1	0,69	0,195	Valid
Y.2	0,658	0,195	Valid
Y.3	0,637	0,195	Valid
Y.4	0,669	0,195	Valid
Y.5	0,728	0,195	Valid
Y.6	0,612	0,195	Valid
Y.7	0,682	0,195	Valid

b. Hasil Uji Reabilitas

Pengujian instrumen reabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Hasil pengujian pada setiap variabel terlihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Usability	0,821	Reliabel
Information Quality	0,817	Reliabel
Service Interactioni	0,829	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0,791	Reliabel

3.1.2. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data menggunakan Kolmogorov-Smirnov dengan SPSS. Nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar $0,348 > 0,05$. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan sudah terpenuhi.

Tabel 3. Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{ab}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,60897270
	Most Extreme Absolute Differences	,093
	Positive	,089
	Negative	-,093
Kolmogorov-Smirnov Z		,933
Asymp. Sig. (2-tailed)		,348

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji ada tidaknya korelasi yang signifikan yang mendekati sempurna antar variabel independen. Hasil uji multikolinearitas tertuang pada tiap variabel tertuang pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

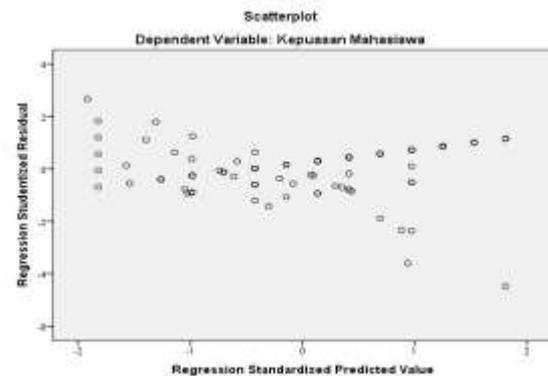
Variabel	Tolerance	VIF
Usability	0,370	2,701
Information Quality	0,188	5,323
Service Interactioni	0,183	5,456

Berdasarkan tabel 4, hasil uji multikolinearitas yang didapat adalah nilai Tolerance seluruhnya lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF seluruhnya lebih kecil dari 10, sehingga variabel *usability* (X_1),

information quality (X_2) *service interaction* (X_3) tidak terjadi atau bebas dari gejala multikolinieritas.

c. Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan Scatterplot.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian, asumsi-asumsi normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas dalam model regresi dapat dipenuhi dari model ini.

d. Hasil Uji Autokorelasi

Diperoleh nilai Durbin Watson (d) sebesar 2,086 lebih besar dari batas atas (du) yakni 1,736 dan kurang dari (4-du) $4 - 1,736 = 2,264$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

e. Hasil Uji Linieritas

Setelah dilakukan uji linieritas terhadap ketiga variabel mendapatkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,005$. Hasil ini berarti setiap variabel bersifat linier.

3.1.3. Hasil Uji Koefisien Kolerasi dan Koefisien Determinasi

Tabel 5 Hasil Uji Uji Koefisien Kolerasi dan Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,865 ^a	,748	,740	1,634

a. Predictors: (Constant), Service Interaction, Usability, Information Quality

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi pada tabel 5, diketahui nilai *correlation coefficient* sebesar 0.865. Hasil tersebut berarti menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kepuasan pengguna dengan *usability*, *information quality*, dan *service interaction*.

Sedangkan koefisien determinasi hasilnya sebesar =0,748. Artinya variabel *usability* (X_1), *information quality* (X_2) *service interaction* (X_3) dapat menerangkan atau menjelaskan kepuasan pengguna (Y) sebesar 74,8%, ($0,748 \times 100\%$) sisanya sebesar 25,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model atau persamaan pada penelitian ini.

3.1.4. Hasil Uji F dan Uji T

a. Hasil Uji F

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	759,749	3	253,250	94,861	,000 ^b
	Residual	256,291	96	2,670		
	Total	1016,040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

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

Nilai signifikansi yang diperoleh $0,000 < 0,05$. Maka diartikan bahwa variabel *usability* (X_1), *information quality* (X_2) *service interaction* (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Nilai F hitung yang diperoleh sebesar 94.861. Karena nilai F hitung $94.861 > 3,09$ F tabel, maka hipotesis di terima. Artinya *usability* (X_1), *information quality* (X_2) *service interaction* (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

b. Hasil Uji T

Tabel 7. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,853	1,355		4,321	,000
Usability	,605	,072	,710	8,446	,000
Information Quality	,252	,198	,276	1,269	,207
Service interaction	-,083	,178	-,094	-,466	,642

Berdasarkan tabel 7, variabel *usability* (X_1) mendapatkan nilai signifikansi

sebesar 0,000. Karena nilai $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 di terima. Artinya ada pengaruh positif secara parsial *usability* terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai t hitung diperoleh sebesar 8,446. Karena nilai t hitung $> t$ tabel 1,988. Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 di terima. Artinya ada pengaruh positif secara parsial *usability* terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel *information quality* (X_2) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,207. Karena nilai $0,207 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_2 di tolak. Artinya tidak ada pengaruh *information quality* terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai t hitung variabel kemudahan penggunaan diperoleh sebesar 1,269. Karena nilai t hitung $< t$ tabel 1,988. Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 di tolak. Artinya tidak ada pengaruh *information quality* terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel *service interaction* (X_3) memperoleh nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,642. Karena nilai $0,642 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_3 di tolak. Artinya tidak ada pengaruh *service interaction* terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai t hitung variabel kemudahan penggunaan diperoleh sebesar -0,094. Karena nilai t hitung $> t$ tabel 1,988. Maka dapat disimpulkan

bahwa H_1 di tolak. Artinya tidak ada pengaruh *service interaction* terhadap kepuasan mahasiswa.

3.2. Pembahasan

Hipotesis pertama memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka hipotesis ini diterima. Dan dilihat dari nilai F hitung sebesar $94.861 > 3,09$ F tabel, maka hipotesis ini diterima. Hasil ini berarti bahwa *usability* (X_1), *information quality* (X_2) dan *service interaction* (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Dalam hal ini apabila *website* Universitas Flores memiliki tampilan yang menarik, mudah di akses kapan saja oleh mahasiswa dengan *up to date*, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap *website*. Penelitian yang lain juga memberikan hasil yang sama, bahwa pengaruh *usability*, *information quality*, dan *service interaction* secara simultan memberikan dampak positif pada kepuasan pelanggan [11].

Hipotesis kedua mendapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka hipotesis ini diterima. Perolehan nilai t hitung $8,446 > 1,988$ t tabel, maka hipotesis ini diterima. Bisa disimpulkan bahwa *usability* (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Dalam

hal ini *website* Universitas Flores sudah memiliki tampilan yang menarik, mudah digunakan atau mudah diakses. Dengan begitu mahasiswa merasa senang atau puas dalam mencari informasi yang dibutuhkannya. Penelitian yang lain juga memberikan hasil yang sama, bahwa *usability* secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan [11]. Kemudahan penggunaan *website*, desain *interface website* dan fitur yang ada pada *website xyz* dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Hipotesis ketiga memperoleh nilai signifikansi $0,207 > 0,05$, maka hipotesis ini ditolak. Dan juga dilihat dari nilai t hitung $1,269 < 1,988$ t tabel, maka hipotesis ini ditolak. Hasil tersebut berarti bahwa *information quality* (X_2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Dalam hal ini *website* Universitas Flores belum memberikan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa tepat pada waktunya. Sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan mahasiswa terhadap *website*. Penelitian yang lain juga memberikan hasil yang sama, bahwa *information quality* secara parsial berpengaruh negatif terhadap tingkat kepuasan pelanggan [11].

Hipotesis keempat memperoleh nilai signifikansi $0,642 > 0,05$, maka hipotesis

ini ditolak. Dan juga dilihat dari nilai t hitung $-,094 < 1,988$ t tabel, maka hipotesis ini ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa *service interaction* (X_3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Dalam hal ini *website* Universitas Flores belum memberikan layanan interaksi yang lancar, sehingga berkurangnya kepuasan mahasiswa terhadap *website*. Penelitian yang lain juga memberikan hasil yang sama, bahwa *Service Interaction* secara parsial berpengaruh negatif terhadap tingkat kepuasan pelanggan [11].

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan:

1. Dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh variabel *usability* (X_1), *information quality* (X_2) dan *service interaction* (X_3) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (Y) sebesar 74,8%. Sisanya sebesar 25,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang bukan termasuk dalam model penelitian ini.
2. Ada pengaruh positif secara parsial variabel *usability* terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Tidak ada pengaruh secara parsial variabel *information quality* terhadap kepuasan mahasiswa.

4. Tidak ada pengaruh secara parsial variabel *service interaction* terhadap kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Manik, A., Salamah, I., Susanti, E. 2017. *Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya*. Jurnal: Elektro Telekomunikasi Terapan (JETT) Bulan Juli. Hal. 477.
- [2] Syaifullah dan Soemantri, D.O. 2016. *Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webual 4.0. (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)*. Jurnal: Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, No. 1, Februari. Hal. 20.
- [3] M. R. Afsah, M. Adri, and A. Hadi. 2015. *Hubungan Efektifitas PSB SMA Online Dan Kinerja Website Terhadap Kepuasan User Diwilayah Dinas Pendidikan Kota Padang*. Jurnal: Vokasional Tek. Elektron. Inform., Vol. 3, No. 1.
- [4] Aliy Hafiz. 2017. *Mengukur kualitas website dengan pendekatan Webqual 4.0 Modifikasi*. SEMNAS IIB DARMAJAYA. Lembaga Penelitian, Pengembangan Pembelajaran & Pengabdian Kepada Masyarakat. PROSIDING ISSN: 2598-0246 | E-ISSN: 2598-0238. Hal 443.
- [5] Stuart J. Barnes and Richard T. Vidgen. 2002. *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research, Vol. 3, No. 3. Page 114.
- [6] O. G. Hekhmatyar and D. Supriyadi. 2017. *Measurement Satisfaction Information System Quality Service On BSI Using Webqual And CSI Indonesia*. Jurnal: on Computer Inf. Technol., Vol. 2, No. 2, pp. 1-6.
- [7] Fitria, S. Y., & SeptiliaArfida, H. Green Cloud Computing Ideas with Security Issues in Setting of Distributed Computing and Cloud Framework.
- [8] Arif Masthori, Hanung Adi Nugroho dan Ridi Ferdiana. 2015. *Model Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode WebQual*. CITEE 2015. Yogyakarta, 15 September 2015. ISSN: 2085-6350 Hal. 102.
- [9] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*. Bandung: Alfabeta. Hal. 7, 80, 121.
- [10] Yulmaini, Y., Fitria, F., Purba, E., & Murhadi, M. (2018, January).

Perancangan Sistem Penjamin Mutu Dengan Model Capaian Mutu Berkelanjutan Di Perguruan Tinggi. In *Seminar Nasional Teknologi Terapan (SNTT)* (Vol. 5, pp. 220-224).

- [11] Arikunto, S. 2013. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal. 100.
- [12] G. Pramesti. 2014. *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 22*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [13] Rusniantoro, R., Kusyanti, A., Rachmadi, A. 2018. *Analisis Kualitas Layanan Website XYZ Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal: Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. Vol. 2, No. 6, Juni, Hal. 2155.