

Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0

Noora Qotrun Nada & Setyoningsih Wibowo

Program Studi Informatika Fakultas Teknik Universitas PGRI Semarang

noora.qn@gmail.com, ninink.1623@gmail.com

Abstract - The rapid development of IT makes the website as part of which is inseparable from an educational institution in terms of services for the civitas Academica, professors, students, and educational employee. Service is a web-based academic information systems need to be measured to know the level of user satisfaction. In this research, the quality of the university's academic system website is measured using WebQual 4.0. WebQual is instruments that assess the quality of a website according to the perspective of the end user. Multiple Linear regression analysis was used to test the relationships between variables of WebQual 4.0 with User Satisfaction (satisfaction of users). From the results it can be concluded that only one variable WebQual 4.0. Interaction Quality contributing significantly to User satisfaction (satisfaction user) academic university system website.

Keywords: Academic information systems, WebQual 4.0, Likert Scale, Multiple Linear Regression, SPSS

Abstrak - Perkembangan IT yang pesat menjadikan website sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah lembaga pendidikan dalam hal layanan bagi civitas akademika, dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan. Layanan suatu sistem informasi akademik berbasis web perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, kualitas website sistem akademik universitas diukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0. WebQual merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dari WebQual 4.0 dengan User Satisfaction (kepuasan pengguna). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hanya satu variabel WebQual 4.0, yaitu Service Interaction Quality yang berpengaruh signifikan terhadap User satisfaction (kepuasan pengguna) website sistem akademik universitas.

Kata Kunci : Sistem Informasi Akademik, WebQual 4.0, Skala Likert, SPSS, Regresi Linear Berganda

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi di dunia pendidikan adalah suatu keniscayaan. Peran sistem informasi akademik menjadi bagian penting bagi kelangsungan suatu lembaga pendidikan. Dengan dukungan sistem informasi yang baik maka sebuah

lembaga pendidikan akan memiliki berbagai keunggulan kompetitif sehingga berdaya saing tinggi. Sistem informasi berperan sebagai alat bantu untuk memudahkan pengelolaan suatu sumber daya yang dimiliki oleh suatu lembaga. Sistem adalah suatu kesatuan usaha yang terdiri dari bagian –

bagian yang berkaitan satu sama lain yang berusaha mencapai suatu tujuan dalam suatu lingkungan kompleks. Menurut Robert A. Laitch dan K. Roscoe Bavis sistem informasi dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Untuk dapat melakukan pertukaran data atau informasi, maka diperlukan suatu aplikasi sebagai penghubung kepada pengguna. Aplikasi tersebut berbasis online salah satunya adalah website. Website yang dibangun dengan tujuan mengorganisasi data akademik. Pengguna sistem informasi akademik adalah mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Suatu sistem yang baik adalah sistem yang dievaluasi terutama berdasarkan kepuasan pengguna akhir. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang user satisfaction (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan website tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas website tersebut dilihat dari User Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah WebQual 4.0.

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi 4 saat ini. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual yang banyak digunakan

sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variable, yaitu Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, overall [17]. Semuanya merupakan pengukuran User Satisfaction (kepuasan pengguna) terhadap kualitas dari website tersebut. Dari hasil pengukuran tersebut, diharapkan bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan popularitas dari website dan juga memunculkan rekomendasi untuk para developer dan pengelola untuk meningkatkan kualitas dan pengembangan website sistem informasi akademik universitas. Berdasarkan (Levis, et al., 2008), salah satu definisi kualitas adalah totalitas karakteristik dari suatu entitas yang menanggung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan dan yang tersirat. Dua persyaratan untuk evaluasi website muncul dari definisi ini yaitu:

1. Evaluasi umum dari seluruh karakteristik website.
2. Seberapa baik situs memenuhi kebutuhan spesifik..

Disebutkan pula bahwa kualitas website mungkin berhubungan dengan kriteria seperti ketepatan waktu, kemudahan navigasi, kemudahan akses dan penyajian informasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Yaghoubi, et al., 2011) dalam Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence digunakan model WebQual untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan perspektif pengguna. Terdapat beberapa versi dari model WebQual dimana setiap versi digunakan dalam penelitian yang berbeda yang disesuaikan dengan populasi dan kebutuhan penelitian yaitu sebagai berikut [4]:

– WebQual 1.0, terdiri atas 4 variabel yaitu

Usefulness, Easy of Use, Entertainment, dan Interaction. WebQual versi pertama ini kuat dalam dimensi kualitas Informasi, tetapi lemah dalam Service Interaction.

- WebQual 2.0, terbagi dalam 3 area yang berbeda yaitu Quality of Website, Quality of Information, dan Quality of Service Interaction. Pada WebQual 2.0 dikembangkan aspek interaksi dengan mengadopsi kualitas pelayanan.
- WebQual 3.0 diujimengidentifikasi 3 variabel atas kualitas website commerce yaitu Usability, Information quality, dan Quality of ServiceInteraction.
- WebQual 4.0 diperoleh dari pengembangan WebQual versi 1 sampai 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari SERVQUAL. WebQual 4.0 terdiri dari 4 variabel yaitu Usability, Information, Service Quality, danOverall.

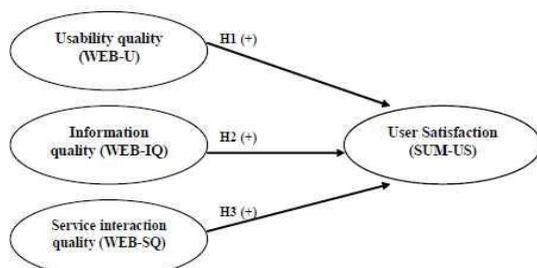
Kualitas yang diidentifikasi dalam WebQual 1.0 membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu website di WebQual 2.0. Terkait dengan kualitas pelayanan, terutama ServQual, digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi dari WebQual dengan kualitas interaksi. Kualitas layanan umumnya didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan apakah sesuai dengan eskpektasi pelanggan. Pengembangan WebQual 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan pada instrumen WebQual 1.0. Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen (2001) melakukan analisis terhadap instrumen ServQual dan membuat perbandingan rinci antara ServQual dan WebQual 1.0. Tinjauan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan kemudian wilayah yang tumpang tindih

dihapus, hasilnya sebagian besar pertanyaan-pertanyaan kunci dalam ServQual tidak sesuai dengan WebQual 2.0, jumlah instrumen dengan 24 pertanyaan tetap dipertahankan (Barnes dan Vidgen, 2001). WebQual 1.0 mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan. Demikian juga untuk WebQual 2.0 yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari WebQual 1.0. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan website sebagai artefak perangkat lunak. Semua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga wilayah yang berbeda, yaitu kualitas website, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan [1]. Versi baru WebQual 3.0 telah diuji dalam domain lelang online [1]. Analisis dari hasil WebQual 3.0 membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas website, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Kegunaan adalah kualitas yang berkaitan dengan desain website, semisal penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna. Kualitas informasi adalah kualitas isi website, kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna seperti akurasi, format, dan relevansi. Kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari lebih dalam suatu website, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website (Barnes dan Vidgen, 2001). Kegunaan telah menggantikan kualitas website di WebQual versi 4.0 karena menjaga penekanan pada pengguna dan persepsinya daripada pembuat website. Istilah kegunaan juga mencerminkan dengan lebih baik tingkat

abstraksi dua dimensi lain dari WebQual, yaitu interaksi layanan dan informasi. Kegunaan berkaitan dengan pragmatik tentang bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan *website* : Apakah mudah bernavigasi? Apakah desain sesuai dengan jenis *website*? [2]

METODE PENELITIAN

Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website*. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari WebQual versi 4.0. Menurut teori WebQual, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*service interaction*). Hal ini diilustrasikan dengan model pada gambar 1. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0, dengan variabel Usability, Information Quality, Service Quality berperan sebagai variabel independen, sedangkan variabel Overall disini lebih diartikan sebagai overall terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) dan berperan sebagai variabel dependen.



Gambar 1. Model WebQual 4.0 [8].

Berdasarkan model konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis:

- H1: Terdapat hubungan positif antara kegunaan dan kepuasan pengguna.
- H2: Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.
- H3: Terdapat hubungan positif antara interaksi kualitas layanan dan kepuasan.

Penelitian dilaksanakan menggunakan teknik survey, dimana pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner). Sampel yang diambil sebanyak 48 responden di Universitas PGRI Semarang (UPGRIS). Ukuran sampel ini melebihi dari sampling pada penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) dalam mengukur kualitas *website* berita [5]. Sampel dipilih secara acak dari para mahasiswa sebagai pengguna terbanyak dalam website sistem informasi akademik. Tingkat signifikansi dipilih 5%. Untuk alasan efektivitas, didalam kuesioner tidak ditanyakan mengenai profil responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, tingkat semester dan sebagainya, karena memang data tersebut tidak digunakan dalam analisis. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima poin skala Likert. Pengguna akan diminta menilai *website* untuk kualitas masing-masing menggunakan skala 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat tidak setuju). Terlepas dari perdebatan apakah skala Likert memiliki jenis data ordinal ataukah interval, dalam penelitian ini diasumsikan data yang diperoleh adalah berjenis interval, sehingga dapat digunakan untuk statistika parametrik seperti analisis regresi linier berganda.

Instrumen dari 4 variabel WebQual dapat dilihat pada Tabel 1 [8]:

Tabel 1. Instrumen WebQual 4.0

USABILITY (Kemudahan Penggunaan)	
No.	Pertanyaan
1.	Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian SIA
2.	Menurut saya penggunaan SIA jelas dan mudah dipahami
3.	Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam SIA
4.	Saya merasa SIA mudah digunakan
5.	SIA memiliki tampilan yang menarik
6.	Disain SIA sudah sesuai dengan disain sistem berbasis web
7.	SIA mengandung kompetensi
8.	Saya memiliki pengalaman positif ketika berinteraksi dengan SIA
INFORMATION QUALITY (Kualitas Informasi)	
1.	Website SIA menyediakan informasi yang relevan
2.	Website SIA menyediakan informasi yang akurat
3.	Website SIA menyediakan informasi yang dapat dipercaya
4.	Informasi pada website SIA mudah dipahami
5.	Website SIA memberikan informasi tepat waktu
6.	Website SIA menyajikan informasi dalam format yang tepat
7.	Website SIA memberikan informasi yang detail pada level yang tepat
INTERACTION QUALITY (Kualitas Interaksi)	
No.	Pertanyaan
1.	SIA memiliki reputasi yang baik
2.	Saya merasa aman untuk melakukan aktivitas (via web) dengan SIA
3.	Saya merasa aman terhadap informasi pribadi yang tersimpan dalam SIA
4.	SIA memberikan ruang untuk personalisasi
5.	SIA memberikan ruang untuk komunitas
6.	SIA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7.	Saya merasa yakin bahwa semua proses di dalam SIA berjalan dengan baik dan optimal
Overall	

PEMBAHASAN

Dari total kuesioner yang diperoleh, yaitu sebanyak 48 responden, dilakukan analisis data dengan menggunakan software SPSS 17. Langkah awal yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Pengujian validitas dan reliabilitas adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuesioner, apakah isi butir pertanyaan sudah

valid dan reliabel. Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur. Sedangkan uji reliabilitas berguna untuk menetapkan

apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi [7].

Uji validitas dilakukan dengan melihat *corrected item-total correlation* dalam analisis faktor. Angka *corrected item-total correlation* berasal dari korelasi product moment antara butir pertanyaan yang akan diuji dengan total butir pertanyaan. Kemudian hasil korelasi tersebut disesuaikan dengan memperhitungkan varian yang ada, menghasilkan korelasi koreksi di atas. Pada Tabel 2 terlihat nilai *corrected item-total correlation* dari masing-masing 22 butir pertanyaan. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh dalam Tarigan (2008), butir pertanyaan ke-23, yaitu kesan keseluruhan pelanggan selalu diasumsikan valid [5].

Penentuan validitas bisa dilihat dari kolom *Corrected Item-Total Correction* pada tabel 2, nilai-nilai tersebut adalah nilai korelasi yang didapat. Nilai ini dibandingkan dengan r tabel (tabel koefisien relasi “r” momen product). Dengan signifikansi 5% dan jumlah sampling 48 (N=48) didapatkan nilai r tabel 0.284. Pada tabel 2 didapatkan nilai-nilai yang >0.284, hal ini berarti semua

item pertanyaan pada instrumen atau kuisisioner valid.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Uji reliabilitas dilakukan dengan memeriksa nilai Cronbach’s Alpha (α). Pengukuran dengan metode ini telah digunakan secara luas di banyak penelitian. *Koefisien* alpha digunakan sebagai ukuran konsistensi internal. Semakin nilainya mendekati 1, semakin besar konsistensi internal item-item di dalam kuesioner. Berdasarkan George dalam Tarigan (2008) terdapat aturan praktis yang dapat diterapkan terkait dengan nilai alpha, jika alpha > 0,9 berarti reliabilitas model sangat baik, alpha > 0,8 berarti baik, alpha > 0,7 artinya reliabilitas model bisa diterima, alpha > 0,6 berarti layak, alpha > 0,5 berarti model kurang baik, dan alpha < 0,5 berarti model tidak dapat diterima. Dalam model ini, dari keseluruhan 22 butir pertanyaan, kita peroleh alpha sebesar 0,883 (lihat Tabel 3) yang artinya model sudah baik. Dengan demikian, semua item pertanyaan di dalam kuesioner adalah valid dan reliabel.

Tabel 2. Nilai Korelasi.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
u1	66.33	102.823	.304	.883
u2	66.44	98.805	.564	.876
u3	66.79	98.254	.579	.875
u4	66.54	98.977	.505	.877
u5	67.04	100.168	.381	.881
u6	66.69	99.156	.532	.877

u7	66.92	100.248	.522	.877
u8	66.75	101.213	.403	.880
i1	66.71	99.530	.514	.877
i2	66.92	93.227	.702	.870
i3	66.75	95.426	.679	.872
i4	66.48	97.787	.654	.874
i5	67.04	96.679	.552	.876
i6	66.98	97.170	.648	.873
i7	67.06	99.294	.521	.877
a1	66.75	99.553	.505	.877
a2	66.48	103.957	.234	.885
a3	66.48	101.787	.339	.882
a4	66.60	103.180	.299	.883
a5	67.04	101.785	.336	.882
a6	66.98	102.957	.305	.883
a7	66.92	99.908	.392	.881

Tabel 3. Nilai Cronbach's Alpha (α)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	22

Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa hubungan antara variabel dependen (kepuasan pengguna) dan variabel independen (masing-masing dimensi dari WebQual versi 4.0). Model analisis regresi atau model persamaan struktural dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang melibatkan lebih dari dua variable (multivariat). Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda. Analisis ini juga dipakai oleh Loiacono et.al (2002) dalam memprediksikan *Intent to Reuse* suatu *website* [5].

Untuk menguji pengaruh ketiga variabel independen terhadap kepuasan pengguna, dilakukan analisis regresi linier

dengan metode *stepwise*. Adapun persamaan model regresi secara umum adalah sebagai berikut :

$$S = a + b.U + c.I + d.A$$

dimana :

- a = konstanta regresi
- b,c,d = koefisien dari variabel independen
- S = Satisfaction (kepuasan pengguna)
- U = Usability (dimensi kegunaan)
- I =InfoQual (dimensi kualitas informasi)
- A =InterQual (dimensi kualitas interaksi)

Tabel 4. Correlations

		S (satisfaction)	A (InterQual)	U (Usability)	I (Information)
Pearson Correlation	S	1.000	.620	.400	.207
	A	.620	1.000	.436	.466
	U	.400	.436	1.000	.583
	I	.207	.466	.583	1.000

Pada tabel 4 dapat dilihat besar hubungan atau korelasi antara S dan A sebesar 0.620, S dan U 0.4, sedangkan S dan I sebesar 0.207. Hal ini berarti adanya hubungan antara variabel S atau kepuasan pelanggan dengan ketiga variabel independen yaitu A (kualitas interaksi), U (kegunaan), dan I (kualitas informasi).

Hasil dari analisis regresi dengan metode *stepwise* memberikan rekomendasi

agar variabel I(InfoQual) dan U (Usability) dikeluarkan dari model karena tidak signifikan memberikan pengaruh kepada kepuasan pengguna. Begitu juga dengan nilai konstanta regresi. Oleh karena itu dilakukan regresi ulang tanpa melibatkan konstanta dan variabel I dan U. Hasil analisis regresi dapat dilihat pada Tabel 5. Dengan demikian model regresi yang terbentuk adalah :
S = 0.620. A

Tabel 5. Coefficients^a dan Excluded Variables^b

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.944	.748		-1.261	.214
A (InterQual)	.178	.033	.620	5.362	.000

a. Dependent Variable: S

Excluded Variables^b

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
					Tolerance
1 U (Usability)	.160 ^a	1.251	.217	.183	.810
I (InfoQual)	-.104 ^a	-.795	.431	-.118	.783

a. Predictors in the Model: (Constant), A

b. Dependent Variable: S

Pada Tabel 6 diperoleh nilai R atau nilai korelasi dari InterQual sebesar 0.620. Dan besarnya pengaruh hubungan terhadap variabel S sebagai variabel dependen sebesar nilai R Square = 0,385. Artinya variabel InterQual dapat menerangkan variabilitas sebesar 38.5 % dari variabel dependen S (kepuasan pengguna).

Tabel 6. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.620 ^a	.385	.371	.793

a. Predictors: (Constant), A

Tabel 7. Anova

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18.068	1	18.068	28.747	.000 ^a
Residual	28.912	46	.629		
Total	46.979	47			

a. Predictors: (Constant), A

b. Dependent Variable: S

Sementara dari Tabel 7, dapat dilihat uji F yang nilainya signifikan ($< 0,05$) sehingga model secara keseluruhan dapat dianggap baik.

Hasil analisis data dalam kasus ini menunjukkan bahwa dimensi dari WebQual yaitu dimensi kualitas informasi dan dimensi kegunaan dianggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini bisa diinterpretasikan sebagai rendahnya kualitas informasi yang disampaikan melalui *website* SIA. Hal ini bisa disebabkan karena di SIA berisi informasi yang sangat monoton yang mungkin bagi sebagian mahasiswa tidak membutuhkan. Namun hal ini juga bisa dimaklumi karena suatu sistem informasi akademik memang hanya mencakup informasi kegiatan akademik. Sementara itu, hasil dari telaah ulang dimensi kegunaan dianggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna bisa disebabkan karena tampilannya yang kurang menarik dan tidak mengandung kompetensi. Hal ini dipicu dari skor dari pertanyaan ke-5 dan ke-7 pada instrumen yang menyumbang 11.1% dari keseluruhan instrumen Usability(pada Tabel

1). Pertanyaan ke-5, SIA memiliki tampilan yang menarik dan pertanyaan ke-7, SIA mengandung kompetensi, banyak responden yang menjawab 2 (tidak setuju) dibanding yang 3 (netral) ataupun 4 (setuju).

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan dari 23 butir pertanyaan yang membentuk dimensi-dimensi dari WebQual, semuanya valid dan reliable. Dari 3 dimensi WebQual 4.0, hanya dimensi kualitas interaksi (*Interaction Quality*) yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi kualitas informasi (*Information Quality*) dan kegunaan (*usability*) dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* SIA. Hal ini bisa menjadi catatan bagi pengelola *website* SIA untuk terus meningkatkan kualitas konten dari *website* dan mengubah tampilan halaman sehingga menjadi lebih menarik. Terlepas dari kontribusi yang diberikan penelitian ini, dalam rangka penyempurnaan lebih lanjut,

bisa dilakukan lebih lanjut karena penelitian ini mempunyai keterbatasan dimana responden hanya dari kalangan mahasiswa, bisa dibandingkan jika responden lebih beragam atau mengambil dari kalangan dosen dan tenaga kependidikan. Selain itu bisa juga dilakukan analisis menggunakan model analisis yang lain, seperti model struktural.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Barnes S, Vidgen, R. 2001. *Assessing the Quality of Auction Websites*. 34th Hawaii International Conference on System Sciences.
- [2] Barnes, S. &Vidgen, R., 2000. *Web Qual: An exploration of web-site quality*. In: Proceedings of the Eight European Conference on Information System, Vienna.
- [3] Loiacono, E., Goddhue, D., dan Chen,D. 2002. *WebQual Revisited : Predicting the Intent to Reuse a Website*. Eighth Americas Conference on Information Systems.
- [4] Pratama, Yoga. 2015. *Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode WebQual 4.0*. Tugas Akhir. Bandung
- [5] Sanjaya, Iman. 2012. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal Penelitian IPTEK-KOM. Vol. 14, No. 1.
- [6] Santoso, S. 2006. *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta . PT. Elex Media Komputindo.
- [7] Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung . Alfabeta.
- [8] Tarigan, J. 2008. *User Satisfaction using WebQual Instrument : A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 10 No. 1 : 34 –47.