

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYARS MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Arey¹ dan Rangga Sanjaya²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya,
Jl. Sekolah Internasional no.1-2 Antapani, Bandung, Indonesia

¹Email: arevdjuanas08@gmail.com

²Email: rangga@ars.ac.id

ABSTRAK

Penyampaian kegiatan dan informasi akademik yang sedang berlangsung di bidang pendidikan dapat memanfaatkan teknologi informasi. Salah satunya yang sangat penting adalah dengan membuat sistem informasi akademik yang dapat diakses oleh siswa secara *online*. Aplikasi MyARS merupakan sistem informasi akademik yang menyediakan informasi perkuliahan bagi mahasiswa ARS University. Laman aplikasi MyARS dapat diakses melalui tautan <https://myars.ars.ac.id/>. Pertanyaan terkait penelitian ini adalah apakah kualitas aplikasi MyARS yang digunakan berdampak pada kepuasan pengguna. Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna dengan metode webqual yang terdiri dari tiga variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. Data yang telah diperoleh diolah menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS 16. Berdasarkan variabel webqual, hasil analisis menyatakan hasil skor kualitas informasi sebesar 3.620 dengan tingkat persentase 83,79%. Hal tersebut juga didukung dengan hasil regresi yang membuktikan kualitas kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil skor kualitas informasi sebesar 4.051 dengan tingkat persentase 83,35%. Hal tersebut juga didukung dengan hasil regresi yang membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan hasil skor kualitas informasi sebesar 2.167 dengan tingkat persentase 80,25%. Hal tersebut juga didukung dengan hasil regresi yang membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepuasan pengguna, MyARS, Webqual 4.0

ABSTRACT

Submission of ongoing academic activities and information in the field of education can take advantage of information technology. One of the most important is to create an academic information system that can be accessed by students online. The MyARS application is an academic information system that provides lecture information for ARS University students. The MyARS application page can be accessed via the link <https://myars.ars.ac.id/>. The question related to this research is whether the quality of the MyARS application used has an impact on user satisfaction. This study focuses on user satisfaction with the webqual method which consists of three variables, namely *usability*, *information quality*, and *interaction quality*. The obtained data is processed using multiple linear regression analysis techniques using SPSS 16 software. the quality of information is 3,620 with a percentage level of 83.79%. This is also supported by the regression results which prove the quality of usability has a significant positive effect on customer satisfaction. The results of the information quality score of 4,051 with a percentage level of 83.35%. This is also supported by the regression results which prove the quality of information has a significant positive effect on customer satisfaction. While the results of the information quality score of 2,167 with a percentage level of 80.25% This is also supported by the regression results which prove that the quality of information has a significant positive effect on customer satisfaction

Keywords: Service quality, User satisfaction, MyARS, Webqual 4.0

1. PENDAHULUAN

Pada dasarnya, sebagian orang akan menggunakan layanan situs web untuk menemukan akses informasi yang cepat dan mudah. Jika layanan situs web yang dibuka memenuhi kualitas layanan informasi yang dirasakan saat ini dan tingkat yang diharapkan di masa mendatang, pengguna akan puas. Dari perspektif fungsi situs web dan efisiensi navigasi pengguna, pemanfaatan dan kegunaan situs web merupakan salah satu faktor kunci kualitas layanan situs web [1]. Agar dapat menyampaikan informasi secara cepat dan akurat, diperlukan halaman web yang berkualitas tinggi [2]. Penggunaan *website* ini juga banyak digunakan dalam bidang pendidikan. Salah satu aplikasi *website* ini dalam dunia pendidikan adalah

untuk diterapkan pada kampus ARS University yang menyediakan layanan *website* untuk mahasiswa berupa layanan sistem informasi akademik MyArs.

MyArs sistem informasi yang dirancang untuk dan memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk mengakses seputar info perkuliahan [3] informasi mengenai kegiatan-kegiatan dan informasi penting lainnya. Adapun *website* MyARS sebagai objek penelitian dapat diakses di <http://myars.ars.ac.id>.

Membahas analisis *website* MyArs menjadi penting karena terkadang ditemukan kendala, seperti *server timeout* ketika banyak siswa yang mengakses *website* secara bersamaan. Selain itu, perlu untuk memahami pengalaman pengguna saat mengakses fungsi yang diperlukan dari situs web MyArs untuk mengembangkannya untuk mencapai proses transmisi informasi yang lebih baik. Kesesuaian kualitas *website* merupakan evaluasi dari MyArs yang menyediakan kebutuhan informasi sekaligus meningkatkan kunjungan bulanan. Karena semakin baik kualitas fungsionalitas dari suatu *website*, maka semakin banyak pula pengguna yang akan mengunjungi *website* tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas *website* dari sudut pandang pengguna [4] untuk membantu kegiatan kemahasiswaan Ars University. Hasil penelitian ini dapat memberikan saran untuk perbaikan kekurangan dan kelemahan *website*. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis penggunaan dan kualitas penggunaan *website* MyArs dari sisi pengguna, serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* MyArs.

2. MATERI DAN METODE

Sistem informasi akademik adalah sistem yang mengolah data akademik formal dan informal dari sekolah dasar hingga universitas di lembaga pendidikan. Data yang diolah di dalam sistem informasi akademik meliputi data umum seperti data guru, data siswa, dan rencana pengajaran, sesuai dengan kebutuhan berbagai institusi pendidikan. Sistem informasi akademik dapat diartikan sebagai sebuah aplikasi yang membantu untuk memajukan pengelolaan data dan informasi yang berkaitan dengan lembaga pendidikan [5]. Pengukuran kualitas *website* dapat dilakukan melalui *tools* atau *survey* [6]. Ada banyak cara dan metode untuk hubungan antara kualitas layanan *website* dengan kepuasan pengguna, dan Webqual [7] adalah salah satunya. Dalam penelitian ini, kualitas jaringan diukur oleh pengguna berdasarkan pengukuran kualitas situs web menggunakan webqual. Dalam penelitian ini kualitas *website* diukur oleh pengguna berdasarkan pengukuran kualitas *website* menggunakan webqual. Pengukuran kualitas web pada webqual 4.0 dilakukan oleh pengguna web, sehingga pengukuran tersebut akan membantu administrator web menyesuaikan kualitas web sesuai dengan persepsi pengguna [8]. Tujuan penggunaan metode Webqual adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, karena teknologi pengukuran metode Webqual didasarkan pada persepsi pengguna akhir dan diukur dengan beberapa alat penelitian. Kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi [9]. Adapun metode statistik yang pada penelitian ini yaitu menggunakan webqual untuk uji statistik yang di ujikan untuk mengukur sistem yaitu uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji regresi, uji koefisien determinasi serta uji analisis regresi linier berganda.

Teknologi pengumpulan data menentukan kualitas kegunaan, informasi, interaksi situs web, dan kepuasan pengguna dengan mendistribusikan susunan pertanyaan terkait yang diajukan oleh peneliti [10]. Penelitian dilakukan dengan teknik *survey*, dimana pengumpulan data utama dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan (*questionnaire*) secara online melalui Google Forms. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa ARS University yang berjumlah 2724 mahasiswa, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (persamaan 1):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (1)$$

dengan

n = ukuran *sample*

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian tingkat kesalahannya 10%,

sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 108 mahasiswa. Pertanyaan yang diajukan menggunakan skala Likert, dan skala Likert yang digunakan adalah sebagai berikut: sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju seperti pada tabel 1 [11].

Tabel 1. Kuisisioner

No	Pertanyaan	SS	S	C	TS	STS
A. Kegunaan (<i>Usability</i>)						
1	Saya merasa mudah untuk mengoperasikan aplikasi MyARS					
2	Saya merasa mudah dalam berinteraksi dengan aplikasi MyARS					
3	Saya merasa mudah untuk melakukan navigasi dalam aplikasi MyARS					
4	Saya merasa aplikasi MyARS mudah menemukan informasi yang dicari					
5	Saya merasa aplikasi MyARS memiliki tampilan yang menarik					
6	Saya merasa aplikasi MyARS menampilkan komponen yang sesuai dengan kebutuhan					
7	Saya merasa informasi yang disajikan dalam aplikasi MyARS memenuhi kebutuhan pengguna					
8	Saya merasa menu-menu yang ada dalam aplikasi MyARS sesuai dengan kegunaan					
B. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)						
9	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi yang cukup jelas					
10	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi yang dapat dipercaya.					
11	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi yang selalu <i>up to date</i> .					
12	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi yang relevan					
13	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi yang mudah dipahami					
14	Saya merasa tulisan dalam aplikasi MyARS dapat dibaca dengan jelas					
15	Saya merasa gambar dalam aplikasi MyARS dapat dilihat dengan jelas					
16	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi yang cukup detail					
17	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi dalam format yang sesuai dengan kebutuhan					
C. Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)						
18	Secara keseluruhan komponen yang ada dalam aplikasi MyARS tidak ada yang <i>error</i>					
19	Aplikasi MyARS memberi kemudahan untuk berkomunikasi					
20	Aplikasi MyARS memberi akses mudah untuk memberikan masukan (<i>feedback</i>)					
21	Aplikasi MyARS punya tingkat kepercayaan yang tinggi					
22	Aplikasi MyARS mempunyai kemudahan untuk menarik minat dan perhatian					
D. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)						
23	Saya merasa tidak menunggu lama untuk mengakses aplikasi MyARS					
24	Saya merasa informasi yang dimuat aplikasi MyARS sangat bermanfaat					
25	Saya merasa aplikasi MyARS sudah berjalan dengan tepat sesuai fungsinya					
26	Saya merasa puas dengan kualitas layanan aplikasi MyARS					

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Data Analisis

Peneliti menggunakan data hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisioner yang dilakukan secara online menggunakan Google formulir yang menghasilkan sampel berjumlah 108 orang, yaitu mahasiswa yang menggunakan aplikasi MyARS. Dalam penelitian ini karakteristik responden dibedakan berdasarkan jurusan, pekerjaan, usia, dan semester dengan hasil persentase seperti tabel 2.

Tabel 2. Tabel profil responden

Total Sample	Total	Persentase
	108	100%
Jurusan:		
DKV	12	11,11%
Ilmu Keperawatan	8	7,4%
Ilmu Komunikasi	17	15,74%
Manajemen	20	9,25%
Sistem Informasi	52	48,14%
Teknik Informatika	9	8,33%
Pekerjaan:		
Bekerja	37	34,25%
Tidak Bekerja	71	65,74%
Usia:		
18	2	1,85%
19	10	9,25%
20	13	12,03%
21	22	20,37%
22	20	18,51%
23	21	19,44%
24	11	10,18%
25	4	3,7%
26	2	1,85%
Semester:		
2	27	25%
4	21	19,4%
5	1	0,9%
6	33	30,55%
7	5	4,62%
8	19	17,59%

Tabel 3. Rekapitulasi tanggapan responden mengenai kualitas kegunaan (X1)

No	Pertanyaan	Perolehan Skor	Skor Ideal	%
1	Saya merasa mudah untuk mengoperasikan aplikasi MyARS	493	540	91,29%
2	Saya merasa mudah dalam berinteraksi dengan aplikasi MyARS	446	540	82,59%
3	Saya merasa mudah untuk melakukan navigasi dalam aplikasi MyARS	437	540	80,92%
4	Saya merasa aplikasi MyARS mudah menemukan informasi yang dicari	455	540	84,25%
5	Saya merasa aplikasi MyARS memiliki tampilan yang menarik	461	540	85,37%
6	Saya merasa aplikasi MyARS menampilkan komponen yang sesuai dengan kebutuhan	440	540	81,48%
7	Saya merasa informasi yang disajikan dalam aplikasi MyARS memenuhi kebutuhan pengguna	443	540	82,03%
8	Saya merasa menu-menu yang ada dalam aplikasi MyARS sesuai dengan kegunaan	445	540	82,40%
	Jumlah	3620	4320	83,79%

Perolehan keseluruhan nilai pada tanggapan responden terhadap kualitas informasi dapat diketahui berdasarkan data hasil *scoring* seperti pada tabel 3. Skor ideal kualitas informasi adalah 4.320 untuk 8 pernyataan. Perolehan skor berdasarkan hasil pengolahan data variabel kualitas informasi adalah 3.620 atau 83,79%.

Tabel 4. Rekapitulasi tanggapan sesponden mengenai kualitas informasi (X2)

No	Pertanyaan	Perolehan Skor	Skor Ideal	%
1	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi yang cukup jelas	458	540	84,81%
2	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	439	540	81,29%
3	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi yang selalu <i>up to date</i> .	462	540	85,55%
4	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi yang relevan	449	540	83,14%
5	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi yang mudah dipahami	450	540	83,33%
6	Saya merasa tulisan dalam aplikasi MyARS dapat dibaca dengan jelas	447	540	82,77%
7	Saya merasa gambar dalam aplikasi MyARS dapat dilihat dengan jelas	459	540	85,00%
8	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi yang cukup detail	442	540	81,85%
9	Saya merasa aplikasi MyARS menyediakan informasi dalam format yang sesuai dengan kebutuhan	445	540	82,40%
	Jumlah	4051	4860	83,35%

Tabel 4 menunjukkan perolehan keseluruhan nilai pada tanggapan responden terhadap kualitas kegunaan dapat diketahui berdasarkan data hasil *scoring*. Skor ideal kualitas informasi adalah 4.860 untuk 9 pernyataan. Perolehan skor berdasarkan hasil pengolahan data variabel kualitas informasi adalah 4.051 atau 83,35%.

Tabel 5. Rekapitulasi tanggapan sesponden mengenai kualitas interaksi (X3)

No	Pertanyaan	Perolehan Skor	Skor Ideal	%
1	Secara keseluruhan komponen yang ada dalam aplikasi MyARS tidak ada yang <i>error</i>	423	540	78,33%
2	Aplikasi MyARS memberi kemudahan untuk berkomunikasi	434	540	80,37%
3	Aplikasi MyARS memberi akses mudah untuk memberikan masukan (<i>feedback</i>)	421	540	77,96%
4	Aplikasi MyARS punya tingkat kepercayaan yang tinggi	447	540	82,77%
5	Aplikasi MyARS mempunyai kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	442	540	81,85%
	Jumlah	2167	2700	80,25%

Tabel 5 menunjukkan perolehan keseluruhan nilai pada tanggapan responden terhadap kualitas interaksi dapat diketahui berdasarkan data hasil *scoring*. Perolehan skor berdasarkan hasil pengolahan data variabel kualitas informasi adalah 2.167 atau 80,25%.

B. Uji Validitas

Uji validitas data untuk mengukur apakah data yang diberikan dalam angket kredibel dan dapat mewakili isi penelitian. Uji validitas dilakukan dengan bantuan software SPSS. Hasil tersebut diperoleh dengan membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} (r_{x-y}) pada taraf signifikansi 5%. Nilai r_{tabel} jumlah responden adalah 108.

Berdasarkan data tersebut, data pengujian terdiri dari tiga variabel bebas yaitu variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi, dan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Jika $r_{\text{hitung}} > \text{nilai } r_{\text{tabel}}$, maka nilai tersebut dikatakan valid.

Hasil analisis variabel bebas yaitu skor kualitas kegunaan (*usability*) sebesar 3.620, dan tingkat persentase sebesar 83,79% yang termasuk dalam kategori sangat baik. Variabel kualitas informasi memiliki skor 4.051, dan tingkat persentase 83,35% termasuk dalam kategori sangat baik. Skor untuk variabel kualitas interaksi adalah 2.167, dan tingkat persentase dalam kategori sangat baik adalah 80,25%. Hasil analisis variabel terikat yaitu skor kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebesar 1,79 dan tingkat persentase sebesar 82,91% yang termasuk dalam kategori sangat baik.

C. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dirancang untuk mengukur akurasi, presisi, atau akurasi yang ditampilkan oleh alat ukur. Uji reliabilitas menggunakan metode konsistensi internal, dan konsistensi internal diukur dengan koefisien *Alpha Cronbach*.

Ketentuan pengambilan keputusan yang digunakan adalah:

1. Jika nilai Alpha > 0,60 maka variable tersebut berstatus reliabel.
2. Jika nilai Alpha < 0,60 maka variabel tersebut berstatus tidak reliabel.

Dari hasil uji reliabilitas untuk variable skor data penelitian dengan menggunakan 108 responden, diperoleh nilai *reliability statistic (cronbach alpha)* masing-masing variabel di atas 0,60. Data hasil penelitian yang dilakukan adalah reliabel atau memenuhi syarat kualitas data yang baik (tabel 6).

Tabel 6. Hasil uji realibilitas

<i>Inter-Item Correlation Matrix</i>				
	Kegunaan	Kualitas_Informasi	Kualitas_Interaksi	Kepuasan_Pengguna
Kegunaan	1.000	.838	.693	.598
Kualitas_Informasi	.838	1.000	.576	.685
Kualitas_Interaksi	.693	.576	1.000	.566
Kepuasan_Pengguna	.598	.685	.566	1.000

D. Persamaan Regresi Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (*independent*) (X) terhadap variabel terikat (*dependent*) (Y).

Dimana pada penelitian ini: Variabel X1 = usability, variabel X2 = *information quality*, Variabel X3 = *interaction quality*, variabel Y = *user statisfaction*, jumlah data (n) = 108, jumlah variabel X (k) = 3.

Hipotesisnya adalah terdapat pengaruh *usability* (X1), *information quality* (X2), dan *interaction quality* (X3) secara simultan terhadap *user statisfaction* (Y). dengan tingkat kepercayaan 95%, nilai alpha = 0,05.

Tabel 7. Hasil uji t

<i>Coefficients^a</i>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.571	1.379	1.864	.065
	Total_X1	-.072	.079	-.128	.367
	Total_X2	.307	.062	.622	4.975
	Total_X3	.244	.078	.297	3.136

a. Dependent Variable: Total_X4

Berdasarkan tabel 7 nilai t_{hitung} sebesar $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 104) = 1,983$ untuk $\alpha = 0,05$, jumlah responden 108, dan jumlah variabel bebas 3, dapat digunakan untuk menyimpulkan menolak atau menerima hipotesis.

1. Pengujian (H1)

Diketahui: nilai signifikansi untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,367 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -0,907 < t_{tabel} 1,983$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *usability* (X1) terhadap *user statisfaction* (Y).

2. Pengujian(H2)

Diketahui: nilai signifikansi untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,975 > t_{tabel} 1,983$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh *information quality* (X2) terhadap *user statisfaction* (Y).

3. Pengujian(H3)

Diketahui: nilai signifikansi untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,136 > t_{tabel} 1,983$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh *interaction quality* (X3) terhadap *user statisfaction* (Y).

E. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y).

Pada penelitian ini variabel Y = *user satisfaction*, variabel X1 = *usability*, variabel X2 = *information quality*, Variabel X3 = *interaction quality*, jumlah data (n) = 108, jumlah variabel X (k) = 3.

Hipotesisnya adalah terdapat pengaruh *usability* (X1), *information quality* (X2), dan *interaction quality* (X3) secara simultan terhadap *user satisfaction* (Y). dengan tingkat kepercayaan 95%, nilai alpha = 0,05

Tabel 8. Hasil uji F

ANOVA ^b						
<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	333.910	3	111.303	37.061	.000 ^a
	Residual	312.340	104	3.003		
	Total	646.250	107			

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Interaksi, Kualitas_Informasi, Kegunaan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Berdasarkan tabel 8 nilai F hitung sebesar $F_{tabel} = F(k;n-k) = F(3;105) = 2,69$ untuk $\alpha = 0,05$, jumlah responden 108, dan jumlah variabel bebas 3, dapat digunakan untuk menyimpulkan menolak atau menerima hipotesis. Adapun prosedur pengujian hipotesis uji F adalah berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2 dan X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $37,061 > F_{tabel} 2,69$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut diterima yang berarti terdapat pengaruh *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* secara simultan terhadap *user satisfaction*.

F. Uji Koefisien Determinasi

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

Tabel 9. Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.719 ^a	.517	.503	1.733

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Interaksi, Kualitas_Informasi, Kegunaan

Pada tabel 9 dapat dilihat pada nilai *R square* menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi adalah 0,517. Artinya variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) dapat menjelaskan sebesar 51%, sedangkan $(100\% - 51\% = 49\%)$ sisanya sebesar 49% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

G. Uji Korelasi

Dalam uji koefisien korelasi spearman juga dapat melihat kriteria tingkat hubungan antara variabel. Besarnya pengaruh antara masing-masing variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna dapat dihitung sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna: kualitas kegunaan

$$\begin{aligned} Kd &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,598)^2 \times 100\% \\ &= 35,7\% \end{aligned}$$

2. Kepuasan pengguna: kualitas informasi

$$\begin{aligned} Kd &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,685)^2 \times 100\% \\ &= 46,9\% \end{aligned}$$

3. Kepuasan pengguna: kualitas interaksi

$$\begin{aligned} Kd &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,566)^2 \times 100\% \\ &= 32\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi masing-masing variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dapat diketahui bahwa besar pengaruh dari masing-masing variabel bebas yaitu kualitas kegunaan sebesar 35,7%, kualitas informasi 46,9%, dan kualitas interaksi sebesar 32%.

H. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Hasil analisis regresi pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 10. Hasil analisa regresi berganda

		<i>Coefficients^a</i>				
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
<i>Model</i>		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	2.571	1.379		1.864	.065
	<i>Usability</i> (X1)	-.072	.079	-.128	-.907	.367
	<i>Information quality</i> (X2)	.307	.062	.622	4.975	.000
	<i>Interaction quality</i> (X3)	.244	.078	.297	3.136	.002

a. *Dependent variable: user satisfaction (Y)*

Pada tabel 10 diperoleh persamaan regresi linier berganda seperti pada persamaan 2.

$$Y = 0,257 + 0,072 X1 + 0,307 X2 + 0,244 X3 \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna

X1 = Kualitas Kegunaan

X2 = Kualitas Informasi

X3 = Kualitas Interaksi

Dari persamaan 2 dapat diketahui nilai a = 0,257 adalah nilai konstanta, apabila variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi (X3) sama dengan nol, maka kepuasan pengguna (Y) menjadi 0,257.

Diketahui besarnya koefisien regresi kualitas kegunaan (X1) diperoleh 0,072 positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan kualitas kegunaan (X1) sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna (Y) 0,257 satuan, atau sebaliknya jika terjadi penurunan kualitas kegunaan (X1) sebesar satu satuan maka akan terjadi penurunan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,257.

Diketahui besarnya koefisien regresi kualitas informasi (X2) diperoleh 0,307 positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan kualitas informasi (X2) sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna (Y) 0,257 satuan, atau sebaliknya jika terjadi penurunan kualitas informasi (X2) sebesar satu satuan maka akan terjadi penurunan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,257.

Diketahui besarnya koefisien regresi kualitas interaksi (X3) diperoleh 0,244 positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan kualitas interaksi (X3) sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna (Y) 0,257 satuan, atau sebaliknya jika terjadi penurunan kualitas interaksi (X3) sebesar satu satuan maka akan terjadi penurunan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,257.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan mengenai analisis pengaruh kualitas layanan aplikasi MyARS terhadap kepuasan pengguna pada mahasiswa ARS University yang mengakses sistem informasi akademik disimpulkan bahwa:

- Hasil analisis variabel bebas yaitu kualitas kegunaan (*usability*) memiliki skor 3.620, dengan tingkat persentase 83,79% dalam kategori sangat baik. Variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki skor 4.051 dengan tingkat persentase 83,35% dalam kategori sangat baik. Variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) memiliki skor 2.167 dengan tingkat persentase 80,25% dalam kategori sangat baik. Dan hasil analisis variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki skor 1.791 dengan tingkat persentase 82,91% dalam kategori sangat baik.
- Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukan bahwa:
 - Tidak terdapat pengaruh kualitas kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Nilai $t_{hitung} -0,907 < t_{tabel} 1,983$
 - Terdapat pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Nilai $t_{hitung} 4,975 > t_{tabel} 1,983$
 - Terdapat pengaruh kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Nilai $t_{hitung} 3,136 > t_{tabel} 1,983$
- Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukan bahwa nilai $F_{hitung} 37,061 > F_{tabel} 2,69$ dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*),

kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Adapun saran dan masukan yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang aplikasi sistem informasi akademik ARS University diharapkan menggunakan responden yang lebih luas semisal dosen dan staf kampus. Hal ini agar memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai persepsi dosen dan staf kampus terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyArs.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Rohman And D. Kurniawan, "Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan," *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, Vol. 3, No. 1, Pp. 31–38, 2017.
- [2] A. T. Kusumo, "Kualitas Layanan Website Bsi Career Center Dengan Metode Webqual," *J. Inf. Manag.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 109–118, 2018.
- [3] S. N. Rakhmah And M. Cahyati, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Pada Wilayah Bekasi Menggunakan Metode Webqual Syifa," *Inti Nusa Mandiri*, Vol. 14, No. 1, Pp. 159–168, 2019.
- [4] M. Mulyadi, U. Husein, And N. Nurhadi, "Pengukuran Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Stikom Dinamika Bangsa Jambi," *Ijcit (Indonesian J. Comput. Inf. Technol.)*, Vol. 4, No. 2, Pp. 147–154, 2019.
- [5] M. S. Haq, W. Wagino, K. Rofiah, And N. Aini, "Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Akademik Berbasis Codeigniter," *Jamp J. Adm. Dan Manaj. Pendidik.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 139–151, 2021.
- [6] D. N. Fauziah And D. A. N. Wulandari, "Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0," *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, Vol. 3, No. 2, Pp. 173–180, 2018.
- [7] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, And M. Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (Lykan) Ubsi Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Perspekt.*, Vol. 18, No. 1, Pp. 75–81, 2020.
- [8] K. Hapsari And Y. Priyadi, "Perancangan Model Data Flow Diagram Untuk Mengukur Kualitas Website Menggunakan Webqual 4 . 0," *J. Sist. Inf. Bisnis*, Vol. 01, Pp. 66–72, 2017.
- [9] S. Monalisa, "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : Uin Suska Riau)," *J. Sains, Teknol. Dan Ind. Issn 2407-0939*, Vol. 13, No. 2, Pp. 181–189, 2016.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [11] I. Purwandani And N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Studi Kasus : Mybest E-Learning System Ubsi," *J. Sist. Dan Teknol. Inf.*, Vol. 09, No. 3, Pp. 300–306, 2021.