

Analisis Kualitas Layanan Website Sistem Informasi Akademik STIKBA Jambi terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode Webqual 4.0

Caroline Zahri¹, Sharipuddin², Yessi Hartiwi³

Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: ¹ carolinezahrie@gmail.com, ² Sharifbuhaira@gmail.com, ³ yessihartiwi26@gmail.com

Artikel Info :

Artikel History :

Submitted : 06-07-2023

Accepted : 22-08-2023

Published : 30-09-2023

Kata Kunci :

Webqual 4.0, Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Regresi Linear Berganda

Keywords: Webqual 4.0, User Satisfaction, Information Quality, Interaction Quality, Multiple Linear

Abstrak - Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Baiturrahim (STIKBA) JAMBI merupakan sebuah perguruan tinggi swasta di JAMBI. Pada STIKBA, Website SIAKAD ini digunakan untuk menangani proses pengelolaan data akademik dan data terkait lainnya, sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat terkelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi, pengambilan keputusan serta pelaporan di lingkungan perguruan tinggi. Namun, kenyataannya website tersebut masih belum bermanfaat dan digunakan dengan baik khususnya untuk mahasiswa STIKBA JAMBI sebagai sarana informasi. Dan ada beberapa kekurangan dan kendala pada website tersebut seperti hanya dapat mengakses materi untuk di download tetapi belum maksimalnya memanfaatkan menu virtual class (pengumpulan tugas kuliah, diskusi online, agenda pribadi), serta informasi yang kurang pembaharuan, kurang tepat waktu dan tampilan yang kurang menarik. Maka dari itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan website SIAKAD. Metode pengumpulan data melalui kuesioner secara online yang melibatkan 100 responden dari Mahasiswa STIKBA JAMBI. Perhitungan data hasil kuesioner diolah dan dianalisis menggunakan SPSS 26. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel Usability memiliki pengaruh sebesar 3.326 terhadap kepuasan pengguna, lalu variabel kualitas informasi (*Information Quality*) memiliki pengaruh sebesar 2.396 terhadap kepuasan pengguna dan variabel kualitas layanan (*Interaction Quality*) memiliki pengaruh sebesar 1.987 terhadap kepuasan pengguna.

Abstaract - Baiturrahim College of Health Sciences (STIKBA) JAMBI is a private tertiary institution in JAMBI. At STIKBA, the SIAKAD website is used to handle the process of managing academic data and other related data, so that the entire process of academic activities can be managed into useful information in the management of higher education institutions, decision making and reporting in the college environment. However, in reality the website is still not useful and well used, especially for JAMBI STIKBA students as a means of information, personal agenda as well as information that lacks updating, is not timely and looks unattractive. Therefore, the purpose of this research is to find out what factors influence the level of users satisfaction in using the SIAKAD website. The data collection method is through an online questionnaire data results were processed and analyzed using SPSS 26. Based on the results of research and analysis that has been carried out, the Usability variable has an effect of 3.326 on user satisfaction, then the information quality variable has an influence of 2.396 on user satisfaction and the variable of service quality (interaction quality) has an effect of 1.987 on user satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu Teknologi Informasi dan Komunikasi berkembang dengan sangat pesat untuk layanan perubahan kedua organisasi dan perusahaan. Teknologi Informasi juga telah melahirkan produk atau layanan seperti website. Dalam peran situs yang sudah menjadi bagian terpenting dalam sebuah perusahaan-perusahaan atau pun organisasi untuk mendapatkan tingkat kepuasan pengguna sehingga diperoleh umpan balik. Karena itulah Perguruan Tinggi di Indonesia memilih layanan website tersebut guna mempermudah dan memberikan informasi kepada mahasiswa sehingga mahasiswa dapat membayar SPP, mengajukan KRS, melihat jadwal mata kuliah, mendownload materi dan melihat jadwal ujian.

Sebuah situs website dapat memberikan keuntungan besar bagi pemilik dan pengguna karena dapat diakses kapan saja dengan berbasis online bagi yang terkoneksi internet. Peran teknologi informasi akan sangat penting dan sangat menentukan khususnya dalam dunia pendidikan tinggi, serta diharapkan mampu bertahan dan mengembangkan perguruan tingginya dalam menghadapi persaingan yang begitu ketat sehingga mampu memberi layanan pada mahasiswanya.

Pemanfaatan Teknologi Informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan pada intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang di gunakan. [1] Dengan semakin tingginya minat

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

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pengguna. Pengguna merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pengguna terlampaui. [2] Keberhasilan program studi adalah salah satu unit kerja di perguruan tinggi yang kinerjanya ditentukan dengan kualitas layanan yang diberikan, dimana layanan yang memiliki mutu informasi bisa diidentifikasi dari kepuasan pengguna yang dalam penelitian ini adalah mahasiswa.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Baiturrahim (STIKBA) JAMBI merupakan sebuah perguruan tinggi swasta yang memiliki tujuan menjadi lembaga pendidikan dengan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat yang inovatif, aplikatif dan akuntabel sesuai dengan perkembangan IPTEK. STIKBA JAMBI memiliki *website* Sistem informasi akademik (SIKAD) dengan alamat <http://student.stikba.ac.id/index.php>. Pada STIKBA, *Website* SIKAD ini digunakan untuk menangani proses pengelolaan data akademik dan data terkait lainnya, sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat terkelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi. Namun, kenyataannya *website* tersebut masih belum bermanfaat dan digunakan dengan baik khususnya untuk mahasiswa STIKBA JAMBI sebagai sarana informasi. Dan ada beberapa kekurangan dan kendala pada *website* tersebut seperti hanya dapat mengakses materi untuk di download tetapi belum maksimalnya memanfaatkan menu virtual class (pengumpulan tugas kuliah, diskusi online, agenda pribadi), serta informasi yang kurang pembaharuan, kurang tepat waktu dan tampilan yang kurang menarik. Peneliti menggunakan metode Webqual 4.0 karena metode Webqual 4.0 lebih tepat digunakan untuk pengukuran kualitas *website* dan merupakan versi terbaru dari pengembangan metode-metode sebelumnya dan metode ini lebih memfokuskan pada hasil kualitas website berdasarkan persepsi akhir dari pengguna. Untuk itu perlu dilakukan pengkajian menyangkut pada kualitas informasi, kualitas interaksi termasuk kualitas penggunaan dari *website* itu sendiri

Berdasarkan masalah yang penulis temukan maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul : **“Analisis Kualitas Layanan Website Sistem Informasi Akademik STIKBA Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0”**. Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan hanya pada website SIKAD Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Baiturrahim Kota Jambi
2. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang diukur oleh Webqual 4.0 (*Usability, Information Quality, Interaction Quality*) terhadap kepuasan pengguna website SIKAD STIKBA.
3. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Baiturrahim (STIKBA) dengan populasi 1.682.

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu : mengukur pengaruh *Usability* layanan website SIKAD STIKBA terhadap kepuasan pengguna, mengukur pengaruh *Information Quality* layanan website SIKAD STIKBA terhadap kepuasan pengguna dan mengukur pengaruh *Interaction Quality* layanan website SIKAD STIKBA terhadap kepuasan pengguna.

Sistem informasi akademik adalah “Suatu sistem yang mengolah data-data akademik pada suatu instansi pendidikan baik formal maupun informal dari tingkat dasar sampai tingkat perguruan tinggi. Secara umum data-data yang diolah dalam sistem informasi akademik meliputi data guru, data siswa, data mata pelajaran dan jadwal mengajar dan data-data lain yang bersifat umum berdasarkan kebutuhan masing-masing lembaga pendidikan. [3] Fungsi analisis yaitu untuk dapat mengumpulkan data-data yang terdapat pada suatu lingkungan tertentu. Analisis bisa diterapkan di berbagai jenis lingkungan juga keadaan. Analisis akan lebih optimal digunakan dalam keadaan kritis juga keadaan yang membutuhkan strategi. Disebabkan karena analisis dapat mengetahui secara mendetail mengenai keadaan lingkungan saat ini. [4]

Menurut Wahyu Ariani [5] mendefinisikan karakteristik kualitas yang modern yaitu Berorientasi pada pelanggan, adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak, adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk berkualitas, adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup atau cara mencapai tujuan

Menurut Kotler [6] pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Erlina Purnamawati [7] “Layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Pelayanan yang prima mampu mempertahankan pelanggan yang telah ada, bahkan mampu menarik konsumen baru. Secara otomatis merek

yang dijual akan lebih dikenal oleh konsumen lain. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain yang menjadi faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan.[8]

Website merupakan bagian dari teknologi internet, dimana teknologi adalah system yang diciptakan oleh manusia untuk maksud dan tujuan tertentu untuk mempermudah manusia dalam meringankan usahanya, meningkatkan hasilnya, dan menghemat tenaga dan sumber daya yang ada.[9] “ Sistem merupakan bagian-bagian elemen yang saling berinteraksi dan saling berhubungan untuk mencapai membentuk satu kesatuan ”.[10]

Informasi bisa dikatakan sebagai pengetahuan yang didapatkan dari belajar, pengalaman atau intruksi. Namun, istilah ini masih memiliki banyak arti tergantung pada konteksnya. Dalam beberapa pengetahuan tentang suatu peristiwa tertentu yang telah dikumpulkan ataupun dari sebuah berita dapat juga dikatakan sebagai informasi. Lain halnya dalam ilmu komputer, informasi adalah data yang disimpan, diproses atau ditransmisikan. [11] Informasi merupakan suatu data yang telah diproses menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penerima dan dapat berupa fakta maupun suatu nilai yang bermanfaat. Jadi ada suatu proses yang transformasi data menjadi suatu informasi dari input yang diproses atau dikelola yang menghasilkan suatu output.[12] Menurut Azhar Susanto [13] menyatakan bahwa informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat. Adapun bagian akademik pada Universitas mempunyai tugas sebagai berikut : pelaksanaan layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, Pelaksanaan evaluasi kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, Pelaksanaan registrasi mahasiswa, Pelaksanaan penyusunan statistic akademik., Pelaksanaan pengelolaan sarana akademik. [14]

User atau pengguna digunakan untuk menunjukkan bahwa subjek adalah pengguna, misalnya orang yang berinteraksi dengan komputer adalah seorang *user* komputer Contoh *user* pada beberapa bidang berikut ini : Pengguna alat berat, Pengguna Aplikasi Chatting, Anggota dari suatu perpustakaan, Pengguna situs belanja. [15]

Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan, pelanggan, atau respon setelah melakukan transaksi dan mendapatkan produk dari suatu perusahaan. Semakin baik sebuah produk atau layanan, maka semakin besar tingkat kepuasan pengguna. [16]

Aplikasi SPSS seringkali digunakan untuk memecahkan problem riset, atau bisnis dalam hal statistik. Cara kerjanya cukup sederhana yaitu data yang anda input oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data dan pelaporan. SPSS merupakan perangkat lunak yang paling banyak dipakai karena tampilannya user friendly dan merupakan terobosan baru berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam e-business. SPSS didukung oleh OLAP (*Online Analytical Processing*) yang akan memudahkan dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti Microsoft Excel atau Notepad. [17]

2. METODOLOGI PENELITIAN

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses penentuan yang juga merupakan suatu proses penelitian yang paling penting dalam melakukan penelitian diantara proses lain. Karena identifikasi masalah yang baik akan menentukan kualitas dari penelitian. Pada tahapan ini penulis melakukan pengidentifikasian pada website SIAKAD STIKBA untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat kepuasan pengguna website SIAKAD STIKBA.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan dan pengetahuan guna mendalami topik yang diangkat dalam penelitian ini dengan mempelajari dan memahami teori dan konsep yang bersumber pada buku, jurnal, paper serta artikel-artikel ilmiah dari internet sedangkan buku-buku referensi didapatkan dari berbagai sumber, yakni perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan dan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data dapat berupa Wawancara, Observasi, dan Kuesioner. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara.

Pengumpulan data dilakukan dengan 2 cara, yaitu :

a. Wawancara (*Interview*)

Metode pengumpulan data secara tatap muka antara peneliti dengan responden untuk mendapatkan informasi secara lisan untuk memperoleh keterangan yang akurat bertanggung jawab terhadap kebenaran fakta mengenai hal-hal yang berkaitan masalah yang diangkat. Pada tahap ini penulis melaakukan wawancara kepada pengguna SIAKAD STIKBA.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pernyataan yang ajukan secara online pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapat jawaban atau tanggapan dan penelitian ini adalah skala Likert. Dimana responden diminta memilih informasi yang diperlukan oleh peneliti. Skala yang digunakan dalam salah satu dari lima alternatif jawaban yang disediakan dengan alternative jawaban tersebut memiliki nilai 1 - 5.

Dengan pedoman sebagai berikut pada tabel:

Tabel 2.1

Pernyataan Positif dan Negatif

Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju (S) = 4	Setuju (S) = 2
Netral (N) = 3	Netral (N) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

4. Analisis Data

Meliputi berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Adapun jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan dan Data Sekunder yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal dan data-data penelitian terdahulu)

5. Hasil Analisis dan Rekomendasi

Setelah melakukan analisis data maka didapatkan hasil analisis dimana hasil tersebut berisi gambaran umum karakteristik responden, kualitas website, variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas website SIAKAD STIKBA serta hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi, analisis regresi linear berganda dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan dilanjutkan dengan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti.

6. Pembuatan Laporan

Setelah melakukan analisis maka penulis melakukan pembuatan isi laporan hasil analisis yang kemudian dikembangkan dalam bentuk bab maupun jelas, relevan dan terarah pada pokok permasalahan yang ada.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3), Kepuasan Pengguna (Y) dengan menggunakan SPSS 26. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hasil lebih besar daripada r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila hasil r lebih kecil daripada r tabel maka data yang didapat tidak valid.

Tabel 3.1 Rangkuman Uji Validitas Usability Quality (X1)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,311	0,194	Valid
2	0,491	0,194	Valid
3	0,463	0,194	Valid
4	0,344	0,194	Valid
5	0,412	0,194	Valid
6	0,417	0,194	Valid

Tabel 3.2 Rangkuman Uji Validitas Information Quality (X2)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,565	0,194	Valid
2	0,497	0,194	Valid
3	0,346	0,194	Valid
4	0,455	0,194	Valid
5	0,458	0,194	Valid

Tabel 3.3 Rangkuman Uji Validitas Interaction Quality (X3)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,612	0,194	Valid
2	0,442	0,194	Valid
3	0,684	0,194	Valid
4	0,711	0,194	Valid
5	0,747	0,194	Valid

Tabel 3.4 Rangkuman Uji Validitas User Satisfaction (Y)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,526	0,194	Valid
2	0,529	0,194	Valid
3	0,380	0,194	Valid
4	0,578	0,194	Valid
5	0,240	0,194	Valid

Seluruh indikator pernyataan webqual 4.0 untuk mengukur kualitas website SIAKAD STIKBA Jambi dinyatakan valid.

B. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya melakukan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya konsisten jika pengukuran diulang. Instrument kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji Reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *CronbachAlpha*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya jika nilai alpha lebih kecil dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Penilaiannya adalah jika nilai alpha > 0,194 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*). Berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS.

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Interaction Quality, Usability Quality, Information Quality ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. All requested variables entered.

Gambar 3.1 Output Regression Variable Entered

Output pada gambar 5.1 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.502	6
------	---

Gambar 3.2 Output Uji Reliabilitas Usability Quality (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.272	5

Gambar 3.3 Output Uji Reliabilitas Information Quality (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.646	5

Gambar 3.4 Output Uji Reliabilitas Interaction Quality (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.529	5

Gambar 3.5 Output Uji Reliabilitas User Satisfaction (Y)

Model penelitian Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas website SIAKAD STIKBA Jambi telah memenuhi kriteria reliabilitas dan merupakan alat ukur yang dapat dipercaya dan handal.

C. Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.367	4.636		3.099	.003
	Usability Quality	.430	.129	.327	3.326	.001
	Information Quality	.434	.181	-.239	2.396	.019
	Interaction Quality	.233	.117	.188	1.987	.050

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Gambar 3.6 Output Regression Coefficients

Output pada gambar 3.5 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.401 ^a	.161	.135	2.06710

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

Gambar 3.7 Output Regression Model Summary

Output pada gambar 4.6 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78.642	3	26.214	6.135	.001 ^b
	Residual	410.198	96	4.273		
	Total	488.840	99			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

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

Gambar 3.8 Output Regression Anova

Output pada gambar 3.7 Anova ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (Uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari Uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 3.5 Rangkuman Tabel Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
Konstanta	14.367	3.099	0,003
X1	0,430	3.326	0,001
X2	0,434	2.396	0,019
X3	0,233	1.987	0,050
Fhitung = 6.135			
R2 = 0,161			

D. Prosedur Analisis Regresi Berganda

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear Berganda yaitu uji F dari uji T. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel *independent* adalah $b_1 = 0,430$, $b_2 = 0,434$, dan $b_3 = 0,233$. Nilai – nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

$$Y' = 14.367 + 0,430 x_1 + 0,434 x_2 + 0,233 x_3$$

(Y' adalah variabel *dependent* yang diramalkan, a adalah konstanta, b1, b2, dan b3 adalah koefisien regresi, dan x1,x2, dan x3 adalah variabel *independent*).

Keterangan dari model regresi linear di atas adalah :

- a. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 14.367. Dalam penelitian ini, jika pengaruh Usability Quality, Information Quality dan Interaction Quality bernilai 0 (nol), maka tingkat User Satisfaction bernilai sebesar 14.367%.
- b. Nilai koefisien regresi variabel Usability Quality (b_1) = 0,430 artinya jika nilai Usability Quality ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat User Satisfaction akan meningkat sebesar 0,430 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel Information Quality (b_2) = 0,434 artinya jika nilai Information Quality ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat User Satisfaction akan meningkat sebesar 0,434 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel Interaction Quality (b_3) = 0,233 artinya jika nilai Interaction Quality ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat User Satisfaction akan meningkat sebesar 0,233 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- e. Analisis Koefisien Determinasi
Analisis R^2 (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Dari output tabel 5.2 Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,161. Jadi pengaruh dari variabel independent yaitu 16,1% sedangkan sisanya 83,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
- f. Uji Koefisien Regresi secara bersama (Uji F) Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara bersama – sama terhadap variabel dependent.

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

- a) Menentukan hipotesis
 H_0 : Variabel Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap User Satisfaction.
 H_1 : Variabel Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality secara bersama – sama berpengaruh terhadap User Satisfaction
- b) Menentukan taraf signifikansi
Taraf signifikansi menggunakan 0,05
- c) Menentukan F hitung dan F tabel
 - F hitung adalah 6.135
 - F tabel dicari pada tabel statistic pada signifikansi. 0,05 $df_1 = k-1$ atau $3-1 = 2$, dan $df_2 = n-k$ atau $100-3 = 97$ (n = jumlah data k = jumlah variabel independent). Didapat F tabel sebesar 2,70.
- d) Pengambilan Keputusan
 - Jika F hitung \leq F tabel maka H_0 diterima.
 - Jika F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak.
- e) Kesimpulan
Dapat diketahui bahwa F hitung (6.135) $>$ F tabel (2,70) maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu Usability Quality, Information Quality dan Interaction Quality secara bersama – sama berpengaruh terhadap Website Quality.
- f) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)
Uji t digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing – masing variabel bebasnya secara sendiri – sendiri terhadap variabel terikatnya, yang dianggap konstan.

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Pengujian b_1 (Usability Quality)
 - a. Menentukan taraf signifikansi
Taraf signifikansi menggunakan 0,05
 - b. Menentukan t hitung dan t tabel
T hitung adalah 3.326. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05/2 = 0,025 (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $100-3-1 = 96$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,985
 - c. Pengambilan keputusan
T hitung \leq t tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H_0 diterima.
T hitung $>$ t tabel atau $-t$ hitung $<$ -t tabel jadi H_0 ditolak.
 - d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (3.326) > t tabel (1,985) jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu Usability Quality berpengaruh terhadap Website Quality.

2. Pengujian b2 (Information Quality)
 - a. Menentukan taraf signifikansi
Taraf signifikansi menggunakan 0,05
 - b. Menentukan t hitung dan t tabel
 T hitung adalah 2.396. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $100-3-1 = 96$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,985
 - c. Pengambilan keputusan
 T hitung $\leq t$ tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H_0 diterima
 T hitung $> t$ tabel atau $-t$ hitung $< -t$ tabel jadi H_0 ditolak.
 - d. Kesimpulan
Dapat diketahui bahwa t hitung (2.396) > t tabel (1,985) jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu Information Quality berpengaruh terhadap Website Quality.
3. Pengujian b3 (Interaction Quality)
 - a. Menentukan taraf signifikansi
Taraf signifikansi menggunakan 0,05
 - b. Menentukan t hitung dan t tabel
 T hitung adalah 1.987. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $100-3-1 = 96$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,985
 - c. Pengambilan keputusan
 T hitung $\leq t$ tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H_0 diterima.
 T hitung $> t$ tabel atau $-t$ hitung $< -t$ tabel jadi H_0 ditolak.
 - d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (1.987) > t tabel (1,985) jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu Interaction Quality berpengaruh terhadap Website Quality

E. Variabel yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan terhadap kualitas website SIAKAD STIKBA JAMBI maka di dapat variabel *usability* yang memiliki nilai signifikan paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dan hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel *usability* lebih besar dibandingkan variabel *information quality* dan *interaction quality* dengan begitu *usability* memiliki pengaruh yang lebih besar, yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel *usability quality* sebesar 3.326 dibandingkan nilai t hitung variabel *information quality* sebesar 2.396 dan variabel *interaction quality* sebesar 1.987.

F. Rekomendasi Kepada Website terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian nilai variabel yang paling kecil yaitu *interaction quality* dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu 1) Pengoperasian website mudah dipelajari 2) Mudah menemukan menu-menu didalam website 3) Website mudah digunakan 4) Website memiliki tampilan yang menarik 5) Website memiliki desain yang sesuai dengan jenis website 6) Website memberikan pengalaman yang positif.

Maka diharapkan kepada pihak pengelola dapat memastikan bahwasanya dari segi kegunaan (*usability*) yang tertera pada website karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna seperti informasi website up to date, terpercaya, tertata dengan rapi dan tepat sehingga dapat memberikan kesan positif bagi pengguna SIAKAD STIKBA Jambi. Apabila informasi yang disajikan tidak valid dan tidak relevan, maka pengguna tidak akan merasa puas. Semakin puas pengguna, maka semakin baik akreditasi yang dicapai website

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut : kualitas penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website SIAKAD STIKBA dengan nilai sebesar 3.326, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website SIAKAD STIKBA dengan nilai sebesar 2.396, kualitas interaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website SIAKAD STIKBA dengan nilai sebesar 1.987, artinya setiap peningkatan kualitas penggunaan, informasi dan interaksi pada website SIAKAD STIKBA maka akan meningkatkan kepuasan terhadap pengguna. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna adalah variabel kualitas penggunaan (*Usability*).

REFERENCES

- [1] D. Erica and H. Al Rasyid, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta," *Perspektif*, vol. XVI, 2018.
- [2] A. Sugito and Subandrio, "PENGARUH MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO TUPPERWARE DI KOTA BENGKULU," *J. Entrep. dan Manaj. Sains*, vol. 4, 2023, [Online]. Available: www.jurnal.umb.ac.id
- [3] "Tugas dan Fungsi," *Universitas Sebelas Maret*, 2022. <https://akademik.uns.ac.id/>
- [4] S. Rochman and Z. Hartoyo, "Analisis High Order Thingking Skills (HOTS) Taksonomi Menganalisis Permasalahan Fisika," *Educ. J.*, vol. 1, 2018.
- [5] D. A. Walujo, T. Koesdijati, and Y. Utomo, *PENGENDALIAN KUALITAS*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- [6] D. W. Ariani, *Konsep Kualitas*. Yogyakarta, 2020.
- [7] A. Noor, "Mengenal Arti Layanan," *QuBisa*, 2021. <https://www.qubisa.com/microlearning/mengenal-arti-layanan#showsummary>
- [8] E. Purnamawati, "Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya".
- [9] U. Rahardja, N. Lutfiani, and R. Rahmawati, "Persepsi Mahasiswa Terhadap Berita Pada Website APTISI," *Sisfotenika*, vol. 8, no. 2, p. 117, 2018, doi: 10.30700/jst.v8i2.400.
- [10] A. Frisdayanti, "PERANAN BRAINWARE DALAM SISTEM INFORMASI MANAJEMEN," vol. 1, no. 1, 2019.
- [11] R. Sidh, "PERANAN BRAINWARE DALAM SISTEM INFORMASI MANAJEMEN," *J. Comput. Bisnis*, vol. 7, 2013.
- [12] S. T. Putut Wijaya, "Sistem Adalah: Pengertian, Jenis, Ciri dan Contoh," *Materi sekolah dan ide bisnis*, 2022. <https://www.ukulele.co.nz/sistem-adalah/amp/>
- [13] O. Makplus, "Definisi dan Pengertian Informasi Menurut Para Ahli," 2015. <http://www.definisi-pengertian.com/2015/03/definisi-dan-pengertian-informasi.html?m=1> (accessed Jan. 11, 2022).
- [14] "Prestasi Mahasiswa Bidang Akademik," *Universitas Bhayangkara Jakarta Raya*, 2017.
- [15] Nasri, "Apa itu User - Arti dan Tugasnya," *Pengertianesia*, 2022. <http://www.pengertianesia.my.id/apa-itu-user/> (accessed Jan. 11, 2022).
- [16] Panjimhs, "user - (Teknologi Informasi)," *Glosarium Online*. <https://www.google.com/amp/s/glosarium.org/arti-user-di-komputer/%3Famp>
- [17] Rizan Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2018. [Online]. Available: [file:///C:/Users/windows/10/Downloads/Rizan_Machmud___Buku___Kepuasan_Penggunaan_Sistem_Informasi_\(2\).pdf](file:///C:/Users/windows/10/Downloads/Rizan_Machmud___Buku___Kepuasan_Penggunaan_Sistem_Informasi_(2).pdf)