

Analisis Kualitas Layanan SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0

Rosita Dewi¹, Dodo Zaenal Abidin², Effiyaldi³

Fakultas Ilmu Komputer, Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: ¹roshithdewi2023@gmail.com, ²dodozaenal@yahoo.com, ³effiyaldi67@stikom-db.ac.id

Email Penulis Korespondensi: roshithdewi2023@gmail.com

Submitted :
20b April 2025

Revision :
24 Juni 2025

Accepted:
25 September 2025

Published:
30 September 2025

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Website SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa Jambi dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Permasalahan yang diangkat mencakup pengaruh kecepatan akses, sistem SIAKAD terhadap harapan pengguna, kelengkapan dan keakuratan data, serta analisis keseluruhan kualitas layanan SIAKAD. Penelitian ini menggunakan tiga variabel utama yaitu *Information Quality*, *Interaction Quality*, dan *Usability Quality*, dengan 311 responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin, umur, dan angkatan program studi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality* dan *Interaction Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara *Usability Quality* tidak berpengaruh signifikan. Nilai *R-Square* sebesar 85% menunjukkan bahwa kualitas layanan SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa Jambi sudah baik dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kualitas layanan Website SIAKAD, kecuali pada aspek *usability*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; WebQual 4.0; SIAKAD; Analisis; Kepuasan Pengguna

Abstract—This study aims to analyze the service quality of the SIAKAD website at Universitas Dinamika Bangsa Jambi using the WebQual 4.0 method. The issues raised include the impact of access speed, the SIAKAD system on user expectations, the completeness and accuracy of data, and an overall analysis of the SIAKAD service quality. The study uses three main variables: *Information Quality*, *Interaction Quality*, and *Usability Quality*, with 311 respondents categorized by gender, age, and academic program cohort. The results show that *Information Quality* and *Interaction Quality* have a significant impact on user satisfaction, while *Usability Quality* does not have a significant effect. An *R-Square* value of 85% indicates that the service quality of SIAKAD at Universitas Dinamika Bangsa Jambi is good and positively influences user satisfaction. This study concludes that users are satisfied with the quality of the SIAKAD website services, except in terms of *Usability*.

Keywords: Service Quality; WebQual 4.0; SIAKAD; Analysis; User Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, kemajuan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan di bidang pendidikan tinggi, tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperbaiki pengalaman belajar dan mengajar bagi mahasiswa dan dosen [1]. Untuk menghadapi berbagai tantangan, penggunaan sistem informasi yang efektif menjadi kunci dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan [2]. Perguruan tinggi di seluruh dunia kini berlomba-lomba mengembangkan layanan berbasis web untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik, memungkinkan mahasiswa, dosen, dan staf administrasi mengakses informasi dengan mudah, cepat, dan akurat. Penerapan teknologi ini bertujuan tidak hanya untuk menyediakan layanan, tetapi juga untuk memastikan kualitas layanan yang optimal dan memenuhi harapan pengguna [3].

Dalam menggunakan aplikasi yang berbasis web yaitu Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) merupakan salah satu aplikasi yang dirancang untuk membantu pengelolaan informasi akademik di perguruan tinggi [4]. SIAKAD memungkinkan mahasiswa dan dosen untuk mengakses informasi penting, seperti pendaftaran mata kuliah, pengelolaan nilai, dan penyampaian informasi jadwal perkuliahan secara online. Dengan SIAKAD, diharapkan proses administrasi akademik menjadi lebih mudah dan cepat, serta informasi yang disampaikan lebih transparan dan akurat [5].

Website SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA), sebuah perguruan tinggi swasta di Jambi, Indonesia, telah diimplementasikan untuk mendukung layanan akademik, seperti pengisian KRS, pengelolaan nilai, penjadwalan mata kuliah, dan informasi kelulusan. Namun, evaluasi kualitas layanan SIAKAD diperlukan untuk memastikan sistem ini memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Kualitas layanan yang baik sangat penting untuk kepuasan pengguna jika SIAKAD tidak memenuhi harapan dalam hal aksesibilitas, keakuratan informasi, dan interaksi, hal ini dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan pengguna [6].

Kualitas dapat dipandang sebagai kesesuaian untuk digunakan (*fitness for use*), yang menekankan pada pemenuhan harapan [7]. Kepuasan pengguna sendiri merupakan perasaan senang atau tidak senang yang dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi dan keseluruhan manfaat yang diharapkan [8]. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan sangat diperlukan agar sistem ini mendukung kinerja perguruan tinggi secara efektif.

Berdasarkan observasi awal dan umpan balik dari pengguna SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa Jambi, ditemukan beberapa masalah yang sering dihadapi mahasiswa, seperti kesulitan akses saat pengisian KRS, kurangnya kelengkapan dan keakuratan data akademik, serta respon sistem yang lambat. Beberapa pengguna juga melaporkan kesulitan dalam navigasi dan ketidakpuasan terhadap kualitas informasi yang disediakan [9]. Meskipun SIAKAD memiliki potensi besar, sistem ini belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Kurangnya evaluasi komprehensif terhadap pengalaman pengguna menghambat perbaikan lebih lanjut. Oleh karena itu, pengukuran kualitas layanan SIAKAD sangat penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan pelayanan di masa mendatang. Penelitian sebelumnya bahwa penerapan metode WebQual 4.0 sangat efektif dalam menilai kualitas layanan yang berbasis web. WebQual sendiri adalah teknik yang digunakan untuk mengukur kualitas situs web berdasarkan pandangan pengguna akhir. Metode ini merupakan hasil pengembangan dari konsep kualitas layanan (*service quality*) yang sebelumnya sudah banyak diterapkan.

Berdasarkan penelitian Anugrah [10], kualitas layanan SIAKAD yang mencakup tiga dimensi utama berperan besar dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini memberikan dasar bagi universitas untuk meningkatkan aspek-aspek yang masih kurang optimal. Penelitian Mustopa, dkk [11] juga menunjukkan bahwa kualitas layanan website LYKAN berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pengguna. Peningkatan pada ketiga dimensi dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Handoko dan M. Nur Juniadi (2023) [12] mengenai kualitas layanan Sistem Informasi Akademik di STMIK Amikom Surakarta, ditemukan bahwa kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan masih belum memenuhi harapan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara kualitas informasi dan interaksi layanan memiliki dampak positif. Sebagai rekomendasi perbaikan, disarankan untuk meningkatkan kegunaan sistem.

Penelitian Fajriyah, M. Ali Akbar, dan Khana Wijaya (2024) [13] mengenai SIAKAD di Universitas Prabumulih menggunakan pendekatan WebQual 4.0 untuk menilai tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel *Usability* dan *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan *Usability* mempengaruhi secara bersamaan. Pengujian validitas dan reliabilitas memberikan hasil yang memuaskan, dengan variabel-variabel yang terbukti valid dan reliabel.

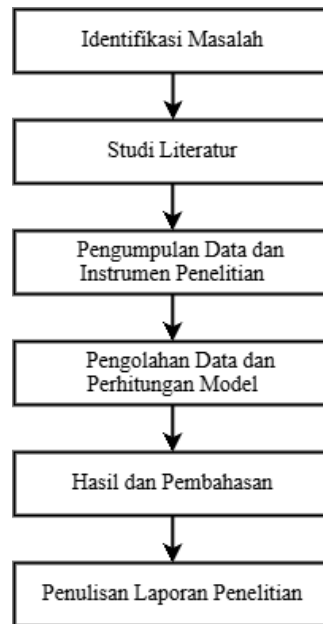
Selanjutnya, penelitian Maulana [14] mengukur kualitas layanan SIAKAD dan menemukan bahwa *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan metode WebQual 4.0 dalam menilai kualitas layanan sistem informasi berbasis web di perguruan tinggi.

Metode WebQual 4.0 dipilih dalam penelitian ini karena memiliki tiga dimensi utama yang relevan untuk mengevaluasi kualitas layanan berbasis web, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Ketiga dimensi ini mencakup aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang disediakan, dan interaksi layanan yang diberikan oleh sistem. *Usability* menilai kemudahan penggunaan, tampilan, dan aksesibilitas sistem, sementara *Information Quality* mengukur kelengkapan, akurasi, dan relevansi informasi. Dimensi *Service Interaction Quality* menilai kualitas interaksi layanan, responsivitas, dan kepercayaan pengguna terhadap sistem [15]. Oleh karena itu, metode ini dianggap tepat untuk mengevaluasi kualitas layanan SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kecepatan akses, kelengkapan, dan keakuratan data pada sistem SIAKAD serta menganalisis kualitas layanan yang ada. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SIAKAD dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut, guna memenuhi harapan pengguna dan mendukung kinerja perguruan tinggi secara lebih optimal.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini terdiri dari beberapa alur atau langkah yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan penelitian ini. Tahapan atau langkah-langkah dalam penelitian ini terlihat dalam gambar berikut :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

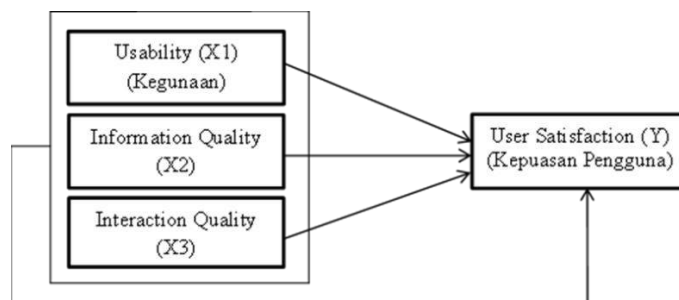
Berdasarkan pada alur penelitian yang ditampilkan pada gambar 1, berikut adalah penjelasan mengenai setiap tahapan yang dilaksanakan sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Penelitian ini membahas kualitas layanan SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa Jambi yang masih kurang optimal. Tujuannya adalah menganalisis kualitas layanan berdasarkan dimensi WebQual 4.0, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Pemahaman tentang faktor yang perlu diperbaiki dan kendala yang ada sangat penting untuk peningkatan layanan SIAKAD.

2. Studi Literatur

Peneliti mempelajari teori dan konsep yang relevan untuk menyelesaikan permasalahan, termasuk menggunakan model WebQual 4.0 dengan tiga dimensi utama, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* [16]. Dimensi-dimensi ini akan diuji pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.



Gambar 2. Skema Model WebQual 4.0

Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan terhadap beberapa hipotesis berdasarkan dimensi kualitas layanan WebQual 4.0 :

H1 : *Information Quality* (X2) -> Kepuasan Pengguna (Y)

H2 : *Interaction Quality* (X3) -> Kepuasan Pengguna (Y)

H3 : *Usability* (X1) -> Kepuasan Pengguna (Y)

3. Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan melalui observasi sistem SIAKAD dan penyebaran kuesioner via Google Form. Instrumen yang digunakan diuji kelayakannya untuk memastikan validitas dan kesesuaian dengan tujuan penelitian [17].

4. Pengolahan Data dan Perhitungan Model

Data dianalisis menggunakan Smart PLS untuk menguji validitas dan reliabilitas model serta hipotesis yang dikembangkan. Proses analisis meliputi uji *outer model* (validitas dan reliabilitas) dan uji *inner model* (pengaruh variabel eksogen terhadap endogen) [18].

5. Hasil dan Pembahasan

Analisis hasil menunjukkan keterhubungan antara dimensi WebQual 4.0 dan kepuasan pengguna SIAKAD. Hasil ini memberikan wawasan tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

6. Penulisan Laporan Penelitian

Laporan penelitian disusun berdasarkan hasil analisis, dengan rekomendasi langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan SIAKAD dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.

2.2 Bahan Penelitian

Bahan penelitian dalam studi ini mencakup analisis terhadap sistem layanan SIAKAD yang sedang berjalan di Universitas Dinamika Bangsa Jambi, serta data terkait pengguna SIAKAD, yang meliputi mahasiswa, staf akademik, dan struktur manajemen yang terlibat dalam operasional sistem tersebut. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas layanan SIAKAD dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang melibatkan dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif dari program studi Sistem Informasi S1 di Universitas Dinamika Bangsa Jambi untuk semester ganjil tahun akademik 2021/2024. Rincian populasi per angkatan adalah sebagai berikut :

1. Angkatan 2021 sejumlah 234 mahasiswa.
2. Angkatan 2022 sejumlah 349 mahasiswa.
3. Angkatan 2023 sejumlah 394 mahasiswa.
4. Angkatan 2024 sejumlah 416 mahasiswa.

Populasi penelitian ini adalah 1,393 mahasiswa aktif dari program studi Sistem Informasi di Universitas Dinamika Bangsa Jambi, meliputi mahasiswa dari angkatan 2021 hingga 2024, yang menggunakan layanan SIAKAD, fokus utama penelitian ini dalam menerapkan metode WebQual 4.0.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling* menggunakan teknik *simple random sampling* tanpa stratifikasi [19]. Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin kesalahan 5%, yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 311 responden.

$$\begin{aligned}n &= \frac{1393}{1 + 1393 \times (0.05)^2} \\n &= \frac{1393}{1 + 1393 \times 0.0025} \\n &= \frac{1393}{1 + 3.4825} \\n &= \frac{1393}{4.4825} \\n &= \frac{1393}{4.4825} \\n &\approx 311\end{aligned}$$

Dengan demikian, penelitian ini akan melibatkan 311 mahasiswa sebagai sampel untuk menilai kualitas layanan SIAKAD berdasarkan persepsi pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

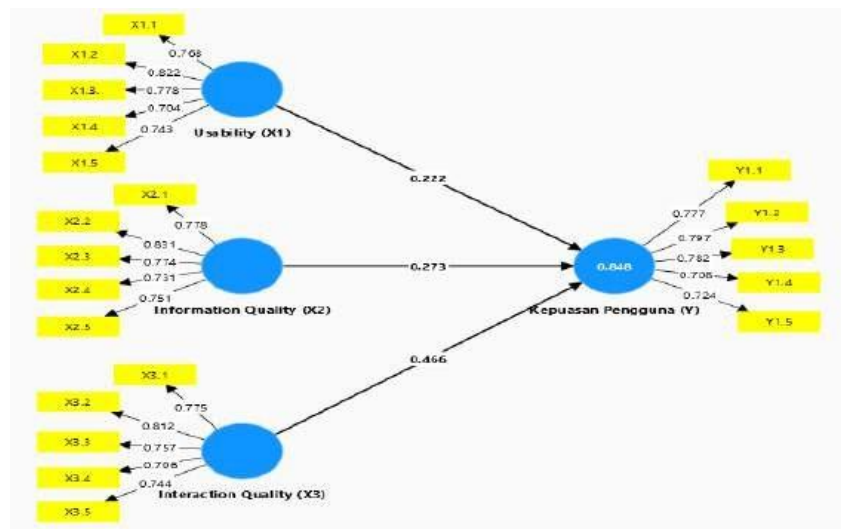
3.1 Evaluasi Pengujian Data Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online melalui Google Form kepada pengguna Website SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Kuesioner yang dirancang untuk mengevaluasi penerimaan dan efektivitas SIAKAD terdiri dari 20 butir pertanyaan. Pengujian percobaan terhadap instrumen ini melibatkan 311 responden sebagai sampel dari populasi, sesuai dengan pendapat Singarimbun dalam jurnal Siti Nurhalizah [20] yang menyebutkan bahwa jumlah minimal responden untuk uji coba kuesioner adalah 30 responden, agar hasil pendistribusian nilai lebih mendekati kurva normal.

1. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditunjukkan dalam Gambar 1, sebagian besar indikator pada setiap variabel laten memiliki nilai *outer loading* yang memenuhi syarat validitas konvergen, yaitu lebih besar dari 0,7, menunjukkan kontribusi yang signifikan terhadap variabel laten masing-masing. Indikator seperti X1.4 (0,704) dan X3.4 (0,706) memiliki nilai di bawah 0,7, namun masih dianggap valid karena berada dalam rentang yang diterima. Pada Tabel 2, hasil pengujian *Average Variance Extracted* (AVE) menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki nilai AVE yang lebih besar dari 0,5, dengan *Usability* (0.583), *Information Quality* (0.599), *Interaction Quality* (0.577), dan Kepuasan Pengguna (0.575)

semuanya menunjukkan nilai yang valid. Dengan demikian, model ini dapat diterima dalam hal validitas konvergen dan siap untuk dilanjutkan ke pengujian selanjutnya, seperti pengujian diskriminan.



Gambar 3. Model Loading Factor Convergent

Tabel 1. Average Variance Extracted (AVE)

| Variabel | AVE | Nilai Ambang Batas | Validitas |
|----------------------------|-------|--------------------|-----------|
| <i>Usability</i> | 0.583 | 0,5 | Valid |
| <i>Information Quality</i> | 0.599 | 0,5 | Valid |
| <i>Interaction Quality</i> | 0.577 | 0,5 | Valid |
| Kepuasan Pengguna | 0.575 | 0,0 | Valid |

2. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,7, yang berarti instrumen penelitian ini reliabel. Berdasarkan Tabel 2, variabel *Usability* (0.832), *Information Quality* (0.816), *Interaction Quality* (0.815), dan Kepuasan Pengguna (0.821) memenuhi kriteria reliabilitas tinggi, menunjukkan konsistensi yang baik.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

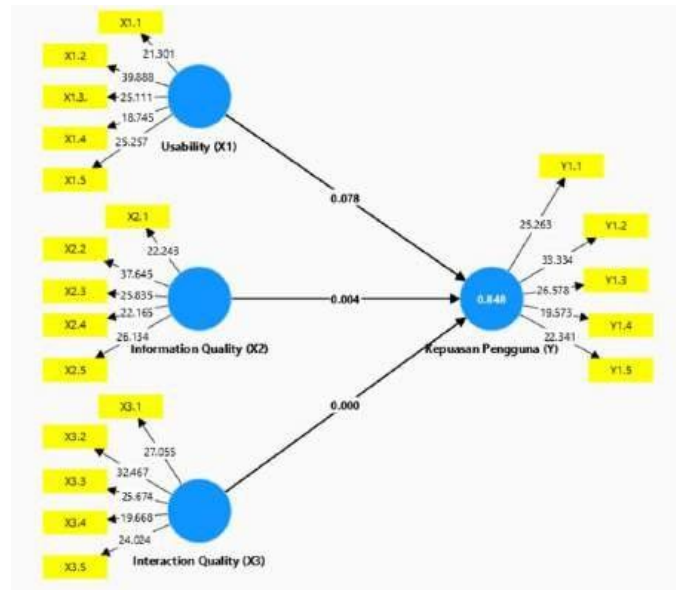
| Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | Nilai Ambang Batas | Validitas |
|----------------------------|-------------------------|--------------------|-----------|
| <i>Usability</i> | 0.832 | 0,7 | Reliabel |
| <i>Information Quality</i> | 0.816 | 0,7 | Reliabel |
| <i>Interaction Quality</i> | 0.815 | 0,7 | Reliabel |
| Kepuasan Pengguna | 0.821 | 0,7 | Reliabel |

3.2 Evaluasi Model Pengukuran

Pengujian melalui model SmartPLS pada awalnya dilakukan pengevaluasian konstruk modelnya lebih dahulu. Pengevaluasian model ukuran ataupun biasanya diistilahkan sebagai *outer model* dilaksanakan untuk melakukan penilaian validitas serta reliabilitas melalui *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability* [21].

1. Convergent Validity

Hasil pengujian validitas konvergen menunjukkan bahwa model memiliki reliabilitas yang baik, sebagaimana ditunjukkan dalam Gambar 4 dan Tabel 3. Nilai *composite reliability* untuk setiap variabel lebih dari 0,7, yang menunjukkan bahwa *Usability* (0.834), *Information Quality* (0.819), *Interaction Quality* (0.817), dan Kepuasan Pengguna (0.824) semuanya reliabel. Selain itu, pengujian *Average Variance Extracted* (AVE) pada Tabel 4, menunjukkan nilai yang memenuhi standar minimum 0,5, dengan *Usability* (0.599), *Information Quality* (0.577), *Interaction Quality* (0.575), dan Kepuasan Pengguna (0.583), yang menandakan bahwa konstruk-konstruk tersebut memiliki variansi yang baik dan valid.



Gambar 4. Output Diagram dengan PLS-SEM

Tabel 3. Composite Reliability

| | Composite Reliability | Keterangan |
|---------------------|-----------------------|------------|
| Usability | 0.834 | Reliabel |
| Information Quality | 0.819 | Reliabel |
| Interaction Quality | 0.817 | Reliabel |
| Kepuasan Pengguna | 0.824 | Reliabel |

Tabel 4. Average Variance Extracted (AVE)

| Variabel | Average Variance Extracted (AVE) |
|---------------------|----------------------------------|
| Usability | 0.599 |
| Information Quality | 0.577 |
| Interaction Quality | 0.575 |
| Kepuasan Pengguna | 0.583 |

2. Discriminant Validity

Hasil pengujian diskriminan pada Tabel 5, menunjukkan bahwa nilai *cross-loading* untuk setiap indikator lebih tinggi pada konstruk yang relevan dibandingkan dengan konstruk lainnya, yang mengindikasikan validitas diskriminan yang baik. Setiap indikator memiliki nilai loading yang lebih besar pada variabel laten yang sesuai dibandingkan dengan variabel lainnya. Sebagai contoh, indikator X1.1 memiliki nilai loading tertinggi pada *Usability* (0.768) dibandingkan dengan *Information Quality* (0.672), *Interaction Quality* (0.672), dan *Kepuasan Pengguna* (0.675).

Tabel 5. Cross Loading

| | Information Quality (X2) | Interaction Quality (X3) | Kepuasan Pengguna (Y) | Usability (X1) |
|------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------|
| X1.1 | 0.672 | 0.672 | 0.675 | 0.768 |
| X1.2 | 0.704 | 0.741 | 0.729 | 0.822 |
| X1.3 | 0.690 | 0.703 | 0.670 | 0.778 |
| X1.4 | 0.601 | 0.645 | 0.608 | 0.704 |
| X1.5 | 0.626 | 0.692 | 0.671 | 0.743 |
| X2.1 | 0.778 | 0.631 | 0.690 | 0.635 |
| X2.2 | 0.831 | 0.709 | 0.704 | 0.717 |
| X2.3 | 0.774 | 0.670 | 0.678 | 0.669 |
| X2.4 | 0.731 | 0.626 | 0.626 | 0.666 |
| X2.5 | 0.751 | 0.622 | 0.614 | 0.655 |
| X3.1 | 0.647 | 0.775 | 0.717 | 0.721 |

| | | | | |
|------|-------|-------|-------|-------|
| X3.2 | 0.725 | 0.812 | 0.731 | 0.749 |
| X3.3 | 0.605 | 0.757 | 0.680 | 0.684 |
| X3.4 | 0.592 | 0.706 | 0.622 | 0.614 |
| X3.5 | 0.627 | 0.744 | 0.652 | 0.661 |
| Y1.1 | 0.705 | 0.691 | 0.777 | 0.683 |
| Y1.2 | 0.682 | 0.713 | 0.797 | 0.704 |
| Y1.3 | 0.669 | 0.679 | 0.782 | 0.661 |
| Y1.4 | 0.575 | 0.645 | 0.708 | 0.639 |
| Y1.5 | 0.615 | 0.672 | 0.724 | 0.646 |

3.3 Evaluasi Model Struktural

Hasil evaluasi model struktural menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *Information Quality* (IQ) dan Kepuasan Pengguna (KP) memiliki *path coefficient* sebesar 0.273 dengan *T-statistic* 2.881 dan *P-value* 0.004, yang berarti hipotesis H1 diterima. Begitu pula dengan hubungan antara *Interaction Quality* (X3) dan Kepuasan Pengguna (Y), yang memiliki *path coefficient* sebesar 0.466, *T-statistic* 4.550, dan *P-value* 0.000, yang menunjukkan hasil signifikan dan hipotesis H2 diterima. Sementara itu, hubungan antara *Usability* (X1) dan Kepuasan Pengguna (Y) memiliki *path coefficient* 0.222, *T-statistic* 1.761, dan *P-value* 0.078, yang menunjukkan hasil tidak signifikan, sehingga hipotesis H3 ditolak. Selain itu, nilai *R-Square* untuk Kepuasan Pengguna adalah 0.848, yang menunjukkan bahwa model ini mampu menjelaskan 84.8% variasi pada Kepuasan Pengguna.

Tabel 6. *Path Coefficient*

| | <i>Original Sample (O)</i> | <i>Sample Mean (M)</i> | <i>Standard Deviation (STDEV)</i> | <i>T Statistics (O/STDEV)</i> | <i>P Values</i> |
|-------------------|----------------------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| IQ (X2) -> KP (Y) | 0.273 | 0.274 | 0.095 | 2.881 | 0.004 |
| IQ (X3) -> KP (Y) | 0.466 | 0.465 | 0.102 | 4.550 | 0.000 |
| U (X1) -> KP (Y) | 0.222 | 0.223 | 0.126 | 1.761 | 0.078 |

Tabel 7. Hasil Uji *R-Square*

| | <i>R-Square</i> | <i>R-Square Adjusted</i> |
|-----------------------|-----------------|--------------------------|
| Kepuasan Pengguna (Y) | 0.848 | 0.846 |

Tabel 8. Hasil Test Hipotesis

| Hipotesis | Hubungan | <i>Path coefficient</i> | T-Statistic | T-Values | Hasil |
|-----------|-------------------|-------------------------|-------------|----------|----------|
| H1 | IQ (X2) -> KP (Y) | 0.273 | 2.881 | 0.004 | Diterima |
| H2 | IQ (X3) -> KP (Y) | 0.466 | 4.550 | 0.000 | Diterima |
| H3 | U (X1) -> KP (Y) | 0.222 | 1.761 | 0.078 | Ditolak |

3.4 Pembahasan

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

- Signifikansi Pengaruh *Information Quality* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *Information Quality* (X2) memiliki *path coefficient* sebesar 0.273 dan *T-Statistic* 2.881, dengan *P-value* 0.004. Hal ini membuktikan bahwa hubungan antara *Information Quality* dan Kepuasan Pengguna signifikan secara statistik, sehingga hipotesis **H1 diterima**. Kualitas informasi terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
- Signifikansi Pengaruh *Interaction Quality* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
Untuk *Interaction Quality* (X3), hasil uji menunjukkan *path coefficient* sebesar 0.466 dan *T-Statistic* 4.550 dengan *P-value* 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara *Interaction Quality* dan Kepuasan Pengguna juga signifikan. Nilai *path coefficient* yang lebih tinggi menandakan bahwa interaksi yang baik antara pengguna dan sistem memiliki kontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis **H2 diterima**.
- Tidak Signifikan Pengaruh *Usability* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
Meskipun *Usability* (X1) memiliki *path coefficient* sebesar 0.222 dan *T-Statistic* 1.761, hasil uji menunjukkan *P-value* sebesar 0.078 yang lebih tinggi dari 0.05, mengindikasikan bahwa hubungan antara *Usability* dan Kepuasan Pengguna tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis **H3 ditolak**, yang berarti *Usability* tidak memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini.

Dengan demikian hubungan dari permasalahan dan hasil perhitungan dengan menggunakan tools SmartPls relevan karena dari 3 variabel yang diujikan variabel *Usability Quality* yang ditolak. Dengan didapatkan

hasil perhitungan tersebut bahwa pihak Kampus Universitas Dinamika Bangsa Jambi dapat memperbaiki kualitas kegunaan seperti mudahnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa analisis kualitas layanan Website SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi menggunakan metode WebQual 4.0 dengan tiga variabel utama, yaitu *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Usability Quality*, memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan pengguna. Penelitian ini melibatkan 311 responden yang dibagi dalam beberapa kategori, seperti jenis kelamin, umur, dan angkatan program studi Sistem Informasi UNAMA. Hasil analisis data yang dilakukan menggunakan SmartPLS 4.0 menunjukkan bahwa kualitas layanan Website SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai R-Square sebesar 85%, yang menunjukkan kualitas layanan website yang sangat baik. Selain itu, hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa dari tiga hipotesis yang diuji, dua hipotesis terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*. Hipotesis pertama, yang menguji pengaruh *Information Quality* terhadap kepuasan pengguna, menghasilkan nilai t-statistic sebesar 2,881, yang lebih besar dari nilai kritis 1,96, dan p-value 0,004, yang lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan hipotesis ini diterima. Hipotesis kedua, yang menguji pengaruh *Service Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna, menghasilkan t-statistic sebesar 4,550 dan p-value 0,000, yang juga menunjukkan pengaruh signifikan dan hipotesis ini diterima. Namun, hipotesis ketiga, yang menguji pengaruh *Usability Quality* terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan nilai t-statistic sebesar 1,761, yang lebih kecil dari 1,96, serta p-value 0,078, yang lebih besar dari 0,05, yang berarti bahwa *Usability Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan hipotesis ini ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengguna Website SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan, terutama pada aspek *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*, namun tidak merasa puas pada aspek *Usability Quality*. Hasil ini memberikan gambaran bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa puas, ada area yang perlu diperbaiki, khususnya terkait dengan kemudahan penggunaan dan aksesibilitas dari sistem SIAKAD.

REFERENCES

- [1] I. Sunandi, J. Juliati, W. Hermawan, and G. Ramadhan, "Dampak Integrasi Teknologi pada Pengalaman Belajar Mahasiswa Perguruan Tinggi," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 1, pp. 3046–3054, 2023.
- [2] N. Hasan, N. Soewarno, and I. Isnalita, "Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Proses Pembelajaran dan Prestasi Akademik Mahasiswa," *J. Kaji. Akunt.*, vol. 3, no. 1, p. 68, 2019, doi: 10.33603/jka.v3i1.2130.
- [3] A. Ratnasari, "Smart campus-based information systems: Case studies of implementing academic information systems in higher education," *Inov. Kurikulum*, vol. 20, no. 1, pp. 153–164, 2023.
- [4] B. Suzanto and I. Sidharta, "Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik," *J. Ekon. Bisnis Entrep.*, vol. 9, no. 1, pp. 16–28, 2015.
- [5] R. B. Santosa and N. Anggraini, "Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dengan Integrated Online Registration System pada Unit Laboratorium dan Praktikum Pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Surakarta," *Lensa J. Kependidikan Fis.*, vol. 9, no. 2, pp. 157–169, 2021.
- [6] D. W. Ariani, *Modul Konsep Kualitas*. 2016.
- [7] R. Hidawati, "HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CALL CENTER 123 DI PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA," 2020.
- [8] R. Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, no. May 2017. 2019.
- [9] J. P. Tum, A. S. Ayoub, and D. Roth-j, "Ed u catio n Librarie s Children's Literature," vol. 2022, no. 12, pp. 1–9, 1970.
- [10] R. T. Anugrah, M. I. Falevi, A. Sunarto, A. Shar, I. Agama, and I. Negeri Bengkulu, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Siakad Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu)," *Manag. Stud. Entrep. J.*, vol. 3, no. 1, pp. 60–73, 2022.
- [11] 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, doi: 10.31294/jp.v18i1.7413.
- [12] HANDOKO and M. N. JUNIADI, "MENGUKUR KUALITAS LAYANAN SISTIM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DI STMIK AMIKOM SURAKARTA," *J. Maj. Ilm. UNIKOM*, vol. 18, no. 2, pp. 89–96, 2023.
- [13] M. A. Akbar, Fajriyah, and K. Wijaya, "IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) UNIVERSITAS PRABUMULIH," *JITET (Jurnal Inform. dan Tek. Elektro Ter.)*, vol. 12, no. 3, pp. 4493–4499, 2024.
- [14] M. I. Maulana, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Portal SIAKAD) UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 3, pp. 23960–23967, 2023.
- [15] S. Ratnawati, A. Zamhari, N. Hasanati, and R. N. Muktabar, "Analysis of website quality using Webqual 4.0 method and Importance Performance Analysis (IPA)," in *2023 11th International Conference on Cyber and IT Service*

- Management (CITSM)*, 2023, pp. 1–6.
- [16] M. Dr. Drs. Effiyaldi, “Analisis Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web (Studi Kasus : Sma At-Taufiq Kota Jambi),” *Manaj. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 1042–1051, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.stikom-db.ac.id/index.php/manajemensisteminformasi/article/download/465/336>
 - [17] H. Sufadmi and E. Effiyaldi, “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Kepegawaian Berbasis Web Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Jambi,” *J. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 3, pp. 340–353, 2020.
 - [18] Sarmadi and Effiyaldi, “Analisis Dan Perancangan Sistem Pendukung: Keputusan Pemilihan Kendaraan Roda Dua Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW) (Studi Kasus: PT. Sinar Sentosa),” *J. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 911–921, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jurnalmsi/article/view/1264>
 - [19] Murjoko and Effiyaldi, “Analisis Efektifitas Sistem Informasi Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Menggunakan Metode TAM,” *J. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 8, no. 2, pp. 322–336, 2023.
 - [20] S. Nurhalizah, G. Kholijah, and Z. Gusmanely, “Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square pada Kinerja Pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi,” *Indones. J. Appl. Stat.*, vol. 6, no. 2, p. 125, 2024, doi: 10.13057/ijas.v6i2.78921.
 - [21] I. Juarsyah and H. Mulyono, “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi,” *Manaj. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 1, pp. 142–152, 2021.