

**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas
Sistem Informasi *Helpdesk* KSI Menggunakan
Metode WEBQUAL 4.0**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



ELBINA DEBORA MUHAM

NPM: 171709515

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS SISTEM INFORMASI HELPDESK
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

yang disusun oleh

ELBINA DEBORA MUHAM

171709515

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 02 November 2021

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs	Telah menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Aloysius Bagas Pradipta Irianto, S.Kom., M.Eng.	Telah menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs	Telah menyetujui
Penguji 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng	Telah menyetujui
Penguji 3	: Elisabeth Marsella	Telah menyetujui

Yogyakarta, 02 November 2021
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Teknologi Industri
Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

LEMBAR PENYATAAN **Orisinalitas & Publikasi Ilmiah**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Elbina Debora Muham
NPM	: 171709515
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Industri
Judul Penelitian	: Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi <i>Helpdesk</i> KSI Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 18 Oktober 2021
Yang menyatakan,

Elbina Debora Muham
171709515

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penelitian tugas akhir dan menuliskan laporan ini hingga selesai, Selama proses pengerjaan tugas akhir ini hingga selesai terdapat banyak kendala dan kesulitan yang dialami oleh peneliti. Namun atas adanya pertolongan Tuhan dan berbagai pihak yang turut andil membantu penulis dan memberikan dukungan penuh, sehingga semua proses penelitian ini dapat terlewati dengan baik. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing, memberikan semangat, serta menolong penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini:

1. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
2. Ibu Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs. selaku pembimbing I yang telah menuntun dan membimbing penulis dalam menyelesaikan dan menyusun laporan tugas akhir ini.
3. Bapak Aloysius Bagas Pradipta Irianto, S.Kom., M.Eng. selaku pembimbing II yang juga telah membimbing dan menuntun penulis dalam menyelesaikan dan menyusun laporan tugas akhir ini.
4. Ibu Putri Nasiti, S.Kom., M.Eng. selaku pembimbing akademik penulis yang telah membimbing dan menuntun penulis selama masa perkuliahan.
5. Kedua Orang Tua dan adik Zefan. Terima kasih atas dukungan dan doa serta penyemangat yang telah diberikan kepada saya hingga saat ini.
6. Clara Sidauruk, Veni Manik, Megawati Theresia, Gref Venty Yuniar Pangaribuan, Tifani Asri Rahayu selaku teman baik yang selalu mendukung dan menyemangati penulis selama masa perkuliahan dan selama proses dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Antonio Ginting selaku orang terdekat saya yang selalu membantu menguatkan mental saya, menyakinkan bahwa saya bisa, memberikan semangat, dukungan, dan mengingatkan saya untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini hingga dapat diselesaikan pada waktunya.

8. Komsel Winnaar selaku keluarga rohani peneliti yang selalu mendoakan peneliti, memberikan semangat, dan mendukung peneliti untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Seluruh Bapak/ Ibu dosen dan karyawan, serta teman-teman mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini. Terima kasih sudah mendukung dan membantu peneliti dalam mengisi kuesioner penelitian ini, tanpa adanya kalian proses penelitian ini tidak akan berjalan hingga selesai.

Akhir kata penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada laporan ini. Oleh karena itu, penulis juga mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun dari pihak pembaca untuk kemajuan pada penelitian selanjutnya. Semoga dengan adanya tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan membantu seluruh pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 18 Oktober 2021

Penulis,

Elbina Debora Muham

ABSTRAK

Sistem informasi *Helpdesk* Kantor Sistem Informasi (KSI) merupakan suatu layanan yang berfungsi untuk menyampaikan permohonan, keluhan atau saran dari pengguna yang menggunakan seluruh layanan sistem informasi yang tersedia. Adanya Sistem Informasi *Helpdesk* KSI bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna sistem informasi yang ada pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam menentukan kualitas dari layanan sistem informasi maka yang menjadi salah satu indikator penting yaitu tingkat kepuasan pengguna, karena melalui hal tersebut dapat melihat seberapa baiknya sistem informasi digunakan dan diterapkan sesuai dengan keinginan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas dari sistem informasi *Helpdesk* KSI menggunakan teori dan model WebQual 4.0 serta faktor – faktor yang berhubungan terhadap kepuasan pengguna. Populasi pada penelitian ini adalah dosen, karyawan, dan mahasiswa yang pernah menggunakan *Helpdesk* KSI. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hubungan antar dimensi WebQual 4.0 terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis pengujian yang dilakukan dari 3 variabel WebQual 4.0 ini menunjukkan bahwa variabel *Usability* dan *Service Interaction Quality* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaannya, sedangkan variabel *Information Quality* masih belum memberikan hubungan yang signifikan terhadap penggunaannya.

Kata Kunci: *Helpdesk* KSI, Kepuasan Pengguna, WebQual 4.0

ABSTRACT

Information System Helpdesk Kantor Sistem Informasi (KSI) is a service that functions to submit requests, complaints or suggestions from users who use all available information system services. The existence of the Information System Helpdesk KSI aims to improve the quality of service to users at Atma Jaya Yogyakarta University. In determining the quality of the information service system, one of the important indicators is the level of user satisfaction. Through the users satisfaction, it can be seen how well the information system is used and implemented in accordance to the wishes of the user. This research aimed to find the level of user satisfaction towards the quality of the Information System Helpdesk KSI using the theory and model of WebQual 4.0 as well as the factors related to user satisfaction. The population in this research were lecturers, employees, and students who had used the Helpdesk KSI. Multiple linear regression analysis was used to test the relationship between WebQual 4.0 dimensions on user satisfaction. The results of the analysis of tests carried out from 3 variables WebQual 4.0 indicated that the Usability and Service Interaction Quality variables had a positive and significant relationship to user satisfaction, while the Information Quality variable did not provide a significant relationship to its users.

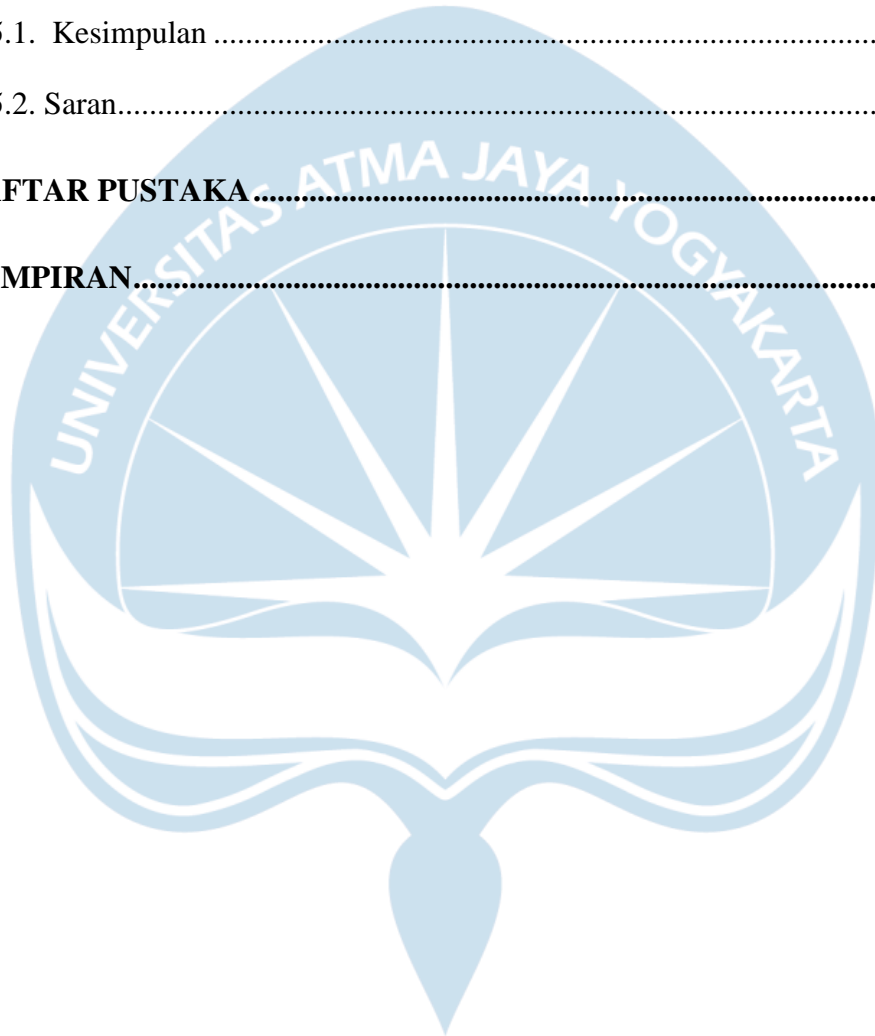
Key Words: *Helpdesk KSI, WebQual 4.0, User Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENYATAAN	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan.....	4
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.7. Bagan Keterkaitan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Studi Sebelumnya.....	8
2.2. Dasar Teori.....	14
2.2. 1. Sistem Informasi Helpdesk.....	14
2.2. 2. Kepuasan Pengguna.....	15
2.2. 3. Website Quality 4.0 (WebQual 4.0).....	15
2.2. 4. Kerangka Berpikir dan Hipotesis.....	19

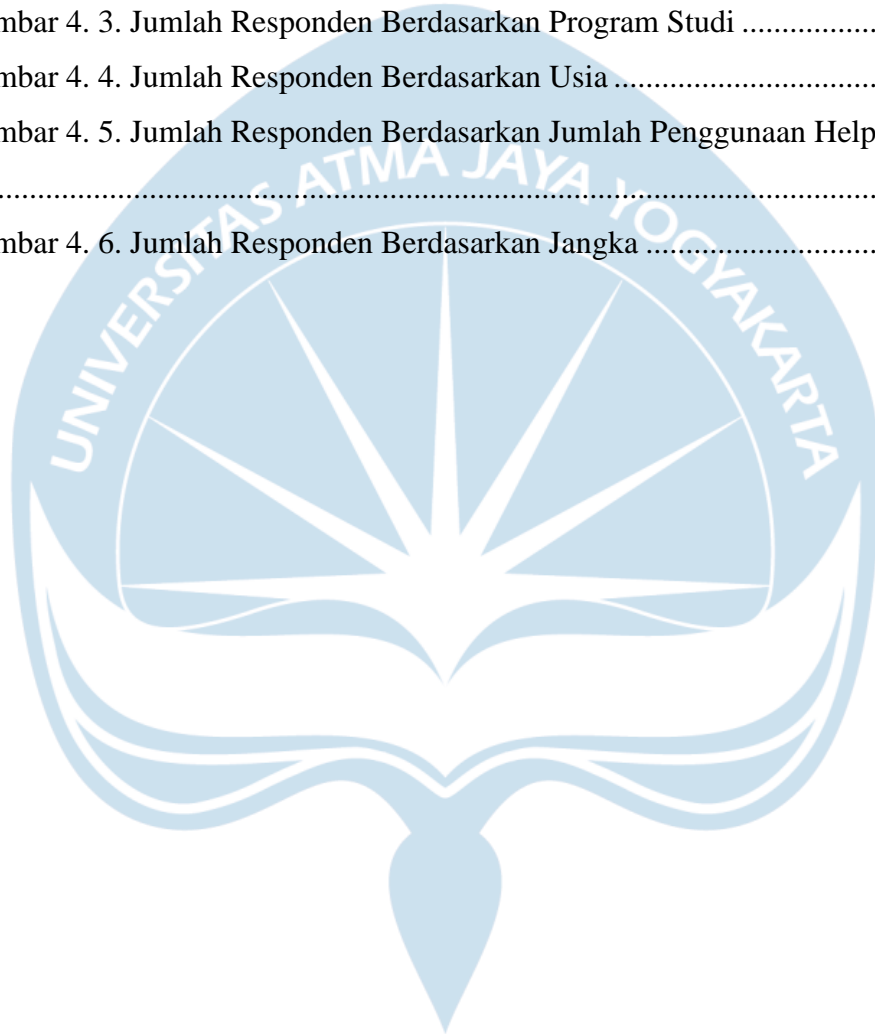
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Tahapan Penelitian	22
3.2. Metode Penelitian	23
3.2.1. Teknik Penentuan Data	23
3.2.1.1. Populasi.....	23
3.2.1.2. Sampel.....	24
3.2.1.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.2.1.4. Skala Pengukuran Penelitian.....	25
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.2.2.1. Metode Kuesioner (Angket).....	27
3.2.2.2. Konstruk Penelitian.....	27
3.2.3. Teknik Analisis Data.....	30
3.2.3.1. Uji Kualitas Instrumen.....	31
3.2.3.2. Analisis Deskriptif	32
3.2.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	33
3.2.3.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3.2.3.5. Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Pendahuluan	36
4.2. Uji Kualitas Intrumen.....	37
4.2.1. Uji Validitas	37
4.2.2. Uji Reliabilitas	38
4.3. Analisis Deskriptif	39
4.3.1. Karakteristik Responden	39
4.3.2. Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	47
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	57
4.5.1. Uji Normalitas.....	57
4.5.2. Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.5.3. Uji Multikolinieritas.....	59
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	59

4.6. Hasil Uji Hipotesis	62
4.7.1. Hasil Uji F.....	62
4.7.2. Hasil Uji T.....	62
4.7.3. Koefisien Determinasi.....	64
4.8 Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan	7
Gambar 2. 1. <i>Quality Function Development</i>	16
Gambar 2. 2. Kerangka Berpikir	20
Gambar 3. 1. Alur Tahapan Penelitian	22
Gambar 4. 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4. 2. Jumlah Responden Berdasarkan Status Pengguna	40
Gambar 4. 3. Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi	42
Gambar 4. 4. Jumlah Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4. 5. Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Helpdesk KSI	44
Gambar 4. 6. Jumlah Responden Berdasarkan Jangka	45



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Perbandingan Studi Terdahulu.....	11
Tabel 2. 2. Dimensi WebQual 4.0.....	17
Tabel 3. 1. Konstruk Penelitian.....	29
Tabel 3. 2. Skala Interval	33
Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4. 2. Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4. 3. Jumlah <i>Help Topic</i>	46
Tabel 4. 4. Statistik Deskriptif <i>Usability</i>	47
Tabel 4. 5. Statistik Deskriptif <i>Information Quality</i>	50
Tabel 4. 6. Statistik Deskriptif <i>Service Interaction Quality</i>	54
Tabel 4. 8. Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4. 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4. 10. Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4. 11. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	60
Tabel 4. 12. Hasil Uji F.....	62
Tabel 4. 13. Hasil Uji T.....	63
Tabel 4. 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1. Kuesioner.....	78
Lampiran 1. 2. Data Kuesioner Responden	93

