

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA TERHADAP
KUALITAS *WEBSITE* BIMBINGAN UAJY MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem
Informasi



Lidia Amelia Sugiyono

NPM: 191710316

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA TERHADAP KUALITAS
WEBSITE BIMBINGAN UAJY MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

yang disusun oleh

Lidia Amelia Sugiyono

191710316

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 22 Juli 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom, M.T.I	Telah Menyetujui
Penguji 3	: FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 22 Juli 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PENYATAAN
Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Lidia Amelia Sugiyono
NPM : 191710316
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta Terhadap Kualitas Website Bimbingan UAJY 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, 1 Februari 2023
Yang menyatakan,

Lidia Amelia Sugiyono
191710316

PRAKATA

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya, penulis mampu mengerjakan penelitian tugas akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta Terhadap Kualitas *Website* Bimbingan UAJY Menggunakan Metode Webqual 4.0” sampai selesai. Pada proses mengerjakan tugas akhir ada halangan atau hambatan yang dirasakan oleh penulis. Tetapi, karena ada dukungan dan bantuan dari Tuhan serta semua pihak yang menyokong penulis, sehingga seluruh rangkaian penelitian tugas akhir dapat ditangani secara lancar. Terakhir untuk semua pihak, penulis juga berterima kasih karena sudah memberi semangat, bimbingan, dan membantu penulis ketika mengerjakan penelitian tugas akhir ini.

1. Tuhan Yesus Kristus berkenan memberi anugerah, bimbingan, serta menyertai kepada penulis setiap saat.
2. Ayah, ibu, serta kakak, sebagai keluarga dan memberi doa serta bantuan untuk penulis sampai penelitian skripsi ini dikerjakan secara efektif.
3. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, sebagai Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M, sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng, sebagai dosen pembimbing akademik serta dosen pembimbing tugas akhir satu yang sudah memberi bimbingan, motivasi, serta masukan sehingga penulis dapat mendapatkan pengetahuan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta berjalan baik serta dapat mengerjakan penelitian skripsi secara lancar.
6. Ibu Elisabeth Marsella, SS, M.Li, sebagai dosen pembimbing tugas akhir dua serta sudah memberi bimbingan, motivasi, dan masukan sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian tugas akhir dengan baik.

7. Para dosen dan staf atau karyawan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta terkhusus bagi dosen Program Studi Sistem Informasi adalah Bpk. Galih, Ibu Spty, Ibu Gens, Bpk. Bagas, Bpk. Nuel, Bpk. Hendro, dan Ibu Clara. Penulis mengucapkan terima kasih atas pengetahuan atau pemberian untuk penulis.
8. Teman-teman yang setia mendampingi serta memberi semangat kepada penulis ketika mengerjakan penelitian tugas akhir ini.
9. Teman-teman yang sama-sama berjuang di Sistem Informasi angkatan 2019. Penulis mengucapkan terima kasih untuk persaudaraan dsertaan kegembiraan yang terbina pada Komunitas Sistem Informasi.
10. Seluruh responden yang sudah berkenan melakukan pengisian kuesioner penelitian tugas akhir dan seluruh pihak yang berpartisipasi untuk pengerjaan penelitian tugas akhir ini yang tidak bisa penulis tuliskan satu demi satu.

Penulis merasa ada kesalahan dan keterbatasan dalam pengerjaan penelitian ini. Maka, penulis membutuhkan saran serta kritik dalam memberi motivasi perbaikan dalam penelitian berikutnya. Harapan penulis dari adanya penelitian tugas akhir ini adalah bisa memberi faedah dalam peningkatan wawasan dan mendukung seluruh pihak yang berhubungan dan butuh bantuan.

Yogyakarta, 1 Februari 2023

Penulis,

Lidia Amelia Sugiyono

ABSTRAK

Website bimbingan adalah suatu layanan yang memiliki fungsi untuk mengurus keperluan administrasi mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta seperti, melakukan bimbingan akademik, mendaftar magang, bimbingan Kartu Rencana Studi (KRS), dan masih banyak lagi. *Website* bimbingan memiliki tujuan untuk peningkatan kualitas layanan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta terhadap pengguna metode informasi. Pada data atau hasil wawancara didapati bahwa *website* bimbingan masih tergolong baru digunakan atau diterapkan. Dari pemaparan di atas, mengakibatkan perlu dilaksanakan analisis kepuasan pengguna pada kualitas *website* bimbingan UAJY dari sudut pandang penggunanya. Penelitian ini memiliki tujuan guna untuk mengetahui variabel yang memberi pengaruh dalam menentukan kepuasan pengguna terhadap *website* bimbingan. Populasi yang dipakai adalah mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta dari Fakultas Teknologi Industri, Fakultas Teknik, dan Fakultas Teknobiologi angkatan 2019 sampai 2022 yang menggunakan *website* bimbingan. Pengujian memiliki kaitan antara tiga variabel Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna akan dipakai analisis regresi linear berganda. Kesimpulan dari analisis yang dilaksanakan menggunakan tiga variabel dari Webqual 4.0 memperlihatkan variabel *Usability* serta *Service Interaction Quality* memberi pengaruh pada kepuasan pengguna terhadap *website* bimbingan secara signifikan dan positif. Sedangkan, variabel *Information Quality* tidak memberi pengaruh pada kepuasan pengguna terhadap *website* bimbingan secara signifikan dan positif.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna; *Website* Bimbingan; Webqual 4.0

ABSTRACT

Website bimbingan is a service that has a function to take care of the administrative needs of Atma Jaya University Yogyakarta students such as conducting academic guidance, internships, guidance on Study Plan Cards, and many more. The website bimbingan has the goal of improving the quality of service at Atma Jaya University Yogyakarta for users of information methods. From the data or interview results, it was found that the website bimbingan was still relatively new to be used or applied. From the explanation above, it is necessary to carry out an analysis of user satisfaction on the quality of the UAJY website bimbingan from the user's point of view. This study aims to determine the variables that influence in determining user satisfaction with website bimbingan. The population used is Atma Jaya University Yogyakarta students from the Faculty of Industrial Technology, Faculty of Engineering, and Faculty of Technobiology class of 2019 to 2022 who use website bimbingan. Testing has a relationship between the three Webqual 4.0 variables on user satisfaction will be used multiple linear regression analysis. The conclusions from the analysis carried out using three variables from Webqual 4.0 show that the Usability and Service Interaction Quality variables have a significant and positive influence on user satisfaction with website bimbingan. Meanwhile, the Information Quality variable does not significantly and positively influence user satisfaction with website bimbingan.

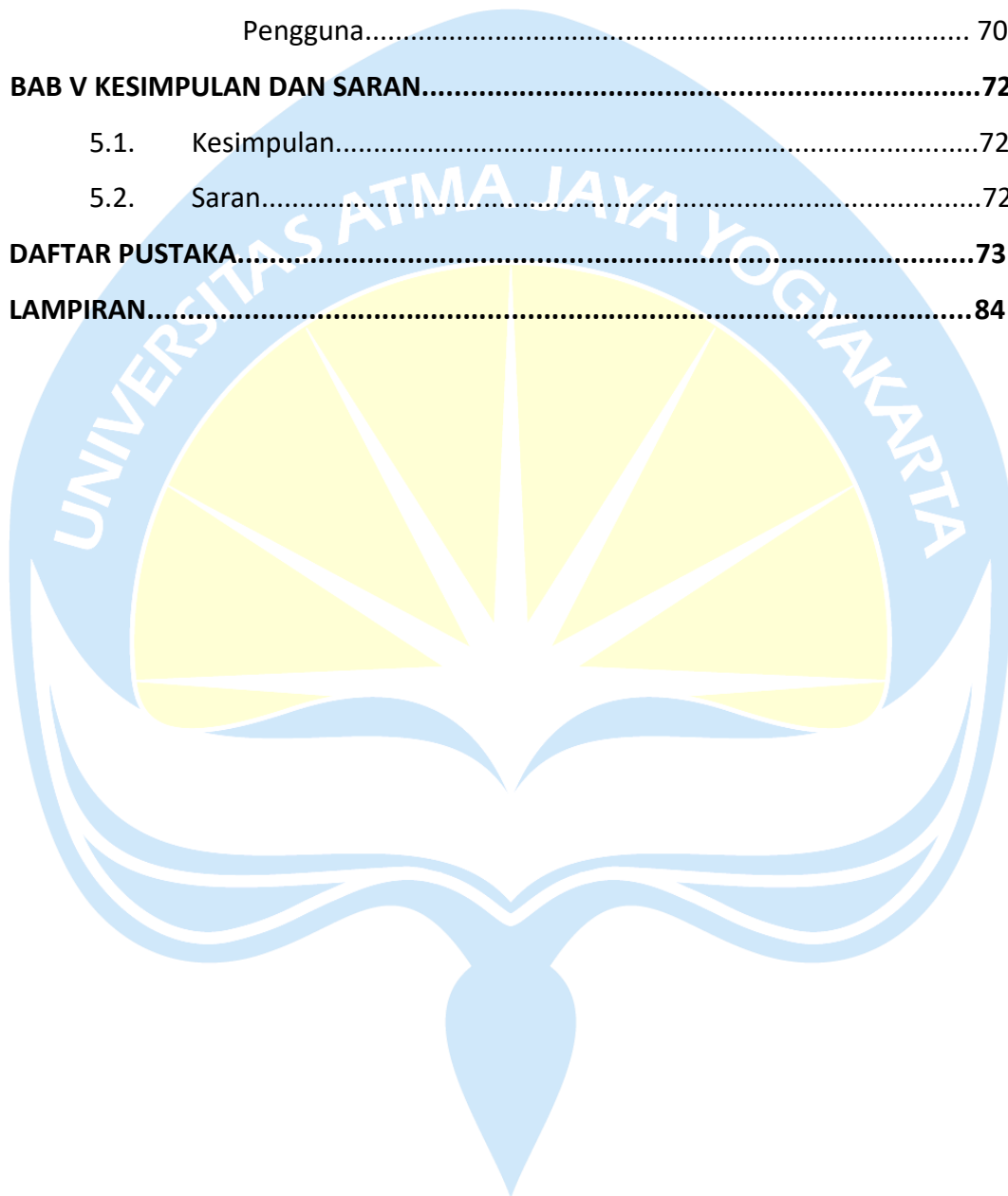
Keywords: *User Satisfaction; Website Bimbingan; WebQual 4.0*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	13
1.1. Latar Belakang.....	13
1.2. Perumusan Masalah.....	15
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	16
1.4. Tujuan Penelitian.....	16
1.5. Batasan Masalah.....	16
1.6. Manfaat Penelitian.....	16
1.7. Bagan Keterkaitan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1. Studi Sebelumnya.....	20
2.2. Dasar Teori.....	22
2.2.1 <i>Website</i> Bimbingan.....	22
2.2.2 Kepuasan Pengguna.....	22
2.2.3 <i>Website Quality</i> 4.0 (<i>Webqual</i> 4.0).....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.2. Objek Penelitian	27
3.3. Metode Penelitian	27
3.4. Tahapan Penelitian	27
3.4.1. Melakukan Identifikasi Masalah.....	28
3.4.1.1. Wawancara.....	29

3.4.2.	Menentukan Studi Literatur.....	29
3.4.3.	Menentukan Data.....	29
3.4.3.1.	Populasi.....	29
3.4.3.2.	Sampel.....	30
3.4.3.3.	Skala Pengukuran.....	31
3.4.4.	Menyusun Kerangka Penelitian.....	32
1.4.4.1.	Model Kuesioner.....	32
1.4.4.2.	Hipotesis Penelitian.....	33
1.4.4.3.	Konstruk Penelitian.....	35
3.4.5.	Mengumpulkan Data.....	39
3.4.6.	Menganalisis Data.....	39
3.4.6.1.	Uji Kualitas Instrumen.....	40
3.4.6.2.	Analisis Deskriptif.....	41
3.4.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.4.6.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.4.6.5.	Uji Hipotesis.....	44
3.4.7.	Membuat Kesimpulan.....	46
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1.	Analisis Data.....	47
4.1.1.	Uji Kualitas Instrumen.....	47
4.1.2.	Analisis Deskriptif.....	50
4.1.2.1.	Demografi Responden.....	50
4.1.2.2.	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden.....	53
4.1.3.	Uji Asumsi Klasik.....	60
4.1.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.1.5.	Uji Hipotesis.....	63
4.2.	Pembahasan.....	67
4.2.1.	Pengaruh antara <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	67

4.2.2. Pengaruh antara <i>Information Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	68
4.2.3. Pengaruh antara <i>Service Interaction Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan.....	17
Gambar 2.1. <i>Quality Function Development</i>	24
Gambar 3.1. Alur Tahapan Penelitian.....	28
Gambar 3.2. Model Penelitian.....	33



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Studi Terdahulu.....	20
Tabel 3.1. Konstruk Penelitian.....	37
Tabel 3.2. Uji Kualitas Instrumen.....	41
Tabel 3.3. Skala Interval.....	42
Tabel 3.4. Uji Asumsi Klasik.....	43
Tabel 3.5. Uji Hipotesis.....	45
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.3. Kriteria Responden Berdasarkan Fakultas.....	50
Tabel 4.4. Kriteria Responden Berdasarkan Program Studi.....	51
Tabel 4.5. Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.6. Kriteria Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan <i>Website</i> Bimbingan Per Bulan.....	52
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Usability</i>	53
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	56
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	58
Tabel 4.10. Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4.14. Hasil Uji F.....	65
Tabel 4.15. Hasil Uji T.....	66
Tabel 4.16. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	67