

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SISTEM INFORMASI
KEMAHASISWAAN (SIKMA) BERDASARKAN KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Juan Peter Sitompul

NPM: 191710393

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KUALITAS WEBSITE SISTEM INFORMASI KEMAHASISWAAN (SIKMA) BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Yang disusun oleh

Juan Peter Sitompul

191710393

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 24 juli 2023

| | | Keterangan |
|--------------------|--|------------------|
| Dosen Pembimbing 1 | : FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom. | Telah Menyetujui |
| Dosen Pembimbing 2 | : Joanna Ardhyanti Mita Nugraha, S.Kom, M.Kom | Telah Menyetujui |
| Tim Penguji | | |
| Penguji 1 | : FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom. | Telah Menyetujui |
| Penguji 2 | : Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M. | Telah Menyetujui |
| Penguji 3 | : Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom. | Telah Menyetujui |

Yogyakarta, 24 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 : [Juan Peter Sitompul](#)
NPM : [191710393](#)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) Berdasarkan Kepuasan Pengguna 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, [Tanggal Bulan Tahun](#)
Yang menyatakan,

[Juan Peter Sitompul](#)
[191710393](#)

LEMBAR PENYATAAN
Persetujuan dari Instansi Asal Penelitian

(Jika penelitian membutuhkan akses data organisasi eksternal)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Pembimbing : Nama Lengkap Pembimbing Lapangan
Jabatan : Jabatan Pembimbing Lapangan
Departemen :

Menyatakan dengan ini:

Nama Lengkap : Juan Peter Sitompul
NPM : 191710393
Program Studi :
Fakultas :
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Website Sistem
Informasi Kemahasiswaan (SIKMA)
Berdasarkan Kepuasan Pengguna
Menggunakan Metode WebQual 4.0

1. Penelitian telah selesai dilaksanakan pada perusahaan, dan telah diaplikasikan pada sistem terkait.
2. Perusahaan telah melakukan sidang internal berupa kelayakan penelitian ini dan akan mencantumkan lembar penilaian secara tertutup kepada pihak universitas sebagai bagian dari nilai akhir mahasiswa.
3. Memberikan kepada perusahaan berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kota, Tanggal Bulan Tahun
Yang menyatakan,

Nama Pembimbing Lapangan
Jabatan

PRAKATA

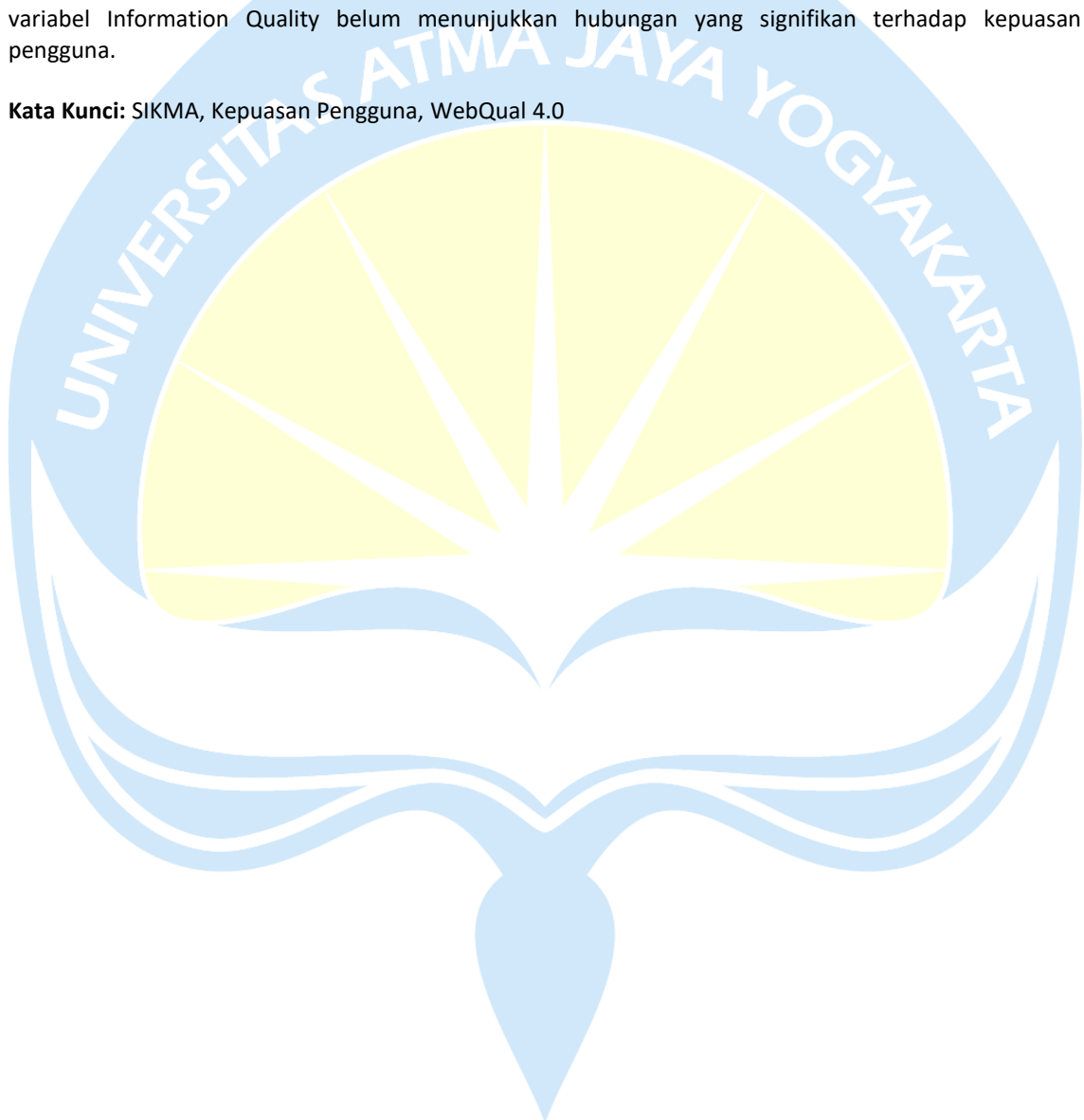




ABSTRAK

Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) yang dikembangkan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta bertujuan untuk mempermudah proses administrasi kemahasiswaan dan membantu mahasiswa dalam berbagai aktivitas, seperti pendaftaran kelas, konseling, dan mengakses informasi akademik. SIKMA berfungsi sebagai sarana komunikasi antara mahasiswa dan universitas. Salah satu indikator penting dalam menentukan kualitas layanan sistem informasi adalah tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem informasi digunakan dan diterapkan sesuai dengan keinginan pengguna. Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dampak analisis WebQual terhadap kepuasan pengguna pada website SIKMA serta faktor-faktor yang perlu ditingkatkan berdasarkan elemen WebQual 4.0. Populasi dalam studi ini adalah mahasiswa aktif yang menggunakan SIKMA. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hubungan antara elemen WebQual 4.0 dan kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Usability dan Service Interaction Quality memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, variabel Information Quality belum menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

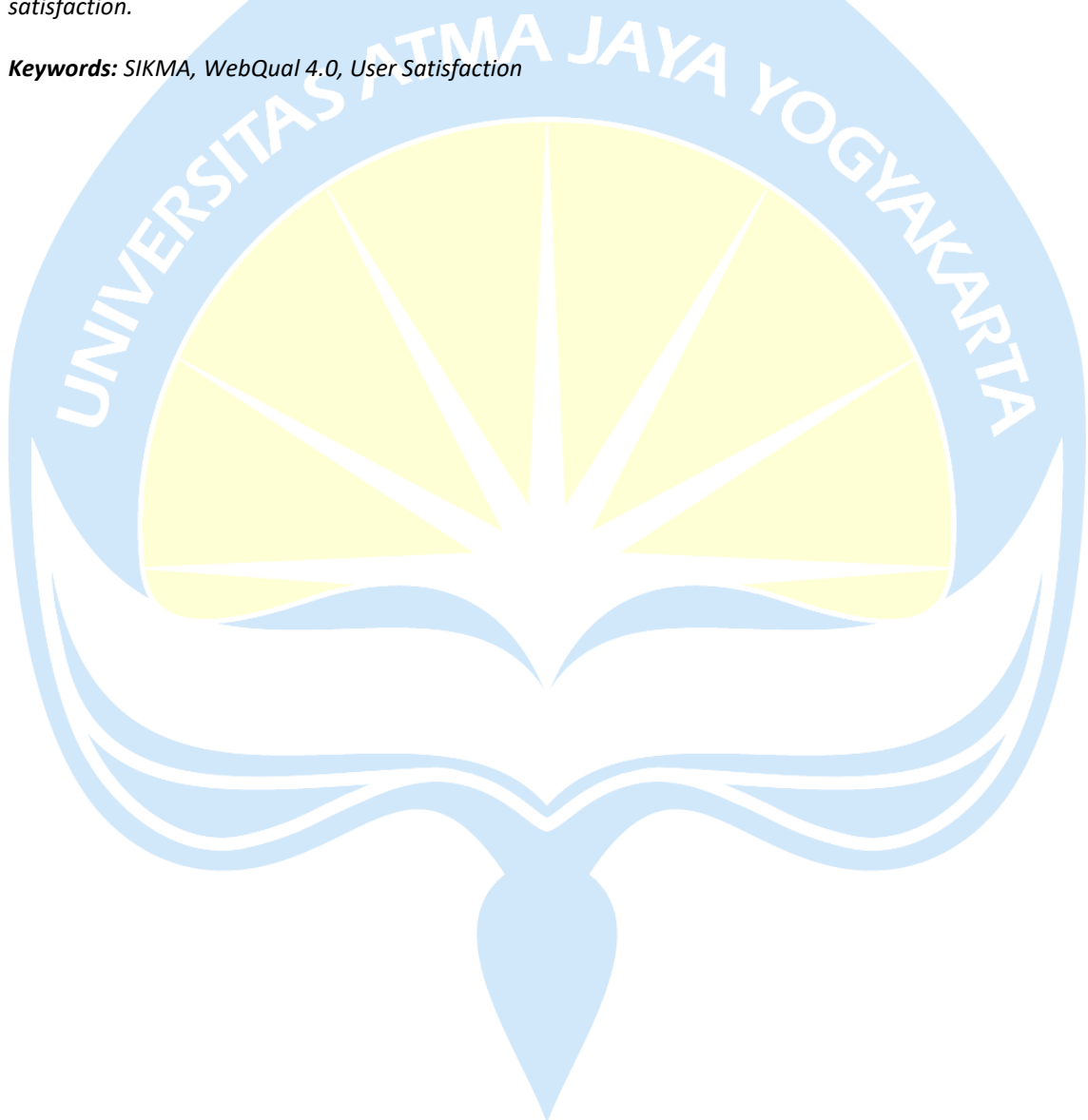
Kata Kunci: SIKMA, Kepuasan Pengguna, WebQual 4.0



ABSTRACT

The Student Information System (SIKMA) developed by Atma Jaya Yogyakarta University aims to simplify the student administration process and assist students in various activities, such as class registration, counseling, and accessing academic information. SIKMA functions as a means of communication between students and the university. One important indicator in determining the quality of information system services is the level of user satisfaction. The level of user satisfaction reflects the extent to which the information system is used and implemented according to the wishes of the user. This study aims to find out how the impact of WebQual analysis has on user satisfaction on the SIKMA website and the factors that need to be improved based on WebQual 4.0 elements. The population in this study are active students who use SIKMA. Multiple linear regression analysis was used to examine the relationship between WebQual 4.0 elements and user satisfaction. The results of the analysis show that the Usability and Service Interaction Quality variables have a positive and significant relationship to user satisfaction. However, the Information Quality variable has not shown a significant relationship to user satisfaction.

Keywords: SIKMA, WebQual 4.0, User Satisfaction

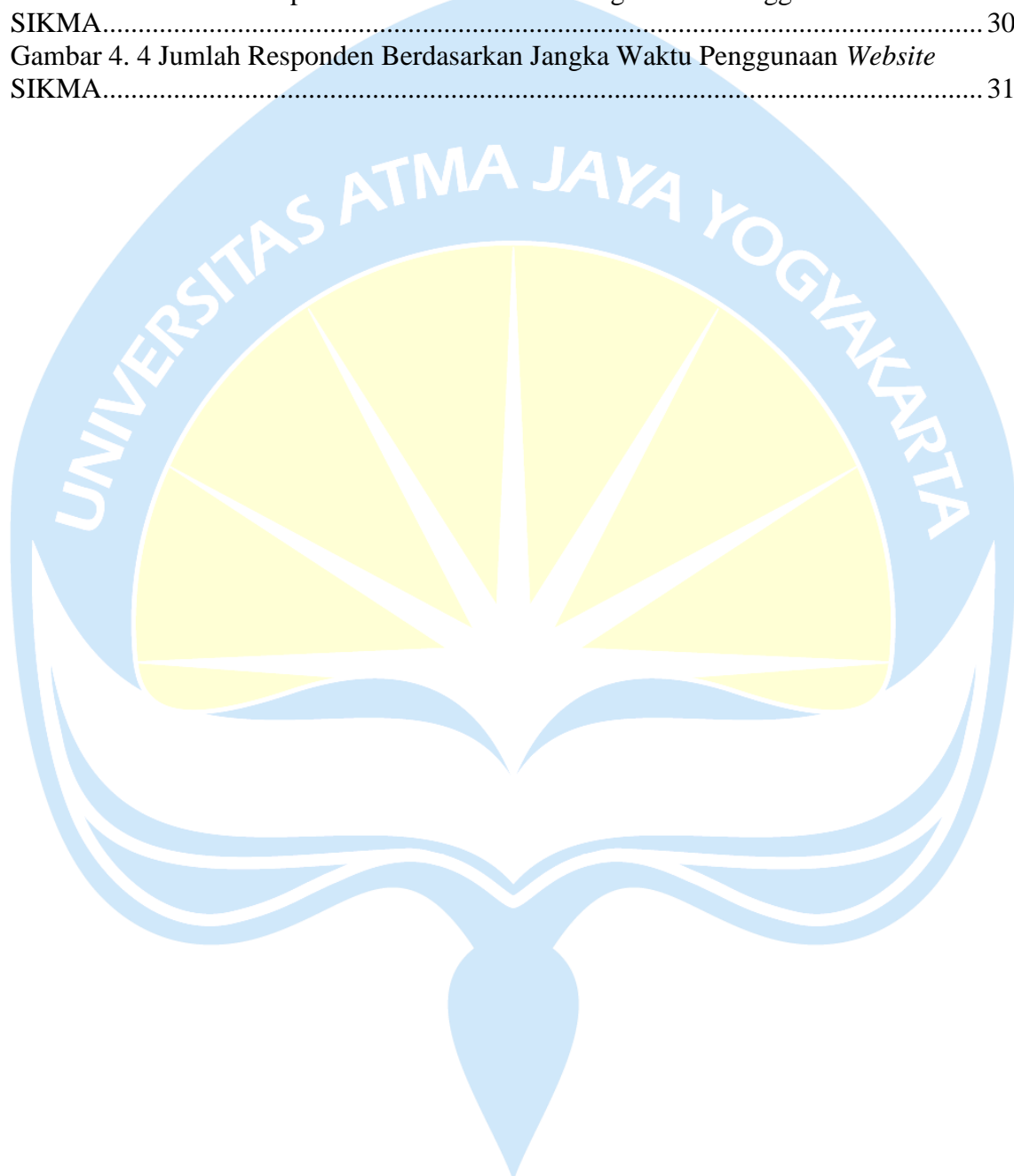


DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PENYATAAN | xliii |
| LEMBAR PENYATAAN | xliii |
| PRAKATA..... | xliv |
| ABSTRAK..... | xliv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xlvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 3 |
| 1.4 Tujuan..... | 3 |
| 1.5 Batasan Masalah | 3 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 3 |
| 1.7 Bagan Keterkaitan | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Studi Sebelumnya..... | 6 |
| 2.2 Dasar Teori | 6 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 11 |
| 3.1 Tahapan Penelitian..... | 12 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 17 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 25 |
| 4.1 Analisis Data | 25 |
| 4.2 Statistika Deskriptif | 27 |
| 4.3 Uji Asumsi Klasik..... | 39 |
| 4.4 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 42 |
| 4.5 Hasil Uji Hipotesis..... | 44 |
| 4.6 Pembahasan | 45 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 50 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 50 |
| 5.2 Saran..... | 51 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan | 4 |
| Gambar 3. 1 Alur Tahapan Penelitian | 11 |
| Gambar 3. 3 Kerangka Berpikir | 14 |
| Gambar 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas..... | 28 |
| Gambar 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia..... | 29 |
| Gambar 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Rentang Jumlah Penggunaan <i>Website</i> SIKMA..... | 30 |
| Gambar 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan <i>Website</i> SIKMA..... | 31 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3. 1 Instrumen WebQual 4.0..... | 9 |
| Tabel 3. 2 Konstruk Penelitian | 20 |
| Tabel 3. 3 Skala Interval | 22 |
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas..... | 26 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas | 27 |
| Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif <i>Usability</i> | 32 |
| Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif <i>Information Quality</i> | 35 |
| Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif <i>Service Interaction Quality</i> | 37 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas..... | 40 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 40 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas | 41 |
| Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Berganda..... | 42 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji F..... | 44 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 45 |

