

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM
INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) UNJ DENGAN
METODE WEBQUAL 4.0**



SYIFA FAUZIAH

1512618053

PROGRAM STUDI

PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UNJ dengan Metode Webqual 4.0

Penyusun : Syifa Fauziah

NIM : 1512618053

Dosen I : Z.E. Ferdi Fauzan Putra, S.Pd, M.Pd.T

Dosen II : Murien Nugraheni, S.T., M.Cs

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Z.E. Ferdi Fauzan Putra, S.Pd., M.Pd.T.
NIP. 19900203 201903 1 013

Pembimbing II,

A signature in blue ink is written over a date stamp.



14/12/2023

Murien Nugraheni, S.T., M.Cs.
NIP. 19871011 201903 2 012




HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Analisis Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UNJ dengan Metode Webqual 4.0

Syifa Fauziah, NIM.1512618053

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Z.E. Ferdi Fauzan Putra, S.Pd., M.Pd.T. Dosen Pembimbing I		03/07/2024
Murien Nugraheni, S.T., M.Cs. Dosen Pembimbing II		03/07/2024

PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Muhammad Ficky Duskarnaen, M.Sc. Ketua Penguji		03/07/2024
Ressy Dwitias Sari, S.T., M.T.I. Dosen Penguji I		02/07/2024
Via Tuhamah Fauziastuti, S. Kom., M.Ed. Dosen Penguji II		01/07/2024

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Syifa Fauziah

NIM. 1512618053



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Syifa Fauziah
NIM : 1512618053
Fakultas/Prodi : FT / Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Alamat email : syifaafziah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UNJ dengan Metode Webqual 4.0

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

(Syifa Fauziah)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat, hidayah, karunia-Nya, dan nikmat yang tidak terhingga, yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UNJ dengan Metode Webqual 4.0“ yang merupakan syarat untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

Sholawat serta salam kita haturkan kepada Rasulullah, Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam*, beserta keluarga dan sahabatnya, yang berkat ajaran serta bimbingannya kita dapat berada di zaman ini dan semoga kita mendapatkan syafa'atnya serta masuk kedalam umatnya di hari akhir nanti.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih berkat bimbingan, dukungan, dan do'a dari berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Muhammad Ficky Duskarnaen, M.Sc. selaku koordinator Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer.
2. Z.E. Ferdi Fauzan Putra, S.Pd., M.Pd.T. selaku dosen pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan mendukung penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Murien Nugraheni, S.T., M.Cs. selaku dosen pembimbing II yang selalu sabar dan tabah dalam memberikan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer yang telah memberikan ilmunya selama penulis menempuh pendidikan di kampus.
5. Orang tua yang penulis sayangi sehingga bisa mengantarkan penulis ke bangku perkuliahan di perguruan tinggi negeri, hingga kini tiba saatnya berkat do'a dan dukungan orang tua penulis mampu menyelesaikan akademik penulis di Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

6. Erlina, Josita, dan Wahyunita sebagai teman-teman Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer angkatan 2018 yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
7. Fathiyyah Nurul Islami sebagai teman dekat penulis dari Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga angkatan 2018 yang membantu penulis menyebar angket penelitian sehingga tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan responden sesuai sampel.
8. Seluruh pihak yang berkontribusi dalam penelitian ini secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun tidak mengurangi rasa terima kasih serta hormat penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis ingin meminta maaf atas segala kekurangan dan kesalahan dari konten maupun penulisan. Dengan skripsi ini penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Jakarta, 25 Juni 2024

Penyusun

Syifa Fauziah

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) UNJ DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

Oleh: Syifa Fauziah

Dosen Pembimbing: 1. Z.E. Ferdi Fauzan Putra, S.Pd., M.Pd.T.

2. Murien Nugraheni, S.T., M.Cs.

ABSTRAK

Sistem informasi akademik berbasis web di perguruan tinggi dirancang sebagai media informasi serta layanan akademik, khususnya kepada para mahasiswa aktif. Webqual 4.0 adalah suatu metode pengukuran kualitas sistem informasi berbasis web yang sejalan dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas *website* SIKAD UNJ berdasarkan kepuasan pengguna khususnya mahasiswa serta sebagai bahan evaluasi perbaikan. Webqual 4.0 memiliki parameter kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Indikator kepuasan pengguna dalam penelitian ini diadaptasi dari metode Servqual Parasuraman. Setiap variabel memuat beberapa pernyataan, dimuat dalam format kuesioner, dan pengisian pilihan jawaban menggunakan skala Likert. Mahasiswa aktif angkatan tahun 2021 dan 2022 menjadi responden pada penelitian ini. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis korelasi dan analisis regresi dengan bantuan *software* SPSS versi 29. Dari hasil uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis data tersebut, disimpulkan bahwa hubungan antar variabel X (kualitas *website*) dengan Y (kepuasan pengguna) adalah kuat dan linear serta pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 66,2%. Analisis statistik deskriptif tanggapan responden pada penelitian ini menggunakan nilai kuartil terhadap nilai *mean* (rata-rata) setiap item pernyataan. Hasilnya nilai kepuasan pengguna sebesar 77,2% terhadap *website* SIKAD UNJ yang memenuhi kriteria baik, namun ada beberapa hal yang nilainya masih kurang maka hal tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi/perbaikan untuk *website* SIKAD UNJ kedepannya.

Kata kunci: Webqual 4.0, *website* SIKAD UNJ, Kepuasan Pengguna

**USER SATISFACTION ANALYSIS ON ACADEMIC INFORMATION
SYSTEMS (SIAKAD) UNJ WITH WEBQUAL 4.0 METHOD**

By: Syifa Fauziah

Supervisor: 1. Z.E. Ferdi Fauzan Putra, S.Pd., M.Pd.T.

2. Murien Nugraheni, S.T., M.Cs.

ABSTRACT

Web-based academic information systems in universities are designed as a medium of information and academic services, especially for active students. Webqual 4.0 is a method of measuring the quality of web-based information systems in line with the purpose of this study, namely, to determine the level of quality of the SIAKAD UNJ website based on user satisfaction, especially students, and as material for evaluating improvements. Webqual 4.0 has parameters of quality of usability, quality of information, and quality of service interaction. The user satisfaction indicators in this research were adapted from Servqual Parasuraman method. Each variable contains several statements, is loaded in questionnaire format, and fills in answer choices using the Likert scale. Active students of the 2021 and 2022 batches were respondents to this study. The number of samples used in this study was 100 respondents. Data analysis techniques use correlation analysis and regression analysis with the help of SPSS software version 29. From the results of the hypothesis test using these data analysis techniques, it was concluded that the relationship between variable X (website quality) and Y (user satisfaction) was strong and linear, and the influence of variable X on Y was 66.2%. Descriptive statistical of respondents' responses in this study uses quartile values against the mean value (average) of each statement item. The result is a user satisfaction score of 77,2% on the SIAKAD UNJ website that meets the criteria is good, but there are some things whose value is still lacking so that it can be used as evaluation/improvement material for the SIAKAD UNJ website in the future.

Keywords: Webqual 4.0, SIAKAD UNJ website, User Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Perumusan Masalah	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORITIK	7
2.1. Deskripsi Konseptual.....	7
2.1.1. Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Dependent/Y	7
2.1.2. Analisis Sistem Informasi Akademik Universitas Negeri Jakarta (SIAKAD UNJ) sebagai Variabel Independent/X.....	8
2.1.3 Metode Pengukuran Kualitas <i>Website</i> (Webqual 4.0)	11
2.2. Penelitian yang Relevan	13
2.3. Kerangka Berpikir	18
2.4. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Tujuan Penelitian	21
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.3. Metode Penelitian	21

3.4. Populasi dan Sampel.....	21
3.4.1. Populasi.....	21
3.4.2. Sampel.....	22
3.5. Teknik Pengumpulan Data	23
3.5.1. Instrumen Kepuasan Pengguna Terhadap SIAKAD UNJ (Variabel Y) .	24
3.5.2. Instrumen Analisis Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) UNJ (Variabel X)	28
3.6. Teknik Analisis Data	34
3.6.1. <i>Pilot Test</i> (Uji Kecil).....	34
3.6.2. Uji Prasyarat Analisis Data.....	34
3.6.3. Uji Hipotesis	35
3.7. Hipotesis Statistika.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Deskripsi Data	39
4.1.1. Perolehan Data untuk <i>Pilot Test</i>	39
4.1.2. Perolehan Data untuk Uji Besar (pengujian hipotesis).....	46
4.2. Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	54
4.2.1. Uji Normalitas.....	55
4.2.2. Uji Linearitas	56
4.3. Pengujian Hipotesis	57
4.3.1. Analisa Korelasi.....	57
4.3.2. Analisa Regresi	60
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	67
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Implikasi	67
5.3. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Relevan	15
3.1	Populasi Penelitian	22
3.2	Data Jumlah Proporsi pada Populasi	23
3.3	Data Jumlah Sampel Penelitian	23
3.4	Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Pengguna	25
3.5	Skor Pernyataan Variabel Y	25
3.6	Interpretasi Korelasi <i>Product Moment</i>	27
3.7	Interpretasi Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	28
3.8	Kisi-kisi Instrumen Variabel Analisis SIAKAD	29
3.9	Skor Pernyataan Variabel X	31
3.10	Interpretasi Korelasi <i>Product Moment</i>	32
3.11	Interpretasi Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	33
3.12	Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	36
4.1	Data Responden Uji Kecil (<i>Pilot Test</i>)	39
4.2	Sebaran Responden Uji Kecil (<i>Pilot Test</i>)	39
4.3	Penilaian Validitas Instrumen Variabel X <i>Usability</i>	43
4.4	Penilaian Validitas Instrumen Variabel X <i>Information Quality</i>	43
4.5	Penilaian Validitas Instrumen Variabel X <i>Service Interaction Quality</i>	44
4.6	Penilaian Validitas Instrumen Variabel Y Kepuasan Pengguna	45
4.7	Penilaian Reliabilitas Instrumen	46
4.8	Data Responden Uji Besar	47
4.9	Sebaran Responden Uji Besar	47
4.10	Nilai Rata-Rata Item Pernyataan	50

4.11	Distribusi Nilai dan Deskripsi Item	51
4.12	Kategori Nilai	54
4.13	Rentang Nilai Persentase Untuk Hasil Rata-Rata	54
4.14	Interpretasi Hasil Uji Normalitas	55
4.15	Interpretasi Hasil Uji Linearitas	57
4.16	Interpretasi Uji Koefisien Korelasi	58
4.17	Interpretasi Uji Signifikansi Korelasi	60
4.18	Daftar Indikator Variabel yang Bernilai Kurang	65



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Parameter Penelitian	19
2.2	Kerangka Berpikir	19
3.1	<i>The Provenance of Webqual 4.0</i>	30
4.1	<i>Output Uji Validitas SPSS Varibel X Usability</i>	42
4.2	<i>Output Uji Validitas SPSS Varibel X Information Quality</i>	43
4.3	<i>Output Uji Validitas SPSS Varibel X Service Interaction Quality</i>	44
4.4	<i>Output Uji Validitas SPSS Varibel Y Kepuasan Pengguna</i>	45
4.5	Distribusi R Tabel	45
4.6	<i>Output Uji Reliabilitas Instrumen dengan SPSS 29</i>	46
4.7	Perhitungan Rata-Rata Item Pernyataan dan Nilai Kuartil dengan Microsoft Excel	51
4.8	<i>Output Uji Normalitas SPSS</i>	55
4.9	<i>Output Uji Linearitas SPSS Variabel X1 Terhadap Y</i>	56
4.10	<i>Output Uji Linearitas SPSS Variabel X2 Terhadap Y</i>	56
4.11	<i>Output Uji Linearitas SPSS Variabel X3 Terhadap Y</i>	56
4.12	<i>Output Uji Koefisien Korelasi Pearson</i>	58
4.13	<i>Output Nilai t-hitung X1 Terhadap Y</i>	59
4.14	<i>Output Nilai t-hitung X2 Terhadap Y</i>	59
4.15	<i>Output Nilai t-hitung X3 Terhadap Y</i>	59
4.16	Distribusi t Tabel	60
4.17	<i>Output Nilai Koefisien Regresi (B) Variabel X1 Terhadap Y</i>	61
4.18	<i>Output Nilai Koefisien Regresi (B) Variabel X2 Terhadap Y</i>	61

4.19	<i>Output</i> Nilai Koefisien Regresi (B) Variabel X3 Terhadap Y	62
4.20	<i>Output</i> Nilai R Hitung Variabel	62
4.21	<i>Output</i> Nilai F-hitung X Terhadap Y	63
4.22	Distribusi F Tabel	63



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Hasil Wawancara kepada Mahasiswa	73
2	Surat Permohonan Izin untuk Kepala UPT TIK UNJ	74
3	Hasil Wawancara dengan Bapak Dr. Uwes Anis Chaeruman, M.Pd. selaku Kepala UPT TIK UNJ	75
4	Surat Permohonan Izin untuk Kepala Divisi Data UPT TIK UNJ	77
5	Data dari UPT TIK	78
6	Jumlah Fakultas dan Program Studi di UNJ	80
7	Kuesioner Penelitian	83
8	Uji Validasi Instrumen kepada Dosen Ahli	87
9	Jawaban Responden Angket Penelitian	91
10	Distribusi Nilai R-tabel	91
11	Distribusi Nilai t-tabel	92
12	Distribusi Nilai F-tabel	92