

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP WEBSITE UNIVERSITAS BRAWIJAYA BERDASARKAN DIMENSI KUALITAS WEBSITE

Onny Iman Kandung Iriantono^{#1}, Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI*², Aryo Pinandito, S.T, M.MT ^{#2}

¹Mahasiswa, ²Dosen Pembimbing

Program Studi Sistem Informasi

Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer

Universitas Brawijaya, Malang 65145, Indonesia

onnyiman@gmail.com

ABSTRAK

Setiap universitas memiliki suatu lembaga yang bertugas dalam pengembangan dan evaluasi sistem. Salah satunya yang terdapat di UB (Universitas Brawijaya) bernama PJM (Pusat Jaminan Mutu). Salah satu tugas yang dilakukan PJM adalah melakukan evaluasi terhadap berjalannya keseluruhan sistem di UB. Berdasarkan informasi resmi dari pihak PJM mengatakan bahwa belum pernah diadakan proses evaluasi terhadap kualitas *website official* UB berdasarkan pihak eksternal atau mahasiswa. Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *website official* UB dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan sistem berdasarkan kepada persepsi dan harapan ideal pengguna. Penelitian ini menguji kualitas *website official* UB menggunakan kuisioner yang dibuat berdasarkan webqual 4.0. Berdasarkan hasil penelitian didapat fakta bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *website official* UB secara keseluruhan bernilai rata-rata 2,87 dari skala 4. Namun terdapat 2 parameter ketidakpuasan berdasarkan pada instrumen pertanyaan dari Webqual 4.0, yaitu dari segi tampilan *website* dengan nilai 1,72 yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap tampilan sistem. Parameter ketidakpuasan kedua dengan nilai 1,82 adalah kemudahan dalam menarik minat dan perhatian pengguna sehingga menimbulkan ketertarikan kembali dalam mengakses layanan. Dengan nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna atau mahasiswa tidak memiliki rasa kepuasan dan ketertarikan dalam mengakses *website official* UB kembali. Nilai t hitung yang didapatkan pada dimensi *usability* adalah sebesar 8,532, *information quality* sebesar 7,909, dan *service interaction* sebesar 10,44. Untuk nilai t tabel didapat hasil sebesar 2,202519 nilai ini digunakan untuk diujikan, ketiga dimensi mempunyai Nilai t hitung > t tabel. Dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa setiap dimensi mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan. Langkah selanjutnya yang akan dilakukan adalah memberikan rekomendasi berdasarkan aturan ISO/IEC 9126 dan penilain Webgometric untuk peningkatan kualitas *website official* UB yang lebih baik.

Kata kunci : WebQual, kepuasan, *usability*, *information quality*, *service interaction*

ABSTRACT

Every university has an agency that handle the development and evaluation system. One of them contained at UB (University of Brawijaya) named PJM (Center for Quality Assurance). One of the tasks is to evaluate the entire system at the UB. Based on official information from the PJM says that they have never held the official website evaluation of the quality by external parties or student. Based on these problems, the necessary measurements of the student level satisfaction against UB official website is by determine the level of satisfaction based on the perceptions and expectations the user base. This study examine the quality of website by using a questionnaire created by WebQual 4.0. Based on the result, there are fact that the level of student satisfaction in using the official website of UB is worth an average of 2.87 on a scale from 4. But there are two parameters dissatisfaction based on instruments of WebQual question 4.0, ie in terms of user interface website with a value of 1.72. It showed dissatisfaction with the display system. The second dissatisfaction parameter with a value of 1.82 is easily attract, interest and the attention of the user in accessing services. By the value indicates that the user or student does not have a sense of satisfaction and interest by accessing the official website of UB back in other times. T value obtained on the dimensions of usability amounted to 8.532, information quality is 7.909, and service interaction at 10.44. For t table value of 2.202519 while the using t table value to test, a third dimension has a value of t count > t table. From these results we concluded that each dimension has an influence on the level of satisfaction. The next step is to provide recommendations based on the rules of ISO / IEC 9126 and assessment webgometric for improving the quality of UB official website better.

Keyword : Kata kunci : WebQual, satisfaction, *usability*, *information quality*, *service interaction*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, pemanfaatan teknologi internet sudah sangat luas dalam setiap aspek kehidupan manusia. Salah satunya adalah penerapan teknologi pada institusi pendidikan. Saat ini hampir seluruh institusi pendidikan menggunakan website sebagai media pelayanan informasi. Sebuah website biasanya dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi dan berbagi informasi, baik oleh pribadi maupun organisasi atau institusi, tidak terkecuali Universitas Brawijaya (UB). Peranan *website* suatu universitas tidak hanya sebagai media informasi namun juga merupakan salah satu barometer yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas dari universitas tersebut. *Website* UB memiliki nama domain www.ub.ac.id. Pada *website* tersebut terdapat berbagai menu pilihan yang berkaitan dengan seluruh aktivitas dan civitas akademik seperti misalnya informasi tentang profil dari UB, struktur organisasi, informasi kegiatan yang ada di UB, hingga mengenai informasi penting yang berhubungan dengan kegiatan akademik

UB memiliki lembaga yang bertugas dalam pengembangan dan evaluasi. Lembaga tersebut bernama PJM (Pusat Jaminan Mutu). Berdasarkan informasi yang diberikan oleh PJM, sampai saat ini di UB belum terdapat ketetapan khusus mengenai standard *website official* berdasarkan pada tampilan, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Standard yang terdapat saat ini terkait dengan navigasi/menu pada situs Fakultas/Jurusan/Program Studi yang dikeluarkan oleh Rektor berdasarkan suratnya dengan No 1346/UN10/LL/2013. Pihak Pusat PJM selaku lembaga yang bertugas dalam mengevaluasi menjelaskan bahwa belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kualitas *website official* UB berdasarkan pihak eksternal, yang dimaksud pihak eksternal yaitu mahasiswa. Hal ini dikarenakan evaluasi yang dilakukan oleh PJM selama ini masih sebatas evaluasi secara internal dari PJM, selain itu juga evaluasi yang dilakukan hanya terhadap *website* unit (Fakultas, Laboratorium, dan sebagainya).

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *website official* UB untuk mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan pada persepsi dan harapan ideal pengguna *website* yaitu mahasiswa UB. Penelitian ini menggunakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna yaitu WebQual. WebQual saat ini telah dikembangkan sampai versi 4.0, WebQual merupakan metode pengukuran kualitas *website* yang komprehensif (Tarigan, 2009). WebQual 4.0 terdiri dari tiga dimensi inti yang mewakili kualitas

suatu *website* yaitu usability, information quality, dan service interaction. Selain itu penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Analisis yang dilakukan menggunakan regresi linier sederhana dengan tujuan mengetahui pengaruh antara dimensi pada WebQual 4.0 dengan persepsi kepuasan mahasiswa. Pengukuran kualitas *website* berdasarkan Webqual 4.0 dan persepsi mahasiswa tentang *website* yang dirasakan saat ini dengan tingkat harapan yang diharapkan dapat menjadi umpan balik bagi UB untuk mempertahankan layanan yang sudah baik dan meningkatkan layanan *website* yang dirasa belum baik oleh mahasiswa. Oleh sebab itu bagaimana rekomendasi perbaikan kualitas *website* UB yang diberikan berdasarkan ISO/IEC 9126, dapat dijadikan sebagai salah satu masukan bagi tim perumus standart *website* UB. Selain itu diberikan rekomendasi berdasarkan parameter penilaian webgometric. Karena ranking *website official* UB pada webgometric menjadi salah satu laporan kerja rektor untuk setiap tahunnya seperti yang tertera pada Laporan Program Kerja Rektor 2011.

Menurut Rianto (dalam Prattisya, 2014) menjelaskan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap perbandingan antara persepsinya dengan kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya. Tingkat kepuasan mahasiswa menjadi hal yang sangat penting, karena berkaitan langsung dengan tujuan yang diharapkan oleh pihak UB dalam pemanfaatan sebuah *website*. Kualitas sebuah *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dari penggunaannya. Semakin tinggi kualitas dari sebuah *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang memanfaatkan *website* tersebut. Berdasarkan pada penelitian yang sebelumnya, telah dilakukan pengukuran terhadap sebuah *website* dengan menggunakan metode webqual melalui indikator kualitas informasi *website*, kualitas desain *website*, serta kualitas penggunaan terhadap akses google scholar dan didapat hasil berupa kualitas informasi *website*, kualitas desain *website*, serta kualitas penggunaan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaannya (Budi, 2013).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa saat ini terhadap *website* Universitas Brawijaya berdasarkan WebQual 4.0 dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction*?

2. Bagaimana pengaruh dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction* pada Webqual 4.0 terhadap tingkat kepuasan mahasiswa?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan kualitas *website* Universitas Brawijaya yang diberikan berdasarkan ISO/IEC 9126 dan parameter penilaian webgometric ?

1.3 Rumusan Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Usability berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Information quality berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.
3. Service interaction berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh Wahidin Abbas dalam jurnalnya yang berjudul “Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta(UNY)”, didapatkan hasil faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas *website* UNY adalah dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif dengan jumlah sampel 350 mahasiswa pada masing-masing program studi yang dilakukan dengan cara proportional random sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan angket. Dalam mengukur kualitas *website* menggunakan Webqual 4.0 dengan 20 instrumen pertanyaan. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan persentase. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil kepuasan mahasiswa terhadap kualitas *website* UNY sudah dirasa puas. Selain itu juga diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa terhadap kualitas *website* UNY adalah dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction* yang diketahui dengan melakukan analisis menggunakan metode chi square.

Adapun penelitian serupa yang telah dilakukan oleh Iman Sanajaya yang berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0”, didapatkan hasil bahwa dari 3 dimensi Webqual 4.0, hanya dimensi kegunaan dan kualitas interaksi yang dinilai berpengaruh kepada kepuasan pengguna, sedangkan dimensi kualitas informasi

dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*. Dalam mengukur kualitas *website* menggunakan Webqual 4.0 dengan 23 instrumen pertanyaan. Penelitian ini dilakukan dengan jumlah sampel 32 responden yang dipilih secara purposive sampling (*judgment sampling*). Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan metode analisis regresi linier.

2.2 Kepuasan Pengguna

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “satis” yang memiliki arti cukup baik dan facio yang memiliki arti melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan (*satisfaction*) memiliki definisi “upaya pemenuhan sesuatu”. Kepuasan Pengguna merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam penerapan sebuah produk. Terdapat berbagai definisi tentang kepuasan, yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Supranto (dalam budi, 2013) definisi kepuasan atau ketidakpuasan pengguna adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakannya.
2. Menurut Kotler (dalam puspitasari, 2013), menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.
3. Menurut Westbrook & Reilly (dalam puspitasari, 2013) kepuasan konsumen merupakan respon emosional dari pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.
4. Gapers (dalam puspitasari, 2013) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung terhadap persepsi dan harapan konsumen.

2.3 Webqual

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan pada persepsi pengguna akhir (Sanjaya, 2012). Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual yang telah banyak digunakan sebelumnya dalam melakukan pengukuran kualitas jasa (Prasetyo, 2012). WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument-instrument penelitian yang dapat dikategorikan kedalam empat variable, yaitu Usability, Information Quality, Service Interaction, overall. WebQual merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *website* menurut perspektif pengguna akhir (Pratama, 2015).

2.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen (Priyatno, 2012). Dalam regresi linier sederhana terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya heteroskedastisitas, dan tidak ada autokorelasi pada model regresi (Priyatno, 2012). Adapun persamaan regresi untuk regresi linier sederhana seperti yang ada pada persamaan 2.1.

$$Y = a + bX \quad (2.1)$$

Keterangan:

Y: Nilai prediksi variabel dependen

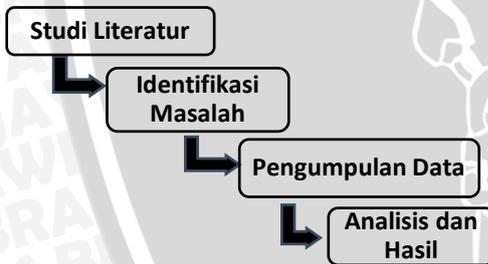
a: Konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

b: Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X

X: Variabel independen

3. METODOLOGI

Metodologi yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahap, yaitu studi literatur, identifikasi, pengumpulan data, dan analisis dan hasil. Gambar 3.1 merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian yang diusulkan.



Gambar 3.1 Bagan Metodologi Penelitian

3.1 Studi literatur

Pada tahap ini dilakukan pembelajaran literatur atau pustaka dari bidang-bidang ilmu yang berhubungan dengan pengukuran tingkat kepuasan menggunakan webqual dan regresi linier sederhana, diantaranya:

1. Webqual 4.0.
2. Skala Likert.
3. Regresi linier sederhana

Literatur diperoleh dari jurnal, paper, buku, dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

3.2 Identifikasi Masalah

Langkah awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan identifikasi masalah yang sedang dialami oleh mahasiswa terkait dengan *website official* Universitas Brawijaya.

Dengan cara menggunakan kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui permasalahan yang dialami mahasiswa berdasarkan pada dimensi yang terdapat pada Webqual 4.0 dan mengambil sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Kuesioner dilakukan dengan tahapan berikut :

1. Pada tahap awal ini dilakukan penyusunan kuesioner tahap 1, kuesioner ini disusun berdasarkan 3 aspek pertanyaan yang setiap aspek pertanyaannya memiliki fungsi dan tujuannya masing-masing, yaitu :

- a. Aspek Latar Belakang Responden (Biodata Responden)

Pertanyaan yang pertama ini berisikan pertanyaan tentang identitas dari responden, yaitu nama, fakultas, jurusan, dan angkatan. Pertanyaan ini dirancang untuk mengetahui identitas dari setiap responden.

- b. Aspek Penggunaan *Website*

Aspek ini digunakan untuk mengetahui intensitas responden dalam mengunjungi *website* dan Informasi apa yang dicari oleh responden saat mengunjungi *website* , Selain itu juga sebagai acuan penelitian dalam mengetahui karakteristik responden, apakah sesuai dengan karakteristik yang diinginkan atau tidak.

- c. Aspek kepuasan mahasiswa terhadap *website* berdasarkan Webqual 4.0

Pertanyaan atau pernyataan dalam aspek ini dirancang untuk mengetahui gambaran secara umum tentang *website* berdasarkan usability, information quality, dan service interaction menurut persepsi dari responden. Selain itu juga untuk mengetahui responden yang mengalami permasalahan berdasarkan jawaban yang memiliki nilai positif terendah. Untuk Skor yang digunakan untuk pertanyaan atau pernyataan ini menggunakan Skala Likert. Kuesioner yang dibuat mengacu pada Webqual 4.0 dengan sumber pertanyaan (Abbas, 2013).

2. Setelah kuesioner disusun, dilakukan uji keterbacaan dari responden terhadap pertanyaan atau pernyataan yang ada pada kuesioner, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah dirancang dengan 1 responden untuk setiap Fakultas. Setelah responden mengisi kuesioner yang telah diberikan, dengan cara menanyakan keahamannya tentang pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang dibuat. Dari hasil uji keterbacaan pada 15 fakultas, nantinya dapat dilakukan pembaharuan untuk pertanyaan-pertanyaan yang diajukan didalam kuesioner penelitian.

3. Setelah kuesioner telah dirancang dan diuji, kemudian kuesioner disebarluaskan secara online ke masing-masing Fakultas yang ada di Universitas Brawijaya. Untuk jumlah responden tiap fakultasnya terdiri dari minimal 10 orang mahasiswa. Kuesioner yang digunakan adalah perpaduan antara kuesioner terbuka dan tertutup dimana selain diberikan pilihan jawaban, ada pertanyaan yang disediakan kolom isian yang dapat diisi oleh responden.

Dari Kuesioner tahap pertama ini akan didapatkan informasi tentang responden, intensitas penggunaan *website* UB, dan persepsi kualitas *website* UB. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang mengalami masalah terhadap *website* Universitas Brawijaya. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Brawijaya dengan jenjang S1, yang terbagi menjadi 15 Fakultas. Dari setiap Fakultas, akan dilakukan penarikan sampel sebanyak 2 hingga 3 orang untuk setiap Fakultasnya berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Ukuran sampel yang diharapkan sebanyak 39 responden, ukuran sampel ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen dalam menilai validitas instrument Webqual dan dilengkapi dengan data kualitatif yang digunakan untuk mempertimbangkan manfaat dari tiga situs yang dievaluasi (Tarigan, 2009). Dalam melakukan penarikan sampel menggunakan teknik Purposive sampling yaitu salah satu teknik pengambilan sampel secara sengaja dengan pertimbangan tertentu (Budi, 2013). Kriteria Responden yang dipilih adalah Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya, pernah mengunjungi *website*, intensitas mengunjungi *website* minimal 2 bulan dengan jumlah kunjungan lebih dari sekali, waktu yang dihabiskan saat mengunjungi *website* lebih dari 5 menit, dan mempunyai nilai positif terendah dalam skala likert.

3.3 Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data pendukung untuk melakukan analisis dan rekomendasi yang dapat diberikan untuk permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, data diperoleh dari data primer kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner yang merupakan data utama dari penelitian yang dilakukan, sedangkan data kualitatif didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden, PJM, dan PPTI. Data tersebut digunakan sebagai pendukung dari data kuantitatif yang didapatkan melalui kuesioner. Dalam melakukan pengumpulan data, dilakukan dengan 2 cara yaitu:

1. Kuesioner

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, menurut Arikunto (dalam Puspita, 2013) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang dia ketahui. Responden pada penelitian ini berasal dari 15 Fakultas yang ada di Universitas Brawijaya dengan karakteristik pernah mengakses *website* official Universitas Brawijaya dengan intensitas setiap 2 bulan lebih dari satu kali dan memiliki nilai positif rendah pada kuesioner tahap satu. Dalam penelitian ini, kuesioner yang dibuat mengacu pada Webqual 4.0. Model kuesioner yang diberikan yaitu kuesioner tertutup dengan empat pilihan jawaban dengan skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Dengan jumlah responden 39 mahasiswa, sehingga jumlah yang untuk setiap fakultasnya dua hingga tiga mahasiswa.

2. Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kegiatan tanya jawab sejumlah pertanyaan dengan responden yang telah mengisi kuesioner. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan pada saat responden telah mengisi kuesioner untuk menggali informasi detail terkait isian jawaban responden yang mungkin tidak tertulis pada kuesioner, kendala/ keluhan pengunjung *website* Universitas Brawijaya. Wawancara ini hanya digunakan sebagai data pendukung dari kuesioner yang telah diberikan sebelumnya.

3.4 Analisis dan Hasil

Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif. Data primer yang didapatkan terlebih dahulu diolah dan ditabulasikan. Data kuantitatif disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan demografi. Data kuantitatif diuji menggunakan regresi linier sederhana. Tujuannya dalam penelitian ini adalah membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan pada rumusan hipotesis pada bab sebelumnya dan juga analisis dengan menggunakan regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh dari 2 variabel yaitu dimensi kualitas *website* pada Webqual dan persepsi kepuasan mahasiswa. Selain itu juga, untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan pada rumusan masalah. Dalam melakukan proses analisis data kuantitatif dengan menggunakan software IBM SPSS 23. Untuk data kualitatif yang didapatkan dilakukan analisa dengan cara mendeskripsikannya sesuai dengan fenomena yang ditemui di lapangan.

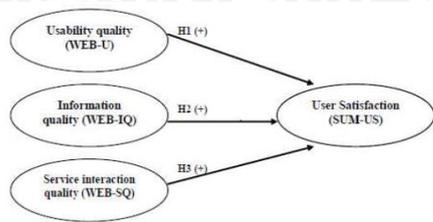
3.4.1 Model Konseptual Hipotesis

Dalam penelitian dilakukan pengujian hipotesis, adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha₁: *Usability* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Ha₂: *Information quality* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Ha₃: *Service interaction* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.2 Model Webqual 4.0

Sumber: (Sanjaya, 2012)

4. HASIL

4.1 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Tahap satu

Dalam kuesioner tahap satu ini, menggunakan tiga aspek yaitu aspek latar belakang responden, aspek penggunaan website, dan aspek kepuasan mahasiswa. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan responden yang sesuai dengan yang diharapkan. Jumlah responden yang diharapkan berjumlah 39 responden, dengan jumlah responden tiap fakultasnya terdiri dari dua atau tiga responden.

Pada kuesioner tahap satu ini, sebelum disebar kepada responden dilakukan uji keterbacaan terlebih dahulu pada instrumen pertanyaan yang dilakukan oleh dosen pembimbing satu serta calon responden setiap fakultas satu orang. Uji keterbacaan dilakukan untuk dapat mengetahui apakah pertanyaan yang diajukan mudah dipahami (Purwanto, 2015). Kemudian penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui google form.

4.2 Penyusunan Kuesioner Tahap Dua

Kuesioner dalam penelitian ini didasarkan pada instrumen-instrumen pertanyaan yang ada pada Webqual 4.0, yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction* dengan 22 pertanyaan. Pada instrumen pertanyaan Webqual 4.0 ini tidak dilakukan uji validitas dan reliabilitas, karena instrumen pertanyaan yang ada pada webqual merupakan alat ukur yang telah teruji keabsahannya.

4.3 Hasil Kuesioner Tahap Satu

Berdasarkan aspek latar belakang responden diketahui jumlah responden terbanyak berasal dari FEB (Fakultas Ekonomi dan Bisnis) dengan 60 responden atau 23,72%. Selain itu juga, dari kuesioner yang telah disebar jumlah untuk setiap

fakultas telah memenuhi target yaitu minimal 10 responden untuk setiap fakultasnya. Sedangkan untuk angkatan dari responden terdapat 5 angkatan yaitu 2011, 2012, 2013, 2014, dan 2015. Dengan jumlah responden terbesarnya berasal dari angkatan 2012 dengan 141 responden atau 55,73%.

Untuk aspek intensitas pengunjung *website* didapatkan hasil bahwa keseluruhan dari responden “Pernah” mengunjungi *website official UB* yaitu sebanyak 253 responden atau 100%. Sedangkan untuk intensitas akses *website official UB* yang terbesar yaitu Setiap 1 Semester sekali dengan jumlah respondennya 30 orang, ini menggambarkan bahwa *website official UB* masih jarang dikunjungi secara rutin oleh mahasiswanya dan waktu yang dihabiskan saat mengunjungi *website* paling banyak 5 sampai 10 menit dengan jumlah responden 120 orang.

Sedangkan untuk aspek kepuasan mahasiswa didapatkan hasil bahwa sebagian besar mahasiswa merasa tidak puas atas *website official UB* untuk hal tampilannya yang berada pada dimensi *usability*. Sedangkan untuk dua dimensi lainnya, yaitu dimensi *information quality* dan *service interaction* keseluruhan responden merasa puas dengan keadaan *website* saat ini. Berdasarkan hasil dari kuesioner tahap satu dengan aspek kepuasan mahasiswa ini dapat digunakan sebagai data tambahan dalam menentukan sampel responden untuk diberikan kuesioner tahap dua dengan cara melihat responden yang mempunyai nilai postif terendah dibandingkan responden lainnya namun didalam fakultas yang sama. Untuk sampel yang diambil setiap fakultas yaitu dua sampai tiga mahasiswa.

4.4 Hasil Kuesioner Tahap Dua

Dari pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa atas *website official UB* menggunakan skala Likert berdasarkan webqual 4.0, didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan mahasiswa UB terhadap *website official* secara keseluruhan data yang didapatkan dari kuesioner yang disebar dapat diambil kesimpulan “PUAS” dengan nilai rata-rata 3,01, Namun ditemukan sebagian besar dari mahasiswa UB merasa tidak puas terhadap *website official UB* pada dimensi *usability* pada segi tampilannya dengan nilai rata-ratanya 1,72, begitu juga dengan dimensi *service interaction*nya terdapat ketidakpuasan mahasiswa terhadap “*website* memiliki kemudahan untuk menarik minat dan perhatian mengaksesnya kembali” dengan nilai 1,87. Sedangkan untuk dimensi *information quality*, mahasiswa sudah merasa puas dengan kualitas informasi pada *website* untuk saat ini.

Selain kuesioner, didapatkan hasil serupa didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan

responden. Keseluruhan responden yang berasal dari masing-masing fakultasnya menyatakan bahwa *website official* UB desain tampilan pada *website* kurang menarik sehingga mahasiswa merasa tidak puas dengan tampilan *website* yang ada saat ini.

5. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam melakukan uji regresi linier sederhana terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya heteroskedastisitas, dan tidak ada autokorelasi pada model regresi (Priyatno, 2012). Harus terpenuhinya asumsi klasik bertujuan untuk memperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian yang dilakukan dapat dipercaya, Namun jika ada satu syarat saja yang tidak terpenuhi maka hasil analisis regresi tidak dapat dikatakan bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*) (Priyatno, 2012). Adapun hasil yang didapatkan dibagi menjadi tiga bagian sesuai dengan dimensi yang ada pada webqual 4.0.

Analisis regresi linier sederhana *usability*, *information quality* dan *service interaction* dengan kepuasan mahasiswa

1. Uji One Sample Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	39
Normal Parameters ^{a,b}	Mean .0000000 Std. Deviation 2.54294610
Most Extreme Differences	Absolute .112 Positive .112 Negative -.081
Test Statistic	.112
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 5.1 Uji normalitas residual *usability*

Dari Gambar 5.1 Uji normalitas residual dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 (0,200 > 0,05), maka nilai residual tersebut telah normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	39
Normal Parameters ^{a,b}	Mean .0000000 Std. Deviation 2.67074147
Most Extreme Differences	Absolute .135 Positive .102 Negative -.135
Test Statistic	.135
Asymp. Sig. (2-tailed)	.070 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 5.2 Uji normalitas residual *information quality*

Dari Gambar 5.2 Uji normalitas residual *information quality*, dapat diketahui bahwa nilai

signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) sebesar 0,070. Karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 (0,070 > 0,05), maka nilai residual tersebut telah normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	39
Normal Parameters ^{a,b}	Mean .0000000 Std. Deviation 2.20467594
Most Extreme Differences	Absolute .105 Positive .082 Negative -.105
Test Statistic	.105
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 5.3 Uji normalitas residual *service interaction*

Pada Gambar 5.3 Uji normalitas residual *service interaction* dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 (0,200 > 0,05), maka nilai residual tersebut telah normal.

2. Uji Koefisien Korelasi Spearman's Rho

Correlations

	Usability	Unstandardized Residual
Spearman's rho Usability	Correlation Coefficient 1.000 Sig. (2-tailed) .	-.276 .089
N	39	39
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient -.276 Sig. (2-tailed) .089	1.000 .
N	39	39

Gambar 5.4 Uji spearman's rho *usability*

Dari Gambar 5.4 Hasil uji spearman's rho *usability* dapat diketahui bahwa nilai dari variabel independen dengan *unstandardized* residual memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05 (0,089 > 0,05). Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Correlations

	Information	Unstandardized Residual
Spearman's rho Information	Correlation Coefficient 1.000 Sig. (2-tailed) .	-.155 .347
N	39	39
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient -.155 Sig. (2-tailed) .347	1.000 .
N	39	39

Gambar 5.5 Uji spearman's rho *information quality*

Dari Gambar 5.5 Uji spearman's rho *information quality*, dapat diketahui bahwa nilai dari variabel independen dengan *unstandardized* residual memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05 (0,347 > 0,05). Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Correlations

	Interaction	Unstandardized Residual
Spearman's rho Interaction	Correlation Coefficient 1.000 Sig. (2-tailed) .	.043 .794
N	39	39
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient .043 Sig. (2-tailed) .794	1.000 .
N	39	39

Gambar 5.6 Uji spearman's rho *service interaction*

Dari Gambar 5.6 Uji spearman's rho *service interaction* dapat diketahui bahwa nilai dari variabel



independen dengan *unstandardized* residual memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05 ($0,794 > 0,05$). Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

3. Uji autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.814 ^a	.663	.654	2.577	1.759

a. Predictors: (Constant), Usability
b. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 5.7 Hasil uji autokorelasi *usability*

Dari Gambar 5.7 Hasil uji autokorelasi *usability* dapat diketahui nilai dari Durbin-Watson sebesar 1,759. Untuk mengambil keputusan pada uji Durbin-Watson ini perlu dihitung terlebih dahulu nilai DU dan DL. Nilai DU dan DL dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson yang ada pada lampiran. Dengan nilai $n=39$ didapatkan dari jumlah responden, dan $k=1$ didapatkan dari jumlah variabel independen yang diuji. Hasilnya $DL=1,435$ dan $DU=1,540$. Untuk nilai $4-DU=2,46$ dan $4-DL=2,56$. Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson $DU < DW < 4-DU$ ($1,540 < 1,759 < 2,46$) maka tidak terjadi autokorelasi.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793 ^a	.628	.618	2.7066	1.473

a. Predictors: (Constant), Information
b. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 5.8 Uji autokorelasi *information quality*

Dari Gambar 5.8 Uji autokorelasi *information quality* dapat diketahui nilai dari Durbin-Watson sebesar 1,473. Dengan nilai $n=39$ didapatkan dari jumlah responden, dan $k=1$ didapatkan dari jumlah variabel independen yang diuji. Hasilnya $DL=1,435$ dan $DU=1,540$. Untuk nilai $4-DU=2,46$ dan $4-DL=2,56$. Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson $DL < DW < DU$ ($1,435 < 1,473 < 1,540$) maka tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.864 ^a	.747	.740	2.2343	2.539

a. Predictors: (Constant), Interaction
b. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 5.9 Uji autokorelasi *service interaction*

Dari Gambar 5.9 uji autokorelasi *service interaction* dapat diketahui nilai dari Durbin-Watson sebesar 2,539. Dengan nilai $n=39$ didapatkan dari jumlah responden, dan $k=1$ didapatkan dari jumlah variabel independen yang diuji. Hasilnya $DL=1,435$ dan $DU=1,540$. Untuk nilai $4-DU=2,46$ dan $4-DL=2,56$. Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson $DL < DW < DU$ ($2,46 < 2,539 < 2,56$) maka tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

4. Uji Regresi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.663	.654	2.577

a. Predictors: (Constant), Usability

Gambar 5.10 Hasil uji regresi model summary *usability*

Pada Gambar 5.10 Hasil uji regresi model summary menjelaskan tentang ringkasan model, yang terdiri dari hasil nilai korelasi sederhana(R), koefisien determinasi(R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan(Adjusted R Square), dan ukuran kesalahan prediksi(Std Error of the estimate).

- Angka R didapat 0,814 artinya korelasi antara variabel *usability* dengan tingkat kepuasan sebesar 0,814. Hal ini menggambarkan bahwa adanya hubungan yang sangat erat karena nilai mendekati 1.
- Nilai R^2 sebesar 0,663 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel *usability* sebesar 66,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.
- *Adjusted* R Square adalah R Square yang telah disesuaikan, nilai sebesar 0,654. Ini menunjukkan sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- *Standard Error of the Estimate* adalah ukuran kesalahan prediksi, nilai sebesar 2,577. Artinya kesalahan dalam memprediksi tingkat kepuasan sebesar 2,577 %.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	483.501	1	483.501	72.802	.000 ^b
	Residual	245.730	37	6.641		
	Total	729.231	38			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Usability

Gambar 5.11 Hasil uji regresi anova *usability*

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.943	5.225		3.625	.001
	Usability	2.011	.236	.814	8.532	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 5.12 Hasil uji regresi Coefficients *usability* Persamaan regresi linier sederhana $Y = 18,943 + 2,011X$

Arti dari persamaan regresi ini adalah sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) adalah 18,943, artinya jika *usability* nilainya adalah 0, maka tingkat kepuasan nilainya 18,943.
- Nilai koefisien regresi variabel *usability* (b) adalah 2,011, ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan *usability* sebesar 1% maka tingkat kepuasan juga akan meningkat sebesar 2,011%.



Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 ^a	.628	.618	2.7066

a. Predictors: (Constant), Information

Gambar 5.13 Hasil uji regresi model summary *information quality*

Pada Gambar 5.13 Hasil uji regresi model summary *information quality* menjelaskan tentang ringkasan model, yang terdiri dari hasil nilai korelasi sederhana (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square), dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

- Angka R didapat 0,793 artinya korelasi antara variabel *information quality* dengan tingkat kepuasan sebesar 0,793. Hal ini menggambarkan adanya hubungan yang sangat erat karena nilai mendekati 1.
- Nilai R² sebesar 0,628 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel *information quality* sebesar 62,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.
- Adjusted R Square adalah R Square yang telah disesuaikan, nilai sebesar 0,618. Ini menunjukkan sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adjusted R Square biasanya digunakan untuk mengukur sumbangan pengaruh jika dalam regresi menggunakan lebih dari dua variabel independen.
- Standard Error of the Estimate adalah ukuran kesalahan prediksi, nilai sebesar 2,706. Artinya kesalahan dalam memprediksi tingkat kepuasan sebesar 2,706 %.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	458.182	1	458.182	62.545	.000 ^b
	Residual	271.049	37	7.326		
	Total	729.231	38			

a. Dependent Variable: Kepuasan
b. Predictors: (Constant), Information

Gambar 5.14 Hasil uji regresi anova *information quality*

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.726	6.168		2.387	.022
	Information	2.289	.289	.793	7.909	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 5.15 Hasil uji regresi Coefficients *information quality*

Persamaan regresi linier sederhana

$$Y = 14,726 + 2,289X$$

Arti dari persamaan regresi ini adalah sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) adalah 14,726, artinya jika *information quality* nilainya adalah 0, maka tingkat kepuasan nilainya 14,726.
- Nilai koefisien regresi variabel *information quality* (b) adalah 2,289, ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan *information quality* sebesar 1% maka tingkat kepuasan juga akan meningkat sebesar 2,289%.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 ^a	.747	.740	2.2343

a. Predictors: (Constant), Interaction

Gambar 5.16 Hasil uji regresi model summary *service interaction*

Pada gambar 5.16 Hasil uji regresi model summary *service interaction* menjelaskan tentang ringkasan model, yang terdiri dari hasil nilai korelasi sederhana (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square), dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

- Angka R didapat 0,864 artinya korelasi antara variabel *service interaction* dengan tingkat kepuasan sebesar 0,864. Hal ini menggambarkan adanya hubungan yang sangat erat karena nilai mendekati 1.
- Nilai R² sebesar 0,747 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel *service interaction* sebesar 74,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.
- Adjusted R Square adalah R Square yang telah disesuaikan, nilai sebesar 0,740. Ini menunjukkan sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adjusted R Square biasanya digunakan untuk mengukur sumbangan pengaruh jika dalam regresi menggunakan lebih dari dua variabel independen.
- Standard Error of the Estimate adalah ukuran kesalahan prediksi, nilai sebesar 2,23. Artinya kesalahan dalam memprediksi tingkat kepuasan sebesar 2,23 %.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	544.528	1	544.528	109.081	.000 ^b
	Residual	184.703	37	4.992		
	Total	729.231	38			

a. Dependent Variable: Kepuasan
b. Predictors: (Constant), Interaction

Gambar 5.17 Hasil uji regresi anova *service interaction*



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
	(Constant)	25.602	3.635	7.043	.000
	Interaction	1.887	.181	.864	10.444

a. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 5.18 Hasil uji regresi Coefficients *service interaction*

Persamaan regresi linier sederhana

$$Y = 25,802 + 1,887X$$

Arti dari persamaan regresi ini adalah sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) adalah 25,802, artinya jika *service interaction* nilainya adalah 0, maka tingkat kepuasan nilainya 25,802.
- Nilai koefisien regresi variabel *service interaction* (b) adalah 1,887, ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan *service interaction* sebesar 1% maka tingkat kepuasan juga akan meningkat sebesar 1,887%.

5.2 Pembahasan Hasil Analisis

Berdasarkan pada hasil dari kuesioner diketahui bahwa untuk saat ini secara keseluruhan mahasiswa sudah merasa puas dengan keadaan *website official* UB saat ini dengan nilai rata-ratanya 3,01 dari skala 4 yang didapatkan dari rata-rata jawaban dari responden. Untuk nilai masing-masing dimensi pada *webqual 4.0* antara lain *usability* 2,76, *information quality* 3,04, dan *interaction quality* 2,84. Namun dari 22 pertanyaan terdapat 2 instrumen pertanyaan yang hasilnya kurang memuaskan menurut jawaban responden yaitu terkait dengan instrumen pada *usability* dan *interaction quality*. Untuk instrumen pertanyaan pada *usability* yaitu *website* mempunyai tampilan yang menarik dengan nilai 1,72 yang menunjukkan interpretasi sangat tidak puas. Sedangkan untuk instrumen pertanyaan yang ada pada *service interaction* yaitu *website* memiliki kemudahan untuk menarik minat dan perhatian mengaksesnya kembali dengan nilai 1,82 yang menunjukkan interpretasi tidak puas. Untuk hasil analisis yang dilakukan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana yang tujuannya untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dari pengujian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa tiga dimensi yang ada pada *webqual 4.0* yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction* mempunyai pengaruh positif pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *website official* UB.

5.2 Rekomendasi

Dari hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *website official* UB, didapatkan hasil bahwa terdapat dua instrumen pada *Webqual 4.0* yang mempunyai interpretasi sangat tidak puas untuk dimensi *usability* dengan pertanyaan nomor 5

yang terkait dengan tampilan *website* dan tidak puas untuk dimensi layanan interaksi pertanyaan nomor 19 terkait kemudahan dalam menarik minat dan perhatian mengaksesnya kembali.

Berdasarkan permasalahan yang ditemui untuk dapat meningkatkan kualitas *website official* UB saat ini, diberikan rekomendasi yang berdasarkan pada karakteristik *usability* dari ISO/IEC 9126 dengan dilengkapi dengan pendapat yang diberikan oleh responden.

Karakteristik	Deskripsi Rekomendasi
<i>Usability</i>	
<i>Understandability</i>	<i>Understandability</i> yang dimaksudkan adalah kemampuan perangkat lunak dalam kemudahan untuk dipahami (Francisca Losavio and Ledis Chirinos, Nicole Lévy and Amar Ramdane-Cherif, 2003). Fitur yang ada pada perangkat lunak (<i>website official</i> UB) ini mudah dimengerti oleh pengunjungnya. Misalnya penggunaan bahasa yang baik dan benar sehingga pengunjung dapat memahami informasi yang tertera pada <i>website</i> . Menurut responden untuk penggunaan bahasa yang digunakan pada <i>website</i> sudah cukup baik terdapat 2 bahasa (Indonesia dan Inggris), namun ketika <i>website</i> diakses dengan bahasa Inggris masih terdapat kata-kata yang tidak jelas atau terdapat kata yang tidak sesuai. Sehingga kedepannya diharapkan, penggunaan Bahasa dalam versi Indonesia atau Inggris perlu ditinjau ulang untuk dapat dipahami dengan jelas oleh pengunjungnya.
<i>Learnability</i>	<i>Learnability</i> yang dimaksudkan adalah kemampuan perangkat lunak dalam kemudahan untuk dipelajari (Francisca Losavio and Ledis Chirinos,



	<p>Nicole Lévy and Amar Ramdane-Cherif, 2003). Misalnya pemanfaatan <i>icon</i> dalam <i>website</i> yang dapat menggambarkan fungsinya, <i>icon</i> disket akan lebih dikenal pengguna untuk perintah menyimpan. Menurut responden, saat ini <i>website</i> mudah dipahami dan dipelajari tidak terdapat kesulitan yang dialami.</p>	
<p><i>Operability</i></p>	<p><i>Operability</i> yang dimaksudkan adalah kemampuan perangkat lunak dalam kemudahan untuk dioperasikan (Francisca Losavio and Ledis Chirinos, Nicole Lévy and Amar Ramdane-Cherif, 2003). Pengoperasian <i>website</i> melalui versi <i>desktop</i> sudah dirasa cukup baik oleh responden, namun jika <i>website</i> diakses melalui versi <i>mobile</i> responden merasa kurang nyaman dikarenakan <i>website official</i> UB saat ini belum responsif. Oleh karena itu, kedepannya perlu diimplementasikannya <i>website official</i> UB yang responsif, sehingga ketika diakses melalui <i>mobile</i> website dapat menyesuaikan dengan ukuran layar <i>mobile</i> yang digunakan dan dapat memudahkan serta membuat nyaman pengunjunnya.</p>	<p>puas. Dikarenakan menurut responden, faktor utamanya adalah tampilan <i>website</i> yang saat ini dirasakan kurang menarik. Untuk karena itu, kedepannya tampilan <i>website</i> dapat diperbaiki menjadi lebih baik dengan mengimplementasikan empat prinsip penting dalam desainnya yaitu <i>simplicity</i>, <i>structure</i>, <i>consistency</i>, dan <i>tolerance</i> (Debbie stone, Caroline Jarrett, Mark Woodroffe, Shailey Minocha, 2005).</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Simplicity</i> (kesederhanaan): prinsip desain yang menekankan pentingnya menjaga UI sesederhana mungkin. Antarmuka pengguna harus jelas dan sederhana. Misalnya tersedia berbagai link navigasi pada halaman utama yang mudah dipahami pengguna tentang fungsinya. Salah satunya penggunaan <i>icon</i> yang menggambarkan fungsi dari tombol atau link yang tersedia di <i>website</i>. - <i>Structure</i> (Struktur): prinsip desain yang menekankan pada penggunaan UI yang mempunyai makna dan bermanfaat. Fitur yang penting dan terkait dengan kebutuhan pengguna, harus didefinisikan dan digambarkan secara jelas. Sedangkan untuk fitur-fitur yang tidak terkait sebaiknya dipisahkan atau dibedakan <i>user interfacenya</i>. - <i>Consistency</i> (Konsistensi): prinsip desain yang menekankan pentingnya keseragaman dalam penampilan,
<p><i>Attractiveness</i></p>	<p><i>Attractiveness</i> yang dimaksudkan adalah kemampuan perangkat lunak dalam menarik pengguna (Francisca Losavio and Ledis Chirinos, Nicole Lévy and Amar Ramdane-Cherif, 2003). Dalam hal menarik pengguna, berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan <i>website official</i> UB masih rendah dengan interpretasi tidak</p>	

	<p>penempatan, dan perilaku dalam antarmuka pengguna untuk membuat sistem mudah untuk dipelajari dan diingat.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Tolerance</i> (Toleransi): prinsip desain yang menekankan pentingnya merancang antarmuka pengguna untuk mencegah pengguna dari kesalahan.
--	--

Tabel 5.1 Rekomendasi ISO/IEC 9126

Selain rekomendasi berdasarkan ISO/IEC 9126, diberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas website berdasarkan penilaian webometric. Hal ini dilakukan karena penilaian dari webometric menjadi tolak ukur prestasi UB yang tertera didalam laporan kerja rektor 2011 (UB, 2012). Rangking UB di Webometric pada juli 2011 yaitu 15 Universitas Top di Indonesia, 48 Top di Asia Tenggara, dan 1477 Top Dunia. Sedangkan pada tahun 2016 ini adalah ranking 6 di Indonesia, ranking 35 di Asia Tenggara, dan ranking 1526 di Dunia. Untuk dapat meningkatkan kualitas website berdasarkan penilaian webometric perlu meningkatkan kualitas website yang didasarkan pada paramater WRWU (Webometrics Ranking of World Universities) yaitu:

1. Size (S) / Presence Rank: Penilaian ini berdasarkan pada jumlah halaman yang ditemukan dari empat mesin pencari: Google, Yahoo, Bing dan Exalead (Muntashir, 2011).
2. Rich Files (R) / Openness Rank: Penilaian ini didasarkan pada volume dari format file yang berbeda, seperti Adobe Acrobat (pdf.), Adobe PostScript (ps.), Microsoft Word (doc.), dan Microsoft Powerpoint (.ppt) (Muntashir, 2011).
3. Scholar (Sc) / Excellence: Penilaian ini didasarkan pada jumlah tulisan dan kutipan untuk setiap domain akademik (Muntashir, 2011).

Selain memenuhi parameter WRWU, diperlukan juga untuk memenuhi parameter WIF (Web Impact Factor) yaitu mengukur dengan menjabarkan jumlah halaman web dalam suatu situs web yang menerima link dari situs Web lain (Muntashir, 2011). Adapun rekomendasi yang dapat diberikan adalah:

1. Membuat sub domain yang diperuntukkan bagi semua bagian yang telah memanfaatkan website di Universitas Brawijaya, seperti: fakultas, jurusan, organisasi, lembaga dan sebagainya.
2. Meningkatkan pemanfaatan blog untuk staff, dosen dan mahasiswa. Selain itu juga, dapat menerapkan Blog aggregator merupakan blog yang berisikan dari situs lainnya.

3. Dosen dapat mempolish materi perkuliahan di situs yang mempunyai sub domain universitas dengan format sesuai dengan penilaian dari webometric yaitu PDF, PPT, PS, dan DOC.
4. Mempublikasikan seluruh koleksi karya ilmiah baik dari mahasiswa maupun hasil penelitian yang dilakukan oleh dosen ke website.

Berdasarkan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *website official* UB, dapat diketahui bahwa kondisi *usability website* saat ini dirasakan oleh mahasiswa kurang puas. Namun penilaian *website official* UB saat ini yang dilakukan oleh pihak UB didasarkan pada penilaian peringkat webometric yang dijadikan sebagai tolak ukur prestasi UB dalam laporan kerja rektor. Sedangkan didalam penilaian webometric tidak terdapat parameter yang mengacu pada *usability* dari *website*. Oleh karena itu diberikan rekomendasi berdasarkan pada hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa untuk dapat meningkatkan layanan *website* dari sisi mahasiswa.

6. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Kondisi website official Universitas Brawijaya saat ini secara keseluruhan sudah dirasa puas oleh mahasiswanya dengan nilai rata-rata 2,87 dari 4 pada skala likert. Namun terdapat 2 ketidakpuasan berdasarkan pada instrumen pertanyaan dari Webqual 4.0, yaitu website mempunyai tampilan yang menarik dengan nilai 1,72 yang menunjukkan interpretasi sangat tidak puas dan website memiliki kemudahan untuk menarik minat dan perhatian mengaksesnya kembali dengan nilai 1,82 yang menunjukkan interpretasi tidak puas.
2. Setiap dimensi yang ada pada webqual 4.0 mempunyai pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Untuk nilai t hitung yang didapatkan masing-masing dimensi adalah *usability* 8,532, *information quality* 7,909, dan *service interaction* 10,44. Untuk nilai t tabelnya adalah 2,202519. Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis ketiga dimensi mempunyai nilai t hitung > t tabel dapat disimpulkan bahwa setiap dimensi mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan, dan nilai t hitung bernilai positif yang artinya setiap dimensi webqual mempunyai pengaruh positif.
3. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan ISO/IEC 9126 dan penilaian webometric. Rekomendasi yang diberikan dalam penerapan *usability website official* UB sesuai dengan karakteristik *usability* yang terdapat pada ISO/IEC 9126 yaitu *understandability*, *learnability*, *operability*, dan *attractiveness*. Sedangkan untuk

rekomendasi yang diberikan berdasarkan webgometric sesuai dengan parameter WRWU dan WIF, yaitu:

- a. Membuat sub domain yang diperuntukkan bagi semua bagian yang telah memanfaatkan website di Universitas Brawijaya, seperti: fakultas, jurusan, organisasi, lembaga dan sebagainya.
- b. Meningkatkan pemanfaatan blog untuk staff, dosen dan mahasiswa. Selain itu juga, dapat menerapkan Blog aggregator merupakan blog yang berisikan dari situs lainnya.
- c. Dosen dapat mempolish materi perkuliahan di situs yang mempunyai sub domain universitas dengan format sesuai dengan penilaian dari webometric yaitu PDF, PPT, PS, dan DOC.
- d. Mempublikasikan seluruh koleksi karya ilmiah baik dari mahasiswa maupun hasil penelitian yang dilakukan oleh dosen ke *website*.

6.2 Saran

Dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan *website official* UB didapatkan hasil bahwa saat ini mahasiswa merasa puas dengan kondisi *website official* UB. Selain itu, didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dengan *usability*, *information quality* dan *service interaction*. Namun terdapat dua instrumen pertanyaan yang hasilnya kurang memuaskan menurut jawaban responden yaitu terkait dengan instrumen pada *usability* dan *interaction quality*. Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mengkombinasikan hasil dari regresi linier sederhana dengan metode lain agar didapatkan hasil yang lebih akurat.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, W., 2013. Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Prosiding SNST ke-4 Tahun 2013 Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim, Volume 1.
- Barnes, S. J. & Vidgen, R., 2003. Measuring Web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. Industrial Management & Data System. Industrial Management & Data Systems, Volume 5, p. 297.
- Barnes, S. & Vidgen, R., 2003. Webqual: An Exploration of Web-Site Quality", School of Management, United Kingdom: University of Bath.
- Budi, R. F., 2013. Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar (Studi Pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis). Journal Unair, Volume 2.
- Debbie stone, Caroline Jarrett, Mark Woodroffe, Shailey Minocha, 2005. User Interface Design and Evaluation. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Francisca Losavio and Ledis Chirinos, Nicole Lévy and Amar Ramdane-Cherif, 2003. Quality Characteristics for Software. Journal of Object Technology, Volume 2, pp. 133-150.
- Muntashir, 2011. Analisis Webometric pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia. S2. Universitas Indonesia
- Prasetyo, Y., 2012. REKOMENDASI PENINGKATAN KUALITAS WEBSITE BERDASARKAN ISO 9241-151 DAN HHS GUIDELINES (STUDI KASUS PADA PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI ITS SURABAYA). Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XVI.
- Pratama, Y., 2015. Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom menggunakan Metode Webqual 4.0. Journal Universitas Telkom, Volume 2.
- Prattisya, N. E., 2014. Analisis Kepuasan Pengunjung Zalora memakai Dimensi Kualitas Website. Telkom University, Volume 1.
- Priyatno, D., 2012. Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Yogyakarta: ANDI.
- Purwanto, R., 2015. EVALUASI PERBANDINGAN FITUR KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM: STUDI KASUS BANK X. S1. Universitas Indonesia
- Puspitasari, D., 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Speedy. Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika, pp. 1-12.
- Sanjaya, I., 2012. Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian KOMINFO dengan menggunakan Metode Webqual 4.0. Jurnal Penelitian IPTEK-KOM, Volume 14.
- Tarigan, J., 2009. User Satisfaction Using Webqual Instrument : A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Volume 10, pp. 24-47.
- UB (Universitas Brawijaya), 2012. Laporan Program Kerja Rektor 2011. Malang, 5 Januari 2012. ppid.ub.ac.id: Universitas Brawijaya.