

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM  
INFORMASI AKADEMIK TERPADU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0  
MODIFIKASI DI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi



**Disusun Oleh:**

**MAULANA TAUEFIK HIDAYAT**

**NPM. 18082010053**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
S U R A B A Y A**

**2022**

**SKRIPSI**  
**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM**  
**INFORMASI AKADEMIK TERPADU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**  
**MODIFIKASI DI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

Disusun Oleh :  
**Maulana Taufik Hidayat**  
18082010053

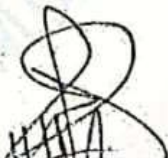
Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 14 Oktober 2022


**Dosen Pembimbing:**

**Dosen Penguji:**

1

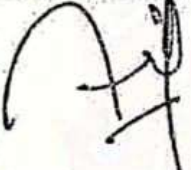
1

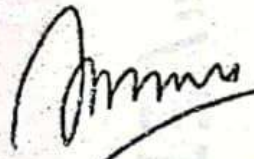
  
**Tri Lathif Mardiyanto, S.Kom., M.T.**  
NIPPPK. 19890225 2021211 001

  
**Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**  
NIPPPK. 19810704 2021212 011

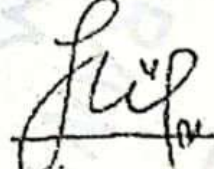
2

2


  
**Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19870519 2018031 001

  
**Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.**  
NPT. 171199 10 326952

3

  
**Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19930316 2019032 020

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.**  
NIP. 19650731 1992203 2 001


**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM**  
**INFORMASI AKADEMIK TERPADU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**  
**MODIFIKASI DI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

Disusun Oleh:

Maulana Taufik Hidayat  
18082010053

Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan  
Periode September pada Tanggal 14 Oktober 2022

Dosen Pembimbing 1

  
Lathif Mardiyanto, S.Kom., M.T.  
NIPPPK. 19890125 2021211 001

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 2

  
Asif Farogi, S.Kom., M.Kom  
NIP. 19870519 2018031 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom  
NIPPPK. 19790317 202121 1 002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Maulana Taufik Hhidayat

NPM 18082010053

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 14 Oktober 2022 dengan judul:

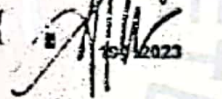
**"PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERPADU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI DI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA"**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas menyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan SKRIPSI dengan judul tersebut.

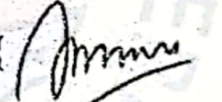
Surabaya, 17 Januari 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.  
NIPPPK. 19810704 2021212 011

{  }

2. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 171199 10 320052

{  }

3. Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19930316 2019032 020


{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

  
Lathif Mardj Suryanto, S.Kom., M.T  
NIPPPK. 19890225 2021211 001

  
Asif Faruqi S.Kom., M.Kom  
NIP. 19870519 2018031 001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**Surat Pernyataan**

---

Saya, Mahasiswa Sistem Informasi UPN "Veteran" Jawa Timur, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulana Taufik Hidayat  
NPM : 18082010053  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa judul skripsi / tugas akhir saya sebagai berikut:

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERPADU MENGGUNAKAN  
METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI DI UNIVERSITAS NEGERI  
SURABAYA**

Bukan merupakan plagiat dari skripsi / tugas akhir / penelitian orang lain dan juga bukan merupakan produk / *software* / hasil karya yang saya beli dari pihak lain.

Saya juga menyatakan bahwa skripsi / tugas akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam daftar pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun institusi pendidikan lain.

Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensinya, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 8 Januari 2023

Hormat Saya,



**Maulana Taufik Hidayat**  
18082010053

**Judul** : **PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK  
TERPADU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0  
MODIFIKASI DI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**Penulis** : **Maulana Taufik Hidayat**

**Pembimbing 1** : **Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom M.T.**

**Pembimbing 2** : **Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom**

---

### **ABSTRAK**

Pada kemajuan teknologi seperti sekarang, masyarakat sudah banyak yang menggunakan teknologi untuk kegiatan sehari-hari. Dalam melengkapi kebutuhan dalam hal informasi, teknologi dan ilmu pengetahuan, dibutuhkan pengembang aplikasi web untuk terus dapat beraktifitas dan melakukan hal baru. Salah satu pemanfaatan aplikasi web di bidang pendidikan adalah Sistem Informasi Akademik Terpadu milik Universitas Negeri Surabaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam web SIAKADU dan menentukan faktor dominan yang sering muncul. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Webqual 4.0 modifikasi dengan 5 variabel utama yakni *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, *user interface*, dan *user satisfaction*. Pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 227 mahasiswa aktif Universitas Negeri Surabaya. Data penelitian dianalisis menggunakan PLS-SEM.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa dua variabel yakni *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh secara positif dan signifikan, sedangkan *usability* dan *user interface* tidak berpengaruh dan signifikan. diantara 4 variabel lainnya, variabel *service interaction quality* menjadi faktor yang paling mempengaruhi *user satisfaction*. Hal ini dikarenakan *service interaction quality* memiliki nilai Koefisien  $\beta$  sebesar 0,324 dan nilai *p-values* sebesar 0,00.

**Kata Kunci:** *Sistem informasi akademik terpadu, Website, Webqual 4.0 modifikasi*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkah, rahmat serta hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERPADU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI DI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya terdapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu saya yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan, semangat yang memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua kakak kandung, terima kasih sudah memberikan perhatian kepada penulis yang telah memberikan dukungan.
3. Bapak Nur Cahyo W., S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Asif Faroqi S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
6. Ainiyatus Sa’diyah yang telah membantu semangat, memberi motivasi, serta arahan kepada penulis.
7. Teman-teman SEKTE yakni Ridwan, Dary, Bagus, Ayyubi, El, Panji, Farhan, Sudewantoro, Deztra menjadi teman suntuk dna penat bagi penulis.

8. Semua teman-teman program studi Sistem Informasi Angkatan 2018 yang telah turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan kepada penulis. Dan juga terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya di sini, yang senantiasa membantu dalam berbagai hal dalam proses penulisan penelitian ini.

Surabaya, Oktober 2022

Penulis,

Maulana Taufik Hidayat



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    LATAR BELAKANG.....	1
1.2    RUMUSAN MASALAH .....	6
1.3    BATASAN MASALAH .....	7
1.4    TUJUAN .....	7
1.5    MANFAAT .....	7
1.6    RELEVANSI SI.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1    Definisi Pengukuran.....	10
2.2 <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna).....	10
2.3    Sistem Informasi Akademik Terpadu .....	11
2.4    Definisi <i>Website</i> .....	16

2.5	WebQual.....	17
2.5.1	<i>Dimensi WebQual</i> .....	22
2.6	<i>User Interface</i> (Antarmuka Pengguna) .....	23
2.6.1	<i>Kategori Pengguna User Interface</i> .....	24
2.7	Populasi dan Teknik Sampling.....	24
2.7.1	<i>Pengertian Populasi dan Sampel</i> .....	24
2.7.2	<i>Teknik Sampling</i> .....	24
2.8	Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....		36
3.1	Alur penelitian.....	36
3.2	Studi Observasi dan <i>Literature Review</i> .....	37
3.3	Identifikasi Masalah .....	37
3.4	Model Konseptual .....	38
3.5	Hipotesis Penelitian.....	38
3.6	Hubungan Antar Variabel .....	39
3.6.1	<i>Hubungan Kualitas Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna</i> .....	39
3.6.2	<i>Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna</i> .....	40
3.6.3	<i>Hubungan Kualitas Interaksi Layanan terhadap Kepuasan Pengguna</i> .....	40
3.6.4	<i>Hubungan Kualitas User Interface terhadap Kepuasan Pengguna</i> .....	41
3.7	Definisi Operasional.....	42

3.8 Metode Pengumpulan Data .....	42
3.8.2 Data Primer .....	43
3.8.2 Data Sekunder .....	43
3.9 Penentuan Populasi & Sampel .....	44
3.9.1 <i>Populasi</i> .....	44
3.9.2 <i>Teknik Sampling</i> .....	44
3.9.3 <i>Jumlah Sampel</i> .....	44
3.10 <i>Skala Likert</i> .....	46
3.10.1 <i>Instrumen Pertanyaan</i> .....	47
3.11 <i>Pengujian Instumen</i> .....	52
3.11.1 <i>Uji Validitas</i> .....	52
3.11.2 <i>Uji Reliabilitas</i> .....	56
3.12 Pengolahan dan Analisis Data .....	57
3.12.1 <i>Analisis Deskriptif</i> .....	57
3.12.2 <i>Analisis Inferensial</i> .....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	60
4.1 Data Demografi <i>Responden</i> .....	60
4.1.1 <i>Jenis Kelamin</i> .....	60
4.1.2 <i>Angkatan</i> .....	61
4.1.3 <i>Perangkat yang sering digunakan</i> .....	62

4.2	Data Demografi <i>Responden</i> .....	62
4.2.1	<i>Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality</i> .....	62
4.2.2	<i>Frekuensi Jawaban Variabel Service Interaction Quality</i> .....	63
4.2.3	<i>Statistik Jawaban Variabel Usability</i> .....	64
4.2.4	<i>Statistik Jawaban Variabel User Interface</i> .....	66
4.2.5	<i>Statistik Jawaban Variabel User Satisfaction</i> .....	67
4.2.6	<i>Statistik Jawaban Variabel Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User interface</i> .....	68
4.3	<i>Analisis Inferensial</i> .....	68
4.3.1	<i>Outer Model</i> .....	69
4.3.2	<i>Inner model</i> .....	80
4.3.3	<i>Uji Hipotesis</i> .....	83
4.4	<i>Pembahasan Hasil Penelitian</i> .....	86
4.4.1	<i>Hubungan Usability terhadap User Satisfaction</i> .....	87
4.4.2	<i>Hubungan Information Quality terhadap User Satisfaction</i> .....	88
4.4.3	<i>Hubungan Information Quality terhadap User Satisfaction</i> .....	89
4.4.4	<i>Hubungan User Interface terhadap User Satisfaction</i> .....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....		95

LAMPIRAN .....	99
Lampiran 1 Surat Perizinan Penelitian dari UPT Pusat Perkembangan Teknologi Informasi Universitas Negeri Surabaya .....	99
Lampiran 2 Tampilan Kuesioner Online .....	100
Lampiran 3 Analisis statistik deskriptif variabel .....	114
Lampiran 4. Analisis Inferensial.....	120

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Halaman Beranda SIAKADU Universitas Negeri Surabaya .....	13
Gambar 2. 2 Halaman Data Master Profil.....	13
Gambar 2. 3 Halaman Data Master E-mail Pegawai & Mahasiswa.....	14
Gambar 2. 4 Halaman Perkuliahan.....	14
Gambar 2. 5 Halaman Laporan Transkrip mahasiswa .....	15
Gambar 2. 6 Halaman Download RPS.....	15
Gambar 2. 7 Conceptual model for user satisfaction using WEBQUAL.....	20
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	36
Gambar 3. 2 Model Konseptual WebQual 4.0 Konseptual .....	38
Gambar 3. 3 Tabel (Issac and Michael, 1981).....	45
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	60
Gambar 4. 2 Angkatan.....	61
Gambar 4. 3 perangkat yang sering digunakan .....	62
Gambar 4. 4 (dahlan et al., 2014).....	78
Gambar 4. 5 Bootstrapping.....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Variabel dan Indikator WebQual 4.0 (Stuart J. Barnes, R. V. 2003) .....	22
Tabel 2. 2 Tabel penelitian terdahulu .....	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	42
Tabel 3. 2 Skala Penilaian.....	47
Tabel 3. 3 Instrumen Pertanyaan .....	47
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality.....	53
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Service Information Quality.....	54
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Usability .....	55
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Service User Interface.....	55
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel User Satisfaction .....	56
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4. 1 Hasil Statistik Jawaban Variabel Information Quality .....	63
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel Service Interaction Quality .....	64
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Jawaban Variabel Usability .....	65
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel User interface.....	66
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Jawaban Variabel User satisfaction .....	67
Tabel 4. 6 Hasil perhitungan <i>mean pervariabel</i> .....	68
Tabel 4. 7 Loading Factor.....	69
Tabel 4. 8 Hasil loading factor baru.....	72
Tabel 4. 9 Perbandingan AVE .....	74
Tabel 4. 10 Nilai korelasi antar konstruk dengan Fornell Lacker Criterion .....	75
Tabel 4. 11 Hasil Cross Loading .....	76

Tabel 4. 12 Cronbach's Alpha Reliability .....	79
Tabel 4. 13 Composite Reliability .....	79
Tabel 4. 14 Hasil analisis R-Square.....	80
Tabel 4. 15 Hasil analisis Q-Square.....	82
Tabel 4. 16 F-Square atau Effect Size .....	82
Tabel 4. 17 path coefficient .....	84



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Perizinan Penelitian dari UPT Pusat Perkembangan Teknologi Informasi Universitas Negeri Surabaya .....	99
Lampiran 2 Tampilan Kuesioner Online .....	100
Lampiran 3 Analisis statistik deskriptif variabel.....	114
Lampiran 4. Analisis Inferensial .....	120