

**PENGUKURAN FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA SISTEM
INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN MODIFIKASI
WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: Universitas Katolik Widya
Mandala Surabaya)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Kukuh Setyo Raharjo

1435010040

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2019**

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENGUKURAN FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA SISTEM INFORMASI
AKADEMIK MENGGUNAKAN MODIFIKASI WEBQUAL 4.0
(Studi Kasus: Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya)**

Oleh;

KUKUH SETYO RAHARJO
NPM:1435010040

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 27 Desember 2018

Menyetujui:

Dosen Pembimbing:

1.


Tri Lathif Mardani S, S.Kom,MT
NPT: 3 8902 130 352 1

2.


Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom.
NIP: 19870519 201803 1 001

Dosen Penguji:

1.


Prisa Marga K, S.Kom,M.Cs.
NPT : 3 8211 060 206 1

2.


Mohamad Irwan Afandi,ST, M.Sc.
NPT: 3 7607 070 220 1

3.



Arista Pratama,S.Kom,M.Kom.
NPT: 171199 10320052

Mengetahui:

**Dekan
Fakultas Ilmu Komputer**


Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT
NIP:19650731 199203 2 001

**Koordinator Program Studi
Sistem Informasi**


Nur Cahyo Wibowo, S.Kom,M.Kom
NPT : 3 7903 040 197 1

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penyusunan laporan ini diselesaikan.

Laporan ini di susun untuk tugas skripsi yang berjudul “ Pengukuran Faktor Kepuasan Mahasiswa Sistem Informasi Akademik Menggunakan Modifikasi Webqual 4.0 (Studi Kasus : Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) ”.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan , atas segala kekurangan dan belum sempurnanya laporan skripsi ini penulis sangat mengharap masukan, kritik serta saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Surabaya, Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan	6
1.5 Manfaat	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Definisi Pengukuran	14
2.2.2 Definisi Kepuasan Pengguna	14
2.2.3 Definisi Populasi.....	16
2.2.4 Definisi Sistem Informasi Akademik.....	16
2.2.5 Gambaran Umum UKWMS	17

2.2.5.1	Sejarah UKWMS	17
2.2.5.2	Pengembangan UKWMS	19
2.2.5.3	Visi & Misi UKWMS	21
2.2.5.4	Struktur Organisasi UKWMS	23
2.2.5.5	Struktur Organisasi BAAK UKWMS.....	23
2.2.6.	WebQual.....	24
2.2.7	Dimensi WebQual	29
2.2.8	Model DeLone&McLean	30
2.2.9	Kualitas Sistem	32
2.2.10	Struktur Equation Model (SEM).....	32
2.2.11	<i>Partial Least Square</i> (PLS)-SEM	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
3.1	Alur Penelitian.....	35
3.2	Metode Penelitian	35
3.3	Pengumpulan Data dan Informasi	36
3.4	Subjek Penelitian	3
3.5	Metode Pengambilan Sampel	36
3.5.1	Teknik Sampling.....	37
3.5.1.1	Jenis dan Metode Sampling	37
3.5.1.2	Probability Sampling.....	38
3.5.2	Pengambilan Sampel	38

3.6	Skala Likert	40
3.7	Model Analisis.....	40
3.8	Variabel Penelitian.....	40
3.9	Hubungan Antar Variabel	41
	3.9.1 Hubungan <i>U</i> terhadap <i>US</i>	41
	3.9.2 Hubungan <i>IQ</i> terhadap <i>US</i>	41
	3.9.3 Hubungan <i>SIQ</i> terhadap <i>US</i>	42
	3.9.4 Hubungan <i>SQ</i> terhadap <i>US</i>	43
3.10	Konseptualisasi Penelitian.....	44
3.11	Hipotesis Penelitian	44
3.12	Operasional Konsep	45
	3.12.1 Operasional Konsep Variabel <i>U</i>	46
	3.12.2 Operasional Konsep Variabel <i>IQ</i>	47
	3.12.3 Operasional Konsep Variabel <i>SIQ</i>	48
	3.12.4 Operasional Konsep Variabel <i>SQ</i>	49
	3.12.5 Operasional Konsep Variabel <i>US</i>	50
3.13	<i>Pretest</i>	50
3.14	Pengolahan Data	51
3.15	Uji Validitas dan Realibilitas <i>Pretest</i>	51
	3.15.1 Uji Validitas <i>Pretest</i>	51
	3.15.2 Uji Realibilitas <i>Pretest</i>	52
3.16	Evaluasi Model.....	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Pembahasan Hasil <i>Pretest</i>	57
4.1.1 Uji Validitas	58
4.1.2 Uji Realibilitas.....	61
4.2 Karakteristik Responden	62
4.2.1 Jenis k Kelamin	62
4.2.2 Angkatan	63
4.2.3 Fakultas	64
4.2.4 Frekuensi Penggunaan	65
4.3 Analisis Statistik Deskriptif Responden	65
4.3.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i>	66
4.3.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	67
4.3.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> .	68
4.3.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	69
4.3.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	71
4.4 Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	71
4.4.1 <i>Convergent Validity</i>	71
4.4.2 <i>Discriminant Validity</i>	75
4.4.3 <i>Composite Reliability</i>	76
4.5 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	78
4.5.1 Analisis R-Square	78
4.5.2 Predictive Relevance	78
4.5.3 Model Fit.....	79

4.5.4 Uji Hipotesis.....	80
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	
BIODATA PENULIS.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi UKWMS	23
Gambar 2.2 Struktur Oganisasi BAAK.....	23
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	35
Gambar 3.2 Kerangka Hipotesis.....	44
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	62
Gambar 4.2 Angkatan Responden	63
Gambar 4.3 Fakultas Responden	64
Gambar 4.4 Frekuensi Penggunaan Responden	65
Gambar 4.5 Measurement Outer Model	72
Gambar 4.6 Measurement Bootstraping (Inner Model).....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Tabel Operasional Konsep Variabel Usability	46
Tabel 3.2 Tabel Operasional Konsep Variabel Information Quality	47
Tabel 3.3 Tabel Operasional Konsep Variabel Service Interaction Quality	48
Tabel 3.4 Tabel Operasional Konsep Variabel System Quality	49
Tabel 3.5 Tabel Operasional Konsep Variabel User Satisfaction	50
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Usability.....	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel System Quality	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel User Satisfaction	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas	62
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Usability	67
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality	68
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Service Interaction Quality.....	69
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel System Quality	70
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel User Satisfaction	71

Tabel 4.12 Outer Loading	73
Tabel 4.13 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	75
Tabel 4.14 Hasil Fornell–Larcker Criterion	76
Tabel 4.15 Hasil Composite Reability	77
Tabel 4.16 Hasil R Square.....	78
Tabel 4.17 Model Fit.....	79
Tabel 4.18 Hasil <i>Path Coefficients</i>	80

Judul : Pengukuran Faktor Kepuasan Mahasiswa Sistem Informasi Akademik Menggunakan Modifikasi Webqual 4.0 (Studi Kasus: Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya)

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

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

Abstrak

Penerapan teknologi informasi saat ini sedang dikembangkan oleh berbagai organisasi dan atau instansi termasuk organisasi dan atau instansi yang bergerak di bidang pendidikan. Sistem Informasi Akademik merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk menyajikan informasi dan menata administrasi yang berhubungan dengan kegiatan akademis. Dengan penggunaan perangkat lunak seperti ini diharapkan kegiatan administrasi akademis dapat dikelola dengan baik dan informasi yang diperlukan dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Dengan demikian pada penelitian ini akan mengukur faktor yang berpengaruh mahasiswa merasakan kepuasan terhadap Sistem Informasi Akademik yang tersedia di UKWMS dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0 dan ditambahkan dengan variabel *System Quality* dari model *DeLone & McLean*, menggunakan teknik random sampling. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 20 dan SmartPLS 3.0. Berdasarkan analisis menghasilkan bahwa ketiga variabel dari *WebQual* 4.0 yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan variabel model *DeLone & McLean* yaitu *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, *System Quality*, *Webqual* 4.0.

MEASUREMENT OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEM SATISFACTION FACTORS USING WEBQUAL 4.0 MODIFICATION (CASE STUDY: Widya Mandala Catholic University Surabaya)

Abstract

The application of information technology is currently being developed by various organizations and / or agencies including organizations and / or agencies engaged in education. Academic Information System is software that is used to present information and organize administration related to academic activities. With the use of software like this, it is expected that academic administration activities can be managed properly and the required information can be obtained easily and quickly. Thus in this study will measure the influential factors students feel satisfaction with the Academic Information System available at UKWMS by using the *WebQual* 4.0 method and added with the *System Quality* variable from the *DeLone & McLean* model, using random sampling techniques. Data were analyzed using SPSS version 20 and SmartPLS 3.0. Based on the analysis results that the three variables from *WebQual* 4.0, namely *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* and *DeLone & McLean* model variables, namely *System Quality*, have a significant effect on *User Satisfaction*.

Keywords : User Satisfaction, System Quality, Webqual 4.0.