



SKRIPSI

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
TERHADAP WEBSITE SIAMIK MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0 (UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA)**

MUHAMAD FRENDI DIYON ARDIANSAH
NPM 18082010037

DOSEN PEMBIMBING

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom
Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP WEBSITE SIAMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA)

MUHAMAD FRENDI DIYON ARDIANSAH

NPM 18082010037

DOSEN PEMBIMBING

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2025

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LEMBAR PENGESAHAN

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP WEBSITE SIAMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA)

Oleh :

MUHAMAD FRENDI DIYON ARDIANSAH
NPM. 18082010037

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguju Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 10 Juni 2025

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

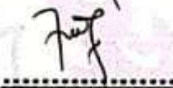
NIP/NPT. 199303162019032020



(Pembimbing I)

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA.

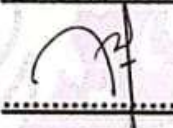
NIP/NPT. 199602032024062001



(Pembimbing II)

Asif Faruqi, S. Kom., M. Kom

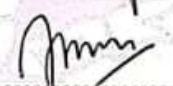
NIP/NPT. 198705192018031001



(Ketua Penguji I)

Arista Pratama, S. Kom., M. Kom

NIP/NPT. 171199 10 320052



(Penguji II)

Anita Wulansari, S. Kom., M. Kom

NIP/NPT. 198710152022032005



(Penguji III)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT

NIP. 19681126 199403 2 001

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP WEBSITE SIAMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA)

Oleh:

**MUHAMAD FRENDI DIYON ARDIANSAH
NPM. 18082010037**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi



Mengetahui

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**

**Agung Brastama Putra, S. Kom., M. Kom
NIP/NPT. 19851124 2021211 003**

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhamad Frendi Diyon Ardiansah
NPM : 18082010037
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Muhamad Frendi Diyon Ardiansah

NPM.18082010037

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Muhamad Frendi Diyon Ardiansah / 18082010037
Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kepuasan Terhadap Website Siamik Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)
Dosen Pembimbing : 1. Erista Maya Safitri, S.Kom., M.Kom
2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perguruan tinggi untuk menyediakan layanan akademik berbasis sistem informasi, salah satunya adalah SIAMIK Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem SIAMIK menggunakan pendekatan WebQual 4.0, yang terdiri dari tiga dimensi utama: *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner tertutup skala Likert. Jumlah sampel Sebanyak 389 responden ditetapkan sebagai sampel melalui pendekatan purposive sampling. Proses analisis data memanfaatkan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Temuan riset ini mengindikasikan bahwa hanya variabel *Information Quality* yang terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*, ditunjukkan melalui koefisien β sebesar 0,807 serta nilai $p < 0,001$. Sebaliknya, variabel *Usability* dan *Service Interaction Quality* tidak memperlihatkan hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami merupakan faktor utama dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap sistem SIAMIK. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola sistem untuk memprioritaskan penyempurnaan aspek informasi dalam pengembangan sistem informasi akademik ke depan.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Webqual 4.0, Sistem Informasi Akademik, Usability, SmartPLS

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

ABSTRACT

Stdent Name / NPM : Muhamad Frendi Diyon Ardiansah / 18082010037
Thesis Title : Pengukuran Tingkat Kepuasan Terhadap Website Siamik
Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya)
Advisor : 1. Erista Maya Safitri, S.Kom., M.Kom
2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

The advancement of information technology has encouraged higher education institutions to provide academic services through integrated information systems, such as SIAMIK at Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. This study aims to measure user satisfaction toward the SIAMIK system using the WebQual 4.0 framework, which consists of three main dimensions: *Usability*, *Information Quality*, and *Service Interaction Quality*. A quantitative approach was employed through a structured questionnaire using a Likert scale. A total of 389 respondents were selected using purposive sampling. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the SmartPLS 4 software. The results reveal that only the *Information Quality* variable has a positive and significant influence on *User Satisfaction*, with a path coefficient (β) of 0.807 and a p-value below 0.001. Meanwhile, *Usability* and *Service Interaction Quality* did not show significant influence. These findings highlight that accurate, relevant, and easy-to-understand information quality is the key determinant in shaping positive user perceptions of the SIAMIK system. This study provides practical implications for system administrators to prioritize improvements in the information aspect for future academic information system development.

Keywords: *user satisfaction; Webqual 4.0; Academic Information System; usability; SmartPLS*

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan, Kesehatan, dan seluruh kasih sayang melalui kekuatan yang diberikan kepada penulis. Melalui Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian laporan skripsi ini. Laporan skripsi ini. Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan , bantuan, dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua penulis dan adik penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, materi dan hiburan selama perjuangan menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyampaikan ilmunya kepada penulis sehingga seluruh laporan skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA. Selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku koordinator program studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah berbagi ilmu dan pengetahuannya selama perkuliahan.
6. Seluruh pihak dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian pada *website* SIAMIK “UNTAG”
7. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner, sehingga skripsi ini dapat berjalan
8. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu – satu oleh penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam laporan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Surabaya, 10 Mei 2025



Penulis

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Sistem Informasi.....	10
2.2.2 Populasi dan Sampel.....	11
2.2.3 Definisi Pengukuran	12
2.2.4 Website	12
2.2.5 Webqual.....	13
2.2.6 Kepuasan Pengguna.....	18
2.2.7 SPSS	18
2.2.8 Smart PLS.....	18

2.2.9 Skala Likert	19
2.2.10 Data Primer	19
2.2.11 Data Sekunder	20
2.3 Profil Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.....	20
2.3.1 Sejarah Singkat	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Alur Skripsi	23
3.2 Identifikasi Masalah	23
3.3 Literatur Review	24
3.4 Model Konseptual	24
3.5 Definisi Operasional.....	25
3.6 Hipotesis Penelitian.....	26
3.6.1 H1 : Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction.	26
3.6.2 H2 : Service Interaction Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction.....	27
3.6.3 H3 : Usability berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction.	27
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel.....	28
3.7.1 Populasi	28
3.7.2 Teknik Sampling	28
3.7.3 Jumlah Sampel.....	29
3.8 Instrument Pertanyaan.....	30
3.9 Skala Pengukuran	32
3.10 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	32
3.10.1 Uji Validitas	32
3.10.2 Uji Reabilitas	35
3.11 Pengumpulan data dan Pemrosesan Data	36
3.11.1 Data Primer	36
3.11.2 Data Sekunder	37

3.12 Analisis Data	37
3.12.1 Analisis Deskriptif	37
3.12.2 Analisis Inferensial	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Data Demografi Responden	41
4.1.1 Angkatan Responden	41
4.1.2 Fakultas Responden	42
4.1.3 Jurusan Responden	43
4.2 Analisis Deskriptif	44
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i>	44
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	47
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	50
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	52
4.3 Analisis Inferensial	54
4.3.1 Outer Model	54
a. Convergent Validity	55
b. Discriminant Validity	58
c. Reliability	61
4.3.2 Inner Model	63
a. R-Square	63
b. F-Square	64
4.3.3 Uji Hipotesis	65
4.4 Pembahasan Hasil	67
4.4.1 Hubungan <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	67
4.4.2 Hubungan <i>Service Interaction Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	68
4.4.3 Hubungan <i>Usability</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
DAFTAR LAMPIRAN	78

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Definisi Oprasional	26
Tabel 3.2 Instrument Pertanyaan.....	30
Tabel 3.3 Skala Likert	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability</i>	34
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	34
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	35
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Saticfaction</i>	35
Tabel 3.8 Hasil Uji Reabilitas	36
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i>	44
Tabel 4.2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Usability</i>	46
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	47
Tabel 4.4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	49
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	50
Tabel 4.6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	51
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	53
Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>User Statifaction</i>	53
Tabel 4.10 Hasil Loading Factor.....	55
Tabel 4.11 Hasil Average Variance Extracted (AVE)	56
Tabel 4.12 Hasil Fornell-Larcker Criterion.....	58
Tabel 4.13 Hasil Cross Loading.....	60
Tabel 4.14 Hasil Cronbach's Alpha	61
Tabel 4.15 Hasil <i>Composite Reliability</i>	62
Tabel 4.16 Hasil R-Square	63
Tabel 4.17 Hasil F-Square.....	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis	65

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Dashboard</i> SIAMIK Untag	3
Gambar 1.2 <i>Forgot Password</i> SIAMIK Untag	4
Gambar 2.1 Conceptual model for user satisfaction using WEBQUAL 4.0.....	16
Gambar 3.1 Alur Skripsi	23
Gambar 3.2 Model Konseptual	24
Gambar 4.1 Angkatan Responden.....	41
Gambar 4.2 Fakultas Responden.....	42
Gambar 4.3 Jurusan Responden	43

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Perizinan Universitas 17 Agustus 1945 (Untag) Surabaya	78
Lampiran 2 Tampilan Kuisisioner	79
Lampiran 3 Perhitungan SPSS	85
Lampiran 4 perhitungan SmartPLS 4.....	86