



SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI MELISA
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN
METODE WEBQUAL 4.0
STUDI KASUS: UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

REVININDIA OKTAIMANUELLA
NPM 21082010202

DOSEN PEMBIMBING
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom
Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom

**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



SKRIPSI

EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI MELISA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA)

REVININDIA OKTAIMANUELLA

NPM 21082010202

DOSEN PEMBIMBING

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

Asif Faroqi, S. Kom., M.Kom

**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

EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI MELISA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA)

Oleh:

REVININDIA OKTAIMANUELLA

NPM. 21082010202

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 5 Juni 2025.

Menyetujui

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

NPT. 171199 10 320052

..... (Pembimbing I)

Asif Farوقي, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19870519 2018031 001

..... (Pembimbing II)

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19871015 2022032 005

..... (Ketua Penguji)

Eristya Mava Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 2019032 020

..... (Penguji II)

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

NIP. 19971012 2024062 001

..... (Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.
NIP. 19681126 1994032 001

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI MELISA TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI
KASUS: UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA)**

Oleh:

REVININDIA OKTAIMANUELLA

NPM. 21082010202

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer


Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19851124 2021211 003

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Revinindia Oktaimanuella
NPM : 21082010202
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 untuk 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 ditemulan 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, 17 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Revinindia Oktaimanuella

21082010202

ABSTRAK

Nama Mahasiswa/ NPM : Revinindia Oktaimanuella/21082010202

Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Sistem Informasi MELISA Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Universitas Negeri Surabaya)

Dosen Pembimbing : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom
2. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom

Website MELISA merupakan platform penting yang mendukung kegiatan akademik di Universitas Negeri Surabaya. Dalam penerapannya, website MELISA menghadapi tantangan yang dapat memengaruhi persepsi pengguna. Beberapa tantangan yang dihadapi meliputi potensi permasalahan dalam kualitas informasi yang disajikan, kemudahan penggunaan fitur, dan kualitas layanan yang diberikan.

Skripsi ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website MELISA dan dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0, yang mencakup tiga dimensi utama: kualitas penggunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas layanan (service quality). Penelitian ini melibatkan 462 responden mahasiswa Universitas Negeri Surabaya sebagai responden, yang aktif menggunakan website MELISA.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0 (*Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality*) secara signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa. Temuan dari studi ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi pengelola website MELISA untuk melakukan perbaikan dan pengembangan yang tepat, sehingga dapat meningkatkan kualitas sistem secara keseluruhan dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Sistem Informasi, MELISA, Kepuasan Mahasiswa, WebQual 4.0

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Nama Mahasiswa/NPM : Revinindia Oktaimanuella/21082010202

Judul Skripsi : Evaluation of the Quality of the MELISA Information System on Student Satisfaction Using the WebQual 4.0 Method (Case Study: Surabaya State University)

Dosen Pembimbing : 1. Arista Pratama, S.Kom,. M.Kom
2. Asif Faruqi, S.Kom,. M.Kom

The MELISA information system is an important platform that supports academic activities at Surabaya State University. In its implementation, the MELISA system faces challenges that can affect user perceptions. Some of the challenges faced include potential problems in the quality of information presented, ease of use of features, and quality of services provided.

The study aims to evaluate the quality of the MELISA information system and its impact on student satisfaction at Surabaya State University. This research uses the WebQual 4.0 method, which includes three main dimensions: usability quality, information quality, and service quality. This study involved 462 Surabaya State University student respondents as respondents, who actively use the MELISA website.

Based on the results, it shows that the three dimensions of WebQual 4.0 (Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction Quality) significantly affect student satisfaction. The findings from this study are expected to provide valuable input for MELISA website managers to make appropriate improvements and developments, so as to improve the overall quality of the system and ultimately contribute to increased student satisfaction.

Keywords: Information System Quality, MELISA, Student Satisfaction, WebQual 4.0

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, kasih karunia, dan kuasa-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Sistem Informasi MELISA Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 (studi kasus: Universitas Negeri Surabaya)” ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi strata satu dan memperoleh gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Ada banyak sekali pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini dengan beragam cara membantu penulis dalam upaya penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. *My Lord Jesus Christ* yang telah memberikan berkat dan mukjizat-Nya sepanjang hidup penulis, khususnya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas segala kekuatan serta penghiburan yang terus diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sumber pengetahuan utama, sumber inspirasi, sumber kekuatan, sumber sukacita, kepada Dia, Yesus, dan Allah Bapa di Surga, Allah yang bijaksana, kemuliaan selamanya
2. Ibu Sri Lestari dan Bapak Yudi Sulistyohadi, *my super parent's* yang paling berjasa dalam hidup penulis, atas kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan hingga saat ini. Segala cinta, doa, dukungan dan nasihat yang tiada hentinya diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan masa studi di bangku perkuliahan.
3. *My beloved Sister* Renata Audia, *and my beloved lil' brother* Ferdian Mosais yang selalu memberikan cerita - cerita yang lucu sehingga penulis dapat selalu tertawa di saat stress walau terkadang menjengkelkan namun tetap menyemangati penulis.

4. *My beloved niece* Eura Amarekel yang selalu menghibur penulis dengan tingkah lucu disaat penulis stress dan memberikan pelukan yang tulus disaat penulis bersedih.
5. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku dosen promotor sekaligus dosen pembimbing I, yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu berharga kepada penulis di setiap tahap proses penyusunan skripsi ini, sehingga seluruh laporan skripsi ini terselesaikan.
6. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II, yang memberikan waktu, wawasan, dan dukungannya untuk membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Bapak Dr.Eng.Agussalim,M.T selaku dosen wali, yang telah memotivasi dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.. selaku koordinator Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan wawasan dan dukungan kepada seluruh mahasiswa.
9. Yang terhormat seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan
10. Seluruh responden dalam penelitian ini atas waktu dan kesediaannya untuk mengisi kuesioner sehingga dapat membantu terlaksananya penelitian ini.
11. *My true friend' and my super girl's* Ayunda Wardhatul Fitrah, Cindy Berliana Latansyah, dan Dewi Sinta Febriani yang bersedia menjadi pendengar yang baik dan menemani penulis selama pengerjaan skripsi.
12. Teman – teman tersayang penulis Dwianna Sinaga, Fadhiya Alarsya, Hanna Astaudillah yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
13. Teman-teman seperbimbingan, atas kerjasama, diskusi, dan ilmu, yang telah memberikan banyak wawasan baru kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

14. Seluruh teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2021 yang telah bersamasama melewati perjuangan dari awal akhir sehingga dapat menuntaskan masa perkuliahan ini dengan baik.
15. Kepada pemilik NPM 20012010203, terimakasih telah menjadi sosok teman dalam segala hal, yang meluangkan waktunya mendukung ataupun menghibur kesedihan dan memberikan sumber dari segala kekuatan, ide, dan inspirasi bagi penulis. Bersama atau tidak kedepannya terimakasih telah membuat penulis merasa bahagia.
16. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri, Revinindia Oktaimanuella. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil. Terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Revi. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Penulis memahami bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh sebab itu, masukan serta kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan guna meningkatkan kualitas dan kesempurnaan karya tulis ini. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga laporan ini tetap dapat manfaat, baik bagi pembaca secara umum maupun bagi penulis khususnya.

Surabaya, Juni 2025

Revinindia Oktaimanuella

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Batasan Masalah	6
1.6. Relevansi Sistem Informasi	7
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori.....	27
2.2.1 Kampus Merdeka	27
2.2.2 Program MBKM	28
2.2.3 Sistem Informasi	29
2.2.4 MELISA	29
2.2.5 <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna).....	32
2.2.6 WebQual 4.0	33
2.2.7 SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>).....	36
BAB III.....	39
METODOLOGI PENELITIAN	39

3.1 Alur Penelitian	39
3.2 Observasi.....	39
3.3 Identifikasi Masalah	41
3.4 Studi Literatur	42
3.5 Penyusunan Model Konseptual.....	42
3.6 Penyusunan Hipotesis	42
3.6.1 Hubungan Usability Quality Terhadap User Satisfaction.....	43
3.6.2 Hubungan Information Quality Terhadap User Satisfaction	43
3.6.3 Hubungan Interaction Quality Terhadap User Satisfaction	44
3.6.4 Hubungan Usability, Information Quality, dan Interaction Quality Terhadap User Satisfaction	44
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel.....	45
3.7.1 Sumber Pengumpulan Data.....	45
3.7.2. Populasi.....	46
3.7.3 Sampel.....	46
3.7.4 Teknik Sampling	47
3.7.5 Skala Likert	47
3.8 Penyusunan Instrument Penelitian	48
3.9 Penyebaran Kuesioner.....	50
3.10 Pengujian Instrumen Penelitian (Pra Kuesioner)	51
3.10.1 Uji Validitas	51
3.10.2 Uji Reliabilitas	54
3.11 Pengolahan dan Analisis Data.....	55
3.11.1 Analisis Deskriptif	55
3.11.2 Analisis Inferensial.....	55
3. 12 Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	57
BAB IV	59
HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil Analisis Data Demografi Responden	59
4.1.1 Jenis Kelamin.....	59
4.1.2 Program Studi	60
4.1.3 Semester	61

4.1.4 Frekuensi Penggunaan Website MELISA	61
4.1.5 Fitur Yang Sering Digunakan	62
4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif	63
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability Quality</i>	63
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	65
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	67
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	70
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial	71
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	72
4.3.2 Uji asumsi regresi (asumsi klasik)	75
4.3.2.1 Uji Normalitas	75
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas	78
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	79
4.3.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	80
4.3.3 Uji Hipotesis	81
4.4 Hasil Uji Hipotesis	84
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	86
4.5.1 Hubungan antara <i>Usability Quality</i> dan <i>User Satisfaction</i>	86
4.5.2 Hubungan antara <i>Information Quality</i> dan <i>User Satisfaction</i>	88
4.5.3 Hubungan antara <i>Service Interaction Quality</i> dan <i>User Satisfaction</i> ..	90
4.5.4 Hubungan antara <i>Usability Quality</i> , <i>Information Quality</i> , dan <i>Service Interaction Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	92
BAB V	93
PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	93
Daftar Pustaka	95
Lampiran	107

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Mahasiswa MBKM di UNESA.....	4
Gambar 1. 2 Studi Sistem Informasi	7
Gambar 2. 1 Program Kampus Merdeka.....	28
Gambar 2. 2 Halaman Utama Single Sign-On Unesa	30
Gambar 2. 3 Halaman Utama MELISA	31
Gambar 2. 4 Variabel Metode WebQual.....	34
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	39
Gambar 3. 2 Konseptual Model WebQual 4.0	42
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin	59
Gambar 4. 2 Program Studi.....	60
Gambar 4. 3 Semester	61
Gambar 4. 4 Frekuensi Penggunaan Website MELISA.....	61
Gambar 4. 5 Fitur yang sering digunakan	62
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Usability Quality</i> Dengan Variabel <i>User Satisfaction</i>	75
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Information Quality</i> Dengan Variabel <i>User Satisfaction</i>	76
Gambar 4. 8 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Dengan Variabel <i>User Satisfaction</i>	77

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Skala Likert	48
Tabel 3. 3 Instrumen Pernyataan Kuesioner	48
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Skala Likert	48
Tabel 3. 3 Instrumen Pernyataan Kuesioner (di sesuaikan lagi dengan jurnal utama)	48
Tabel 3. 4 Uji Validitas Pra Kuesioner <i>Usability Quality</i>	52
Tabel 3. 5 Uji Validitas Pra Kuesioner <i>Information Quality</i>	52
Tabel 3. 6 Uji Validitas Pra kuesioner <i>Service Interaction Quality</i>	53
Tabel 3. 7 Uji Validitas Pra Kuesioner <i>User Satisfaction</i>	53
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability Quality</i>	63
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Usability Quality</i>	65
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	66
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	67
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	68
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	69
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	70
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability Quality</i>	72
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i>	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas K-Smirnov Test	78
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4. 17 Persamaan Regresi Linear Berganda	80
Tabel 4. 18 Koefisiensi Determinasi (R^2)	81

Tabel 4. 19 Hasil Uji F (Simultan).....	83
Tabel 4. 20 Hasil Uji T.....	84
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Model Acuan Utama.....	107
Lampiran 2 Acuan Instrumen Penelitian.....	108
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian	109
Lampiran 4 Formulir Kuesioner	110
Lampiran 5 Bukti Penyebaran Kuesioner (<i>Online</i>).....	115
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	116
Lampiran 7 Hasil Reabilitas.....	117
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas	119
Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinearitas	120
Lampiran 10 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	120
Lampiran 11 Analisis Linear Berganda	120
Lampiran 12 Hasil Uji Hipotesis	121

Halaman ini sengaja dikosongkan