

## **Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau)**

**Siti Monalisa**

Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau  
Jl. HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293  
E-mail: siti.monalisa@uin-suska.ac.id

(Received: 25 April 2016; Revised: 20 Juni 2016; Accepted: 20 Juni 2016)

### **ABSTRAK**

Berdasarkan observasi, banyak beberapa informasi yang tidak update dilakukan oleh pengelola website UIN Suska seperti menu fasilitas yang masih kosong, menu kemahasiswaan, dan beberapa informasi yang kurang update seperti kalender akademik, panduan akademik pada website UIN Suska Riau. Untuk menghasilkan nilai kualitas layanan yang memuaskan maka lembaga pemberi layanan jasa dalam hal ini UIN Suska harus mengukur kualitas layanan berdasarkan selera pelanggan, bukan menurut selera pemberi jasa. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi dengan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas layanan hanya mampu menjelaskan hubungan kepuasan mahasiswa sebesar 0,354 yang berarti Kualitas layanan hanya mampu menjelaskan secara langsung terhadap Kepuasan 35,4%. Sedangkan sisanya lebih besar nilainya yaitu 64,6% yang diterangkan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Berdasarkan t hitung, variabel *usability* sebesar 0,297 dengan t tabel sebesar 1,664 tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, variabel *information quality* sebesar 1,144 dengan t tabel sebesar 1,664 tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa dan variabel *interaction quality* sebesar 3,651 dengan t tabel sebesar 1,664 memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan. Pengaruh dominan Kualitas layanan Website terhadap kepuasan mahasiswa adalah variabel *interaction quality* yaitu 0.467.

**Kata kunci :** kualitas layanan, kepuasan mahasiswa, UIN Suska Riau, WebQual

### **ABSTRACT**

*Based on observations, many update some information that is not carried by the website manager UIN Suska such facilities are still blank menu, menu student, and some information about the update such as academic calendar, academic guide on the website UIN Suska Riau. Untuk produce satisfactory service quality value then the lending institutions of services in this regard UIN Suska must measure the quality of service based on customer tastes and not according to taste providers. The results of the study explained that the quality of service is only able to explain the relationship of student satisfaction at 0.354 which means the quality of the service is only able to explain directly to the satisfaction of 35.4%. While the rest of greater value that is 64.6% explained by other variables that are not described in this study. Based on the t variable with the usability of 0.297 t sebesar 1,664 table does not have a significant relationship to student satisfaction variables, variable information quality amounted to 1.144 t sebesar 1,664 table does not have a significant relationship to student satisfaction variables and variable quality interaction by 3.651 with t table sebesar 1,664 have a significant relationship to the satisfaction variables. Quality of service Website dominant influence on students satisfaction is interaction quality is variable, namely 0467.*

**Keywords :** customers satisfaction, service quality, UIN Suska Riau, Webqual

---

**Corresponding Author:**

Siti Monalisa,  
Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi,  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,  
Email: siti.monalisa@uin-suska.ac.id

---

## Pendahuluan

Berkembangnya teknologi informasi telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti aplikasi, website dan sistem informasi berbasis web atau online. Produk dan jasa yang dihasilkan memberikan manfaat seperti informasi mudah dan cepat didapatkan serta mudah dibagi. Karena itulah, Perguruan Tinggi di Indonesia memiliki website sebagai bentuk layanan atau jasa yang diberikan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa bisa mencari informasi dengan mudah seperti informasi pengumuman kuliah, pembayaran SPP, jadwal ujian, lihat nilai.

Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN Suska) merupakan Perguruan Tinggi yang mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan didukung dengan berdirinya fakultas Sains dan Teknologi sehingga mampu dan siap bersaing dengan Perguruan Tinggi lainnya dalam hal pemberian layanan kepada mahasiswa melalui media internet yakni website. Hal ini terbukti dengan adanya website UIN Suska dengan alamat [www.uin-suska.ac.id](http://www.uin-suska.ac.id).

Namun, menurut observasi pada studi pendahuluan, banyak beberapa informasi yang tidak update dilakukan oleh pengelola website seperti menu fasilitas yang masih kosong, menu kemahasiswaan, dan beberapa informasi yang kurang update seperti kalender akademik, panduan akademik.

Informasi-informasi yang disediakan melalui website merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh pengelola website ke mahasiswa. Semakin banyak informasi yang disediakan di website maka mahasiswa semakin banyak mengakses dan mengunjungi website tersebut sehingga akan meningkatkan ranking website. Ranking website ditentukan oleh seberapa sering website di update dan seberapa banyak jumlah pengunjung setiap hari. Dengan mengetahui ranking website maka kita akan tahu efektifitas web sebagai tools marketing atau juga tools publikasi online.

Salah satu *tool* yang mampu mengukur kemajuan Perguruan Tinggi negeri atau swasta melalui website adalah *Webometrics* dan *4ICU*. Berdasarkan *webometric*, pada Januari 2016 UIN Suska berada pada peringkat ke 78 dari 482 PT yang ada di Indonesia. Ini merupakan

peringkat yang termasuk baik karena masih berada di 100 besar. Namun peringkat ini turun jika dibandingkan pada Juli 2012 dimana UIN Suska mendapat peringkat 50 besar yaitu peringkat ke 49 dari 361 PT di Indonesia. Hal ini perlu dianalisa mengenai turunnya peringkat tersebut. Terdapat banyak faktor yang menjadi indikator turunnya peringkat suatu website. Salah satunya adalah kualitas layanan website.

Layanan sebuah website dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir sehingga dapat diperoleh umpan balik. Untuk menghasilkan nilai kualitas layanan yang memuaskan maka lembaga pemberi layanan jasa dalam hal ini UIN Suska harus mengukur kualitas layanan berdasarkan selera pelanggan, bukan menurut selera pemberi jasa. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil Layanan Website maka pelangganlah yang dapat menentukan bagaimana kualitas Layanan Website yang diterima. Pelanggan yang dimaksud disini adalah mahasiswa.

Untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir maka digunakan metode WebQual. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual Zeithaml yang banyak digunakan dalam hal pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya (Iman Sanjaya, 2012). WebQual ini adalah sebuah metode yang mengukur kualitas suatu website. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 yang disusun berdasarkan tiga area (dimensi) kualitas yakni kemudahan Penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

Wahidin Abbas (2013) dalam penelitiannya tentang kepuasan mahasiswa terhadap website UNY menghasilkan bahwa nilai *usability*nya sebesar 2,78, *information quality* sebesar 2,86 dan nilai *interaction quality* sebesar 2,75 dengan total akhir 2,8 yang berarti bahwa mahasiswa merasa puas terhadap website tersebut dengan.

Untuk mengetahui sejauh mana website UIN Suska dapat diterima oleh para pengguna akhir website, maka perlu diadakan suatu penilaian untuk mengukur website yang tersedia

apakah sudah dapat diterima oleh pengguna dengan baik dalam arti Layanan Website yang diterima sudah memuaskan pengguna akhir. Pengukuran tersebut berfungsi untuk meningkatkan mutu Layanan Website pada mahasiswa dan citra Perguruan Tinggi melalui website.

## Bahan dan Metode

### Website

Wahidin (2013) mengatakan bahwa website disebut juga site, situs, situs web atau portal merupakan kumpulan halaman web yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah website adalah home page, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut web page, dengan kata lain website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia. Menurut Anwarsih (2011) aplikasi Web dibagi dua jenis, yaitu :

1. Statis, yaitu *website* yang isinya jarang berubah / tetap, sifatnya **satu** arah dan tidak Interaktif. Contohnya adalah personal web

2. Dinamic, yaitu *website* yang isinya sering berubah, sifatnya **dua** arah dan interaktif. Contohnya adalah e-news, e-commerce, portal

### Kualitas Layanan

Zeithaml et al (2002) mengatakan bahwa saat ini kualitas layanan menjadi area yang populer untuk penyelidikan dibidang akademik, dan mengenali kunci faktor dalam menjaga keuntungan kompetitif dan mempertahankan hubungan yang berkualitas dengan pelanggan. Pada tahun 1988, Parasuraman et al. menjelaskan bahwa kualitas layanan sebagai keseluruhan evaluasi dari layanan perusahaan melalui perbandingan kinerja perusahaan dengan harapan umum pelanggan tentang bagaimana perusahaan harus bertindak. Selanjutnya Parasuraman et al menyatakan kualitas layanan yang dirasakan tersebut sebagai penilaian global atau sikap yang berkaitan dengan keunggulan layanan (ibid).

### Kepuasan

Menurut Wahidin (2013) berbagai definisi diberikan untuk menjelaskan tentang jasa Layanan Website, seperti pada buku *Service, Quality and Satisfaction* mendefinisikan bahwa jasa sebagai sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, dan diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta, definisi lain menyebutkan bahwa jasa adalah perusahaan yang menyediakan sesuatu kepada publik atau melakukan sesuatu bagi pemerintah.

Menurut Kotler dalam penelitian Wahidin, Layanan Website atau jasa adalah perbuatan suatu kelompok menawarkan kepada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud, sedangkan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk. Ia mengungkap definisi jasa sebagai berikut: jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud, dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak berwujud. Zeithaml dan bitner dalam penelitian wahidin menyatakan jasa Layanan Website adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan merupakan produk tetapi dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah seperti kenikmatan hiburan, santai dan sehat yang bersifat tidak berwujud. Dalam buku *Measuring Customer Satisfaction* dalam penelitian wahidin menyatakan jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak ke pihak lain.

### Webqual

Webqual merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Webqual adalah metode yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu website berdasarkan persepsi pengguna akhir website tersebut. Metode ini sudah digunakan sejak tahun 1998 yang dimulai dari webqual 1.0 sampai saat ini webqual 4.0.

Irawan (2011) menyebutkan bahwa Instrumen *WebQual* menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Jika *WebQual 1.0* menitikberatkan analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, *WebQual 2.0* sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisa terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisa kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang *online* (Stuart.J.Barnes dan Richard T.Vidgin, 2002 dalam Irawan (2011)). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas situs terbagi atas kualitas situs, kualitas informasi yang disediakan dan kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai *WebQual 3.0*. Analisa lanjutan terhadap *WebQual 3.0* menghasilkan pendekatan model *WebQual 4.0* yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi *Usability (Kegunaan)*.

Penelitian ini menggunakan model WebQual 4.0 dan disusun berdasarkan tiga area yakni kemudahan Penggunaan (*usability*),

kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

### Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang bertujuan mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena apa adanya dengan tidak melakukan manipulasi atau memberikan perlakuan tertentu terhadap objek penelitian (Guritno dkk, 2010). Dalam penelitian ini terdapat dua metode pengumpulan data :

1. Observasi  
 Melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Guritno dkk, 2010). Dalam penelitian ini, objek yang diobservasi adalah website UIN Suska Riau.
2. Kuesioner  
 Membuat sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang akan diisi oleh responden yang menggunakan website uin suska riau yaitu mahasiswa aktif UIN Suska semester V, VII, IX dan XI sebanyak 97 responden. Instrumen atau alat pengumpulan datanya disebut angket. Dalam penelitian ini, angket yang dibuat adalah angket tertutup yakni pertanyaan dan pernyataan sudah disusun secara berstruktur.

### Hasil dan Pembahasan

#### Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini adalah data primer yakni berupa observasi dan angket. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengolahan statistic inferensial dengan metode analisis regresi linear berganda. Skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data interval yang berasal dari skala likert pada angket.

#### Pengolahan Data

##### Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan korelasi parametric dengan uji *korelasi product moment pearson* dengan tingkat signifikansi 5% artinya tingkat kepercayaan akan uji validitas ini 95%. Nilai r tabel dalam penelitian ini yakni 0,195 dengan jumlah sampel bernilai 97 dengan menggunakan rumus slovin dengan jumlah populasi 3042 mahasiswa. Dari 26 pertanyaan yang diuji validitas dengan SPSS 20 untuk sampel 100 responden memiliki nilai validitas diatas 0,195.

#### Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan koefisien *Cronbach's Alpha* di atas 0,60. Uji *Cronbach's Alpha* pada penelitian ini sebesar 0,86 artinya bahwa data tersebut memiliki nilai reliability.

#### Analisis Data

##### Uji Asumsi Klasik:

##### Uji Normalitas Data

Untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak dalam penelitian ini dilakukan uji normalitas kolmogorov –smirnov. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni : jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal dan sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan uji yang dilakukan diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,911 lebih besar dari 0,05 sehingga disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Tabel 1. Uji normalitas (Kolmogorov Smirnov)

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup> Mean	.0E-7
Std.Deviation	.34178318
Most Extreme Differences	.056
Absolute	.041
Positive	-.056
Negative	
Kolmogorov-Smirnov Z	.561
Asymp.Sig.(2-tailed)	.911

a. Test Distribution is Normal

b. Calculated from data

#### Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel – variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Dasar pengambilan keputusannya :

- a. Jika nilai tolerance lebih besar 0,10 maka tidak terjadi mutikolinearitas dan jika nilai tolerance lebih kecil atau sama dengan 0,10 maka terjadi mutikolinearitas.

- b. Jika nilai VIF lebih kecil 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00 maka terjadi multikolinearitas.

Tabel 2. Uji multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF
X1	0.623	1.605
X2	0.364	2.749
X3	0.398	2.511

Berdasarkan output yang dihasilkan diketahui bahwa nilai tolerance semua variabel independen lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF untuk semua variabel independent lebih kecil dari 10.00. berdasarkan nilai diatas dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi (<http://www.spssindonesia.com>)

Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (time series) karena gangguan pada seseorang individu atau kelompok cenderung mempengaruhi gangguan pada individu atau kelompok yang sama atau pada periode berikutnya.

Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan uji Durbin-Watson :

1. Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL) maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat autokorelasi
2. Jika d terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima yang berarti tidak ada autokorelasi
3. Jika d terletak antara dL dan dU atau diantara (4-dU) dan (4-dL) maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Berdasarkan uji DW yang telah dilakukan, diketahui nilai DW 1.767, selanjutnya nilai ini akan kita bandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, jumlah sampel  $N=100$  dan jumlah variabel independen  $3 (K-3) = 3.100$  maka diperoleh nilai  $du1.736$ .

Nilai DW 1.767 lebih besar dari batas atas (du) yakni 1.736 dan kecil atau kurang dari (4-du)

$4-1.736 = 2.264$  sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan berbeda disebut heteroskedastisitas. dasar pengambilan keputusan pada uji ini yaitu :

- 3.3.1 Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas
- 3.3.2 Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji glejser. Berdasarkan uji tersebut yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai sigfikansi variabel X1 sebesar 0.461 lebih besar dari 0.05 yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk X2 sebesar 0.031 lebih kecil dari 0.05 yang berarti terjadi heteroskedastisitas. Sementara X3 sebesar 0.119 yang berarti lebih besar dari 0.05 yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 3. Uji heteroskedastisitas

Model	Signifikansi
X1	0.461
X2	0.031
X3	0.119

### Uji Regresi Linear Berganda

Untuk menggambarkan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat digunakan analisis regresi linier berganda. Dalam Persamaan Struktural I yang menjadi variabel bebas adalah *usability*, *information quality* dan *interaction quality*. Sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan.

#### Model Persamaan Regresi Linear Berganda.

Persamaan model regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut berdasarkan Tabel 3.4 :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 1.408 + 0.028X_1 + 0.164X_2 + 0.041X_3$$

Dimana :

Y :Kepuasan

a :Konstanta regresi

$X_1, X_2, X_3$  :Koefisien dari variabel independen

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 1.408; artinya jika *usability* ( $X_1$ ), *information quality* ( $X_2$ ) dan *interaction quality* ( $X_3$ ) nilainya adalah 0, maka kepuasan ( $Y'$ ) nilainya adalah 1.408.
- Koefisien regresi variabel *usability* ( $X_1$ ), sebesar 0.028; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *usability* mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan mahasiswa ( $Y'$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 0.028.
- Koefisien regresi variabel *information quality* ( $X_2$ ), sebesar 0.164; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *information quality* mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan mahasiswa ( $Y'$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 0.164.
- Koefisien regresi variabel *interaction quality* ( $X_3$ ), sebesar 0.041; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *interaction quality* mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan mahasiswa ( $Y'$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 0.041.

Hasil perhitungan regresi linier ganda yang di peroleh dengan menggunakan Program SPSS versi 20 for windows dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil analisis regresi

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error			
Constant	1.408	.342		4.114	.000
X1	0.028	0.095	0.030	0.297	0.767
X2	0.164	0.143	0.153	1.144	0.255
X3	0.441	0.121	0.467	3.651	0.000

- a. Dependent variable : kepuasan  
 b. Linear regression through the origin

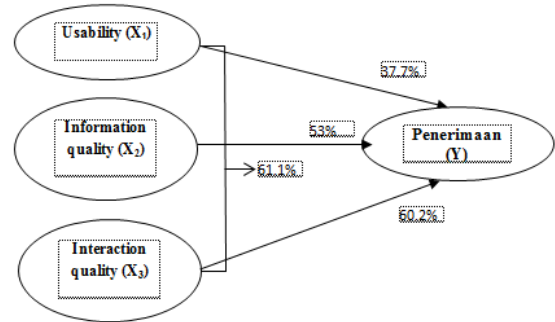
#### Uji koefisien korelasi dan determinasi

Berdasarkan tabel 3.5 menunjukkan bahwa besarnya koefisien korelasi ( $R = 0.611$ ) artinya bahwa variabel bebas yang diamati mempunyai hubungan yang kuat dengan variabel terikat. Sedangkan koefisien determinasi diperoleh nilai adjusted R square = 0.354 artinya variabel independen (bebas) yakni (*usability*, *information quality* dan *interaction quality*) mempengaruhi variabel dependen (terikat) yakni kepuasan sebesar 35,4% , sedangkan sisanya lebih besar nilainya yaitu 64,6% yang diterangkan oleh

variabel lain yang tidak diterangkan dalam penelitian ini.

Tabel 5. koefisien determinasi model summary

Model	R	R Squared	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.611a	0.374	0.354	0.34708



Gambar 1. Hasil korelasi penelitian

#### Pengujian Hipotesis

##### a. Uji F

Nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini bernilai positif yaitu 0.374 maka uji F dan T dapat dilakukan. Jika nilainya negative maka tidak bisa dilakukan uji F dan uji T.

Dari hasil output analisis regresi dapat diketahui bahwa nilai F seperti terlihat pada tabel 3.6 yaitu sebesar 19.104. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada derajat kesalahan 5% dalam arti ( $\alpha=0.05$ ) atau  $100-3-1 = 96$ . Nilai F tabel dalam penelitian ini adalah 2,70. Apabila nilai F hitung  $> F$  tabel, maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel terikat.

Hipotesis :

$H_0$  : Variabel *usability*, *information quality* dan *interaction quality* tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Suska

$H_a$  : Variabel *usability*, *information quality* dan *interaction quality* berpengaruh signifikan/positif terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Suska

Dengan melihat nilai F hitung  $> F$  tabel ( $19.104 > 2.70$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sedangkan pada kolom signifikan lebih kecil dari tingkat kesalahan ( $0,000 < 0.05$ ) maka  $H_0$  ditolak.

Sehingga kesimpulannya bahwa variabel *usability*, *information quality* dan *interaction quality* secara bersama-sama berpengaruh signifikan/positif terhadap kepuasan mahasiswa UIN Suska

Tabel 6. Analisis Variansi, Anova<sup>a</sup>

Model	Sum of Square	df	Mean square	F	Sig.
1	6.904	3	2.301	19.104	.000b
Residual	11.565	96	0.120		
Total	18.469	96			

**b. Uji T**

Uji hipotesis atau uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak artinya secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 3.7 dibawah ini, maka uji T pada penelitian ini dengan  $t_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah 1.664 dengan taraf signifikan 5%.

Tabel 7. Statistik uji T

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
X1	0.028	0.095	.030	0.297	0.767	0.623	1.605
X2	0.164	0.143	.153	1.144	0.255	0.364	2.749
X3	0.441	0.121	.467	3.651	0.000	0.398	2.511

1. Variabel *usability*

Hipotesis variabel *usability* adalah :

$H_0$  : Variabel *usability* tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap Kepuasan mahasiswa.

$H_a$  : Variabel *usability* berpengaruh signifikan/positif terhadap Kepuasan mahasiswa.

Pada variabel *usability* dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (0.297 < 1.664) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sedangkan pada kolom signifikan lebih kecil dari tingkat kesalahan (0.767 > 0.05) maka  $H_0$  diterima. Sehingga kesimpulan bahwa variabel *usability* dalam menggunakan layanan website tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Variabel *information quality*

Hipotesis variabel *information quality* adalah :

$H_0$  : Variabel *information quality* tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap Kepuasan mahasiswa.

$H_a$  : Variabel *information quality* berpengaruh signifikan/positif terhadap Kepuasan mahasiswa.

Pada variabel *information quality* dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (1.144 < 1.664) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sedangkan pada kolom signifikan lebih kecil dari tingkat kesalahan (0.255 > 0.05) maka  $H_0$  diterima. Sehingga kesimpulan bahwa variabel *information quality* dalam menggunakan layanan website tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap kepuasan mahasiswa.

3. Variabel *interaction quality*

Hipotesis variabel *interaction quality* adalah :

$H_0$  : Variabel *interaction quality* tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap Kepuasan mahasiswa.

$H_a$  : Variabel *interaction quality* berpengaruh signifikan/positif terhadap Kepuasan mahasiswa.

Pada variabel *interaction quality* dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (3.651 > 1.664) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sedangkan pada kolom signifikan lebih kecil dari tingkat kesalahan (0.000 < 0.05) maka  $H_0$  ditolak. Sehingga kesimpulan bahwa variabel *interaction quality* dalam menggunakan layanan website tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap kepuasan mahasiswa.

**c. Faktor dominan**

Pada tabel 3.7 pada *standardized coefficients* dapat dilihat faktor yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa akan layanan website adalah variabel *interaction quality* yaitu 0.467, variabel *information quality* 0.153 dan variabel *usability* 0.030. Jadi nilai yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa akan layanan website adalah variabel *interaction quality* yaitu 46.7%, variabel *information quality* 15,3% dan variabel *usability* 3%.

**3.3.3 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penjelasan tentang penelitian yang dilakukan tentang analisis pengaruh kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh variabel *usability* terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil penelitian untuk variabel *usability*, yang menyatakan bahwa variabel *usability* dalam menggunakan website tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap kepuasan mahasiswa

UIN Suska. Untuk mengetahui pengaruh variabel *usability*, berdasarkan pada tabel 3.6 sebelumnya diperoleh nilai t-hitung pada variabel *usability* ( $0.297 < \text{nilai } t.\text{tabel } (1.664)$ ). Maka  $H_0$  diterima, dan  $H_a$  ditolak dan besarnya pengaruh *usability* (X1) pada kepuasan penerimaan sistem (Y) yaitu sebesar 0,377 atau 37.7 % nilai ini menunjukkan bahwa variabel *usability* mempunyai hubungan yang kurang baik terhadap variabel kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulannya bahwa variabel *usability* berpengaruh dan tidak signifikan/positif terhadap kepuasan mahasiswa

## 2. Pengaruh variabel *information quality* terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil penelitian untuk variabel *information quality*, yang menyatakan bahwa variabel *information quality* dalam menggunakan website tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap kepuasan mahasiswa UIN Suska. Untuk mengetahui pengaruh variabel *information quality*, berdasarkan pada tabel 3.6 sebelumnya diperoleh nilai t-hitung pada variabel *information quality* ( $1.144 < \text{nilai } t.\text{tabel } (1.664)$ ). Maka  $H_0$  diterima, dan  $H_a$  ditolak dan besarnya pengaruh *information quality* (X2) pada kepuasan penerimaan sistem (Y) yaitu sebesar 0,530 atau 53% nilai ini menunjukkan bahwa variabel *information quality* mempunyai hubungan yang lumayan baik terhadap variabel kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulannya bahwa variabel *information quality* berpengaruh dan tidak signifikan/positif terhadap kepuasan mahasiswa

## 3. Pengaruh variabel *interaction quality* terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil penelitian untuk variabel *interaction quality*, yang menyatakan bahwa variabel *interaction quality* dalam menggunakan website berpengaruh signifikan/positif terhadap kepuasan mahasiswa UIN Suska. Untuk mengetahui pengaruh variabel *interaction quality*, berdasarkan pada tabel 3.6 sebelumnya diperoleh nilai t-hitung pada variabel *interaction quality* ( $3.651 > \text{nilai } t.\text{tabel } (1.664)$ ). Maka  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima dan besarnya pengaruh *interaction quality* (X3) pada kepuasan penerimaan sistem (Y) yaitu sebesar 0,602 atau 60.2% nilai ini menunjukkan bahwa variabel *interaction quality* mempunyai hubungan yang baik terhadap variabel kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulannya bahwa variabel *interaction quality* berpengaruh dan signifikan/positif terhadap kepuasan mahasiswa

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pada Website UIN Suska berpengaruh positif terhadap Kepuasan mahasiswa hal ini dikuatkan dengan dengan nilai F hitung  $> F$  tabel ( $19.104 > 2.70$ ).
2. Kualitas layanan pada Website UIN Suska berpengaruh positif terhadap Kepuasan mahasiswa dengan Adjusted R Square Variabel Kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa secara langsung sebesar 0,354. Artinya Kualitas layanan hanya mampu menjelaskan secara langsung terhadap Kepuasan 35,4%. Sedangkan sisanya lebih besar nilainya yaitu 64,6% yang diterangkan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.
3. Berdasarkan t hitung, kualitas layanan pada Website UIN Suska tidak memiliki hubungan yang signifikan pada variabel *usability* sebesar 0,297 dengan t tabel sebesar 1,664 terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Berdasarkan t hitung, kualitas layanan pada Website UIN Suska memiliki hubungan yang signifikan pada variabel *information quality* sebesar 1,144 terhadap kepuasan mahasiswa.
5. Berdasarkan t hitung, kualitas layanan pada Website UIN Suska hanya memiliki hubungan yang signifikan pada variabel *interaction quality* sebesar 3,651 dengan t tabel sebesar 1,664 terhadap kepuasan mahasiswa.
6. Berdasarkan *standardized coefficients*, pengaruh dominan Kualitas layanan Website terhadap kepuasan mahasiswa adalah variabel *interaction quality* yaitu 0.467, variabel *information quality* 0.153 dan variabel *usability* 0.030.

## Daftar Pustaka

- [1]. Alma, B., Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Alfabeta. Jakarta, 2007
- [2]. Anwariningsih, Sri Huning., Multi Faktor Kualitas Website. Paper online, 2011, Diakses 29 Oktober 2015
- [3]. Barnes, S., & Vidgen, R., Web Qual: An exploration of web-site quality. Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems, 2000., diakses tanggal 10 Desember 2013, dari <http://is.lse.ac.uk/asp/aspecis/20000052.pdf>.



- [4]. Chun dan zheng., The Impact of Internet on Service Quality in the Banking Sector, 2006
- [5]. Fathurahman.,Membuat Website Mudah & Praktis Dengan Weebly.Elex media komputindo, 2014
- [6]. Guritno Suryo dkk .,Theory and application of IT Research. Penerbit Andi, 2010
- [7]. <http://uin-suska.ac.id/> diakses tanggal 10 april 2015
- [8]. Iman Sanjaya., Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0.Jurnal Penelitian Iptek-Kom, 2012
- [9]. Irawan, Candra., Evaluasi kualitas website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual, 2011
- [10]. Kotler, P., & Keller, K.,Marketing Management: Customer Value, Customer Satisfaction And Customer Loyalty. 12th Ed. Prentice-Hall, 2006
- [11]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry., SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Journal OfRetailing, 1988,Vol.64, No 1.
- [12]. Rahman, su., Mendapatkan Uang Dari Website Market Place + CD .Elex media komputindo, 2014
- [13]. Santoso, S., Menggunakan SPSS Dan Excel Untuk Mengukur Sikap Dan Kepuasan Konsumen.Jakarta : PT. Elex Media Komputindochun Dan Zheng, 2006
- [14]. Wahidin, Abbas., Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY), 2013, Prosiding online. Diakses 15 maret 2015
- [15]. Wibisono, dermawan.,Panduan Penyusunan skripsi, tesis dan disertasi. Penerbit Andi, 2013
- [16]. Yudisiatri.,Pengaruh Penggunaan Sistem Teknologi Dan Service Quality Terhadap Citra Perguruan Tinggi Swasta Di Jawa Timur, 2006
- [17]. Zeithaml, V.A ., Parasuraman, A. dan Malhotra., A.Service Quality Delivery Through Web Sites : A Critical Review Of Extant Knowledge, 2002, Journal Of The Academy Of Marketing Science, Vol.30 No.4 ,Pp.362-75