

## Analisis *User Satisfaction* Terhadap Kualitas Layanan Portal *akama.ft.unp.ac.id* Menggunakan Metode *Webqual 4.0*

Kharisma Yanti<sup>1\*</sup>, Dedy Irfan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prodi Pendidikan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

<sup>2</sup>Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang

Jl. Prof. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang

\*Corresponding author e-mail : kharisma.yanti.unp@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas portal *akama.ft.unp.ac.id* serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna tersebut. Metode yang digunakan adalah metode *webqual 4.0* yang meliputi tiga dimensi yaitu variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas *usability* yang paling baik adalah kemudahan penggunaan dengan capaian sebesar 71,4% sedangkan yang paling rendah adalah tampilan *website* yang atraktif dengan capaian sebesar 39,1%, *information quality* yang paling baik adalah penyajian informasi yang detail dengan capaian sebesar 80,2% sedangkan yang paling rendah adalah informasi yang mudah dipahami dengan capaian sebesar 26,93%, *service interaction quality* yang paling baik adalah reputasi *website* dengan capaian 82,4% sedangkan yang paling rendah adalah komunikasi dengan pengelola situs dengan capaian 39,6%, dengan persentase kontribusi terhadap *user satisfaction* (Y) adalah *usability* (X<sub>1</sub>) sebesar 38,81%, *information quality* (X<sub>2</sub>) sebesar 26,32%, dan *service interaction quality* (X<sub>3</sub>) adalah sebesar 8,7%.

**Kata kunci** : *user satisfaction*, *akama.ft.unp.ac.id*, *webqual 4.0*.

### ABSTRACT

*This study aims to find out and analyze the level of user satisfaction on the quality of portal akama.ft.unp.ac.id and to determine what factors influence the level of user satisfaction. The method used is the webqual 4.0 method which includes three variable dimensions, namely usability, information quality, and service interaction quality. The result of the analysis show that the best usability quality variable is ease of use with 71,8% achievement while lowest is an attractive website display with 39,1% achievement, the best information quality variable is detailed information with 80,2% achievement while lowest is easy to understand information with 26,93% achievement, and the best service interaction quality is website reputation with 81,2% achievement while lowest is communication with manager with 39,6% achievement, with percentage variable contribution to user satisfaction (Y) to usability (X<sub>1</sub>) 38,81%, information quality (X<sub>2</sub>) was 26,32%, and service interaction quality (X<sub>3</sub>) was 8,7%.*

**Keywords**: *user satisfaction*, *akama.ft.unp.ac.id*, *webqual 4.0*

## I. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Salah satunya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi internet untuk

menyampaikan informasi agar lebih efektif dan mudah tersampaikan kepada yang dituju dengan menerapkan beberapa sistem informasi untuk mendukung proses perkuliahan. Sistem informasi adalah salah satu revolusi dibidang informasi berbasis teknologi internet. Kualitas sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu

sistem informasi, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses sistem informasi tersebut.

Portal *akama.ft.unp.ac.id* mulai diterapkan pada bulan Januari tahun 2016. Semua pengurusan dilakukan melalui portal *akama.ft.unp.ac.id*, diantaranya pengurusan surat penelitian, surat kemahasiswaan, dan surat yang berkaitan dengan Praktek Lapangan Industri (PLI). Penerapan portal *akama.ft.unp.ac.id* diharapkan dapat mempersingkat waktu dan mempermudah mahasiswa dalam pengurusan surat.

Portal *akama.ft.unp.ac.id* dalam penerapannya memiliki beberapa kekurangan yaitu tampilan *website* yang kurang menarik, juga informasi yang ada di dalam portal masih membutuhkan waktu yang lama. Selain itu mahasiswa masih kesulitan untuk berkomunikasi dengan pihak pengelola *website* jika terjadi kesalahan pada pengajuan surat. Hal ini menyebabkan pengurusan surat menjadi lebih lama, padahal telah menggunakan sistem *online* yang diharapkan dapat mempermudah dan mempersingkat waktu.

Jumlah mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang yang telah menggunakan portal *akama.ft.unp.ac.id* tahun 2019-2020 sampai tanggal 5 Maret 2020 adalah sebanyak 5.112 pengguna, dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1. Jumlah pengguna yang mengakses portal *akama.ft.unp.ac.id* tahun 2019-2020

<i>Jurusan</i>	<i>Total</i>
Teknik Elektro	1.034
Teknik Elektronika	935
Teknik Sipil	797
Teknik Mesin	622
Teknik Otomotif	746
Teknik Pertambangan	701
Pasca Sarjana FT	272
Jumlah	5.112

Dari total jumlah pengguna portal *akama.ft.unp.ac.id* diatas, terdapat rincian jumlah pengguna berdasarkan jenis surat yang diakses, dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 2. Rincian pengguna berdasarkan jenis surat yang diakses tahun 2019-2020

<i>Jurusan</i>	<i>Izin Penelitian</i>	<i>Kemaha-siswaan</i>	<i>Coaching PLI</i>	<i>PLI</i>
T. Elektro	144	563	332	259
T. Elektronika	122	516	297	194
T. Sipil	219	429	149	233
T. Mesin	64	291	267	208
T. Otomotif	234	273	239	136
T. Pertambangan	186	286	229	179
Pasca Sarjana FT	265	7	0	0
Jumlah	1.234	2.365	1.507	1.209

Dari data di atas dapat diketahui pilihan surat yang diakses antara lain surat yang berhubungan dengan izin penelitian, kemahasiswaan, coaching PLI, dan PLI. Untuk administrasi surat yang berhubungan dengan izin penelitian yang sering mengakses adalah mahasiswa tingkat III keatas, seperti surat penelitian dan observasi. Untuk administrasi surat kemahasiswaan yang sering mengakses adalah mahasiswa tingkat I, II, III, IV keatas seperti administrasi surat aktif kuliah. Administrasi coaching PLI dan PLI sering diakses oleh mahasiswa tingkat II keatas. Untuk satu pengguna dapat mengakses beberapa jenis surat, jadi dari beberapa jenis surat yang diakses terdapat pengguna yang sama. Dari data dan penjelasan tersebut dapat diketahui kebanyakan jumlah pengguna portal *akama.ft.unp.ac.id* adalah mahasiswa tingkat II, III, dan IV keatas.

Tabel 3. Jumlah mahasiswa aktif FT-UNP tahun 2020

<i>Jurusan</i>	<i>Jumlah Mahasiswa</i>
Teknik Elektro	1.346 orang
Teknik Elektronika	1.089 orang
Teknik Sipil	1.074 orang
Teknik Mesin	995 orang
Teknik Otomotif	962 orang
Teknik Pertambangan	767 orang
Pascasarjana FT	467 orang
Total	6.700 orang

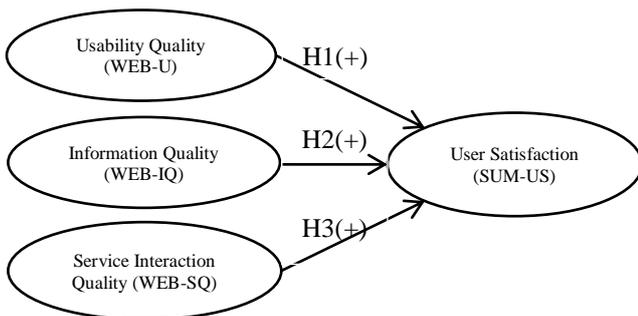
Sebanyak 75% mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang sudah menggunakan portal *akama.ft.unp.ac.id*. Hal ini akan berpengaruh dengan kualitas layanan dari sistem informasi ini. Jika suatu sistem memiliki kualitas layanan yang bagus, maka akan menambah nilai lebih dari organisasi yang mengembangkan sistem, dan pengguna akan menerima dengan baik sistem informasi tersebut.

Untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna sistem sebagai *end-user*, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dalam penggunaannya portal *akama.ft.unp.ac.id*. Apabila harapan dan kebutuhan dari pengguna sudah dipenuhi serta mutu informasi dan sistem yang disediakan bernilai baik akhirnya akan mendukung kesuksesan dari suatu sistem informasi. Kesuksesan suatu sistem informasi akan berdampak kepada organisasi, dimana beberapa faktor penentunya adalah mutu sistem dan mutu informasi [1]. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut dilihat dari *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Tingkat kualitas layanan ini penting sekali karena diperuntukkan sebagai evaluasi dari para pengguna dalam berinteraksi langsung

dengan sistem, sehingga sistem informasi tersebut diharapkan sesuai dengan kebutuhan para pengguna, dan digunakan untuk mengetahui kelemahan proses pada implementasi sistem.

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi, antara lain: *Service Quality* (Servqual), *Website Quality* (Webqual), *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Canoe Methods*. Namun, Webqual selangkah lebih maju untuk pengukuran kualitas website [5]. Kualitas *website* mempunyai tiga komponen tolak ukur yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) yang ketiga komponen tersebut merupakan bagian dari komponen yang ada pada metode Webqual [3].

Ketiga komponen tolak ukur suatu kualitas *website* termuat dalam 3 dimensi dari *webqual* versi 4.0, yaitu: *usability* (penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan), sebagaimana diilustrasikan dalam gambar berikut:



Gambar 1. Model Webqual 4.0 [7]

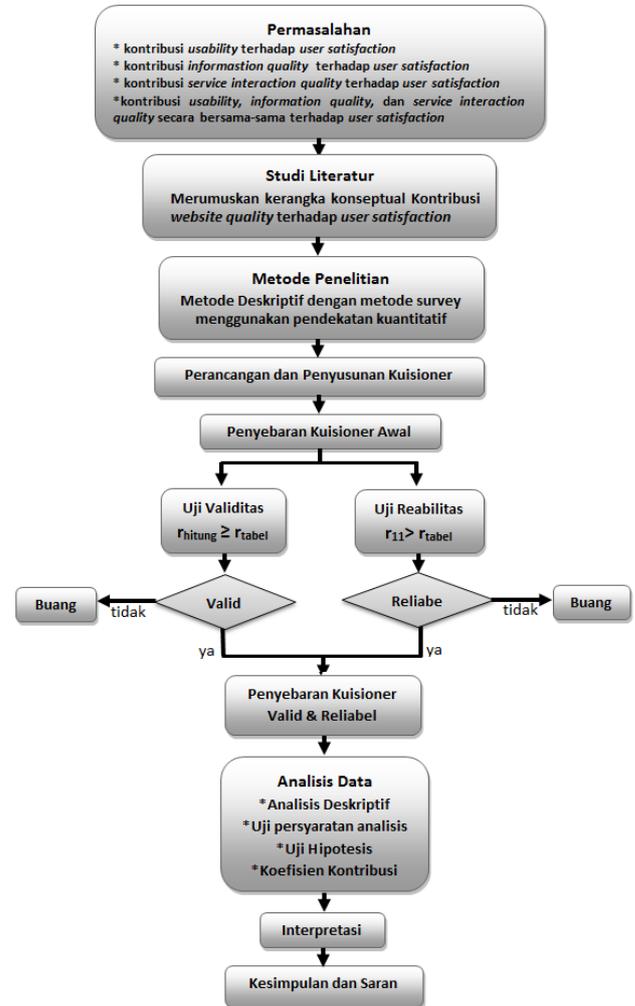
Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner berupa pertanyaan terbuka terhadap responden penelitian. Angket yang digunakan mengacu pada model skala *likert*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan portal *akama.ft.unp.ac.id* menggunakan metode *Website Quality* (Webqual) 4.0 di Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

## II. METODE

Penelitian ini tergolong dalam penelitian deskriptif dengan metode survey menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas [6]. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan

menyebarkan kuesioner, test, wawancara, terstruktur, dan sebagainya [6]. Metode pendekatan kuantitatif merupakan metode pendekatan yang berlandaskan pada positivisme, metode ini digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [6].



Gambar 2. Alur penelitian

Penelitian ini diawali dengan adanya permasalahan atau gejala-gejala dalam masyarakat yang layak untuk diteliti. Kemudian dilakukan identifikasi masalah untuk menggali informasi permasalahan yang ditemui dengan melakukan wawancara observasi terhadap objek dan subjek penelitian, yaitu untuk mengetahui pengaruh dari faktor *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) portal *akama.ft.unp.ac.id*. Setelah masalah teridentifikasi, dilakukan studi literatur dengan mempelajari buku serta mencari jurnal-jurnal yang berhubungan dengan topik yang akan diteliti untuk dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Setelah itu disusun metode penelitian menggunakan

variabel-variabel terikat, seperti menentukan populasi dan sampel, menyusun instrumen penelitian (kuisisioner), teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data. Setelah menyusun metode penelitian, dilakukan pengujian terhadap instrumen (penyebaran kuisisioner awal) untuk mengetahui apakah instrumen yang akan digunakan valid dan reliabel, kemudian dilakukan penyebaran kuisisioner valid dan reliabel untuk menguji kontribusi dan gambaran analisis. dengan data yang diperoleh, dilakukan pengolahan dan analisis terhadap data tersebut, dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 24. Setelah itu ditarik kesimpulan dan saran dari penelitian.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari *usability* ( $X_1$ ), *information quality* ( $X_2$ ), dan *service interaction quality* ( $X_3$ ). Sedangkan variabel terikatnya adalah *user satisfaction* ( $Y$ ).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang sebanyak 6700 mahasiswa. Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian [2]. Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti [2]. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *proportional stratified random sampling* yakni pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional. Total sampel adalah sebanyak 100 mahasiswa yang terdiri dari 20 orang mahasiswa teknik elektro, 16 orang mahasiswa jurusan teknik elektronika, 16 orang mahasiswa jurusan teknik sipil, 15 orang mahasiswa jurusan teknik mesin, 14 orang mahasiswa jurusan teknik otomotif, 12 orang mahasiswa jurusan teknik pertambangan, dan 7 orang mahasiswa pasca sarjana FT.

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket atau kuisisioner berupa pertanyaan terbuka terhadap responden. Kuisisioner adalah sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui [2]. Skala pengukuran yang dipakai adalah skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial [6]. Untuk mengukur tingkat validitas dan reabilitas instrumen dilakukan uji coba terhadap 30 mahasiswa diluar sampel.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan bagian yang membahas dan memaparkan data yang terkumpul dari penelitian yang dilakukan terhadap mahasiswa

Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang tentang kualitas layanan portal *akama.ft.unp.ac.id*.

Data dalam penelitian ini telah lolos melalui uji normalitas, homogenitas, linearitas, dan multikolinearitas. Dan kemudian dilakukan perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk mengetahui tingkat kepercayaan responden dalam mengisi data dalam kuisisioner.

Tabel 4. TCR variabel *usability* ( $X_1$ )

No	Indikator	Mean	Skor Ideal Maks	TCR %	Kategori
1	Mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	4,01	10	40,1	Kurang Baik
2	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan bisa dimengerti	3,99	10	39,9	Kurang Baik
3	Mudah dalam navigasi	4,02	10	40,2	Kurang Baik
4	Mudah untuk digunakan	3,97	5	79,4	Baik
5	Mempunyai tampilan atraktif	3,91	10	39,1	Kurang Baik
6	Sesuai dengan jenis <i>website</i>	3,96	10	39,6	Kurang Baik
7	Mengandung nilai kompetensi	4,07	5	81,4	Sangat Baik
8	Menciptakan pengalaman positif	4,03	10	40,3	Kurang Baik

Indikator dari variabel *usability* yang memiliki capaian tertinggi adalah segi nilai kompetensi dengan capaian 81,4% dan capaian terendah adalah dari segi tampilan *website* dengan capaian sebesar 39,1%.

Tabel 5. TCR variabel *information quality* ( $X_2$ )

No	Indikator	Mean	Skor Ideal Maks	TCR %	Kategori
1	Memberikan informasi yang akurat	3,93	10	39,3	Kurang Baik
2	Memberikan informasi yang terpercaya	4,05	10	40,5	Kurang Baik
3	Memberikan Informasi tepat waktu	4,04	10	40,4	Kurang Baik
4	Memberikan informasi yang relevan	3,99	5	79,8	Baik
5	Memberikan informasi yang mudah untuk dipahami	4,04	15	26,93	Kurang Baik
6	Memberikan informasi yang detail	4,01	5	80,2	Baik
7	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	4,04	10	40,4	Kurang Baik

Indikator dari variabel *information quality* yang memiliki capaian tertinggi adalah segi nilai informasi yang detail dengan capaian sebesar 80,2% dan capaian terendah adalah dari segi informasi yang mudah untuk dipahami dengan capaian sebesar 39,1%.

Tabel 6. TCR variabel *service interaction quality* (X<sub>3</sub>)

No	Indikator	Mean	Skor Ideal Maks	TCR %	Kategori
1	Mempunyai reputasi yang baik	4,12	5	82,4	Sangat Baik
2	Keamanan informasi personal	4,09	10	40,9	Kurang Baik
3	Memberi ruang personalisasi	4,18	10	41,8	Cukup Baik
4	Memberi ruang untuk komunitas	4,10	5	82,00	Sangat Baik
5	Mudah untuk berkomunikasi dengan pengelola situs	3,96	10	39,6	Kurang Baik

Indikator dari variabel *service interaction quality* yang memiliki capaian tertinggi adalah segi reputasi yang baik dengan capaian sebesar 81,4% dan capaian terendah adalah dari segi komunikasi dengan pengelola situs dengan capaian sebesar 39,6%.

Tabel 7. TCR variabel *user satisfaction* (Y)

No	Indikator	Mean	Skor Ideal Maks	TCR %	Kategori
1	Kesan setelah menggunakan website	4,12	15	27,47	Sangat Baik
2	Keinginan mengunjungi website kembali	3,88	10	38,8	Kurang Baik

Indikator dari variabel *user satisfaction* yang memiliki capaian tertinggi adalah segi keinginan mengunjungi *website* kembali dengan capaian sebesar 38,8% dan capaian terendah adalah dari segi kesan setelah menggunakan *website* dengan capaian sebesar 27,47%.

Setelah menghitung TCR untuk melihat gambaran tingkat kepercayaan responden, lalu dilakukan uji hipotesis untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 8. Hasil uji signifikan simultan (uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	319,873	3	106,624	23,323	,000 <sup>b</sup>
	Residual	438,887	96	4,572		
	Total	758,760	99			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Information Quality, Usability

Hasil uji F diperoleh nilai F= 5,618 dengan signifikansi 0,000. Sehingga dapat dikatakan signifikan (0,000<0,05) maka H<sub>0</sub>1, 2, dan 3 ditolak dan untuk H<sub>a</sub>1, 2, dan 3 diterima, artinya variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).

Tabel 9. Hasil signifikan uji T hipotesis 1

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	2,852	2,082		1,370	,174
Usability	,292	,037	,623	7,887	,000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Hasil uji hipotesis 1 dapat dilihat bahwa nilai tingkat signifikan untuk pengaruh variabel X<sub>1</sub> secara parsial terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat dikatakan H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Nilai t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub> (7,887 > 1,984) yang berarti variabel X<sub>1</sub> memberikan kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X<sub>1</sub> mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pengguna (*usability*) secara parsial terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Hasil persentase kontribusi variabel *usability* (X<sub>1</sub>) terhadap *user satisfaction* (Y) adalah  $(r_{x_1y})^2 \times 100\% = (0,623)^2 \times 100\% = 38,81\%$ .

Tabel 10. Hasil signifikan uji T hipotesis 2

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1 (Constant)	5,442	2,334		2,331	,022
Information Quality	,263	,044	,513	5,916	,000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Hasil uji hipotesis 2 dapat dilihat bahwa nilai tingkat signifikan untuk pengaruh variabel X<sub>2</sub> secara parsial terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat dikatakan H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Nilai t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub> (5,916 > 1,984) yang berarti variabel X<sub>2</sub> memberikan kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X<sub>2</sub> mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) secara parsial terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Hasil persentase kontribusi variabel *information quality* terhadap *user satisfaction* adalah  $(r_{x_2y})^2 \times 100\% = (0,513)^2 \times 100\% = 26,32\%$ .

Tabel 11. Hasil signifikan uji T hipotesis 3

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1 (Constant)	10,430	2,871		3,633	,000
Service Interaction Quality	,268	,088	,295	3,061	,003

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Hasil uji hipotesis 3 dapat dilihat bahwa nilai tingkat signifikan untuk pengaruh variabel  $X_3$  secara parsial terhadap  $Y$  adalah sebesar  $0,003 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,061 > 1,984$ ) yang berarti variabel  $X_3$  memberikan kontribusi terhadap  $Y$ . Nilai  $t$  positif menunjukkan bahwa variabel  $X_3$  mempunyai hubungan yang searah dengan  $Y$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) secara parsial terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Hasil persentase kontribusi variabel *service interaction quality* terhadap *user satisfaction* adalah  $(r_{X_3Y})^2 \times 100\% = (0,295)^2 \times 100\% = 8,7\%$

## B. Pembahasan

Penelitian ini mengungkapkan gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna berjumlah 100 orang responden yang mengisi kuisioner berisi 40 butir pernyataan terhadap kualitas *website* portal *akama.ft.unp.ac.id* yang dinilai dari segi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).

Berdasarkan hasil pengujian terhadap variabel dalam penelitian ini, dapat digambarkan beberapa jawaban hipotesis (uji  $t$ ) dengan pengambilan keputusan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima, dan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak [4] sebagai berikut.

### 1. Pengaruh *usability* ( $X_1$ ) terhadap *user satisfaction* ( $Y$ )

Dari data dapat diketahui bahwa hasil uji hipotesis 1  $H_a$  diterima, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,887 > 1,984$ ) dan tingkat signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan terhadap pengaruh yang signifikan antara variabel *usability* ( $X_1$ ) terhadap *user satisfaction* ( $Y$ ) dengan persentase kontribusi sebesar 38,81%.

### 2. Pengaruh *information quality* ( $X_2$ ) terhadap *user satisfaction* ( $Y$ )

Dari data dapat diketahui bahwa hasil uji hipotesis 2  $H_a$  diterima, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,916 > 1,984$ ) dan tingkat signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan terhadap pengaruh yang signifikan antara variabel *usability* ( $X_2$ ) terhadap *user satisfaction* ( $Y$ ) dengan persentase kontribusi sebesar 26,32%.

### 3. Pengaruh *service interaction quality* ( $X_3$ ) terhadap *user satisfaction* ( $Y$ )

Dari data dapat diketahui bahwa hasil uji hipotesis 3  $H_a$  diterima, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,061 > 1,984$ ) dan tingkat signifikan ( $0,003 < 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *service interaction quality* ( $X_3$ ) terhadap *user*

*satisfaction* ( $Y$ ) dengan persentase kontribusi sebesar 8,7%.

Berdasarkan hasil uji coba probabilitas uji  $F$ , diperoleh nilai sig..  $F$  Change sebesar 0,000, sehingga dapat disimpulkan variabel *usability* ( $X_1$ ), *information quality* ( $X_2$ ), *service interaction quality* ( $X_3$ ), dan *user satisfaction* ( $Y$ ) saling berpengaruh terhadap kualitas layanan portal *akama.ft.unp.ac.id* di Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Terbuktinya hipotesis dalam pengujian secara simultan (uji  $F$ ) dapat memberikan informasi bahwa *usability* ( $X_1$ ), *information quality* ( $X_2$ ), *service interaction quality* ( $X_3$ ), dan *user satisfaction* ( $Y$ ) saling berpengaruh terhadap kualitas layanan portal *akama.ft.unp.ac.id* di Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Berdasarkan hasil tanggapan kepuasan responden terhadap kualitas layanan portal *akama.ft.unp.ac.id* menggunakan metode Webqual 4.0, pengaruh variabel *usability* ( $X$ ), *information quality* ( $X$ ), *service interaction quality* ( $X$ ) terhadap kepuasan pengguna portal *akama.ft.unp.ac.id* di Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang menurut responden berdasarkan capaian tertinggi masing-masing variabel yaitu : indikator kemudahan penggunaan dari segi *usability* dengan capaian sebesar 71,4%, kemudian indikator penyajian informasi yang detail sebesar 80,2% dari segi *information quality*, dan indikator reputasi yang baik dari segi *service interaction quality* sebesar 82,4%. Sedangkan untuk terendah dari masing-masing variabel yaitu: indikator tampilan *website* dari segi *usability* dengan capaian sebesar 39,1%, kemudian indikator informasi yang mudah untuk dipahami dari segi *information quality* dengan capaian sebesar 26,39%, dan indikator kemudahan berkomunikasi dengan pengelola situs dari segi *service interaction quality* sebesar 39,6%. Sehingga kualitas *website* portal *akama.ft.unp.ac.id* yang masih perlu ditingkatkan adalah aspek tampilan *website*, informasi yang mudah untuk dipahami, dan kemudahan berkomunikasi dengan pengelola situs.

## IV. KESIMPULAN

Variabel *usability* (kegunaan) memberikan kontribusi secara parsial sebesar 38,81% terhadap kepuasan pengguna portal *akama.ft.unp.ac.id*. Variabel *information quality* (kualitas informasi) memberikan kontribusi secara parsial sebesar 26,32% terhadap kepuasan pengguna portal *akama.ft.unp.ac.id*. Variabel *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) memberikan kontribusi secara parsial sebesar 8,7% terhadap kepuasan pengguna portal *akama.ft.unp.ac.id*.

Ketersediaan portal *akama.ft.unp.ac.id* sangat menunjang keberhasilan dari layanan yang disediakan. Sebuah sistem informasi haruslah mudah

dimengerti oleh pengguna dan prosedur pelayanan tidak harus rumit dan memakan waktu yang lama, tetapi menarik dan dapat memudahkan pengguna mencari sebuah informasi yang dibutuhkan.

## V. SARAN

Kualitas portal *akama.ft.unp.ac.id* masih perlu ditingkatkan lagi terutama pada aspek-aspek berikut: dari segi kegunaan (*usability*) aspek tampilan *website* agar lebih atraktif lagi, dari segi kualitas informasi (*information quality*) aspek yang perlu ditingkatkan adalah penyajian informasi agar mudah untuk dipahami oleh pengguna (terutama mahasiswa), dan dari segi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) aspek yang perlu ditingkatkan adalah kemudahan berkomunikasi dengan pengelola portal *akama.ft.unp.ac.id*.

Penerapan portal *akama.ft.unp.ac.id* harus terus dikembangkan dan di evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan pada Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Dengan adanya hasil dari penelitian diharapkan bisa menambah motivasi untuk berbenah kedepannya sesuai dengan kekurangan dan kelebihan yang sudah diperoleh.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Annisa, Chaira. 2018. *Analisis Penerapan Sistem Informasi Katalog Karya Ilmiah menggunakan Metode Web Quality (Webqual) 4.0 di Perpustakaan Universitas Negeri Padang*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- [2] Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [3] Barnes, S. & Vidgen, R. 2002. *An Intergrative Approach to The Assesment of E-Commerce Quality*. International Journal of Elektronik Commerce. Research Vol.3. No.3.
- [4] Prayitno, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta : Andi.
- [5] Sastika, Wisya. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pembelian pada Website E-Commerce Traveloka*. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016, 649-657, 2016.
- [6] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitastif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- [7] Tarigan, Joshua. 2008. *User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. Jurnal Akutansi dan Keuangan. 10(1). Hlm. 34-47.