



Analisa Kualitas Layanan Website Gofeeder Terhadap Kepuasan Mahasiswa STAH Dharma Nusantara Jakarta dengan Metode Webqual

Fitriyani Pramitasari*, Eva Zuraidah

Sistem Informasi, Teknik Informatika, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia

Email: ^{1,*}pramithasari5@gmail.com, ²eva.eva.evz@nusamandiri.ac.id

Email Penulis Korespondensi: pramithasari5@gmail.com

Abstrak—Website Gofeeder sebagai sarana informasi akademik yang digunakan di STAH Dharma Nusantara Jakarta, saat ini pemanfaatan website belum maksimal dilakukan oleh mahasiswa STAH DNJ, namun sudah mulai efektif dalam kurun waktu empat tahun ini. Kendala yang sering dialami mahasiswa mengalami kesulitan dalam melakukan login untuk mengakses website, pembayaran yang masih manual belum terintegrasi dengan Virtual Account dan belum maksimalnya fungsi layanan website. Untuk itu peneliti melakukan analisa terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan website Gofeeder terhadap kualitas website dengan menggunakan metode webqual 4.0 yang menitik beratkan pada 3 dimensi webqual 4.0 yaitu Usability (Kegunaan), Information Quality (Kualitas Informasi) dan Interaction Service Quality (Kualitas Layanan Interaksi), untuk mengukur kepuasan pengguna (User Satisfaction). Penelitian ini menggunakan instrumen pernyataan yang berdasarkan pada dimensi webqual 4.0, menggunakan kuesioner yang dibagikan terhadap 65 responden yang diambil berdasarkan simple random sampling dari populasi 157 mahasiswa aktif. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 26. Hasil uji F menyatakan bahwa adanya pengaruh bersama dari 3 dimensi Usability, Information Quality, Interaction Service Quality terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction), dengan nilai P-Value atau signifikansi sebesar 0,000, artinya nilai Probabilitas < 0,05. Hasil uji t menunjukkan variabel Usability (kegunaan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai p-value 0,405 (nilai probabilitas > 0,05), variabel yang berpengaruh adalah kualitas informasi (nilai p-value 0,002), dan kualitas layanan interaksi (nilai p-value 0,000). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan pengaruh dari 3 dimensi webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) sebesar 86,10 %, dan sisanya 13,90 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan *Website Gofeeder*; Kepuasan Mahasiswa; Metode *Webqual*

Abstract—Gofeeder website as a means of academic information used in STAH Dharma Nusantara Jakarta, currently the utilization of the website has not been maximally carried out by STAH DNJ students, but has begun to be effective within four years. Obstacles that are often experienced by students have difficulty in logging in to customize the website, payments that are still manual have not been integrated with the Virtual Account and not yet the maximum function of the website service. For this reason, researchers analyzed student satisfaction as users of Gofeeder website services on website quality by using the webqual 4.0 method which focuses on 3 dimensions of webqual 4.0, namely Usability, Information Quality and Interaction Service Quality, to measure user satisfaction. The study used a statement instrument based on webqual dimension 4.0, using questionnaires shared with 65 respondents taken based on simple random sampling from a population of 157 active college students. Data processing uses SPSS version 26. The results of the F test stated that the common influence of 3 dimensions of Usability, Information Quality, Interaction Service Quality on user satisfaction, with a P-Value or significance value of 0.000, meaning a probability value of < 0.05. The result of the test t showed the variable Usability had no significant effect on user satisfaction, with a p-value of 0.405 (probability value > 0.05), the variable that affected was the quality of information (value of information). p-value 0.002), and interaction service quality (p-value 0.000). The results of the determination coefficient test showed the effect of 3 dimensions of webqual 4.0 on user satisfaction (user satisfaction) of 86.10%, and the remaining 13.90% was influenced by other factors not used in this study.

Keywords: Gofeeder Website Service Quality; Student Satisfaction; Webqual Methods

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan Teknologi informasi sangat berperan dalam menghadapi *New Normal* yang diterapkan oleh pemerintah. Teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat signifikan di masa pandemi yang terjadi hampir 2 tahun ini. Masyarakat mulai terbiasa dengan menggunakan media *online* dalam melakukan berbagai aktivitas sehari – hari, salah satunya dengan semakin populernya pemanfaatan *website*. Hampir semua aktivitas bisa dilakukan secara *online*, mulai dari kegiatan belajar mengajar, dan dalam dunia pekerjaan juga bisa dilakukan dimana saja dengan pemanfaatan internet.

Kepuasan pengguna menjadi fokus utama dalam mengukur kualitas layanan *website*. Metode *Webqual* merupakan alat ukur dan metode yang sesuai dan akurat untuk mengukur kepuasan pelanggan, dalam menganalisis data menggunakan teknik analisis *regresi linier*, secara signifikan, kualitas *Website* yang terdiri dari *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* mempengaruhi kepuasan pelanggan, bisa dilihat dari hubungan antar variabel bebas memberikan hubungan positif terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Riyanto & Bachri, 2019).

Website digunakan oleh berbagai organisasi, termasuk perguruan tinggi, pengukuran tingkat kualitas *website* perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas *website* itu sendiri karena kualitas *website* secara tidak langsung dapat mencerminkan kualitas dari perguruan tinggi yang memilikinya, ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa terkait *website* seperti ketersediaan *website* dan informasi yang tidak *update*, serta keluhan-keluhan mengenai *website*, harus diuji mengenai kualitas layanan *website*, pada tahap awal akan dilakukan uji *validitas* dengan menggunakan pendekatan *Pearson Product*, dan kemudian uji *reliabilitas* dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan analisa *Webqual Index* diperoleh indeks kualitas *website* (Hafiz, 2017).

Metode *Webqual_4.0* yang memiliki 4 variabel yaitu kualitas informasi, kualitas kegunaan, layanan interaksi dan kualitas secara keseluruhan, analisis regresi linear berganda dipergunakan untuk pengujian hubungan antara variabel dalam *Webqual 4.0* terhadap kepuasan mahasiswa. variabel yang paling berpengaruh dalam kepuasan adalah kualitas informasi (Pamungkas & Saifullah, 2019).

Sekolah Tinggi Agama Hindu (STAH) Dharma Nusantara Jakarta merupakan salah satu Lembaga Pendidikan Tinggi Swasta di Jakarta Timur yang mempunyai fasilitas Sistem Akademik yaitu *Gofeeder* sebagai sarana pendukung layanan administrasi akademik bagi mahasiswa sebagai pengguna (*End User*). *Gofeeder* merupakan salah satu media komunikasi *online* berbentuk *website* atau *World Wide Web (WWW)* yang disediakan oleh lembaga pendidikan tinggi sebagai sarana untuk memperoleh informasi akademik yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Melalui Fasilitas *website Gofeeder* mahasiswa dapat mengakses nya setiap saat melalui *web browser* dengan menggunakan *handphone* ataupun komputer yang tersambung jaringan internet. Hal tersebut tentunya memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam melakukan beberapa kegiatan administrasi akademik, Adapun informasi yang dapat diakses melalui *website gofeeder* adalah informasi mengenai Data Mahasiswa, pembayaran kuliah (Keuangan Mahasiswa), Laporan KRS (Kartu Rencana Studi), Layanan Cetak KRS (Kartu Rencana Studi), Laporan KHS (Kartu Hasil Studi), Cetak Kartu Ujian, Ringkasan Hasil Studi (KHS) dan transkrip nilai. *Gofeeder* bertujuan untuk membantu mahasiswa dalam melakukan kebutuhan pelayanan administrasi akademik tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu sehingga lebih efektif dan efisien. Namun sejauh ini masih banyak mahasiswa yang belum bisa mekases layanan *website Gofeeder* dengan baik karena mengalami kesulitan dalam melakukan *login*, kurangnya pemahaman dan antusias mahasiswa terhadap penggunaan *Gofeeder* dan konfirmasi pembayaran masih melalui manual ke bagian keuangan dengan membawa bukti transfer, karena untuk pembayaran masih belum menggunakan *Virtual Account*, dan belum terintegrasi antara Bank dengan sistem keuangan di perguruan tinggi. Untuk mengatasi kendala tersebut apakah diperlukan adanya evaluasi perbaikan terhadap *website Gofeeder*, untuk menganalisis kualitas layanan *website Gofeeder* peneliti menggunakan metode yang sesuai yaitu *webqual 4.0*, pengukuran dengan menggunakan 4 dimensi dari suatu layanan *website* yaitu kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi dan kepuasan pengguna, dan analisis terhadap data hasil penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda karena dalam penelitian ini memiliki variabel bebas lebih dari satu dan menggunakan uji t untuk menjawab dari hipotesis penelitian.

2. METODOLOGI PENELITIAN

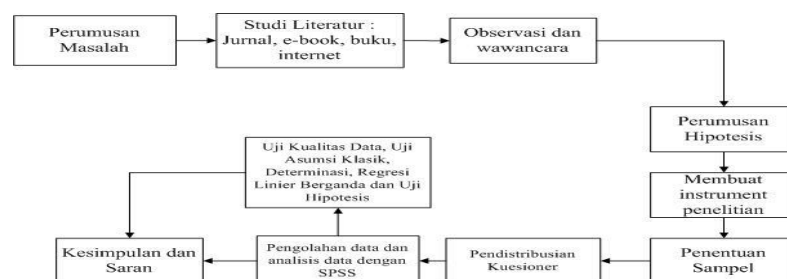
2.1 Webqual 4.0

Metode Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei dan instrumen penelitian yang berdasarkan pada metode pengukuran *Webqual 4.0* yaitu merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna (Dr. Dhiraj Kelly sawlani, 2021). Dimensi *Webqual 4.0* sebagai berikut (FEBRIANI, 2019) :

1. Kualitas kegunaan (*usability quality*), *website* memberikan kemudahan dan mudah dimengerti oleh pengguna, menyediakan navigasi dan gambaran yang diberikan kepada pengguna, tampilan dan gambar *website* lebih menarik.
2. Kualitas informasi (*information quality*), terkait konten *website*, kesesuaian informasi yang disediakan kepada *user* seperti akurasi, format, dan relevansi.
3. Kualitas interaksi layanan (*Service interaction quality*) merupakan keterkaitan pengalaman interaksi dan pelayanan yang dinikmati oleh pengguna, yang terdiri dari *trust* yaitu kemampuan *website* memberikan rasa aman untuk pelanggan dan *emphaty*.

2.2 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

1. Perumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian sebagai berikut :

- a. Tingkat kualitas pelayanan *website Gofeeder* yang diberikan kepada mahasiswa STAH Dharma Nusantara Jakarta
- b. Pengaruh 4 dimensi *webqual (Website Quality)* yaitu *Usability*, *Service Quality*, *Information*, dan *Overall*.
- c. Mengukur dan menganalisa kepuasan mahasiswa STAH Dharma Nusantara Jakarta terhadap kualitas layanan *website Gofeeder*.



2. Studi Literatur

Metode studi pustaka merupakan bentuk penelitian yang dilakukan dengan mencari sumber – sumber yang mampu memberikan informasi dan gambaran singkat sebuah penelitian yang telah ada sebelumnya untuk dipelajari dan membantu peneliti dalam membuat laporan penelitian yang bersumber dari buku, *e-book*, jurnal, laporan penelitian sebelumnya dan situs internet lainnya yang berisi tentang informasi yang sesuai dengan objek permasalahan atau tema yang diteliti oleh peneliti.

3. Tahapan Observasi dan Wawancara

Pada Penelitian ini penulis mengamati secara langsung terhadap *website Gofeeder* yang digunakan di Sekolah Tinggi Agama Hindu (STAH) Dharma Nusantara Jakarta. Dan dilakukan juga wawancara terhadap Ibu Dian Syanita Utami Dewi., SS., MM operator *Gofeeder* dan Bapak I Ketut Ulianta, S.Pd sebagai *technical support Gofeeder*.

4. Perumusan Hipotesis

Penulis memiliki hipotesa sebagai berikut :

- a. H0 : Tidak ada pengaruh secara bersama – sama antara kualitas layanan *website Gofeeder* terhadap kepuasan mahasiswa STAH Dharma Nusantara Jakarta.
- b. H1 : Terdapat pengaruh secara bersama – sama antara kualitas layanan *website Gofeeder* terhadap kepuasan mahasiswa STAH Dharma Nusantara Jakarta.

5. Membuat Instrumen Penelitian

Penyusunan instrument penelitian menitik beratkan pada variabel – variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti, dan ditentukan indikator yang akan diukur pada *webqual 4.0*(Larasati et al., 2021).

Tabel 1. Instrumen Kegunaan (*Usability*) X1

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	<i>Website Gofeeder</i> mudah untuk dioperasikan					
2	<i>Website Gofeeder</i> dapat bekerja baik dan mudah dimengerti					
3	<i>Website Gofeeder</i> memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu dalam <i>website</i>)					
4	<i>Website Gofeeder</i> memiliki alamat atau <i>link</i> yang mudah untuk diakses					
5	<i>Website Gofeeder</i> memiliki tampilan yang atraktif atau menarik					
6	<i>Website Gofeeder</i> memiliki penyusunan tata letak informasi yang tepat					
7	<i>Website Gofeeder</i> memiliki fasilitas (<i>fitur - fitur</i>) yang lengkap					
8	<i>Website Gofeeder</i> menciptakan pengalaman yang baik bagi pengguna (<i>end user</i>)					

Sumber : Fitriyani P.s (2021)

Tabel 2. Instrumen Kualitas Informasi (*Information Quality*) X2

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	<i>Website Gofeeder</i> menyediakan informasi yang jelas					
2	<i>Website Gofeeder</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
3	<i>Website Gofeeder</i> menyediakan informasi yang selalu terbaru (<i>up to date</i>)					
4	<i>Website Gofeeder</i> menyediakan informasi yang <i>relevan</i> (penting)					
5	<i>Website Gofeeder</i> memberikan data informasi yang akurat					
6	<i>Website Gofeeder</i> menyajikan informasi yang <i>detail</i> (terperinci)					
7	<i>Website Gofeeder</i> disajikan dengan format yang sesuai					

Sumber : Fitriyani P.s (2021)

Tabel 3. Instrumen Kualitas Layanan Interaksi (*Interaction Service Quality*) X3

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	<i>Website Gofeeder</i> memiliki reputasi yang baik					
2	<i>Website Gofeeder</i> aman dari <i>virus</i>					
3	<i>Website Gofeeder</i> aman dari <i>virus</i>					
4	<i>Website Gofeeder</i> dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data pribadi					
5	<i>Website Gofeeder</i> memberikan ruang untuk personalisasi					
6	<i>Website Gofeeder</i> memberikan ruang untuk komunitas					
7	<i>Website Gofeeder</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak <i>admin</i>					
8	<i>Website Gofeeder</i> menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan					
8	<i>Website Gofeeder</i> secara keseluruhan baik					

Sumber : Fitriyani P.s (2021)

Tabel 4. Instrumen Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Y

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya puas bahwa <i>website Gofeeder</i> memenuhi kebutuhan informasi					
2	Saya puas dengan <i>efisiensi Website Gofeeder</i>					
3	Saya puas dengan <i>efektivitas Website Gofeeder</i>					
4	Secara keseluruhan saya puas dengan <i>Website Gofeeder</i>					

Sumber : Fitriyani P.s (2021)

6. Penentuan Sampel Penelitian

Pemilihan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *simple random sampling* dimana penarikan sampel dari populasi yang ada dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Pengambilan sample berdasarkan teori Gay and Diehl (1996), minimal sampel yang diambil untuk menguji hubungan satu atau lebih variabel adalah 30 sampel (ANWAR SANUSI, 2017), akan tetapi sampel dalam penelitian ini sebanyak 65 responden yang diambil dari populasi sebanyak 157 mahasiswa, sampel tersebut berdasarkan mahasiswa yang aktif dalam menggunakan *website Gofeeder*.

7. Pendistribusian Kuesioner

Pembuatan kuesioner untuk melengkapi hasil dari analisis kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan *website Gofeeder*. Pernyataan yang terdapat pada kuesioner disesuaikan dengan standar *webqual 4.0* dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh responden agar mudah dalam pengisian kuesioner. Pengukuran kuesioner menggunakan metode Likert's. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang sudah diisi oleh responden akan dianalisis oleh SPSS (*Software Statistical Product and Service Solution*) dan analisa yang digunakan adalah *Regresi Linier*.

8. Pengolahan Data dan Analisis Data

Tahapan ini merupakan tahapan pengolahan terhadap data hasil pendistribusian kuesioner kepada mahasiswa yang selanjutnya akan dilakukan analisis setelah data diolah menggunakan SPSS versi 26. Yang selanjutnya akan dilakukan beberapa pengujian sebagai berikut :

1. Uji Kualitas Data : uji validitas dan reliabilitas
2. Uji Asumsi Klasik dengan urutan meliputi : uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas,
3. Analisis Regresi Linier Berganda
4. Koefisien Determinasi
5. Uji Hipotesis yang meliputi : uji statistik t dan uji F simultan

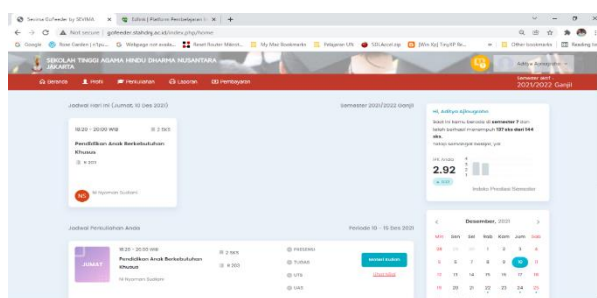
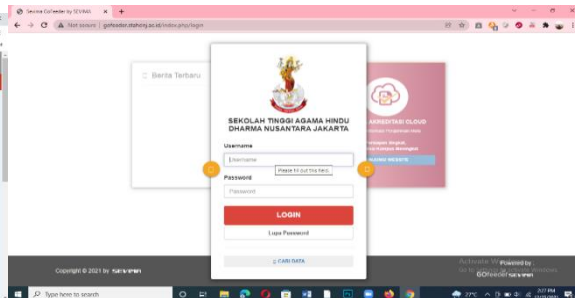
9. Kesimpulan dan Saran

Dapat di ambil kesimpulan dan saran dari penelitian ini yaitu terdapat hasil pengukuran dari empat variable yang digunakan dalam penelitian ini, dan masing-masing atribut bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

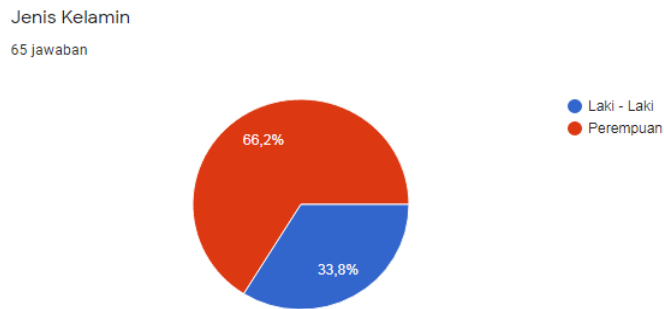
3.1 Hasil Penelitian

STAH Dharma Nusantara Jakarta merupakan lembaga pendidikan tinggi agama Hindu dan bagian integral dari system pendidikan nasional dibawah pembinaan Kementerian Agama Republik Indonesia. STAH Dharma Nusantara berdiri sejak tahun 1994. STAH Dharma Nusantara Jakarta melakukan berbagai inovasi dalam pengembangan perguruan tinggi salah satunya adalah penggunaan Sistem Akademik online melalui *website Gofeeder*, untuk mengetahui kualitas dari layanan *website Gofeeder* tersebut peneliti memilih sebagai obyek dalam penelitian ini.

**Gambar 2.** Tampilan Form Login Website Gofeeder**Gambar 3.** Tampilan Home Website Gofeeder

3.1.1 Karakteristik Responden

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

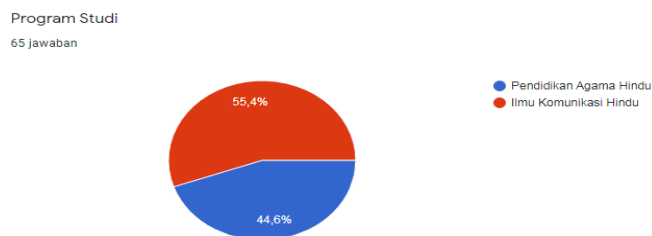


Sumber: Kuesioner *Google Form* (2021)

Gambar 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4 di atas yang mempresentasikan karakteristik responden dilihat berdasarkan presentase jenis kelamin. Total responden dalam penelitian ini adalah 65 responden. Jenis kelamin laki-laki sebanyak 22 responden atau 33,8%, sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 43 responden atau 66,2%.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Program studi



Sumber: Kuesioner *Google form* (2021)

Gambar 5. Deskripsi Responden Berdasarkan Program Studi

Berdasarkan gambar 5 di atas yang mempresentasikan karakteristik responden dilihat berdasarkan presentase Program Studi. Total responden dalam penelitian ini adalah 65 responden. Mahasiswa dengan program studi Pendidikan Agama Hindu sebanyak 29 responden atau 44,6%, sedangkan mahasiswa dengan program studi Ilmu Komunikasi Hindu sebanyak 36 responden atau 55,4%.

3.1.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dengan pengolahan menggunakan SPSS versi 26, metode *r* table dengan rumus (*Pearson Product Moment*) dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan rumus $df = N - 2$ (ANWAR SANUSI, 2017), maka r_{tabel} yang akan digunakan adalah $df = 65 - 2 = 63$ sebesar 0,2441. Uji validitas terhadap 4 variabel yang digunakan dalam instrumen penelitian ini di representasikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kegunaan / *Usability* (X_1)

No. Pernyataan	r_{Hitung}	r_{Tabel}	Keputusan
1	0,873	0.2441	Valid
2	0,852	0.2441	Valid
3	0,855	0.2441	Valid
4	0,832	0.2441	Valid
5	0,869	0.2441	Valid
6	0,799	0.2441	Valid
7	0,851	0.2441	Valid
8	0,806	0.2441	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 26,2021)

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi / *Information Quality* (X_2)

No. Pernyataan	r_{Hitung}	r_{Tabel}	Keputusan
1	0,858	0.2441	Valid
2	0,836	0.2441	Valid
3	0,833	0.2441	Valid
4	0,852	0.2441	Valid

5	0,894	0.2441	Valid
6	0,814	0.2441	Valid
7	0,914	0.2441	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 26,2021)

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan interaksi / *Interaction Service Quality* (X_3)

No. Pernyataan	r_{Hitung}	r_{Tabel}	Keputusan
1	0,904	0.2441	Valid
2	0,852	0.2441	Valid
3	0,909	0.2441	Valid
4	0,899	0.2441	Valid
5	0,880	0.2441	Valid
6	0,896	0.2441	Valid
7	0,894	0.2441	Valid
8	0,839	0.2441	Valid

Sumber : (Hasil Pengolahan SPSS versi 26,2021)

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna / *User Satisfaction* (Y)

No. Pernyataan	r_{Hitung}	r_{Tabel}	Keputusan
1	0,902	0.2441	Valid
2	0,894	0.2441	Valid
3	0,926	0.2441	Valid
4	0,935	0.2441	Valid

Sumber : (Hasil Pengolahan SPSS versi 26,2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh kesimpulan bahwa ke empat variabel yang tercantum dalam tabel 5 (variabel X_1 kegunaan) yang terdiri dari 8 item alat ukur, tabel 6 (variabel X_2 kualitas informasi) terdiri dari 7 item alat ukur, tabel 7 (variabel X_3 kualitas layanan interaksi) terdiri dari 8 item alat ukur, dan tabel 8 (variabel Y kepuasan pengguna) terdiri dari 4 item alat ukur, semua dinyatakan *valid*, karena hasil masing-masing pernyataan dalam kuesioner tersebut $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (Dr. Ajat Rukajat, 2018).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas memastikan bahwa *instrument* memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat kehandalannya dapat menunjukkan hasil yang konsisten (Prof. Dr. Sugiyono, 2018). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan metoda *Cronbach Alpha*. instrument penelitian dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Agnes Manik1*, Irma Salamah1, 2017). Hasil pengujian direpresentasikan pada tabel dibawah ini yang menyatakan bahwa keempat variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *reliable*.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r_{kritis}	Keterangan
<i>Usability</i> (X_1)	0,796	0.60	<i>Reliable</i>
<i>Information Quality</i> (X_2)	0,804	0.60	<i>Reliable</i>
<i>Interaction Service Quality</i> (X_3)	0,825	0.60	<i>Reliable</i>
<i>User Satisfaction</i> (Y)	0,848	0.60	<i>Reliable</i>

Sumber : (Hasil Pengolahan SPSS versi 26,2021)

3.1.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Bertujuan mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. menggunakan uji statistik *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*, didasarkan pada *Asymp. Sig. (2-tiled)*, jika *Asymp. Sig. (2-tiled)* > α yaitu sebesar 0,05 maka data berdistribusi normal (Dr. Ajat Rukajat, 2018), yang diinterpretasikan pada tabel dibawah ini, dimana *Asymp. Sig. (2-tiled)* sebesar 0,000 artinya nilai *Asymp. Sig. (2-tiled)* > α (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa data dari variabel dalam penelitian ini dikatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandarized Residual
N		65
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,18967256
Most Extreme Differences	Absolute	,188
	Positive	,131

	Unstandarized Residual	
	Negative	-,188
Test Statistic		,188
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c

Sumber : (Hasil Pengolahan SPSS versi 26,2021)

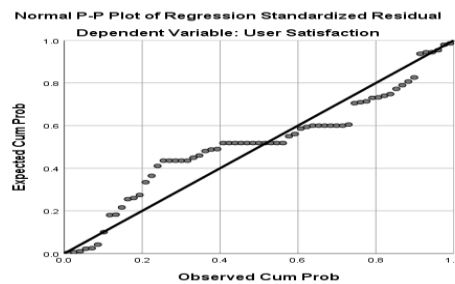
Keterangan Tabel :

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

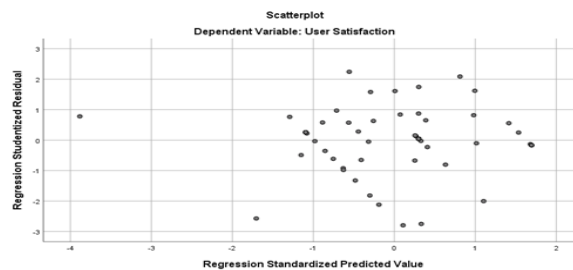
Berdasarkan Tabel 10 berikut digambarkan dalam bentuk Grafik *Normal Probability plot*-nya. Grafik dibawah ini menunjukkan data dari variabel terdistribusi mendekati normal.



Gambar 6. Grafik *Normal Probability plot*

2. Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas dengan mengkorelasi nilai residu hasil regresi dengan masing-masing variabel independen (X) (ANWAR SANUSI, 2017). Ada tidaknya *heteroskedastisitas* pada persamaan regresi, digambarkan pada grafik *scatterplot* yang menunjukkan bahwa titik-titik membentuk pola yang jelas dan menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y.



Gambar 7. Grafik *Scatterplot*

Heteroskedastisitas melalui Uji Glejser (Glejser Test) diinterpretasikan dalam tabel IV.7 dibawah ini ,

Tabel 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	sig	Ketentuan (Uji Glesjer)	Keterangan
Constant	.041		
Usability (X ₁)	.678	Nilai sig > 0,05	Bebas <i>heteroskedastsitas</i>
Information Quality (X ₂)	.808	Nilai sig > 0,05	Bebas <i>heteroskedastsitas</i>
Interaction Service Quality (X ₃)	.735	Nilai sig > 0,05	Bebas <i>heteroskedastsitas</i>

Sumber : (Hasil Pengolahan SPSS versi 26,2021)

Dari hasil pengolahan SPSS diketahui bahwa nilai signifikansi dari ketiga variabel lebih dari 0,05 yaitu *Usability* (X₁) sebesar 0,678, *Information Quality* (X₂) sebesar 0,808 dan *Interaction service Quality* (X₃) sebesar 0,735. Kesimpulannya bahwa tiga variabel dinyatakan bebas *heteroskedastisitas*. antar variabel *independent* dalam model regresi.

3. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara *linier*, jika ada maka peneliti menghadapi kesulitan untuk membedakan pengaruh masing-masing variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependen* (Y) (ANWAR SANUSI, 2017).

Tabel 12. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics		Kriteria bebas multikolonieritas	Keterangan
	Tolerance	VIF		
(Constant) <i>Usability</i> (X_1)	,248	4,036	$Tolerance > 0,10$, dan $VIF < 10,00$	Bebas <i>multikolonieritas</i>
<i>Information Quality</i> (X_2)	,181	5,525	$Tolerance > 0,10$, dan $VIF < 10,00$	Bebas <i>multikolonieritas</i>
<i>Interaction Service Quality</i> (X_3)	,265	3,772	$Tolerance > 0,10$, dan $VIF < 10,00$	Bebas <i>multikolonieritas</i>

Sumber : (Hasil Pengolahan SPSS versi 26,2021)

Keterangan Tabel :

a. *Dependent Variable: User Satisfaction* (Y)

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi ini untuk menguji apakah ada korelasi antar residual dalam suatu regresi linier pada periode t dengan periode t-1. Apabila terjadi autokorelasi antar residual, maka persamaan regresi linier tersebut ada masalah, hasil dikatakan baik jika tidak ada indikasi autokorelasi (ANWAR SANUSI, 2017).

Tabel 13. Hasil Uji Autokorelasi

Keterangan	Jumlah
Variabel Independen (n)	3
Sampel (n)/Data Observasi	65
du	1.66864
dw	1.773

Berdasarkan tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa variabel *independen* (X) yaitu $k=3$ dan data observasi n (sampel) = 65 dengan du (*durbin upper*) = 1.66864, nilai du melihat dari tabel dw, maka perhitungan $du < dw < 4 - du$ maka diperoleh hasil $1.66864 < 1.773 < 4 - (1.66864)$, menjadi $1.66864 < 1.773 < 2.33$. Sehingga kesimpulannya bahwa penelitian ini tidak terjadi masalah autokorelasi dalam model regresi.

3.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dengan tiga variabel independen (X) yaitu *Usability* (X_1), *Information Quality* (X_2) dan *Interaction service Quality* (X_3) (ANWAR SANUSI, 2017).

Tabel 14. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1. (Constant)	-1,068	,842	
<i>Usability</i> (X_1)	,043	,052	,078
<i>Information Quality</i> (X_2)	,227	,072	,346
<i>Interaction Service Quality</i> (X_3)	,331	,054	,550

Sumber : (Hasil Pengolahan SPSS versi 26,2021).

Persamaan regresi linier berganda berdasarkan Tabel IV.9 sebagai berikut (ANWAR SANUSI, 2017) :

$$Y = 1,068 + 0,043X_1 + 0,227X_2 + 0,331X_3$$

Y = Kepuasan Pengguna (Mahasiswa), kesimpulan dari tabel IV.10 diatas adalah sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta (α) dari *Unstandardized Coefficients* sebesar 1,068 artinya jika semua variabel independen *Usability* (X_1) *Information Quality* (X_2) dan *Interaction Service Quality* (X_3) sama dengan nol (0) maka kepuasan bernilai 1,068
2. Nilai koefisien regresi variabel *Usability* (X_1) bernilai positif 0,043 artinya setiap peningkatan kegunaan (*usability*) *website Gofeeder* sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,043 dengan asumsi variabel yang lain bernilai tetap, dan sebaliknya jika variabel *Usability* (X_1) bernilai negatif (-), artinya terdapat penurunan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Nilai koefisien regresi variabel *information quality* (X_2) bernilai positif 0,227 artinya setiap peningkatan kualitas informasi yang disajikan pada *website Gofeeder* sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebesar 0,227 dengan asumsi variabel yang lain bernilai tetap, dan sebaliknya jika variabel *Information Quality* (X_2) bernilai negatif (-), artinya terdapat penurunan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
4. Nilai koefisien regresi variabel *Interaction Serice Quality* (X_3) bernilai positif 0,331 yang artinya setiap peningkatan kualitas interaksi pelayanan *website Gofeeder* sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,331 dengan asumsi variabel yang bernilai tetap, dan sebaliknya jika variabel *Interaction Serice Quality* (X_3) bernilai negatif (-), artinya terdapat penurunan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

3.1.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi simultan digunakan untuk mengetahui derajat hubungan linier antara suatu variabel dengan variabel lain secara bersama (ANWAR SANUSI, 2017), yaitu kegunaan (X_1), kualitas informasi (X_2) dan kualitas layanan interaksi (X_3) terhadap kepuasan pengguna (Y). Koefisien determinasi ($Adj. R^2$) dari hasil regresi melihat seberapa besar variabel *dependen* (Y) bisa dijelaskan oleh variabel-variabel bebasnya (*independen*) atau X .

Tabel 15. Hasil Koefisien Determinasi Simultan Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Durbin-watson
1		,932 ^a	,868	,861

Sumber : (Hasil Pengolahan SPSS versi 26,2021)

- a. Predictors: (Constant), Interaction Service Quality (X_3), Usability (X_1), Information Quality (X_2)
- b. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)

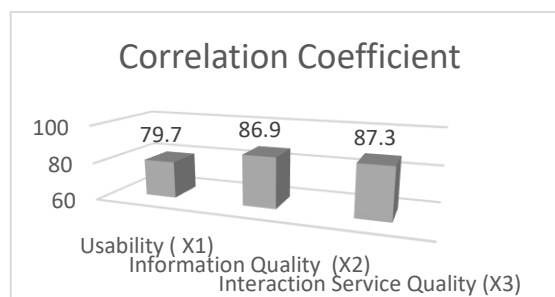
Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi ($Adj. R^2$) sebesar 0,861. Hal ini berarti kontribusi kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan layanan interaksi (*Interaction Service Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah sebesar 86,1%, dalam hal ini kualitas layanan *website Gofeeder* memberikan kemudahan dari aspek kualitas kegunaan *website* dalam mengoperasikan dan navigasi, kemudahan menemukan menu-menu yang disediakan oleh *website Gofeeder* kepada mahasiswa sebagai pengguna, dari aspek kualitas informasi akademik yang diberikan relevan, akurat dan dapat dipercaya. Selain itu, jika dilihat dari aspek kualitas layanan interaksi *website Gofeeder* memberikan ruang kepada mahasiswa baik secara personal maupun komunitas untuk saling berinteraksi antara mahasiswa, maupun berinteraksi dengan *admin*, serta menjamin tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap informasi akademik yang disediakan oleh layanan *website Gofeeder*. Sedangkan sisanya 13,90% dijelaskan oleh variabel Kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan layanan interaksi (*Interaction Service Quality*) yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

Tabel 16. Hasil Koefisien Determinasi Parsial (Correlations)

Variabel	Correlation Coefficient	Sig. (2-tailed)
<i>Usability</i> (X_1)	0,797	0,000
<i>Information Quality</i> (X_2)	0,869	0,000
<i>Interaction Service Quality</i> (X_3)	0,873	0,000

Sumber : (Hasil Pengolahan SPSS versi 26,2021)

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui derajat hubungan linier antara suatu variabel dengan variabel lain. secara parsial, diperoleh hasil koefisien determinasi parsial antara kegunaan (X_1) dengan kepuasan pengguna atau *user satisfaction* (Y) sebesar 0,797, hal ini berarti kontribusi kegunaan (*Usability*) terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) adalah sebesar 79,7%. Hasil koefisien determinasi parsial antara kualitas informasi (*information Quality*) dengan kepuasan pengguna sebesar 0,869, hal ini berarti kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 86,9%. Sedangkan hasil koefisien determinasi parsial antara kualitas layanan interaksi (*interaction service Quality*) dengan kepuasan pengguna adalah sebesar 0,873, hal ini berarti berkontribusi paling tinggi adalah kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 87,3%. Diinterpretasikan dalam diagram batang berikut ini :



Gambar 8. Diagram Batang hasil Koefisien Determinasi Parsial

3.1.6 Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independen* (X) secara individual menerangkan variabel *dependen* (Y).



Tabel 17. Hasil Uji t Parsial

Variabel	P-Value	Sig.	Ketentuan	Keputusan
1 (Constant)				
<i>Usability</i> (X ₁)	0,405	0,05	<i>p</i> -value > α (0,05)	Tidak Berpengaruh
<i>Information Quality</i> (X ₂)	0,002	0,05	<i>p</i> -value < α (0,05)	Berpengaruh
<i>Interaction Service Quality</i> (X ₃)	0,000	0,05	<i>p</i> -value < α (0,05)	Berpengaruh

Sumber : (Hasil Pengolahan SPSS versi 26,2021)

Berdasarkan pada tabel 17, menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah variabel X₂ (*Information Quality*) dan Variabel X₃ (*Interaction Service Quality*), sedangkan Variabel X₁ (*usability*) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna atau mahasiswa terhadap kualitas layanan *website Gofeeder*,

2. Uji F

Uji statistik F menunjukkan seberapa berpengaruh antara variabel *independen* (x) secara simultan menerangkan terhadap variabel *dependen* (Y)(ANWAR SANUSI, 2017).

Tabel 18. Hasil Uji F Simultan ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	595,358	3	198,453	133,645	,000 ^b
Residual	90,581	61	1,485		
Total	685,938	64			

Sumber : (Hasil Pengolahan SPSS versi 26,2021)

Keterangan Tabel :

- a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)
- b. Predictors: (Constant), *Interaction Service Quality* (X₃), *Usability* (X₁), *Information Quality*(X₂)

Berdasarkan pada tabel 18 menunjukkan bahwa variabel *independen* (Y) yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki nilai *P-Value* 0,000 dimana nilai probabilitas dibawah 0,05. Sesuai dengan ketentuan dalam kriteria pengujian, jika nilai probabilitas < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas layanan Interaksi (*Interaction Service Quality*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima atau dapat dikatakan koefisien regresi signifikan dan model yang diuji sudah fix.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama - sama dari seluruh variabel *independen* (X) yang meliputi variabel X₁ *usability* (kegunaan), X₂ *information quality* (kualitas informasi) dan X₃ *Interaction service quality* (kualitas layanan interaksi) terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction* (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari besar nilai *P-value* sebesar 0,000, dengan demikian berarti nilai *probabilitas* < 0,05. Kepuasan mahasiswa (pengguna) terhadap layanan *website Gofeeder* dipengaruhi oleh kualitas kegunaan (*Usability Quality*), yaitu kemudahan mahasiswa dalam mengoperasikan *website*, mudah dimengerti, dan navigasi yang mudah dan tata letak informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, dimana *website Gofeeder* mempunyai menu yang mencakup informasi akademik yang. Kualitas informasi akademik (*Information Quality*) yang diberikan kepada mahasiswa sangat relevan, akurat, jelas dan dapat dipercaya, begitupun dengan kualitas layanan interaksi yang diberikan oleh *website Gofeeder* yang memberikan ruang baik secara personal maupun secara komunitas kepada sesama mahasiswa STAH Dharma Nusantara sebagai pengguna, dan kemudahan mahasiswa dalam berinteraksi dengan *admin*, serta menjamin tingkat kepercayaan mahasiswa STAH DNJ terhadap informasi akademik yang diberikan oleh *website Gofeeder*. Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan layanan *website Gofeeder* secara efektif dan efisien telah memenuhi kebutuhan informasi akademik mahasiswa yang aktif dalam menggunakan layanan tersebut. Variabel yang berkontribusi tertinggi terhadap kepuasan pengguna *website Gofeeder* adalah kualitas layanan interaksi yaitu sebesar 87,3 %, dan kedua adalah kualitas informasi sebesar 86,9 %, dan ketiga adalah kualitas kegunaan sebesar 79,7 %.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada Ketua, Wakil Ketua, administrasi dan mahasiswa STAH DNJ yang sudah memberikan ijin melakukan riset dan responsip selama melakuka penelitian, kepada teman- teman, dosen yang sudah sangat membantu dan memberikan *support* dan do'anya selama ini, dan kepada peneliti sebelumnya yang telah memberikan banyak referensi terhadap penulis dalam penelitian ini.

REFERENCES

- [1] Agnes Manikl*, Irma Salamah1, E. S. (2017). METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK EVALUASI KUALITAS WEBSITE



- POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA. Prosiding SNATIF Ke-6 Tahun 2019, 2007, 96–101.
- [2] ANWAR SANUSI. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN BISIS*. SALEMBA EMPAT.
- [3] Dr. Ajat Rukajat, M. M. (2018). *PENDEKATAN PENELITIAN KUANTITATIF*. CV BUDI UTAMA. https://www.google.co.id/books/edition/Pendekatan_Penelitian_Kuantitatif_Quanti/1pWEDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=kuantitatif+deskriptif&printsec=frontcover
- [4] Dr. Dhiraj Kelly sawlani. (2021). *KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE KUALITAS WEBSITE KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN* (1st ed.). SCOPINDO MEDIA PUSTAKA. https://www.google.co.id/books/edition/KEPUTUSAN_PEMBELIAN_ONLINE/LodAEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=website+quality+adalah&printsec=frontcover
- [5] FEBRIANI, N. S. D. W. W. A. D. (2019). *PERILAKU KONSUMEN DI ERA DIGITAL (PERTAMA)*. UB PRESS.
- [6] Hafiz, A. (2017). Mengukur Kualitas Website dengan Pendekatan Webqual 4.0 Modifikasi. *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*, 1(1), 443–457. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/783>
- [7] Larasati, A. S., Pratama, A., & ... (2021). Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Di Universitas Maarif Hasyim Latif. *Jurnal Informatika Dan ...*, 2(2), 196–203. <http://jifosi.upnjatim.ac.id/index.php/jifosi/article/view/328>
- [8] Pamungkas, R., & Saifullah, S. (2019). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 22. <https://doi.org/10.29407/intensif.v3i1.12137>
- [9] Prof.Dr. Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN BISNIS PENDEKATAN KUANTITATIF KUALITATIF KOMBINASI DAN R&D*. ALFABETA BANDUNG.
- [10] Riyanto, R. E., & Bachri, O. S. (2019). Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Webqual 4.0. *Jurnal Ilmiah Intech: Information Technology Journal of UMUS*, 1(01), 89–97. <https://doi.org/10.46772/intech.v1i01.41>