

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE PERBANAS SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL WEBQUAL

Shandi Prima Yudha Adrianto<sup>1)</sup> Sulistiowati<sup>2)</sup> Erwin Sutomo<sup>3)</sup>

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi  
Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya  
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)[shanslian@gmail.com](mailto:shanslian@gmail.com), 2)[sulist@stikom.edu](mailto:sulist@stikom.edu), 3) [sutomo@stikom.edu](mailto:sutomo@stikom.edu)

**Abstract:** Stie website perbanas who adress in [www.perbanas.ac.id](http://www.perbanas.ac.id) is one part of the service that is performed perbanas as a medium information to students . Facilities or services that are at the website this among other profile , a course of study , of facilities and infrastructure , tridarma college which includes education , research and devotion the community. In this study , done analysis influence the quality of services website to satisfaction students in a webqual 4.0 perceived the ultimate user .The data collection was done by means of interviews and observation to determine which services which will be analyzed based on indicators of webqual .The results of data the questionnaire then undergone a validity , reliability , test the assumption as a prerequisite test linear regression . This research produce analysis influence the quality of services website to satisfaction college students to quality dimensions the use of produce the percentage of 68,3 % and services are an effect services course of study , tridarma education , devotion the community .For the quality of information produce the percentage of 62.5 % and services are an effect services perbanas profile , of infrastructure and research .While for quality of interaction produce the percentage of 51.3 % and services are an effect tridarma education services.

**Keywords:** *Service Website Quality, User Satisfaction (student), Linear Regression.*

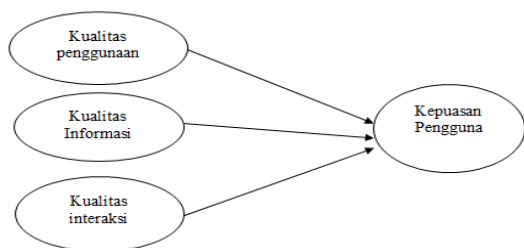
STIE PERBANAS SURABAYA merupakan lembaga pendidikan swasta yang membidangi bisnis juga perbankan. Lembaga pendidikan selalu dituntut untuk memberikan informasi yang cepat kepada mahasiswa, sehingga media berkomunikasi dan informasi dapat diterima dengan mudah. Salah satu media teknologi informasi yang digunakan oleh STIE Perbanas adalah *website*. *website* ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada mahasiswa tentang profil seputar kampus, penelitian, pengabdian masyarakat, *E-Jurnal*, *E-Learning*, informasi tentang perpustakaan, sistem informasi mahasiswa (SIMAS). Namun selama ini, setelah layanan *website* diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas layanan dari *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website* . Park dan Kim (2009) Pada dasarnya kualitas layanan *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa itu sendiri. Semakin tinggi kualitas layanan *website*, maka akan semakin banyak mahasiswa yang mengakses *website* tersebut. Berdasarkan permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitas *website* dari sisi kepuasan mahasiswa menggunakan

metode WebQual 4.0, dengan cara memberikan kuesioner kepada mahasiswa.

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola *website* dalam mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap mahasiswa, sehingga dapat mempertahankan layanan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas layanan *website* yang belum baik.

### Webqual

Penelitian Barnes dan Vidgen (2001) dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu *website* menggunakan metode *webqual* dengan indikator kualitas informasi, kualitas interaksi, serta kualitas penggunaan menghasilkan bahwa kualitas informasi, kualitas interaksi, serta kualitas penggunaan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Konsep model *webqual* dapat lihat pada gambar 1.



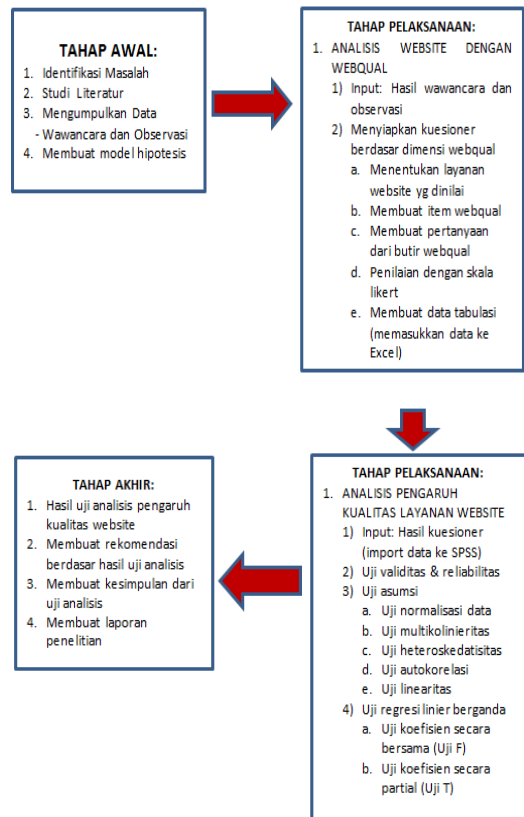
Gambar 1. Konsep Model Barnes & Vidgen, 2005.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) *webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir

**Regresi Linier Berganda**

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) suatu regresi merupakan metode yang digunakan untuk menentukan suatu hubungan sebab-akibat antar variabel satu dengan yang lain. Uji regresi linier berganda dibagi menjadi dua, yakni uji F dan uji T.

**Alur Proses Penelitian**



Gambar 1 Alur Proses Penelitian

Gambar 1 menjelaskan alur proses penelitian memiliki beberapa tahapan yaitu tahap awal, tahap pelaksanaan analisis layanan website dengan webqual dan pengaruh kualitas layanan website dan tahap akhir penelitian.

**Identifikasi Masalah**

layanan-layanan yang tersedia pada website [www.perbanas.ac.id](http://www.perbanas.ac.id) adalah sebagai berikut:

1. Layanan mengenai profil kampus yang berisi tentang sejarah, informasi kampus, peta dan alumni.
2. Layanan program studi berisi tentang jurusan-jurusan yang ada pada kampus Perbanas.
3. Layanan informasi sarana dan prasarana meliputi sejarah rektor, yayasan dan fasilitas layanan yang tersedia pada kampus perbanas seperti:
4. Layanan Tridarma Pendidikan yaitu pendidikan meliputi: E-Jurnal, E-Learning, library, sistem informasi mahasiswa (SIMAS) dan pendaftaran.
5. Layanan Tridarma Pendidikan yaitu Penelitian meliputi: informasi penelitian yang telah dilakukan kampus Perbanas.
6. Layanan Tridarma Pendidikan yaitu Pengabdian Masyarakat meliputi: informasi tentang kerja sama kampus Perbanas dengan pihak luar atau masyarakat.

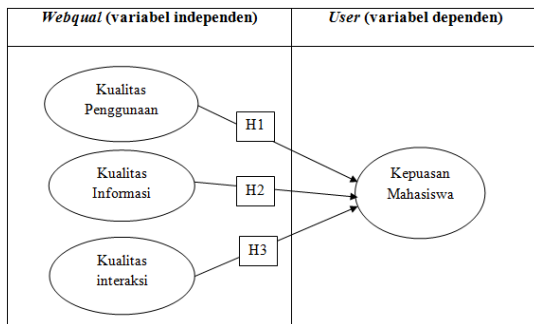
**Operasional Variabel dan Hipotesis**

Tiga dimensi kualitas *website* yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas

- a. Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Penggunaan.
- b. Variabel X2 adalah dimensi Kualitas Informasi.
- c. Variabel X3 adalah dimensi Kualitas Interaksi.

Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan mahasiswa

Selanjutnya untuk model hipotesis penelitian Tarigan (2008) menjelaskan model hipotesis mengenai *e-library* dengan metode *webqual* juga menyatakan bahwa suatu *website* dalam lingkungan akademis akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila faktor- faktor yang terdapat pada *webqual* atau kualitas *website* utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik. Model hipotesis dapat dilihat pada gambar 2.



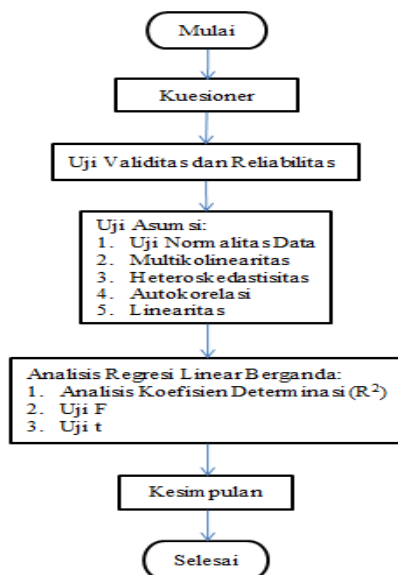
Gambar 2 Model Hipotesis

Gambar 2 menjelaskan bahwa:

- H1: Diduga terdapat pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan mahasiswa
- H2: Diduga terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa
- H3: Diduga terdapat pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan mahasiswa

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website**

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Sebelum itu perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap hasil kuesioner yang telah dibuat tabulasi data yang selanjutnya di lakukan proses uji normalitas data dan asumsi klasik sebagai syarat terlaksananya analisis regresi linear berganda. Diagram Analisis Pengaruh Kualitas *website* dapat di lihat pada gambar



Gambar 3 Alur Proses Analisis

Pada gambar 3 menjelaskan bahwa dalam analisis kualitas layanan menggunakan metode

regresi linier. Sebagai prasarat sebelum masuk ke dalam perhitungan regresi, dilakukan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi.

**Gambaran Umum Responden**

Responden berasal dari pengunjung *website* [www.perbanas.ac.id](http://www.perbanas.ac.id). Jumlah sampel yang diminta mengisi kuesioner sebanyak 75 orang yang terdiri dari mahasiswa Perbanas. Jumlah tersebut ditentukan sebagai sample yang nantinya akan diuji.

**Uji Analisis Layanan yang Berpengaruh**

1. Uji Layanan Profil Perbanas

Diketahui setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas semua item indikator pada layanan profil perbanas valid dan reliabel. Kemudian untuk uji asumsi semua sarat dapat diterima.

a) Analisis Regresi Linier

Tabel 1 Rangkuman Uji Regresi Layanan Profil

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Sig
Konstanta	0,494	2,099	0,039
X1	0,866	9,406	0,000
X2	-0,009	-0,112	0,911
Fhitung = 98,731			
R <sup>2</sup> = 0,733			

Output pada Tabel 1 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linier berganda tiga variabel *independen* adalah  $b_1 = 0,866$   $b_2 = -0,009$ . Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan ke dalam persamaan Regresi Linier Berganda adalah:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y' = 0,494 + 0,866 X_1 + -0,009 X_2$$

(*Y'* adalah variabel *dependen* yang diramalkan, *a* adalah konstanta,  $b_1, b_2$  adalah koefisien regresi, dan  $X_1, X_2$  adalah variabel *independen*).

Berdasarkan uji analisis Regresi Linier secara partial pada layanan profil yang berpengaruh adalah kualitas penggunaan diperoleh hasil bahwa *thitung* = 19,406 dengan nilai sig. (0,000) < 0,05 jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas penggunaan

berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa. Untuk indikator-indikator: kemudahan dioperasikan, kemudahan navigasi, tepat dalam penyusunan tata letak, tampilan yang atraktif, kemudahan menemukan layanan profil, tampilan sesuai dengan website pendidikan sudah baik dan perlu dipertahankan.

2. Uji Layanan Program Studi

Diketahui setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas semua item indikator pada layanan program studi valid dan reliabel. Kemudian untuk uji asumsi semua sarat dapat diterima.

a) Analisis regresi linier

Tabel 2 Rangkuman Uji Regresi Layanan Profil

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Sig
Konstanta	0,494	2,099	0,039
X1	0,866	9,406	0,000
X2	-0,009	-0,112	0,911
Fhitung = 98,731 R <sup>2</sup> = 0,733			

Output pada Tabel 2 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linier berganda tiga variabel *independen* adalah  $b_1 = 0,866$   $b_2 = -0,009$ . Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan ke dalam persamaan Regresi Linier Berganda adalah:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y' = 0,494 + 0,866 X_1 + -0,009 X_2$$

(*Y'* adalah variabel *dependen* yang diramalkan, a adalah konstanta,  $b_1, b_2$  adalah koefisien regresi, dan  $X_1, X_2$  adalah variabel *independen*).

Berdasarkan uji analisis Regresi Linier secara partial pada layanan program studi yang berpengaruh adalah kualitas penggunaan diperoleh hasil bahwa  $t_{hitung} = 19,406$  dengan nilai sig. (0,000) < 0,05 jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa. Untuk indikator-indikator: kemudahan dioperasikan, kemudahan navigasi, tepat dalam penyusunan tata letak, tampilan yang atraktif, kemudahan menemukan layanan profil, tampilan

sesuai dengan website pendidikan sudah baik dan perlu dipertahankan.

3. Layanan Sarana dan Prasarana

Diketahui setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas semua item indikator pada layanan program studi valid dan reliabel. Kemudian untuk uji asumsi semua sarat dapat diterima.

a) Analisis regresi linier

Tabel 3 Rangkuman Uji Regresi Layanan Profil

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Sig
Konstanta	1,474	3,939	0,000
X1	0,103	1,063	0,291
X2	0,504	6,053	0,000
Fhitung = 25,351 R <sup>2</sup> = 0,643			

Output pada Tabel 3 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linier berganda tiga variabel *independen* adalah  $b_1 = 0,103$   $b_2 = 0,504$ . Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan ke dalam persamaan Regresi Linier Berganda adalah:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y' = 1,474 + 0,103 X_1 + 0,504 X_2$$

(*Y'* adalah variabel *dependen* yang diramalkan, a adalah konstanta,  $b_1, b_2$  adalah koefisien regresi, dan  $X_1, X_2$  adalah variabel *independen*).

Berdasarkan uji analisis Regresi Linier secara partial pada layanan sarana dan prasarana yang berpengaruh adalah kualitas informasi diperoleh hasil  $t_{hitung} = 6,053$  dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$  jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa. Untuk indikator-indikator: menyediakan informasi cukup jelas, informasi dapat dipercaya, informasi yang mudah dibaca dan dipahami, informasi yang detail, informasi dalam format yang sesuai, informasi yang relevan sudah baik dan perlu dipertahankan.

4. Layanan Tridarma Pendidikan

Diketahui setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas semua item indikator pada

layanan program studi valid dan reliabel. Kemudian untuk uji asumsi semua sarat dapat diterima.

a) Analisis regresi linier

Tabel 4 Rangkuman Uji Regresi Layanan Profil

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Sig
Konstanta	0,650	1,598	0,115
X1	0,489	3,107	0,003
X2	0,119	0,801	0,426
X3	0,227	2,030	0,004
Fhitung = 19,640 R <sup>2</sup> = 0,673			

Output pada Tabel 4 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linier berganda tiga variabel *independen* adalah  $b_1 = 0,489$   $b_2 = 0,119$   $b_3 = 0,227$ . Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan ke dalam persamaan Regresi Linier Berganda adalah:

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

$$Y' = 0,650 + 0,489 X_1 + 0,119 X_2 + 0,227 X_3$$

(Y' adalah variabel *dependen* yang diramalkan, a adalah konstanta,  $b_1, b_2$  adalah koefisien regresi, dan  $X_1, X_2$  adalah variabel *independen*).

Berdasarkan uji analisis Regresi Linier secara partial pada layanan tridarma pendidikan yang berpengaruh adalah diperoleh hasil t hitung 3,107 dengan nilai sig 0,003 < 0,05 jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa. Untuk indikator-indikator: kemudahan dioperasikan, kemudahan navigasi, tampilan yang atraktif, kemudahan menemukan layanan program studi, tampilan sesuai dengan website pendidikan sudah baik dan perlu dipertahankan. Sedangkan untuk indikator tepat dalam penyusunan tata letak masih kurang baik dan perlu dievaluasi juga di tingkatkan.

Indikator lain yang berpengaruh pada layanan tridarma pendidikan adalah kualitas interaksi

diperoleh hasil t hitung 2,030 dengan nilai sig 0,004 < 0,05 jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Interaksi berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa. Untuk indikator-indikator: mendapatkan keamanan untuk berinteraksi, rasa aman dalam berinteraksi, adanya suasana komunitas sudah baik dan perlu dipertahankan. Sedangkan untuk indikator kemudahan memberikan masukan dan reputasi yang baik masih kurang baik dan perlu dievaluasi juga di tingkatkan.

5. Layanan Tridarma Penelitian

Diketahui setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas semua item indikator pada layanan program studi valid dan reliabel. Kemudian untuk uji asumsi semua sarat dapat diterima.

Tabel 5 Rangkuman Uji Regresi Layanan Profil

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Sig
Konstanta	1,474	3,939	0,000
X1	0,103	1,063	0,291
X2	0,504	5,053	0,000
Fhitung = 25,351 R <sup>2</sup> = 0,643			

Output pada Tabel 5 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linier berganda tiga variabel *independen* adalah  $b_1 = 0,103$   $b_2 = 0,504$ . Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan ke dalam persamaan Regresi Linier Berganda adalah:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y' = 1,474 + 0,103 X_1 + 0,504 X_2$$

(Y' adalah variabel *dependen* yang diramalkan, a adalah konstanta,  $b_1, b_2$  adalah koefisien regresi, dan  $X_1, X_2$  adalah variabel *independen*).

Berdasarkan uji analisis Regresi Linier secara partial pada layanan tridarma penelitian yang berpengaruh adalah kualitas informasi diperoleh hasil t hitung = 5,053 dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa. Untuk indikator-indikator: menyediakan informasi cukup jelas, informasi dapat dipercaya, informasi yang mudah dibaca

dan dipahami, informasi yang detail, informasi dalam format yang sesuai, informasi yang relevan sudah baik dan perlu dipertahankan.

#### 6. Layanan Tridarma Pengabdian Masyarakat

Diketahui setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas semua item indikator pada layanan program studi valid dan reliabel. Kemudian untuk uji asumsi semua sarat dapat diterima.

##### a) Analisis regresi linier

Tabel 6 Rangkuman Uji Regresi Layanan Profil

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Sig
Konstanta	1,879	5,706	0,000
X1	0,402	3,242	0,002
X2	0,096	0,961	0,340
Fhitung = 16,158 R <sup>2</sup> = 0,310			

Output pada Tabel 6 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linier berganda tiga variabel *independen* adalah  $b_1 = 0,402$   $b_2 = 0,096$ . Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan ke dalam persamaan Regresi Linier Berganda adalah:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y' = 1,879 + 0,402 X_1 + 0,096 X_2$$

( $Y'$  adalah variabel *dependen* yang diramalkan,  $a$  adalah konstanta,  $b_1, b_2$  adalah koefisien regresi, dan  $X_1, X_2$  adalah variabel *independen*).

Berdasarkan uji analisis Regresi Linier secara partial pada layanan pengabdian masyarakat yang berpengaruh adalah kualitas penggunaan diperoleh hasil  $t$  hitung = 3,242 dengan nilai sig. 0,002 < 0,05 jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa. Untuk indikator-indikator: kemudahan dioperasikan, kemudahan navigasi, tepat dalam penyusunan tata letak, tampilan yang atraktif, kemudahan menemukan layanan pengabdian masyarakat sudah baik dan perlu dipertahankan. Sedangkan untuk indikator: tampilan sesuai dengan website pendidikan masih kurang baik dan perlu dievaluasi juga ditingkatkan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan *Website* terhadap Kepuasan Pengguna (mahasiswa) menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh layanan *website* terhadap kepuasan mahasiswa untuk kualitas Penggunaan menghasilkan persentase sebesar 68,3%. Layanan yang berpengaruh adalah layanan program studi, layanan Tridarma Pendidikan dan layanan Pengabdian masyarakat.
2. Pengaruh layanan *website* terhadap kepuasan mahasiswa untuk kualitas Informasi menghasilkan persentase sebesar 62,5%. Layanan yang berpengaruh adalah layanan profil Perbanas, layanan Sarana dan Prasarana dan layanan Penelitian.
3. Pengaruh layanan *website* terhadap kepuasan mahasiswa untuk kualitas Interaksi menghasilkan persentase sebesar 51,3%. Layanan yang berpengaruh adalah layanan Tridarma Pendidikan.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis ingin mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak kampus yaitu:

1. Sebaiknya pihak pengelola lebih memperhatikan layanan website yang indikator-indikatornya kurang baik dengan melakukan evaluasi terhadap indikator tersebut, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan website [www.perbanas.ac.id](http://www.perbanas.ac.id) untuk kedepannya.
2. Bagi peneliti berikutnya agar dalam pengumpulan data sebaiknya melihat dari sudut pandang pihak lain, tidak hanya pada mahasiswa. Variabel dan indikator baru perlu ditambahkan untuk memperkaya model yang digunakan agar penelitian lebih sempurna.

## Rujukan

- Barnes, S. dan Vidgen, R. 2003. *Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. Industrial Management & Data Systems.*

Kim, Park. 2009. *Service Quality website*.  
California: Brand new

Tarigan, J. 2008. *User Satisfaction using  
WebQual Instrument: A Research on  
Stock Exchange of Thailand (SET)*.  
Jurnal Akuntansi dan Keuangan.  
Vol.10.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005.  
*Service, Quality & Satisfaction*.  
Yogyakarta: Andi Offset.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., dan Berry, L.  
1990. *Delivery Quality Service:  
Balancing Customer Perceptions and  
Expextations*. The Free Press, New  
York.