

Analisis Kesuksesan *Website* STIKES Artha Bodhi Iswara Surabaya Dengan Menggunakan Model Delone Dan McLean

Farid Denianto¹⁾ Sulistiowati²⁾ A.B. Tjandrarini³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Infomrasi
Fakultas Teknologi dan Informasi
Universitas Dinamika

Jl. Raya Kedung Baruk No. 98 Surabaya, Kedung Baruk, Rungkut, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, 60298
Email: 1)fariddeniato@gmail.com, 2)sulist@dinamika.ac.id, 3)asteria@dinamika.ac.id

Abstract: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Artha Bodhi Iswara Surabaya (STIKES ABI) right now is using the website to carry out learning activities, and registration activities. The STIKES ABI website has been created since 2016 and has made many changes every year. The problem with the STIKES ABI website is that the number of visitors has recently decreased. The average number of visitors is 77 per month. Since the beginning of using the STIKES ABI website, there has never been an evaluation of its success. Therefore, in this research, an analysis of the success of services on the STIKES ABI Surabaya website was carried out using the Delone and McLean models which consisted of information quality variables, system quality and service quality as independent variables and usage variables, user satisfaction variables and net benefit variables as dependent variables. This research used 151 samples consisting of 62 active STIKES ABI college students and 89 general society including new students candidate. According to the results of descriptive analysis, obtained the average value of each variable. For the system quality variable obtained an average of 3,54 which means nearly good, for the information quality is 3,62 which means nearly good, for the service quality is 3,51 which means nearly good, for the usage is 3,42 which means good enough, for the user satisfaction is 3,57 users which means nearly good, and the net benefit is 3,61 which means nearly good. Meanwhile, the results of the analysis according to the Structural Equation Modeling (SEM) method showed that the value of the system quality variable that affected the user satisfaction variable by 43,18%, the quality variable had affected the user satisfaction variable by 31,73%, the user satisfaction variable had affected on the usage variable by 45,39% and the user satisfaction variable had affected on the net benefit by 48,77%. Based on the results of this affection, it shows that STIKES ABI Surabaya must improve the system quality and service quality so that is useful to increase user satisfaction of STIKES ABI website. So it can be useful to increase the number of website visitors.

Keywords: Success analysis, STIKES ABI Surabaya, Delone & McLean Models.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan “ARTHA BODHI ISWARA” Surabaya (STIKES-ABI Surabaya) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Surabaya. STIKES-ABI Surabaya mulai berdiri dan diresmikan pada tahun 2003. Pada saat ini perguruan tinggi ini menyelenggarakan kegiatan akademiknya pada gedung kampus STIKES ABI Surabaya yang berlokasi di Jl. Pumpungan III No. 29 Surabaya. STIKES ABI Surabaya memiliki tiga program studi yaitu S1 Keperawatan, D3 Keperawatan, dan D3 Kebidanan. STIKES ABI Surabaya telah mendapatkan akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Salah satu layanan teknologi informasi yang ada di STIKES ABI adalah

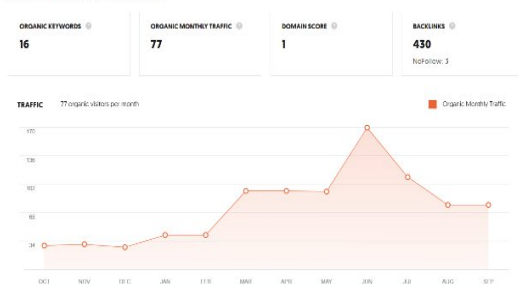
website STIKES ABI yang beralamat di <http://www.stikesabi.ac.id/>.

Website STIKES ABI dibuat dengan tujuan memberikan segala informasi tentang STIKES ABI yang ditujukan kepada mahasiswa dan masyarakat luas. Website STIKES ABI terdapat beberapa menu yang ada website tersebut, antara lain: home, tentang STIKES, fasilitas STIKES, akademik, *Computer Based Test*(CBT), dan Penerimaan Mahasiswa Baru(PMB) yang masing masing memiliki fungsi yang berbeda. Website sangat penting bagi STIKES ABI karena digunakan untuk memberikan informasi yang berguna untuk mengenalkan STIKES ABI ke masyarakat misal melihat profil STIKES ABI, visi dan misi serta

tujuan STIKES ABI, struktur organisasi, informasi tentang program studi, pengumuman kegiatan di STIKES ABI. Pada saat tahun 2020 ini sedang terjadi pandemi *corona* sehingga tidak memungkinkan untuk datang ke STIKES ABI untuk melakukan pendaftaran secara *offline*.

Permasalahan pada *website* STIKES ABI saat ini yang di dalamnya terdapat fungsi untuk pendaftaran mahasiswa baru, jumlah pengunjungnya akhir-akhir ini menurun. Rata-rata jumlah pengunjungnya adalah 77 per bulan. Permasalahan lainnya adalah *website* ini belum pernah dievaluasi seberapa kesuksesannya, sedangkan STIKES ABI ingin memaksimalkan fungsi pendaftaran *online* yang ada di *website* tersebut.

Domain Overview: stikesabi.ac.id

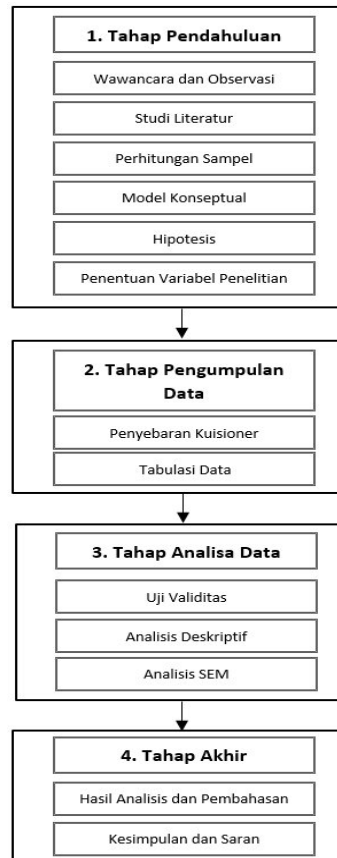


Gambar diatas menjelaskan tentang pengunjung website yang berisi jumlah pengunjung periode bulan Oktober 2019 sampai September 2020 sebanyak 880.

Solusi yang ditawarkan adalah dilakukan analisis kesuksesan *website* STIKES ABI, dengan menggunakan model DeLone & McLean (2003) tentang kesuksesan sistem informasi yaitu dengan elemen kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Penelitian ini menggunakan model Delone and McLean karena dalam menganalisa kesuksesan pendaftaran mahasiswa baru pada *website* yang mencakup kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*usability*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) dibandingkan dengan metode *webqual* yang mencakup kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

METODE PENELITIAN

Alur proses penelitian:



Tahap Pendahuluan

Wawancara dan Observasi

Dalam tahap ini dilakukan wawancara dan survey pada mahasiswa STIKES ABI. Wawancara dan survey digunakan untuk mendapatkan pemahaman *website* tersebut pernah di analisis atau tidak menggunakan model DeLone and McLean. Dari hasil wawancara dan survey yang saya lakukan terdapat beberapa fungsi dari *website* tersebut yaitu:

1. Menu Profil berfungsi untuk melihat homepage dari *website* ini.
2. Menu Tentang Kami berfungsi untuk melihat profil dan visi misi STIKES ABI.
3. Menu Fasilitas berfungsi untuk melihat tentang fasilitas yang tersedia di dalam kampus dan Struktur Organisasi untuk mengetahui bagian apa saja.
4. Menu Akademik berfungsi untuk melihat tentang Program Studi yang ada di STIKES ABI dan di dalam masing-masing prodi terdapat visi misi .
5. Menu Kegiatan berfungsi untuk melihat kegiatan dan berita terkini tentang kampus STIKES ABI.

6. Menu PMB (Penerimaan Mahasiswa Baru) berfungsi untuk melakukan pendaftaran bagi calon mahasiswa baru STIKES ABI dan mahasiswa pindahan/transfer. Dalam PMB, calon mahasiswa baru wajib mengisi data-data yang diperlukan dan mengerjakan test untuk menjadi mahasiswa STIKES ABI. Khusus untuk mahasiswa pindahan/transfer akan sedikit berbeda dengan mahasiswa baru yaitu mengisi data tentang kampus asal dan konversi nilai.
7. Menu CBT (*Computer Based Test*) berfungsi untuk melakukan berbagai macam test/ujian secara online untuk mahasiswa STIKES ABI. Contohnya adalah pendaftaran, UTS, UAS, dan lain-lain.

Fakta lain yang saya jumpai sewaktu wawancara adalah Total mahasiswa yang aktif hanya sebanyak 162 dan terjadi penurunan dalam jumlah pendaftaran mahasiswa baru. Mahasiswa semester 1 di tahun ajaran ini hanya sebanyak 12 orang. Sedangkan di tahun sebelumnya yang sekarang menjadi mahasiswa semester 3 adalah 29. Hal ini menjadi acuan saya untuk melakukan analisis dalam *website* STIKES ABI untuk meningkatkan kualitas *website* dan bermanfaat bagi peningkatan mahasiswa baru.

Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi literatur dan penelitian serta jurnal yang terkait. Studi literatur digunakan untuk mendapatkan pemahaman tentang melakukan pengukuran kepuasan sistem informasi menggunakan model DeLone and McLean dan bagaimana menguji hipotesis.

Perhitungan Sampel

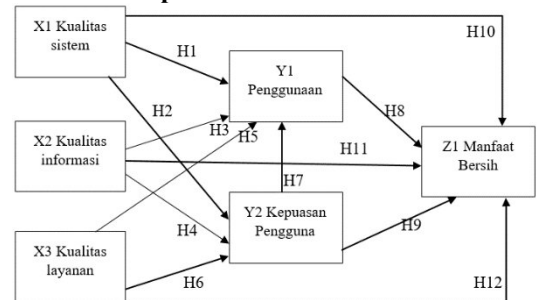
Unit populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif STIKES ABI dan masyarakat umum termasuk calon mahasiswa baru. Untuk mahasiswa aktif STIKES ABI adalah 162 mahasiswa.

Sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah dengan teknik random sampling menggunakan rumus Slovin dari populasi penelitian yaitu 162 dengan sampel 62 mahasiswa dengan rincian.

Responden	Jumlah
Mahasiswa S1 Keperawatan	104
Mahasiswa D3 Kebidanan	35
Mahasiswa NERS	23
Jumlah	162

Metode perhitungan sampel juga menggunakan *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), total sampel yang akan digunakan adalah 151 orang dengan rincian 62 mahasiswa aktif STIKES ABI dan 89 masyarakat umum termasuk calon mahasiswa.

Model Konseptual



Hipotesis

Berdasarkan pada gambar 3, dikarenakan pada web STIKES ABI memang belum pernah dilakukan analisis sehingga belum bisa mengetahui manfaat bersih dari website tersebut sehingga hipotesis penelitian yang dikembangkan sebagai berikut:

- H1: Kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
- H2: Kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H3: Kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
- H4: Kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H5: Kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
- H6: Kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H7: Kepuasan pengguna diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
- H8: Penggunaan diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.
- H9: Kepuasan pengguna diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.
- H10: Kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.
- H11: Kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.
- H12: Kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

Penentuan Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan dideskripsikan tahapan tentang variabel penelitian yang terdiri dari enam variabel, variabel independen dalam

penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan indikator sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Sistem (*Quality System*). Terdapat beberapa indikator sebagai berikut (X1):
 - a. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*) sebagai X1.1
 - b. Keandalan sistem (*reliability*) sebagai X1.2
 - c. Kecepatan akses (*response time*) sebagai X1.3
 - d. Fleksibilitas sistem (*flexibility*) sebagai X1.4
 - e. Keamanan sistem (*security*) sebagai X1.5
2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*). Terdapat beberapa indikator sebagai berikut (X2):
 - a. Kelengkapan (*completeness*) sebagai X2.1
 - b. Relevan (*Relevance*) sebagai X2.2
 - c. Akurat (*Accurate*) sebagai X2.3
 - d. Ketepatan waktu (*Timeliness*) sebagai X2.4
3. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*). Terdapat beberapa indikator sebagai berikut (X3):
 - a. Jaminan (*Assurance*) sebagai X3.1
 - b. Empati (*Empathy*) sebagai X3.2
 - c. Responsif (*Responsiveness*) sebagai X3.3

Variabel *intervening*, variabel yang muncul pada saat variabel independen

Memengaruhi variabel dependen, dalam penelitian ini adalah penggunaan dan kepuasan dengan indikator sebagai berikut:

4. Variabel Penggunaan (*Use*). Terdapat beberapa indikator sebagai berikut (Y1):
 - a. Sifat Penggunaan (*Nature of Use*) sebagai Y1.1
 - b. Pola Navigasi (*Navigation Patterns*) sebagai Y1.2
5. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Terdapat beberapa indikator sebagai berikut (Y2):
 - a. Kepuasan Informasi (*Repeat Visit*) sebagai Y2.1
 - b. Kepuasan Menyeluruh (*Repeat Purchase*) sebagai Y2.2

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah manfaat bersih dengan indikator sebagai berikut:

6. Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefit*). Terdapat beberapa indikator sebagai berikut (Z1):
 - a. Meningkatkan pengetahuan (*Improve Knowledge Sharing*) sebagai Z1.1
 - b. Efektifitas Komunikasi (*Communication Effectiveness*) sebagai Z1.2

Tahap Pengumpulan Data

1. Penyebaran Kuesioner

Dalam penelitian ini penyebaran kuisisioner dilakukan dengan menggunakan aplikasi google form dengan cara menyebarkan link yang diisi oleh masyarakat umum dan juga mahasiswa aktif STIKES ABI (Artha Bodhi Iswara) Surabaya.

2. Tabulasi Data

Tabulasi data dilakukan dengan cara membuat tabel - tabel yang berisi data dengan kode - kode tertentu sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, hasil kuisisioner yang diperoleh dari responden akan ditabulasi dengan menggunakan perangkat lunak Micosoft Excel 2016 dan SPSS.

Total tanggapan didalam respon adalah 158 dan ditemukan 5 nama yang sama dengan respon yang sama. Respon tersebut dianggap tidak valid dan tidak di ikut sertakan sehingga penelitian menjadi 151 responden.

ANALISIS DATA

Uji Validitas

Butir pertanyaan yang akan menunjukkan hasil signifikan pada nilai alpha kurang dari 0,05 (5%) atau bisa dikatakan valid. Uji validitas tiap variabel dilakukan berdasarkan indikator-indikator yang telah membentuknya. Hasil uji validitas data dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai sig.2-tailed	Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem			
X1.1	0,000	0,05	Valid
X1.2	0,000	0,05	Valid
X1.3	0,000	0,05	Valid
X1.4	0,000	0,05	Valid
X1.5	0,000	0,05	Valid
Kualitas Informasi			
X2.1	0,000	0,05	Valid

X2.2	0,000	0,05	Valid
X2.3	0,000	0,05	Valid
X2.4	0,000	0,05	Valid
X2.5	0,000	0,05	Valid
Kualitas Layanan			
X3.1	0,000	0,05	Valid
X3.2	0,000	0,05	Valid
X3.3	0,000	0,05	Valid
Penggunaan			
Y1.1	0,000	0,05	Valid
Y1.2	0,000	0,05	Valid
Y1.3	0,000	0,05	Valid
Kepuasan Pengguna			
Y2.1	0,000	0,05	Valid
Y2.2	0,000	0,05	Valid
Y2.3	0,000	0,05	Valid
Manfaat bersih			
Z1.1	0,000	0,05	Valid
Z1.2	0,000	0,05	Valid

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila jawaban terhadap pernyataan tersebut selalu konsisten. Pengukuran dalam uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan pengukuran sekali dan dibandingkan dengan korelasi antar jawaban pernyataan. Pengukuran dilakukan dengan IBM SPSS Statistic untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach's Alpha > 0,70. Hasil uji reliabilitas bisa disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel atau Cronbach's Alpha > 0,70

Variabel	Indikator	Cronbach's Alpha
X1	5	0,867
X2	4	0,884
X3	3	0,831
Y1	2	0,764
Y2	2	0,828
Z1	2	0,789

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah untuk mengetahui gambaran atau penyebaran data sampel terhadap variabel penelitian yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Proses analisis deskriptif ini menggunakan aplikasi SPSS. Tabel dapat dilihat dibawah

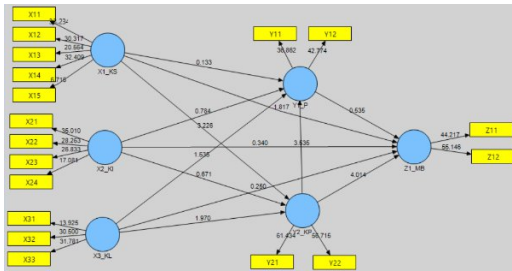
Indikator	Mean	Keterangan
X11	3,63	Mendekati Baik
X12	3,49	Cukup Baik
X13	3,5	Mendekati Baik
X14	3,6	Mendekati Baik
X15	3,49	Cukup Baik
Total Kualitas Sistem	3,54	Mendekati Baik
X21	3,65	Mendekati Baik
X22	3,7	Mendekati Baik
X23	3,61	Mendekati Baik
X24	3,52	Mendekati Baik
Total Kualitas Informasi	3,62	Mendekati Baik
X31	3,48	Cukup Baik
X32	3,47	Cukup Baik
X33	3,6	Mendekati Baik
Total Kualitas Layanan	3,51	Mendekati Baik
Y11	3,14	Cukup Baik
Y12	3,62	Mendekati Baik
Total Penggunaan	3,42	Cukup Baik
Y21	3,62	Mendekati Baik
Y22	3,53	Mendekati Baik
Total Kepuasan Pengguna	3,57	Mendekati Baik
Z11	3,74	Mendekati Baik
Z12	3,48	Cukup Baik
Total Manfaat Bersih	3,61	Mendekati Baik
Total keseluruhan	3,54	Mendekati Baik

Berikut adalah hasil analisis pada masing masing variabel.

1. Kualitas Sistem
 - a. Pernyataan (X1.1) *Website* STIKES ABI nyaman dan mudah diakses
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,63 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
 - b. Pernyataan (X1.2) *Website* STIKES ABI sudah sesuai dengan kebutuhan saya

- Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,49 yang artinya pernyataan sudah cukup baik.
- c. Pernyataan (X1.3) *Website* STIKES ABI memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,5 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
- d. Pernyataan (X1.4) *Website* STIKES ABI mudah dalam memberikan informasi kepada saya
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,6 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
- e. Pernyataan (X1.5) Informasi yang ada di *website* STIKES ABI tidak dapat diubah
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,49, yang artinya pernyataan sudah cukup baik.
2. Kualitas Informasi
- a. Pernyataan (X2.1) *Website* STIKES ABI memberikan informasi yang lengkap bagi mahasiswa dan calon mahasiswa baru
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,65 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
- b. Pernyataan (X2.2) *Website* STIKES ABI menyediakan informasi yang bermanfaat bagi mahasiswa dan calon mahasiswa baru
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,7 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
- c. Pernyataan (X2.3) Informasi dari *website* STIKES ABI sesuai dengan kenyataan
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,61 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
- d. Pernyataan (X2.4) Informasi dari *website* STIKES ABI *up to date* (dengan kondisi saat ini)
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,52 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
3. Kualitas Layanan
- a. Pernyataan (X3.1) Menu – menu yang ada di *website* STIKES ABI dapat berfungsi dengan cepat dan tepat
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,48 yang artinya pernyataan sudah cukup baik.
- b. Pernyataan (X3.2) *Website* STIKES ABI memudahkan dalam berkomunikasi dengan admin dan memahami keperluan saya
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,47 yang artinya pernyataan sudah cukup baik.
- c. Pernyataan (X3.3) *Website* STIKES ABI memudahkan saya untuk mengetahui layanan dan kegiatan yang ada di STIKES ABI
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,6 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
4. Penggunaan
- a. Pernyataan (Y1.1) Saya sering mengunjungi *website* STIKES ABI
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,14 yang artinya pernyataan sudah cukup baik.
- b. Pernyataan (Y1.2) Saya menggunakan *website* STIKES ABI untuk mencari info seputar STIKES ABI
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,7 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
5. Kepuasan Pengguna
- a. Pernyataan (Y2.1) Sistem pada *website* STIKES ABI sangat baik dan memenuhi kebutuhan mahasiswa yang berkaitan dengan STIKES ABI
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,62 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
- b. Pernyataan (Y2.2) Saya menyukai kelengkapan informasi dan data pada *website* STIKES ABI
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,53 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
6. Manfaat Bersih
- a. Pernyataan (Z1.1) *Website* STIKES ABI dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang STIKES ABI
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,74 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
- b. Pernyataan (Z1.2) *Website* STIKES ABI mempermudah dalam komunikasi antara saya dengan admin
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,48 yang artinya pernyataan sudah cukup baik.

**Analisis SEM
Pengujian Bootstrapping**



Bootstrapping digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis, gambaran model struktural diatas dilakukan setelah bootstrapping. Berikut adalah hasil analisis *Path Coefficient* untuk mengetahui apakah setiap variabel memiliki hubungan yang signifikan antar variabel lain.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O /STERR)
X1_KS -> Y1_P	0.028623	0.019478	0.215659	0.215659	0.132723
X1_KS -> Y2_KP	0.450706	0.431813	0.139697	0.139697	3.226308
X1_KS -> Z1_MB	0.288385	0.289946	0.158753	0.158753	1.816562
X2_KI -> Y1_P	0.126005	0.142958	0.160816	0.160816	0.783536
X2_KI -> Y2_KP	0.099866	0.133740	0.148806	0.148806	0.671119
X2_KI -> Z1_MB	0.043717	0.055301	0.128520	0.128520	0.340158
X3_KL -> Y1_P	0.276932	0.273394	0.180470	0.180470	1.534507
X3_KL -> Y2_KP	0.330781	0.317313	0.167907	0.167907	1.970029
X3_KL -> Z1_MB	0.037976	0.036384	0.152081	0.152081	0.249712
Y1_P -> Y2_KP	0.058827	0.061072	0.110028	0.110028	0.534651
Y2_KP -> Y1_P	0.453647	0.453918	0.128348	0.128348	3.534522
Y2_KP -> Z1_MB	0.501161	0.487731	0.124853	0.124853	4.014022

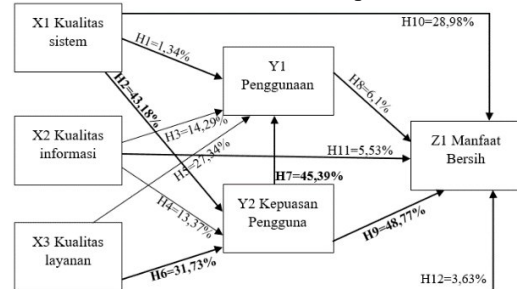
1. Variabel Kualitas Sistem berpengaruh tetapi signifikan terhadap Variabel Penggunaan karena T Statistics 0,13<1,96 dan 0,13>-1,96. Nilai pengaruh nya adalah 1,34%.
2. Variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna karena T Statistics 3,23>1,96. Nilai pengaruh nya adalah 43,18%.
3. Variabel Kualitas Sistem berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Manfaat Bersih karena T Statistics 1,82<1,96 dan 1,82>-1,96. Nilai pengaruh nya adalah 28,98%.
4. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Penggunaan karena T Statistics 0,78<1,96 dan 0,78>-1,96. Nilai pengaruh nya adalah 14,29%.
5. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna karena T Statistics 0,67<1,96 dan 0,67>-1,96. Nilai pengaruh nya adalah 13,37%.
6. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Manfaat Bersih karena T Statistics 0,34<1,96

dan 0,34>-1,96. Nilai pengaruh nya adalah 5,53%.

7. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Penggunaan karena T Statistics 1,53<1,96 dan 1,53>-1,96. Nilai pengaruh nya adalah 27,34%.
8. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna karena T Statistics 1,97>1,96. Nilai pengaruh nya adalah 31,73%.
9. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Manfaat Bersih karena T Statistics 0,25<1,96 dan 0,25>-1,96. Nilai pengaruh nya adalah 3,63%.
10. Variabel Penggunaan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Manfaat Bersih karena T Statistics 0,53>1,96 dan 0,53>-1,96. Nilai pengaruh nya adalah 6,1%.
11. Variabel Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Variabel Penggunaan karena T Statistics 3,53>1,96. Nilai pengaruh nya adalah 45,39%.
12. Variabel Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Variabel Manfaat Bersih karena T Statistics 4,01>1,96. Nilai pengaruh nya adalah 48,77%.

Hasil Analisis dan Pembahasan

Berikut adalah hasil analisis dan pembahasan :



Penjelasan dari Model diatas adalah :

- H1: Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan tetapi tidak signifikan. Pengaruh nya sebesar 1,34%.
- H2: Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh nya sebesar 43,18%.
- H3: Kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan tetapi tidak signifikan. Pengaruh nya sebesar 14,29%.
- H4: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tetapi tidak signifikan. Pengaruh nya sebesar 13,37%.

H5: Kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan tetapi tidak signifikan. Pengaruh nya sebesar 27,34%.

H6: Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 31,73%.

H7: Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sebesar 45,39%.

H8: Penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih tetapi tidak signifikan. Pengaruh nya sebesar 6,1%.

H9: Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih sebesar 48,77%.

H10: Kualitas sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih tetapi tidak signifikan. Pengaruh nya sebesar 28,98%.

H11: Kualitas informasi berpengaruh terhadap manfaat bersih tetapi tidak signifikan. Pengaruh nya sebesar 5,53%.

H12: Kualitas layanan berpengaruh terhadap manfaat bersih tetapi tidak signifikan. Pengaruh nya sebesar 3,63%.

Berdasarkan analisis hipotesis diatas, yang memiliki pengaruh signifikan adalah: Hipotesis nomor 2, Hipotesis nomor 6, Hipotesis nomor 7, dan Hipotesis nomor 9, yaitu , kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan, dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih.

Sehingga diperoleh evaluasi bahwa variabel kualitas sistem dan kualitas layanan harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam *website*. Setelah kepuasan pengguna meningkat, yang akan berpengaruh juga adalah peningkatan pada penggunaan dan manfaat bersih. Berdasarkan analisis deskriptif, indikator dalam variabel kualitas sistem yang sebaiknya ditingkatkan adalah kehandalan sistem dan fleksibilitas sistem. Sedangkan dalam variabel kualitas layanan yang sebaiknya ditingkatkan adalah jaminan sistem informasi dan empati terhadap pengguna *website*. Dengan ditingkatkannya kualitas sistem dan kualitas layanan, hasil yang diharapkan adalah peningkatan jumlah pengunjung *website* yang akan berguna kedepannya untuk meningkatkan jumlah calon mahasiswa baru.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kesuksesan *website* STIKES ABI menggunakan model

Delone dan McLean dapat disimpulkan sebagai berikut :

Analisis Deskriptif:

1. Nilai rata-rata dari semua indikator pada variabel Kualitas Sistem adalah 3,54 yang artinya kualitas sistem sudah mendekati baik.
2. Nilai rata-rata dari semua indikator pada variabel Kualitas Informasi adalah 3,62 yang artinya kualitas informasi sudah mendekati baik.
3. Nilai rata-rata dari semua indikator pada variabel Kualitas Layanan adalah 3,52 yang artinya kualitas layanan sudah mendekati baik.
4. Nilai rata-rata dari semua indikator pada variabel Penggunaan adalah 3,42 yang artinya penggunaan sudah cukup baik.
5. Nilai rata-rata dari semua indikator pada variabel Kepuasan pengguna adalah 3,57 yang artinya kepuasan pengguna sudah mendekati baik.
6. Nilai rata-rata dari semua indikator pada variabel Manfaat Bersih adalah 3,61 yang artinya manfaat bersih sudah mendekati baik.

Analisis website menurut model Delone & McLean:

1. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan artinya apabila kualitas sistem ditingkatkan maka tidak ada peningkatan signifikan pada penggunaan.
2. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. artinya apabila kualitas sistem ditingkatkan maka ada peningkatan pada kepuasan pengguna sebesar 43,18%
3. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan artinya apabila kualitas informasi ditingkatkan maka tidak ada peningkatan signifikan pada penggunaan.
4. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna artinya apabila kualitas informasi ditingkatkan maka tidak ada peningkatan signifikan pada kepuasan pengguna.
5. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan artinya apabila kualitas layanan ditingkatkan maka tidak ada peningkatan signifikan pada penggunaan.
6. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. artinya apabila kualitas layanan ditingkatkan maka ada

peningkatan pada kepuasan pengguna sebesar 31,73%.

7. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. artinya apabila kepuasan pengguna ditingkatkan maka ada peningkatan pada penggunaan sebesar 45,39%
8. Penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih artinya apabila penggunaan ditingkatkan maka tidak ada peningkatan signifikan pada manfaat bersih.
9. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. artinya apabila kepuasan pengguna ditingkatkan maka ada peningkatan pada manfaat bersih sebesar 48,77%
10. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih artinya apabila kualitas sistem ditingkatkan maka tidak ada peningkatan signifikan pada manfaat bersih.
11. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih artinya apabila kualitas informasi ditingkatkan maka tidak ada peningkatan signifikan pada manfaat bersih.
12. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih artinya apabila kualitas layanan ditingkatkan maka tidak ada peningkatan signifikan pada manfaat bersih.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diajukan beberapa saran atau rekomendasi bagi pengelola website STIKES ABI Surabaya untuk meningkatkan kualitas sistem dan kualitas layanan sehingga dapat menghasilkan manfaat bagi pendaftaran mahasiswa baru dan dapat meningkatkan jumlah pengunjung *website* STIKES ABI. Untuk kualitas sistem, indikator yang dapat ditingkatkan adalah kemudahan untuk digunakan, kehandalan sistem, kecepatan sistem, fleksibilitas sistem, keamanan sistem. Untuk kualitas layanan, indikator yang dapat ditingkatkan adalah jaminan dan empati.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan peneliti menggali lebih dalam apa yang diinginkan oleh mahasiswa dan calon mahasiswa baru agar dapat diperbaiki lagi sehingga kedepannya mendapat kepuasan terhadap *website* STIKES ABI Surabaya.

RUJUKAN

- DeLone, W., & McLean, E. R. (2003). The Delone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of MIS*.
- Ferdinand, Augusty (2002), *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Penerbit BP Undip, Semarang.
- Ghozali. (2005). *Aplikasi Multivariate Dengan Proses SPSS. Edisi Ketiga*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kurniawan, Ramdhani. Sulistiowati. Julianto L. (2020) Analisis Kesuksesan *Website* Kemahasiswaan Universitas Dinamika dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Universitas Dinamika.
- Kusuma Bhakti, Fajar. Sulistiowati. Sri. H. (2020). Analisis Kesuksesan Website STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya dengan Menggunakan Model Delone and McLean.
- Mustafa, Z., & Wijaya, T. (2012). *Panduan Teknik Statistik SEM & PLS Dengan SPSS AMOS*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Stemvelt, R. C. (2004). *(Diterjemahkan Oleh Purwoko) Perception of Service Quality*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tilottama, Laras. Sulistiowati. Julianto L. (2017). Analisis Kesuksesan Website Stikom Library Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya.
- Windarti, T. (2015). *Statistika dan Probabilitas Serta Implementasi MINITAB*. Surabaya: Zifatama Publisher.