

## Analisis Kesuksesan Website E-Care Dengan Model Delon Dan Mclean Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Universitas Dinamika

Delvia Sunarno Putri <sup>1)</sup> Sulistiowati <sup>2)</sup> Nunuk Wahyuningtyas <sup>3)</sup>

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

Universitas Dinamika

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) [delviasunarnoputri11@gmail.com](mailto:delviasunarnoputri11@gmail.com), 2) [sulistiowati@dinamika.ac.id](mailto:sulistiowati@dinamika.ac.id), 3) [nunuk@dinamika.ac.id](mailto:nunuk@dinamika.ac.id)

**Abstract:** Dinamika University (Undika) is one of the private universities in Surabaya. Undika has one of them is the service and counseling section. Counseling guidance services aim to help students develop themselves and overcome academic problems, social problems, and personal problems that affect the academic development of students. The problem is, as a website that is still relatively new, it is necessary to develop a website according to the Systems Development Life Cycle (SDLC) model, namely feedback at the Deployment stage. Therefore, in this final project, feedback was conducted in the form of an evaluation of the [e-care.dinamika.ac.id](http://e-care.dinamika.ac.id) website with the DeLone and McLean model. The DeLone and McLean model is used because in the DeLone and McLean model there are variables that contain system quality, information quality, and service quality. The DeLone and McLean model is also equipped with usage variables, user satisfaction variables, and net benefits variables.

**Keywords:** Dinamika University, The DeLone and McLean model

Universitas Dinamika (Undika) ialah perguruan tinggi swasta yang ada di Surabaya. yang terbagi menjadi sembilan program studi. Undika memiliki berbagai fasilitas layanan kepada mahasiswa. Salah satunya adalah Bagian layanan dan bimbingan konseling. Layanan bimbingan konseling bertujuan memberi mahasiswa mengembangkan diri dan mengatasi masalah akademik, masalah sosial, dan masalah pribadi yang berpengaruh terhadap perkembangan akademik para mahasiswa.

Pada saat ini bagian layanan dan bimbingan konseling mempunyai *website* [e-care.dinamika.ac.id](http://e-care.dinamika.ac.id). *Website e-care* memiliki beberapa fitur yang dapat diakses yaitu *home*, konselor, tes dan kuis, forum, dan kontak. *Website e-care.dinamika.ac.id* digunakan sebagai layanan untuk mahasiswa yang ingin mendapatkan bimbingan konseling, dengan cara melakukan login terlebih dahulu. *Website e-care* dirilis pada bulan Oktober 2021.

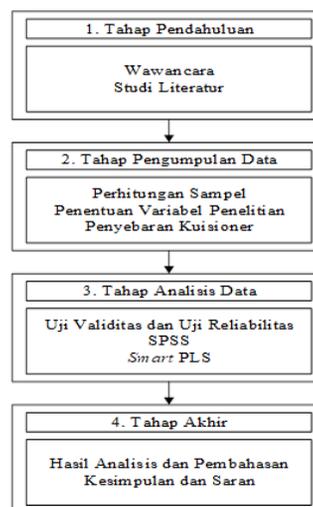
Permasalahannya, sebagai *website* yang tergolong masih baru, maka perlu adanya pengembangan dari *website* sesuai dengan model *Systems Development Life Cycle* (SDLC) yaitu *feedback* pada tahap *Deployment*. (Presman, 2015).

Karena sebab itu pada riset Tugas Akhir ini dilakukan *feedback* berupa evaluasi terhadap *website e-care.dinamika.ac.id* dengan model

*DeLone and McLean*. Model *DeLone and McLean* digunakan karena dalam model *DeLone and McLean* terdapat variabel yang memuat kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem. Pada model *DeLone and McLean* juga dilengkapi dengan variabel kepuasan pengguna, variabel manfaat bersih, dan variabel penggunaan.

### METODE

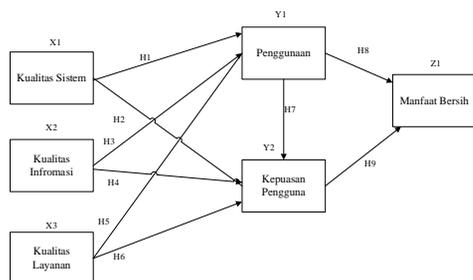
Riset ini dilakukan melalui empat rencana pembangunan melihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan-Tahapan Dalam Metode

### Model Konseptual

Model konseptual riset ini dapat ditunjukkan pada gambar 2



Gambar 2 Model Konseptual

Bisa dilihat kalau kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan diprediksi pengaruhi pemakaian serta kepuasan penggunaan sesudah itu penggunaan serta kepuasan pengguna diprediksi pengaruhi manfaat bersih namun guna manfaat bersih tidak memengaruhi ke pengguna serta kepuasan pengguna di karenakan pada *e-care* Universitas Dinamika Surabaya memanglah belum sempat di jalani penjabaran hingga tidak dapat mengenali manfaat bersih dari web tersebut, hingga hipotesis riset yang dibesarkan selaku berikut:

1. Variabel penggunaan sistem mempengaruhi variabel kualitas sistem.
2. Variabel kepuasan pengguna mempengaruhi variabel kualitas sistem.
3. Variabel penggunaan mempengaruhi variabel kualitas informasi.
4. Variabel kepuasan pengguna mempengaruhi variabel kualitas informasi.
5. Variabel penggunaan mempengaruhi variabel kualitas layanan.
6. Variabel kepuasan pengguna mempengaruhi variabel kualitas layanan.
7. Variabel kepuasan pengguna mempengaruhi variabel penggunaan.
8. Variabel manfaat bersih mempengaruhi variabel penggunaan.
9. Variabel manfaat bersih mempengaruhi variabel kepuasan pengguna.

### Tahapan Pendahuluan

#### a. Wawancara dan Observasi

Pada bagian ini mengerjakan tanya jawab dan observasi pada Universitas Dinamika Surabaya. Tanya jawab dilakukan dengan konselor untuk mendapatkan data terkait dengan *website* *e-care.dinamika.ac.id*. Sedangkan observasi dilakukan dengan melihat fitur-fitur dari *website e-care.dinamika.ac.id*. fitur *website*

*e-care* meliputi *home*, konselor, tes dan kuis, forum, dan kontak.

#### b. Studi Literatur

Pada sesi ini dicoba riset literatur serta riset dan harian yang terpaut. Riset literatur digunakan buat memperoleh uraian tentang melaksanakan mengukur kepuasan sistem data memakai model DeLone serta McLean serta gimana menguji hipotesis.

### H.3 Tahap Pengumpulan Data

#### Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi dicoba buat memperoleh perinci data menimpa kualitas informasi Web *care* dan pada sesi ini hendak dicoba menentukan variabel-variabel yang hendak digunakan buat melaksanakan proses mengukur.

#### Perhitungan Sampel

Pada sesi ini menerangkan perihal tingkatan hasil sampel yang hendak dicoba penetapan riset ini.

1. Populasi Penelitian  
Populasi pada riset ini merupakan mahasiswa aktif Universitas Dinamika
2. Metode dan Teknik Pengambilan Sampel  
Contoh yang dibawa buat riset ini merupakan mahasiswa aktif Universitas Dinamika.
3. Lokasi  
Riset ini berlokasi pada Universitas Dinamika Surabaya terletak pada alamat Jalan. Raya Kedung Baruk 98, Surabaya.

#### Penentuan Variabel Penelitian

Pada bagian ini hendak pemaparan tingkatan perihal variabel riset yang terdiri dari 6 variable, ialah:

1. Kepuasan pengguna mengenali seberapa jauh reaksi pengguna terhadap pemakaian web *e-care*
2. Kualitas Layanan menerangkan kualitas layanan web *e-care*
3. Penggunaan dimaksud dengan atensi pemakaian ataupun mengenakan web *e-care*
4. Manfaat Bersih selaku perhitungan berarti tentang akibat positif ataupun *negative* dari pemakaian web *e-care*.
5. Kualitas Sistem selaku mengukur kualitas sistem web *e-care*
6. Kualitas Informasi menerangkan kecocokan hasil dari web *e-care* memakai ciri yang arah perbuatan mau serta dengan

mempertimbangkan dari kekompletan, terkait, seksama, serta ketetapan waktu data.

### Operasi Variabel

Di hasil ini akan menjelaskan tentang variable pengolahan yang terjadi 6 variable, anantara lain yaitu variable independen pada riset ini ialah kualitas sistem, kualitas informasi, serta penggunaan menggunakan indicator yang di bawah ini:

1. Variabel Kualitas Sistem sebagai X1 yang mempunyai indicator: kecepatan akses, flaksibilitas sistem, kemudahan, keamanan sistem, kendala sistem.) sebagai X2 terdiri berasal: Relevan, Akurat, Kecepatan Waktu, Kelengkapan.
2. Variabel Kualitas Layanan sebagai X3 terdiri dari: responsi, jaminan, empati.

Variabel *intervening* variable yang nampak di saat variabel independen akan menghipotesis variabel dependen, pada pengelolaan ini ialah pembuatan serta kepuasan pengguna menggunakan indicator menjadi berikut:

1. Variabel penggunaan menjadi Y. variabel ini terdiri asal indicator yaitu: Pola Navigasi, Sifat penggunaan.
2. Variabel Kepuasan Pengguna sebagai Y2 terdiri asal: Keefektivan, Efisiensi.

Variabel dependen pada riset ini merupakan manfaat bersih menggunakan indicator sebagai berikut:

1. Variabel Manfaat Bersih sebagai Z1 terdiri dari: Efektivitas komunikasi, Meningkatkan pengetahuan

### Penyebaran Kuesioner

Pada sesi ini daftar pertanyaan yang sudah dibuat sesuai dimensi DeLone dan McLean di bagi serta di jawab dengan mahasiswa aktif Universitas Dinamika Surabaya.

### Tabulasi Data

Tabulasi ialah proses tabel yang isinya sekumpulan angka sudah diberikan tanda.

### Tahap Analisis Data

Analisis validas serta reliabilitas di penjabaran ini memakai software SPSS dan *Smart PLS*.

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Buat mencapai hasil pengolahan yang bagus, hingga dibutuhkan semua asal instrumen pengolahan yang baik juga. Pada riset ini memakai instrumen daftar pertanyaan. daftar pertanyaan dipergunakan buat ukur nilai variable serta indicator. Validitas mengungkapkan kinerja daftar pertanyaan pada ukurannya, sedangkan reliabilitas menyebutkan bahwa daftar pertanyaan tadi selalu konsisten buat ukurannya tanda masalah yang sama. Tujuan berasal pengjianinstrumen ini ialah buat menyakinkan daftar pertanyaan yang sudah pada susun benar-benar baik pada mengukur tanda masalah membentuk data dan yang akan terjadi yang valid.

### Tahap Akhir

Pada tahap akhir ini akan membahas tentang pembahasan dan kesimpulan dari hasil analisis untuk rekomendasi sistem informasi berdasarkan hasil analisis daftar pertanyaan *website e-care* yang akan diperbaiki kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tahapan Pendahuluan

#### Studi Literatur

Pada penyelesaian ini, mengambil permulaan yang wajib dilakukan ialah studi literatur serta buku yang ada kaitannya. Studi literatur membuat penerangan dari tiap teori yang bisa memutuskan masalah analisis ini. Hasil asal studi literatur serta buku ada pada Bab II berlandasan pendapat yang telah berdiri dari riset sebelumnya, teknik sampling dan populasi, sampel, model keberhasilan sistem informasi delone dan mclean, uji validitas, uji reabilitas, SPSS, SEM, *Smart PLS*.

### Perhitungan Sampel

Di tahap ini menjelaskan sampel yang dibuat pada riset ini memakai sampel riset dari mahasiswa aktif Universitas Dinamika Surabaya. Berikutnya dilakukan penjelasan riset tujuan untuk menjelaskan ciri responden serta balasan penjawab kepada menyatakan pada daftar pertanyaan buat tiap variable. Ciri penjawab yaitu mahasiswa aktif Universitas Dinamika menjadi berikut:

Menurut sampel responden mahasiswa aktif Universitas Dinamika Surabaya, dengan menghitungnya terdiri dari 1430 untuk sampel 43. (Jurusan D3 SI=80, Jurusan D3 ADPER=8, Jurusan S1 SI=613, Jurusan S1 KA=2, Jurusan S1

TK=139, Jurusan S1 DKV =283, Jurusan S1 DESAIN PRODUKS=60, Jurusan S1 Manajemen=119, Jurusan S1 AKUNTANSI=30, Jurusan D4 PROFITI=96).

Jurusan	Hasil
D3 SI	2
D3 ADPER	0,2
S1 SI	18
S1 KA	0,1
S1 TK	4
S1 DKV	8
S1 DESAIN PRODUKSI	1
S1 MANAJEMEN	3
S1 AKUNTANSI	0,1
D4 PROFITI	2

Gambar 3 Sampel Penelitian

### Tahap Pengumpulan Data Penyebaran Kuesioner

Tahap ini menggunakan sampel 43 mahasiswa lakukan menyebarkan kuesioner ke 45 mahasiswa serta kuesioner balik dengan total 45, maka masukan penjawab 100% pantas buat analisis.

### 4.3 Tahap Analisis Data

Penjabaran data yang di buat melakukan analisis keberhasilan web *e-care*. Website *e-care* ialah layanan bimbingan konseling bertujuan membantu mahasiswa berbagi diri serta mengatasi persoalan akademik, masalah kesosialan, dan masalah pribadi yang berpengaruh terhadap kembangan akademik penyerta mahasiswa. Website *e-care* dibuka atau secara langsung yang menerbitkan di tahun 2021. Jumlah fitur yang dimiliki pada web *e-care* yaitu *home*, konselor, tes dan kuis, forum, dan kontak.

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas pada riset ini dipergunakan teruntuk mencari jumlah kolerasi bernilai tiap pada pertanyaan menggunakan jumlah penilaian. Pendalaman hasil Amos menunjukkan pada tiap hasil pertanyaan pada variabel yang memiliki

jumlah bernilai. Hasil kekuatan pada variabel di mulai sesuai indikator-indikator yang sudah membentuknya. Yang akan terjadi uji validitas angka yang terolah ditunjukkan di gambar 5 menggunakan mengenal semua objek berasal variabel yang berlaku.

Variabel Laten	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )			
X1.1	0,896	0,000	Valid
X1.2	0,830	0,000	Valid
X1.3	0,909	0,000	Valid
X1.4	0,897	0,000	Valid
X1.5	0,841	0,000	Valid
Kualitas Informasi ( <i>Information System</i> )			
X2.1	0,885	0,000	Valid
X2.2	0,902	0,000	Valid
X2.3	0,872	0,000	Valid
X2.4	0,915	0,000	Valid
Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )			
X3.1	0,927	0,000	Valid
X3.2	0,912	0,000	Valid
Penggunaan ( <i>Use</i> )			
Y1.1	0,971	0,000	Valid
Y1.2	0,977	0,000	Valid
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )			
Y2.1	0,957	0,000	Valid
Y2.2	0,953	0,000	Valid
Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> )			
Z1.1	0,951	0,000	Valid
Z1.2	0,946	0,000	Valid

Gambar 5 Hasil Uji Validitas

Padahal uji reliabilitas pada riset ini buat ukur kuesioner perihal keberhasilan web *e-care*. Pengukuran pada uji reliabilitas ini digunakan pada pengukuran sekali. Mengukur sekali serta sesudah itu perbedaan menggunakan hubungan pada jawaban pertanyaan. Menggunakan *software SPSS* buat ukur reliabilitas menggunakan pengujian statistik *Cronbach Alpha* > 0,15. Menguji reliabilitas pada variabel dilakukan secara terpisah yang menguji setiap indikator didalam variabel. Yang terjadi uji reliabilitas yang sudah diolah ditunjukkan di gambar 6.

### Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Sistem

Hasil pengolahan data analisis deskriptif dengan aplikasi SPSS untuk variabel Kualitas Sistem ditunjukkan di gambar 7.

Variabel Laten	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	0,923	Reliabel
Kualitas Infomasi ( <i>Infromation System</i> )	0,915	Reliabel
Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )	0,816	Reliabel
Penggunaan ( <i>Use</i> )	0,942	Reliabel
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	0,903	Reliabel
Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> )	0,888	Reliabel

Gambar 6 Hasil Uji Reliabilitas

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
1	<i>Website e-care</i> undika nyaman dan mudah diakses. (X1.1)	3,27	986
2	<i>Website e-care</i> undika melayani kebutuhan saya tanpa adanya masalah. (X1.2)	3,07	963
3	<i>Website e-care</i> memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan. (X1.3)	3,09	1019
4	<i>Website e-care</i> sangat fleksibel dalam memanfaatkan layanan konseling. (X1.4)	3,16	976
5	<i>Website e-care</i> memiliki sistem informasi yang tidak dapat diubah-ubah oleh saya. (X1.5)	3,29	1014

Gambar 7 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Sistem  
(Sumber: Hasil Pengelolaan dari aplikasi SPSS)

### Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Infomasi

Hasil pengolahan data analisis deskriptif dengan aplikasi SPSS untuk variabel Kualitas Informasi ditunjukkan di gambar 8.

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
1	<i>Website e-care</i> memberikan informasi serta data lengkap dan sesuai kebutuhan saya terkait layanan konseling. (X2.1)	3,04	952
2	<i>Website e-care</i> menyediakan informasi dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya secara tepat. (X2.2)	3,11	1027
3	Informasi dari <i>Website e-care</i> akurat dan bebas dari kesalahan. (X2.3)	3,02	1076
4	Output informasi dari <i>Website e-care</i> disajikan dalam waktu yang tepat sehingga memudahkan pemahaman dan informasi yang <i>up to date</i> . (X2.4)	3,27	1053

Gambar 8 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Infomasi  
(Sumber: Hasil Pengelolaan dari aplikasi SPSS)

### Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Layanan

Hasil pengolahan data analisis deskriptif dengan aplikasi SPSS untuk variabel Kualitas Layanan ditunjukkan pada gambar 9.

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
1	Jaminan <i>website e-care</i> mencakup pengetahuan, dan bebas dari keraguan pengetahuan. (X3.1)	3,09	1041
2	<i>Website e-care</i> memberikan empati meliputi kemudahan dalam komunikasi antara saya dengan bagian konselor untuk konseling dan memahami keperluan saya. (X3.2)	3,22	951

Gambar 9 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Layanan  
(Sumber: Hasil Pengelolaan dari aplikasi SPSS)

### Analisis Deskriptif Untuk Variabel Penggunaan

Hasil pengolahan data analisis deskriptif dengan aplikasi SPSS untuk variabel Penggunaan ditunjukkan di gambar 10.

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
1	Saya sering menggunakan <i>website e-care</i> setiap kali mencari informasi tentang layanan konseling. (Y1.1)	2,51	1036
2	Saya sering menggunakan layanan konseling melalui <i>website e-care</i> . (Y1.2)	2,56	1179

Gambar 10 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Penggunaan  
(Sumber: Hasil Pengelolaan dari aplikasi SPSS)

### Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kepuasan Pengguna

Hasil pengolahan data analisis deskriptif dengan aplikasi SPSS untuk variabel Kepuasan Pengguna ditunjukkan di gambar 11.

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
1	<i>Website e-care</i> membantu dalam mencari kebutuhan saya dan efektif memenuhi kebutuhan mahasiswa berkaitan dengan layanan konseling di undika. (Y2.1)	3,00	1000
2	Saya merasa puas dengan layanan konseling yang ada pada <i>website e-care</i> . (Y2.2)	3,02	965

Gambar 11 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kepuasan Pengguna  
(Sumber: Hasil Pengelolaan dari aplikasi SPSS)

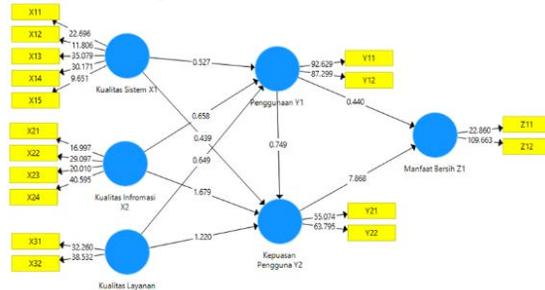
**Analisis Deskriptif Untuk Variabel Manfaat Bersih**

Hasil pengolahan data analisis deskriptif dengan aplikasi SPSS untuk variabel Manfaat Bersih ditunjukkan di gambar 12.

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
1	Website e-care dapat meningkatkan pengetahuan saya. (Z1.1)	3,04	1127
2	Website e-care mempermudah dalam komunikasi antara saya dengan konselor dalam layanan konseling di undika. (Z1.2)	3,13	1079

Gambar 12 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Manfaat Bersih  
(Sumber: Hasil Pengelolaan dari aplikasi SPSS)

**Model Konseptual**



Gambar 13 Hasil SmartPLS  
(Sumber: Hasil Gambar Dari Smart PLS)

**Hasil Uji Analisis**

Menurut hasil *bootstrapping*, dilakukan bertujuan melihat signifikan hubungan antara konstruk ditunjukkan nilai *T Statistic*.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (SDEV)	T-Statistics (O/SDEV)	P-Values
Kepuasan Pengguna Y2 -> Manfaat Bersih Z1	0,834	0,862	0,102	8,171	0,000
Kualitas Informasi X2 -> Kepuasan Pengguna Y2	0,408	0,371	0,348	1,814	0,197
Kualitas Layanan X3 -> Kepuasan Pengguna Y2	0,271	0,342	0,451	0,605	0,544
Kualitas Sistem X1 -> Kepuasan Pengguna Y2	0,315	0,284	0,253	1,286	0,213
Kualitas Layanan X3 -> Penggunaan Y1	0,168	0,177	0,283	0,597	0,551
Kualitas Sistem X1 -> Penggunaan Y1	0,122	0,168	0,277	0,440	0,660
Kualitas Sistem X1 -> Penggunaan Y2	0,154	0,220	0,368	0,527	0,598
Penggunaan Y1 -> Kepuasan Pengguna Y2	0,595	0,004	0,129	0,733	0,464
Penggunaan Y1 -> Manfaat Bersih Z1	-0,507	-0,504	0,151	-3,351	0,001

Gambar 14 Hasil Uji Analisis

Berdasarkan hasil gambar hasil uji analisis bahwa hasil yang berpengaruh terhadap pengguna dan tidak berpengaruh terhadap pengguna yaitu:

1. Variabel kepuasan pengguna berpengaruh pada manfaat bersih disebabkan nilai signifikan P Values kurang dari alpha nilai pengaruhnya 85%
2. Variabel kualitas informasi berpengaruh pada kepuasan pengguna disebabkan nilai signifikan P Values kurang dari alpha nilai pengaruhnya 37%

3. Variabel kualitas informasi tidak berpengaruh pada penggunaan disebabkan nilai signifikan P Values kurang dari alpha nilai pengaruhnya 24%
4. Variabel kepuasan pengguna tidak berpengaruh pada kualitas layanan disebabkan nilai signifikan P Values lebih dari alpha nilai pengaruhnya 29%
5. Variabel penggunaan tidak berpengaruh pada kualitas layanan disebabkan nilai signifikan P Values kurang dari alpha nilai pengaruhnya 17%
6. Variabel kepuasan pengguna tidak berpengaruh pada kualitas sistem disebabkan nilai signifikan P Values kurang dari alpha nilai pengaruhnya 17%
7. Variabel penggunaan tidak berpengaruh pada kualitas sistem disebabkan nilai signifikan P Values kurang dari alpha nilai pengaruhnya 22%
8. Variabel penggunaan tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna disebabkan nilai signifikan P Values kurang dari alpha nilai pengaruhnya 10%
9. Variabel penggunaan tidak berpengaruh pada manfaat bersih disebabkan nilai signifikan P Values kurang dari alpha nilai pengaruhnya 8%

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dilihat variabel yang memuat kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem yang berpengaruh terhadap manfaat bersih adalah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sehingga penulis dapat memberikan desain usulan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan usulan desain user interface pada website e-care.

**Desain Usulan**

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh bahwa variabel yang memuat kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem. Pengaruh kepada web yaitu kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih, kualitas informasi pengaruh kepada penggunaan kepuasan. Oleh sebab itu maka peneliti mengusulkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan usulan desain user interface pada website e-care yang di tunjukkan pada lampiran.

## SIMPULAN

Pada penelitian Tugas Akhir ini dilakukan evaluasi terhadap website e-care.dinamika.ac.id dengan model DeLone and McLean. Dari semua variabel yang ada pada DeLone and McLean, variabel yang berpengaruh dalam website e-care Undika, yaitu

1. Manfaat bersih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna nilai pengaruhnya 85%
2. kualitas informasi berpengaruh pada kepuasan pengguna nilai pengaruhnya 37%

Variabel yang tidak berpengaruh pada website e-care yaitu:

1. Kualitas informasi tidak berpengaruh pada penggunaan nilai pengaruhnya 24%
2. Kualitas layanan tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna nilai pengaruhnya 29%
3. Kualitas layanan tidak berpengaruh pada penggunaan nilai pengaruhnya 17%
4. Kualitas sistem tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna nilai pengaruhnya 17%
5. Kualitas sistem tidak berpengaruh pada penggunaan nilai pengaruhnya 22%
6. Penggunaan tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna nilai pengaruhnya 10%
7. Penggunaan tidak berpengaruh pada manfaat bersih nilai pengaruhnya 8%

## RUJUKAN

- D. W. & M. E. R., 1992. *Information System Success: The Quest for The Dependent*. s.l.:Information System Research.
- D. W. & M. E. R., 2003. *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update*. s.l.:Journal of MIS.
- Suharsimi & A., 2003. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widya, L. T. & S., 2017. Analisis Kesuksesan Website STIKOM Library dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- W. & R., 2020. Universitas Dinamika Bangsa. *Analisis Kesuksesan Website Menggunakan Metode DELONE AND MCLEAN Pada Website Pemerintahan Tanjung Jabung Barat..*