

Analisis Kualitas Sistem Informasi MELISA Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan EUCS (*End-User Computing Satisfaction*)

Gigih Prasongko¹, Salamun Rohman Nurdin²

^{1,3}Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

lgigih.19074@mhs.unesa.ac.id

salamunrohman@unesa.ac.id

Abstrak—Pengukuran kualitas sistem informasi dari sisi pengguna menjadi salah satu hal yang bisa dilaksanakan untuk mengetahui seberapa puas pengguna dari penggunaan sistem informasi tersebut. Program Kampus Mandiri Belajar (MBKM) Universitas Negeri Surabaya diimplementasikan menggunakan sistem informasi MELISA, yang menghubungkan antara mahasiswa dengan para dosen dan pihak universitas. Penelitian ini memiliki tujuan yakni untuk memastikan seberapa puas pengguna sistem informasi MELISA yakni mahasiswa Fakultas Teknik angkatan 2019 terhadap sistem tersebut. Penelitian ini tergolong kedalam penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer melalui kuisioner yang didapatkan. Sisi penggunaan MELISA pada mahasiswa fakultas teknik angkatan 2019 menjadi fokus dalam penelitian ini yang menggunakan teknik pengambilan dengan model sampel *probability sampling* sehingga diperoleh data sebanyak 90 mahasiswa. Data diolah dengan menggunakan pendekatan WebQual 4.0 yang meliputi variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*, dan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), khususnya pada variabel *Content*. Menurut hasil temuan peneliti, masing-masing dari empat hipotesis yang diajukan diterima atau secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu dilihat dari hasil pengolahan data yang ada dapat dinyatakan bahwa variabel yang memiliki nilai pengaruh yang tinggi dalam penggunaan sistem informasi MELISA adalah variabel *Service Interaction* (X3) dengan persentase sebesar 45,5%, lalu diikuti variabel *Content* (X4) dengan pengaruh sebesar 28,3%, selanjutnya variabel *Information Quality* (X2) memiliki pengaruh sebesar 16,8% dan yang memiliki nilai pengaruh paling kecil diantara variabel yang lain adalah variabel *Usability* (X1) yang mana memiliki pengaruh sebesar 14,5%.

Kata Kunci— Kualitas Sistem, Kepuasan Pengguna, MELISA, Webqual 4.0, EUCS

I. PENDAHULUAN

Peranan teknologi informasi menjadi sebuah hal yang tidak bisa terpisahkan dengan kehidupan sehari-hari. Salah satu peran teknologi dalam kehidupan yakni berupa penggunaan sistem informasi. Pengertian sistem informasi adalah sebuah sistem yang ada didalam suatu organisasi tertentu dengan tujuan menjembatani kesenjangan antara kebutuhan organisasi akan sebuah informasi sebagai keluaran atau output untuk dipakai sebagai pendukung untuk mengambil sebuah keputusan dan kebutuhan tersebut dalam menjalankan aktivitas bisnisnya[1]. Sistem informasi berperan penting sebagai salah satu kebutuhan utama dalam suatu organisasi, instansi, perusahaan didalam keseluruhan bidang. Salah satunya yakni

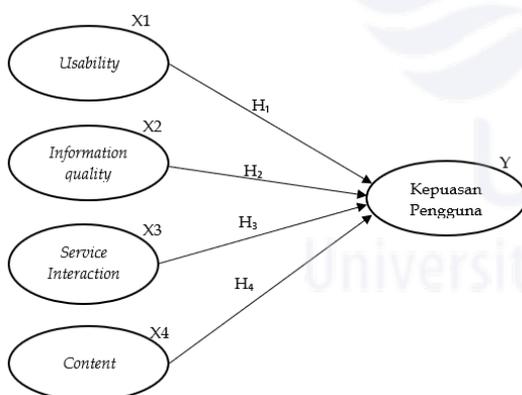
bidang pendidikan, hingga organisasi PBB memasukkan poin-poin yang berkaitan dengan pendidikan ke dalam agenda global *Sustainable Development Goals* (SDGs) yakni program pembangunan yang disusun oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang mempunyai 17 tujuan dan target sejumlah 169 yang harus tercapai ditahun 2030 mendatang, demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat di seluruh dunia melalui penyelesaian permasalahan sosial dan ekonomi di negara-negara berkembang [2]. Sejalan dengan itu Pemerintahan Indonesia melalui Kemendikbudristek menciptakan dan menawarkan suatu inovasi di bidang pendidikan dengan menggagas program yang dikenal dengan Merdeka Belajar Kampus Merdeka atau disingkat MBKM, yakni program yang disediakan oleh pemerintah bagi perguruan tinggi untuk memungkinkan mahasiswa dipersiapkan menghadapi perubahan sosial, budaya, profesional, dan teknis yang bergerak sangat cepat [3]

Implementasi program MBKM di perguruan tinggi tidak lepas dari keterkaitan dengan teknologi sistem informasi, terutama dalam pelaksanaan program tersebut. Salah satunya yaitu Universitas Negeri Surabaya (UNESA) yang merupakan Perguruan Tinggi Negeri yang Berbadan Hukum atau biasa disingkat (PTN-BH) sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia No. 37 pada tahun 2022 yang ditandatangani langsung oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 20 Oktober 2022[4]. Dalam upaya mewujudkan visinya, Universitas Negeri Surabaya memiliki berbagai jenis pelayanan sistem informasi, salah satu layanan sistem informasi yang dimiliki adalah MELISA atau kepanjangan dari Sistem Informasi MBKM Universitas Negeri Surabaya. MELISA merupakan sebuah layanan informasi yang dibuat untuk mensinergikan kegiatan akademik di Universitas Negeri Surabaya dengan pelaksanaan Program Kampus Merdeka. MELISA berguna untuk memfasilitasi mahasiswa dalam melaksanakan program kampus merdeka di Universitas Negeri Surabaya baik dalam pendaftaran program, pelaksanaan program, maupun konversi nilai mata kuliah.

Penggunaan sistem MELISA yang masih tergolong baru menyebabkan berbagai masalah dalam penggunaannya seperti adanya error sistem saat memprogram kegiatan kampus merdeka, unggah aktivitas kampus merdeka, dan saat konversi nilai mata kuliah termasuk kesulitan penggunaan fitur-fiturnya. Kualitas layanan dari sistem informasi MELISA sangat penting bagi terwujudnya tujuan dari layanan itu sendiri dan berkaitan dengan kepuasan penggunaannya. Kualitas layanan merupakan

tingkatan evaluasi pengguna kepada jenis layanan sistem informasi yang tersedia demi memenuhi berbagai macam kebutuhan dan harapan penggunanya[5]. Dalam hal ini kualitas Sistem Informasi MBKM MELISA akan memberikan dampak bagi mahasiswa Universitas negeri Surabaya terutama dari mahasiswa Fakultas Teknik yang mengikuti program kampus merdeka selaku pengguna dari sitem informasi tersebut. Jika kualitas layanan sistem informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengakses layanan sistem informasi yang telah disediakan akan terpenuhi

Dalam menganalisis dan mengukur kualitas layanan terhadap suatu kepuasan pengguna dalam sebuah sistem informasi digunakan metode WebQual 4.0. Metode tersebut merupakan sebuah metode yang digunakan guna mengukur kualitas website atas dasar apa yang dipikirkan penggunanya[6]. Sedangkan untuk kepuasan pengguna sistem informasi salah satunya dapat diukur menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* atau disingkat dengan EUCS. Metode EUCS adalah teknik pengukuran yang memiliki tujuan guna mengetahui sejauh mana kepuasan end-user dalam menggunakan suatu sistem atau aplikasi[7]. Tujuan dipilihnya 2 metode tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan serta mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik terhadap sistem informasi MELISA atas dasar kualitas layanan dalam rangka mengetahui aspek apa saja yang dapat berpengaruh kepada kepuasan pengguna. Hal tersebut menjadi suatu dasar peneliti untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna dengan judul “Analisis Kualitas Sistem Informasi MELISA Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)” dengan studi kasus: mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya.



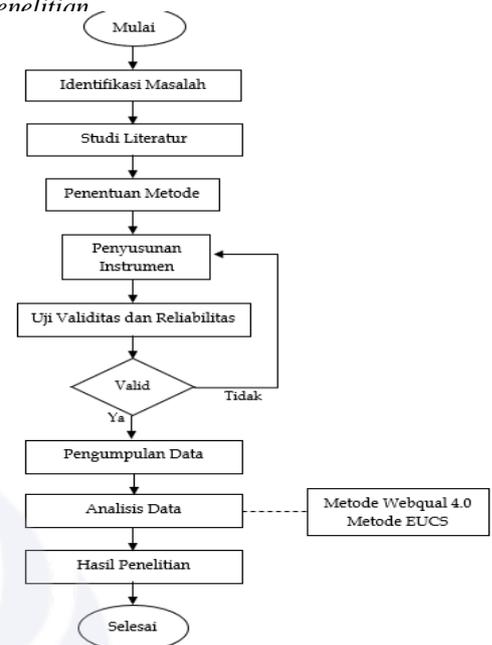
Gbr. 1 Model Konseptual Penelitian

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer sebagai jenis datanya. Sumber data primer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan jawaban diberikan kepada peneliti[8]. Pada penelitian ini data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden

penelitian yaitu Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya sebagai subjek penelitiannya.

A. Rancangan Penelitian



Gbr. 2 Alur Penelitian

- a. **Identifikasi Masalah**
 Dalam tahapan ini dijelaskan hal-hal yang melatarbelakangi penelitian hingga akhirnya dirumuskan masalah yang selanjutnya diteliti sesuai dengan pemaparan latar belakang yang ada. Dari latar belakang masalah yang diperoleh, akan dididentifikasi dan diselesaikan suatu permasalahan dalam penelitian ini.
- b. **Studi Literatur**
 Dilakukannya studi atau memperbanyak bacaan terkait analisis kualitas website pada beberapa literatur yang berkaitan dengan penggunaan metode WebQual 4.0 dan EUCS. Studi literatur berasal dari jurnal nasional, internasional maupun akses dari internet. Tujuannya untuk mendapatkan referensi yang dapat mendukung serta memperkuat penelitian ini.
- c. **Penentuan Metode**
 Metode yang digunakan yakni metode WebQual 4.0 guna pengukuran kualitas sistem informasi dan metode EUCS guna mengukur kepuasan pengguna.
- d. **Penyusunan Instrumen**
 Dalam penyusunan instrumen dilakukan atas dasar variabel yang terdiri dari beberapa indikator yang ada.
- e. **Uji Validitas dan Reliabilitas**
 Instrumen yang sudah disusun kemudian dilaksanakan uji validitas dan uji reliabilitas dari instrumen tersebut. Apabila data yang diperoleh kemudian diuji dan dinyatakan valid serta reliabel maka dilanjutkan dengan pengumpulan data melalui penyebaran instrumen

TABEL I
INSTRUMEN PENELITIAN

No	Dimensi	Atribut	Item
1.	Usability	Saya merasa MELISA mudah dipelajari untuk dioperasikan	U1
		Saya merasa interaksi saya dengan MELISA jelas dan mudah dimengerti	U2
		Saya merasa MELISA memiliki petunjuk yang jelas	U3
		Saya merasa MELISA mudah digunakan	U4
		Saya merasa MELISA memiliki tampilan yang menarik	U5
		Saya merasa MELISA memiliki desain sesuai dengan tipenya (website akademik)	U6
		Saya merasa adanya MELISA dapat meningkatkan kompetensi dengan perguruan tinggi lain	U7
		Saya merasa MELISA memberikan pengalaman positif bagi saya	U8
2.	Information Quality	Saya merasa MELISA menyediakan informasi yang akurat	IQ1
		Saya merasa MELISA menyediakan informasi yang terpercaya	IQ2
		Saya merasa MELISA menyediakan informasi yang up to date	IQ3
		Saya merasa MELISA menyediakan informasi yang relevan	IQ4
		Saya merasa MELISA menyediakan informasi yang mudah dimengerti	IQ5
		Saya merasa MELISA menyediakan informasi secara detail	IQ6
		Saya merasa MELISA memberikan informasi dalam format yang sesuai	IQ7
3.	Service interaction	Saya merasa MELISA memiliki reputasi yang baik	SI1
		Saya merasa MELISA memberikan rasa aman saat melakukan kegiatan MBKM	SI2
		Saya merasa informasi pribadi saya pada MELISA tersimpan dengan aman	SI3
		Saya merasa MELISA memberikan ruang untuk personalisasi pengguna	SI4
		Setelah menggunakan MELISA menjadikan saya merasa menjadi bagian dari civitas akademika UNESA	SI5
		Saya merasa MELISA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak UNESA	SI6

kepada responden penelitian. Namun apabila instrumen penelitian ternyata tidak valid serta reliable maka harus dilakukan penyusunan ulang instrumen penelitian.

f. Pengumpulan Data

Setelah selesai melakukan penyusunan instrumen maka dilakukan pengumpulan data dengan menyebarkan instrumen penelitian kepada responden yaitu mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya angkatan 2019.

g. Analisis Data

Berdasarkan hasil pengolahan data, pada tahap ini dilakukan analisis data sesuai dengan perhitungan yang telah ditentukan sebelumnya. Pengolahan data akan dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi *Statistical Program for Social Science* atau biasa disebut SPSS versi yang ke-25, kemudian data akan dianalisis dengan menggunakan metode webqual 4.0 dan EUCS atau *End-User Computing Satisfaction*.

h. Hasil Penelitian

Tahap ini merupakan tahap akhir dari penelitian. Hasil penelitian yang telah dianalisis dengan metode webqual 4.0 dan EUCS akan dibuat kesimpulan dan saran.

B. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan pada penelitian ini yakni mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya angkatan 2019 yang merupakan bagian dari pengguna Sistem Informasi Merdeka Belakar Kampus Merdeka Universitas Negeri Surabaya (MELISA). Total populasi dari penelitian ini yakni 833 mahasiswa. Untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus Yamane dengan tingkat kesalahan atau sampling error sebesar 10% dan menghasilkan sample sejumlah 90 mahasiswa. Dibawah ini adalah rumus yang digunakan:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$= \frac{833}{1 + 833(0,1)^2} = \frac{833}{1 + 8,33} = \frac{833}{9,33} = 89,28$$

$$n = 90 \text{ (dibulatkan)}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang diperlukan

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan sampel (sampling error)

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur suatu fenomena alam maupun sosial yang sedang diamati oleh peneliti [8]. Dalam penelitian ini instrumen yang akan digunakan terdiri dari kuisioner usability, kuisioner information quality, kuisioner service interaction, kuisioner content dan kuisioner kepuasan pengguna. Berikut merupakan instrumen yang akan digunakan:

No	Dimensi	Atribut	Item
		Saya merasa MELISA bahwa layanan yang saya terima sesuai dengan yang disajikan	SI7
4.	Content	Saya merasa MELISA telah memberikan informasi yang tepat sesuai kebutuhan saya	C1
		Saya merasa MELISA telah menyajikan konten informasi sesuai dengan yang saya butuhkan	C2
		Saya merasa MELISA memberikan laporan yang tampilannya sesuai	C3
		Saya merasa MELISA memberikan informasi yang sesuai	C4
5.	Kepuasan Pengguna	Saya merasa MELISA sudah memberikan layanan yang sesuai	KP1
		Secara keseluruhan saya merasa puas dengan MELISA	KP2
		Saya merasa MELISA dapat memudahkan pelaksanaan program kampus merdeka	KP3
		Saya merasa MELISA memberikan respon yang cepat saat digunakan	KP4

D. Teknik Pengumpulan Data

Kuisisioner (angket) merupakan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini. Kuisisioner dimanfaatkan untuk mendapatkan data secara langsung atau primer dari responden dengan menanggapi pernyataan yang telah dibuat oleh peneliti dalam rangka memperoleh data mengenai *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction* (X3), *Content* (X4) dan kepuasan pengguna (Y). Skala pengukuran yang diterapkan pada penelitian ini yakni *Skala Likert* yang dibuat berdasarkan skor tertinggi sampai yang terendah dengan rentang 1-5.

TABEL III

Nomor	Jawaban	Keterangan	Skor
1.	SS	Sangat Setuju	5
2.	S	Setuju	4
3.	N	Netral	3
4.	TS	Tidak Setuju	2
5.	STS	Sangat Tidak Setuju	1

E. Pengolahan dan Analisis Data

Tahap ini merupakan proses pengolahan data yang diperoleh dengan tujuan untuk memperoleh jawaban atas penelitian yang dilakukan. Proses pengolahan data dilakukan dengan microsoft excel 2019 dan tools IBM SPSS Versi 25. Sedangkan untuk analisis data yang digunakan yakni Uji instrumen (validitas serta reliabilitas), Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji (Normalitas, Linieritas,

Multikolinieritas, Heterokedastisitas) dan Uji Regresi Linear Berganda dengan (Uji T serta koefisien detriminasi).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Responden

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menyebarkan angket atau kuisisioner secara langsung kepada responden yaitu mahasiswa Fakultas Teknik UNESA angkatan 2019 yang berjumlah 13 program studi. Selanjutnya seluruh angket yang terkumpul diolah dan diklasifikasikan dengan bantuan Microsoft Excel 2019. Berikut adalah penjelasan singkat terkait 90 responden yang diperoleh:

1) Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	46	51%
Laki-Laki	44	49%
Total	90	100%

Dari Tabel III mampu diketahui jika karakteristik responden menurut jenis kelamin yang ada dari 90 mahasiswa terdiri dari perempuan sebanyak 46 mahasiswa dengan presentase sebesar 51% sedangkan mahasiswa dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 44 mahasiswa dengan nilai persentase 49%.

2) Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Jumlah	Persentase (%)
S1 Gizi	9	10%
S1 Pendidikan Tata Boga	7	8%
S1 Pendidikan Tata Busana	7	8%
S1 Pendidikan Tata Rias	6	7%
S1 Pendidikan Teknik Bangunan	4	4%
S1 Pendidikan Teknik Elektro	7	8%
S1 Pendidikan Teknik Mesin	6	7%
S1 Pendidikan Teknologi Informasi	6	7%
S1 Sistem Informasi	8	9%
S1 Teknik Elektro	6	7%
S1 Teknik Informatika	9	10%
S1 Teknik Mesin	7	8%
S1 Teknik Sipil	8	9%
Total	90	100%

Dari Tabel IV dapat diketahui bahwa berdasarkan karakteristik asal program studi terdapat 13 program studi dan 90 mahasiswa. Partisipan dari mahasiswa prodi S1 Gizi sebanyak 9 mahasiswa, S1 Pendidikan Tata Boga 7 mahasiswa, S1 Pendidikan Tata Busana 7 mahasiswa, S1 Pendidikan Tata Rias 6 mahasiswa, S1 Pendidikan teknik Bangunan 4, S1 Pendidikan Teknik Elektro 7, S1 Pendidikan Teknik Mesin 6, S1 Pendidikan Teknologi Informasi 6, S1 Sistem Informasi 8, S1 Teknik Elektro 6, S1 Teknik Informatika 9, S1 Teknik Mesin 7, dan S1 Teknik Sipil sebanyak 8 mahasiswa.

3) Berdasarkan Program MKKM yang Diikuti

Program MKKM Yang Diikuti	Jumlah	Persentase (%)
Magang Bersertifikat	30	33%
KKN-Tematik/Studi Independen, Magang Bersertifikat	19	21%
KKN-Tematik/Studi Independen	41	46%
Total	90	100%

Dari Tabel V dapat diketahui bahwasanya jika dilihat berdasarkan program MBKM yang diikuti oleh 90 mahasiswa Fakultas Teknik angkatan 2019 mayoritas mengikuti program KKN-Tematik / Studi Independen. Hal ini dibuktikan dengan 30 mahasiswa (33%) mengikuti program magang bersertifikat, 19 mahasiswa (21%) mengikuti keduanya yakni program KKN-Tematik / Studi Independen dan Magang Bersertifikat, serta 41 mahasiwa (46%) mengikuti program KKN-Tematik / Studi Independen.

B. Hasil Pengujian Instrumen

1) Uji Validitas

Butir	Person Correlation	R tabel	Keterangan
Usability			
U1	0,898	0,361	Valid
U2	0,860	0,361	Valid
U3	0,664	0,361	Valid
U4	0,760	0,361	Valid
U5	0,623	0,361	Valid
U6	0,617	0,361	Valid
U7	0,594	0,361	Valid
U8	0,490	0,361	Valid
Information Quality			
IQ1	0,808	0,361	Valid
IQ2	0,776	0,361	Valid
IQ3	0,659	0,361	Valid
IQ4	0,830	0,361	Valid
IQ5	0,852	0,361	Valid
IQ6	0,817	0,361	Valid
IQ7	0,700	0,361	Valid
Service Interaction			
SI1	0,577	0,361	Valid
SI2	0,765	0,361	Valid
SI3	0,560	0,361	Valid
SI4	0,552	0,361	Valid
SI5	0,775	0,361	Valid
SI6	0,803	0,361	Valid
SI7	0,747	0,361	Valid
Content			
C1	0,852	0,361	Valid
C2	0,766	0,361	Valid
C3	0,864	0,361	Valid
C4	0,779	0,361	Valid
Kepuasan Pengguna			
KP1	0,875	0,361	Valid
KP2	0,772	0,361	Valid
KP3	0,777	0,361	Valid
KP4	0,767	0,361	Valid

Dari hasil pengujian validitas instrumen pada tabel VI dapat diketahui bahwa semua pernyataan pada masing-

masing variabel independen(X1,X2,X3,X4) dan dependen (Y) dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

TABEL VII
UJI RELIABILITAS RESPONDEN

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Usability	0,839	Reliabel
Interaction Quality	0,889	Reliabel
Service Interaction	0,811	Reliabel
Content	0,831	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,867	Reliabel

Dilihat pada Tabel VII, masing-masing variabel dalam penelitian ini bernilai > 0,6 pada bagian Cronbach Alpha > 0,6) dan hasil pengujian reliable instrumen diatas, maka dapat dikatakan bahwa semua pernyataan kuesioner dalam penelitian ini dianggap reliabel.

C. Uji Asumsi Klasik

1)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97521492
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.063
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Gbr. 3 Hasil Uji Normalitas

Pada Gambar 3 bisa diperhatikan bahwa Asymp. Sig. (2-tailed) memiliki nilai sebesar 0,200. Hal ini dapat diartikan bahwasanya data penelitian telah berdistribusi normal yang dibuktikan dengan besar nilai Sig. adalah 0,200 > 0,05. Sehingga data pada penelitian ini telah terpenuhi atau bisa dikatakan data telah terdistribusi dengan normal.

2) Uji Linieritas

TABEL VIII
UJI LINIERITAS

Model	Sig. Deviation from Linierity	Keterangan
KP*U	0,319	Linier
KP*IQ	0,903	Linier
KP*SI	0,142	Linier
KP*C	0,145	Linier

Berdasarkan Tabel VIII dapat diketahui bahwa variabel usability, information quality, service interaction, dan content masing-masing memiliki nilai Sig. Deviation from Linierity > 0,05. Sehingga bisa disimpulkan bahwasanya semua variabel indenpenden

(X) terhadap variabel dependen (Y) pada penelitian ini

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	-2.250	.678			-3.318	.001		
	Usability	.075	.031	.145		2.401	.019	.388	2.729
	Information Quality	-.105	.042	-.168		2.492	.015	.298	3.382
	Service Interaction	-.282	.035	-.455		8.031	.000	.418	2.393
	Content	-.316	.074	-.283		4.241	.000	.301	3.321

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Gbr. 4 Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil uji pada Gambar 4 bisa dikatakan bebas multikolinieritas diperhitungkan dalam model regresi ketika nilai VIF atau *Variance Inflation Factor* kurang dari 10 serta nilai *Tolerancenya* lebih dari atau sama dengan 0,01. Sehingga sangat jelas dari gambar di atas tidak ada variabel penelitian yang menunjukkan

4)

Model		Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	
		B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	1.239	.347			3.565	.001
	Usability	-.010	.016	-.111		-.635	.527
	Information Quality	-.013	.022	-.114		-.587	.559
	Service Interaction	-.026	.018	-.235		-1.442	.153
	Content	.057	.038	.290		1.508	.135

a. Dependent Variable: ABS RES

Gbr. 5 Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas terutama model gletzer dipakai untuk pengujian model regresi dalam penelitian apakah terjadi keberagaman atau tidak antar variance. Apabila nilai sig. lebih besar (> 0,05) maka dapat disimpulkan bahwasanya data penelitian akan bebas dari unsur heterokedastisitas. Berdasarkan Gambar 5 dapat dilihat bahwa nilai setiap dari variabel tersebut mempunyai nilai lebih dari 0,05 atau (sig. > 0,05). Sehingga bisa disimpulkan bahwasanya pada pengujian model regresi dari penelitian ini telah terbebas dari heterokedastisitas.

D. Uji Hipotesis

1)

Model		Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	
		B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	-2.250	.678			-3.318	.001
	Usability	.075	.031	.145		2.401	.019
	Information Quality	-.105	.042	-.168		2.492	.015
	Service Interaction	-.282	.035	-.455		8.031	.000
	Content	-.316	.074	-.283		4.241	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Gbr. 6 Hasil Uji T

Pengujian T diterapkan guna menilai kontribusi relatif faktor independen terhadap suatu variabel dependen. Dapat disimpulkan bahwa akan terdapat pengaruh variabel independen (X) secara individual maupun

parsial terhadap variabel dependen (Y) jika nilai signifikansinya lebih rendah dari 0,05 dan t hitung > t tabel ataupun sebaliknya. Berdasarkan Gambar 4 menunjukkan bahwa nilai dari setiap variabel X1, X2, X3 dan X4 lebih dari 0,05 (nilai sig. > 0,05) dan nilai T hitungnya > T tabel yaitu sebesar 1,988. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya semua variabel independen yakni (X1, X2, X3 dan X4) pada penelitian ini berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen yaitu (Y).

2) Kc

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.941 ^a	.886	.881	.99790

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

Gbr. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil uji Gambar 7 bisa diperhatikan bahwasanya hasil uji menunjukkan nilai R Square 0,886 atau 88,6%. Artinya variabel Usability (X1), Information Quality (X2), Service Interaction (X3) dan Content (X4) mempengaruhi secara bersama-sama sebesar 88,6% terhadap kepuasan pengguna (Y). Sedangkan, variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini memengaruhi sebesar 11,4%.

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terhadap model yang dibuat sebelumnya pada uji T, dapat disimpulkan bahwasanya model uji regresi berganda yang terdiri dari ketiga variabel independen yakni Usability (X1), Information Quality (X2), Service Interaction (X3) dan Content (X4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y) yang merupakan kepuasan pengguna sistem informasi MELISA. Untuk pembahasan pengaruh positif dari setiap variabel akan dijelaskan secara lebih rinci seperti berikut ini:

a) Pengaruh variabel (X1) terhadap (Y)

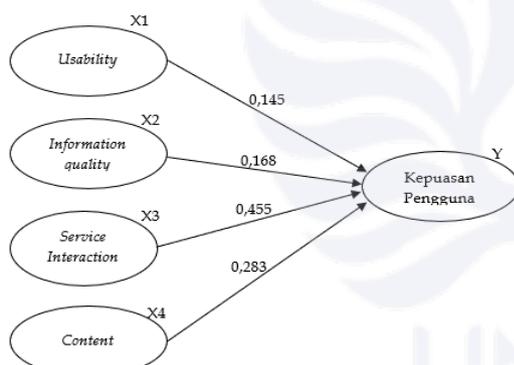
Penelitian menemukan bahwasanya nilai sig. kurang dari 0,05 yakni (0,019 < 0,05), dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, yaitu (2,401 > 1,988). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) dari penelitian ini diterima, yang berarti bahwa kegunaan atau usability memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi MELISA.

b) Pengaruh variabel (X2) terhadap (Y)

Penelitian menemukan bahwasanya nilai sig. kurang dari 0,05, yakni (0,015 < 0,05), dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, yaitu (2,492 > 1,988). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) dari penelitian ini diterima, yang berarti bahwa Information Quality atau kualitas informasi memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi MELISA.

- c) Pengaruh variabel (X3) terhadap (Y)
Penelitian menemukan bahwasanya nilai sig. kurang dari 0,05, yakni ($0,000 < 0,05$), dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, yaitu ($8,031 > 1,988$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) dari penelitian ini diterima, yang berarti bahwa service interaction atau kualitas interaksi memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi MELISA.
- d) Pengaruh variabel (X4) terhadap (Y)
Penelitian menemukan bahwasanya nilai sig. kurang dari 0,05, yakni ($0,000 < 0,05$), dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, yaitu ($4,241 > 1,988$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H4) dari penelitian ini diterima, yang berarti bahwa service interaction atau kualitas interaksi memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi MELISA.

Setelah dilakukannya pengujian menggunakan beberapa uji yang telah tersampaikan diatas, maka dapat dinyatakan bahwasanya semua variabel independen (X) yang ada pada penelitian ini memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Adapun visualisasi dari pengujian hipotesis pada metode WebQual 4.0 dan EUCS adalah sebagai berikut:



Berdasarkan Gambar 8 dapat disimpulkan bahwasanya hasil regresi linier berganda yang memiliki nilai pengaruh yang paling tinggi yakni variabel (X3) yaitu Service Interaction sebesar 45,5%, diikuti oleh variabel Content (X4) yaitu sebesar 28,3%, selanjutnya variabel Information Quality(X2) sebesar 16,8%, dan yang memiliki nilai pengaruh paling kecil yakni variabel Usability (X1) sebesar 14,5%.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan dari penelitian terkait “Analisis Kualitas Sistem Informasi MELISA Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan End User Computing Satisfaction (EUCS)” dapat disimpulkan sebagaimana yang ada dibawah ini:

- 1) Terdapat pengaruh secara signifikan variabel Usability terhadap kepuasan pengguna informasi MELISA

dengan nilai T hitung 2,401 serta memiliki pengaruh sebesar 14,5%.

- 2) Terdapat pengaruh secara signifikan variabel Information Quality terhadap kepuasan pengguna sistem informasi MELISA dengan nilai T hitung 2,492 serta memiliki pengaruh sebesar 16,8%.
- 3) Terdapat pengaruh secara signifikan variabel Service Interaction terhadap kepuasan pengguna sistem informasi MELISA dengan nilai T hitung 8,031 serta memiliki pengaruh sebesar 45,5%.
- 4) Terdapat pengaruh secara signifikan variabel Content terhadap kepuasan pengguna sistem informasi MELISA dengan nilai T hitung 4,241 serta memiliki pengaruh sebesar 28,3%.
- 5) Variabel Service Interaction (U3) memiliki pengaruh yang paling tinggi yakni sebesar 45,5% sedangkan variabel Usability (U1) memiliki pengaruh paling rendah yakni sebesar 14,5%.

V. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang sudah disebutkan, adapun saran atau masukan yang bisa dilakukan untuk penyedia layanan sistem informasi MELISA maupun bagi penelitian berikutnya:

- 1) Perlu adanya perhatian dari pihak pengembang sistem informasi MELISA jika dilihat dari segi kegunaan (Usability) terutama dalam pemberian petunjuk penggunaan yang jelas. Hal ini tentunya bertujuan untuk mempermudah akses sistem dan meningkatkan kepuasan pengguna sistem Informasi MELISA.
- 2) Pada penelitian selanjutnya untuk menilai kualitas dan kepuasan pengguna, peneliti dapat melakukan analisis dengan metode selain WebQual 4.0 dan EUCS.
- 3) Selain itu peneliti juga dapat memperluas subjek penelitian yang tidak terpusat pada satu fakultas saja.

REFERENSI

- [1] A. R. Praditya and W. Yustanti, “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terpadu (Siakadu) Terhadap Kepuasan Mahasiswa,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 10, no. 1, pp. 19–24, 2019.
- [2] R. D. Pahlephi, “SDGs Adalah: Pengertian dan 17 Tujuannya Bagi Kesejahteraan Dunia,” *detikbali.com*, 2022.
- [3] Kemendikbud, *Buku Panduan Indikator Kinerja Utama Perguruan Tinggi Negeri*. 2021. [Online]. Available: <http://dikti.kemdikbud.go.id/wp-content/uploads/2021/06/Buku-Panduan-IKU-2021-28062021.pdf>
- [4] D. Ihsan, “Unesa Resmi Berstatus PTN-BH, Rektor: Biaya Kuliah Tidak Akan Naik,” *Kompas.com*, 2022.
- [5] Nanda, “Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur,” 2021. <https://kommerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>
- [6] I. Hidayah, “Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Website STMIK El Rahma Terhadap Kepuasan Pengguna,” vol. 20, no. 2, pp. 87–99, 2022.
- [7] I.- Rusi and F.- Febriyanto, “Perancangan Sistem Informasi Bisnis Multi Level Marketing Pulsa Elektrik,” *J. Teknol. dan Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 1–14, 2019, doi: 10.34010/jati.v10i1.2169.
- [8] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Kedua. Bandung: Alfabeta, 2019.