

## Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Dengan Metode *Webqual* (Studi Kasus :Sistem Informasi Akademik Universitas Methodist Indonesia)

Putra Palipi<sup>1</sup>, Edward Rajagukguk<sup>2</sup>, Mendarissan Aritonang<sup>3</sup>, Margaretha Yohanna<sup>4</sup>,  
Yolanda YP Rumapea<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Methodist Indonesia

### Info Artikel

#### Histori Artikel:

Received, Sep 9, 2019

Revised, May 20, 2020

Accepted, Jun 11, 2020

#### Keywords: d

*Webqual*,

*Website*,

Sistem Informasi Akademik

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi internet dalam penerapan teknologi pada intitusi Pendidikan berkembang dengan pesat sehingga kebutuhan akan kualitas pelayanan informasi kepada mahasiswa perlu di perhatikan. *Website* sendiri merupakan salah satu bentuk media massa yang di publikasikan melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Kelebihan *Website* inilah yang saat ini banyak dikembangkan oleh berbagai institusi pendidikan menjadi sebuah Sistem Informasi Akademik yang dapat diakses secara online. Akan tetapi, banyak dari layanan berbasis *Web* yang telah diterapkan belum bisa memberikan hasil yang maksimal bagi organisasi. Untuk mengetahui kualitas sebuah *Website* maka perlu dilakukan pengukuran kualitas *Website* berdasarkan penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas *Website* akademik yang dimiliki oleh Universitas Methodist Indonesia. Instrumen yang digunakan diadopsi dari metode *WEBQUAL* yang terdiri dari 3 variabel, yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. Dari hasil pengujian keusioner terhadap 366 responden dengan uji reliabilitas maka dapat hasil yang baik pada setiap variabel, yaitu *Cronbach's Alpha Variabel Usability* 1,104, *Cronbach's Alpha Variabel Information Quality* 1,131, dan *Cronbach's Alpha Variabel Interaction Quality* 1,131. Dengan menerapkan langkah pengukuran pada metode *WEBQUAL*, maka pihak manajemen Universitas Methodist Indonesia dapat mempertahankan atau melakukan Langkah-langkah meningkatkan kualitas layanan berbasis *Web* lebih baik lagi dan penelitian ini selanjutnya dapat dijadikan rujukan untuk penelitian sejenis pada bidang yang lain.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



### Penulis Koresponden:

Edward Rajagukguk,  
Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Methodist Indonesia, Medan,  
Jl. Hang Tuah No.8, Medan - Sumatera Utara.  
Email: edw4rd.raja@gmail.com

## 1. PENDAHULUAN

Universitas Methodist Indonesia merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di kota Medan yang berdiri sejak Tahun 1965 sampai sekarang dan perkembangan teknologi internet dalam penerapan teknologi pada intitusi Pendidikan berkembang dengan pesat sehingga kebutuhan akan kualitas pelayanan informasi kepada mahasiswa perlu di perhatikan. *Website* sendiri merupakan salah satu bentuk media massa yang di publikasikan melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Kelebihan *Website* inilah yang saat ini banyak dikembangkan oleh

berbagai institusi pendidikan menjadi sebuah Sistem Informasi Akademik yang dapat diakses secara *online*.

Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Universitas Methodist Indonesia (<https://simak.methodist.ac.id/login.do>) merupakan tiang utama dalam mengatur yang berkaitan dalam penyelenggaraan kegiatan akademik bagi mahasiswa. Dan sejauh ini Universitas Methodist Indonesia belum pernah melakukan pengukuran terhadap kualitas SIMAK berdasarkan persepsi dan harapan para penggunanya untuk meningkatkan eksistensi dan kesuksesan *Website* tersebut, seperti penilaian untuk pengguna akhir agar dapat menilai *Website* baik dari segi kualitas tampilan, kualitas layanan, kualitas keamanan, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan SIMAK. 2 Salah satu penilaian terhadap perguruan tinggi berbasis *Website* adalah *Webometrics*, untuk mengukur atau memberikan penilaian terhadap kemajuan seluruh universitas atau perguruan tinggi terbaik di dunia. *Webometrics* digagas oleh *Cybermetrics Lab*, yaitu sebuah kelompok riset milik *Consejo Superior de Investigaciones Cientificas* (CSIC) yang merupakan badan penelitian publik terbesar di Spanyol.

Data dari *Webometrics* menunjukkan bahwa perguruan tinggi terbaik di Indonesia saat ini berada di ranking 657 di peringkat dunia yang dipegang oleh Universitas Indonesia dan untuk perguruan tinggi swasta berada di ranking 1376 di peringkat dunia yang dipegang oleh Telkom University. Sedangkan untuk Universitas Methodist Indonesia berada di ranking 19059 di peringkat dunia dan ranking 730 di peringkat Indonesia. Hal ini menunjukkan kualitas *Website* akademik di Indonesia menurut *Webometrics* masih kalah jauh di banding *Website* lain didunia. Maka perlu dilakukan pengukuran kualitas dengan metode *Webqual*.

Metode *Webqual* merupakan penilaian kualitas suatu *Website* menurut perspektif pengguna akhir. Analisis digunakan untuk menguji hubungan antara variable dari *Webqual* terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Dalam metode *Webqual* ada tiga dimensi yang digunakan yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*. *Webqual* juga merupakan salah satu metode yang sesuai untuk mengevaluasi kualitas suatu *Website* karena kriteria penilaian yang diberikan meliputi keseluruhan *Website*. Berdasarkan permasalahan di atas maka dilakukan penelitian dengan judul “PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE DENGAN METODE WEBQUAL (STUDI KASUS: SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS METHODIST INDONESIA)”

## 2. METODE PENELITIAN

Analisa metode merupakan langkah-langkah sistematis dalam melakukan proses perhitungan yang direpresentasikan pada kesesuaian data yang didapatkan dari tempat penelitian.

### 2.1. Metode *Webqual*

Metode ini merupakan pengembangan dari *SERVQUAL* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. Versi pertama dari instrument *Webqual* 1.0 dikembangkan sebagai bagian dari hasil lokakarya yang diselenggarakan dengan melibatkan para siswa yang diminta untuk mempertimbangkan kualitas *Website* sekolah. Instrumen *Webqual* disaring melalui proses perbaikan secara iterative dengan menggunakan kuesioner percobaan sebelum disebarkan untuk populasi yang lebih besar. 24 pertanyaan di dalam instrumen *Webqual* diuji dengan aplikasi dalam ruang lingkup *Website* sekolah di Inggris. Analisis dari data yang dikumpulkan mendorong penghapusan atas satu item pertanyaan. Berdasarkan analisis reliabilitas, tersisa 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan menjadi empat dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, komunikasi dan integrasi.

Kualitas yang diidentifikasi dalam *Webqual* 1.0 membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu *Website* di *Webqual* 2.0. Namun demikian dalam penerapan *Webqual* pada *Website* berjenis B2C (*Business to Consumer*) terlihat jelas bahwa perspektif interaksi kualitas tidak terwakili dengan baik dalam *Webqual* 1.0. Terkait dengan kualitas pelayanan, terutama *SERVQUAL* yang digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi dari *Webqual* dengan kualitas interaksi. Kualitas layanan umumnya didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan apakah sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pengembangan *Webqual* 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan pada instrumen *Webqual* 1.0. Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen

melakukan analisa terhadap instrument *SERVQUAL* dan membuat perbandingan rinci antara *SERVQUAL* dan *Webqual* 1.0. Tinjauan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan kemudian wilayah yang tumpang tindih dihapus, hasilnya sebagian besar pertanyaan-pertanyaan kunci dalam *SERVQUAL* tidak sesuai dengan *Webqual* 2.0, jumlah instrument dengan 24 pertanyaan tetap dipertanyakan. *Webqual* 1.0 mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan.

Demikian juga untuk *Webqual* 2.0 yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari *Webqual* 1.0. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan *Website* sebagai artefak perangkat lunak. Dalam tinjauan yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen tahun 2001 menemukan bahwa semua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga wilayah yang berbeda, yaitu kualitas *Website*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan.

Versi baru *Webqual* 3.0 telah diuji dalam domain lelang online. Analisa dari hasil *Webqual* 3.0 membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas *Website*, yaitu kegunaan, kualitas interaksi pelayanan. Kegunaan adalah kualitas yang berkaitan dengan desain *Website*, misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna. Kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari lebih dalam suatu *Website*, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik *Website*.

Kegunaan telah menggantikan kualitas *Website* di *Webqual* versi 4.0 karena menjaga penekanan pada pengguna dan persepsi mereka dari pada perancangan *Website*. Istilah kegunaan juga mencerminkan dengan lebih baik tingkat abstraksi dua dimensi lain dari *Webqual*, yaitu interaksi layanan dan informasi. Kegunaan berkaitan dengan pragmatisme tentang bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan *Website*. Menurut teori *Webqual*, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *Website* yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).

## 2.2. Usability

*Usability* adalah tingkat kualitas dari sistem yang mudah dipelajari, mudah digunakan dan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem sebagai alat bantu positif dalam menyelesaikan tugas. Dalam konteks ini, yang dimaksud sebagai sistem adalah perangkat lunak atau halaman *Web*. *Usability* adalah suatu ukuran, dimana pengguna dapat mengakses fungsionalitas dari sebuah sistem dengan efektif, efisien dan memuaskan dalam mencapai tujuan tertentu.

Variabel *Usability* dikaji berdasarkan hubungan antar manusia dan komputer dan mengenai kegunaan *Web*, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kualitas penggunaan meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

*Usability* adalah sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs *Web* sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat.

Berdasarkan beberapa uraian terkait *usability* diatas dapat diambil kesimpulan bahwa *usability Website* berkaitan dengan bagaimana pengguna dapat dengan cepat dan mudah mencapai tujuannya dalam mengoperasikan *Website*.

## 2.3. Information Quality

*Information Quality* adalah mengacu pada kualitas konten *Website* dan relevansi informasi terhadap tujuan pengguna, misalnya tingkat akurasi, konteks, format / bentuk, dan relevan informasi. Variabel *Information Quality* dikaji berdasarkan sistem informasi secara umum. Variabel ini berhubungan terhadap kualitas dari konten *Website* yaitu kelayakan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan.

## 2.4. Service Interaction Quality

*Service Interaction Quality* adalah semua hal yang melibatkan pengguna situs *Web* sebagai *user experience* dengan situs *Web* itu sendiri. Variabel *Service Interaction Quality* berhubungan

terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara langsung dengan *Website*. Berdasarkan beberapa uraian terkait *Service Interaction Quality* diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas interaksi layanan dibagi menjadi beberapa pertanyaan diantaranya mengenai reputasi situs, kemanan dalam berinteraksi, keamanan kerahasiaan informasi pribadi, rasa personalisasi, adanya komunitas, komunikasi dengan perusahaan dan kesesuaian pesanan.

Berdasarkan beberapa uraian terkait *Service Interaction Quality* diatas dapat diambil kesimpulan bahwa *Service Interaction Quality* berkaitan dengan adanya interaksi pengguna kepada 4 *Website* lebih lama, maka secara tidak langsung dapat menimbulkan rasa percaya dan empati, dan pada variabel ini *Website* dapat memberikan kualitas layanan yang terbaik untuk penggunanya.

## 2.5. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian [2]. Uji Validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Validitas mnegukur apakah pertanyaan dalam kuisioner yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur [1]. Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi product moment yaitu:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum x \sum Y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n =jumlah responden

X = skor pernyataan

Y= skor total

## 2.6. Uji Reliabilitas

Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas adalah ukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama menggunakan alat ukur yang sama pula. Pada penelitian pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantaranya teknik yang digunakan yaitu *alpha cronbach* [6].

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r = reliabilitas instrument

k = jumlah butiran pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah variasi butir

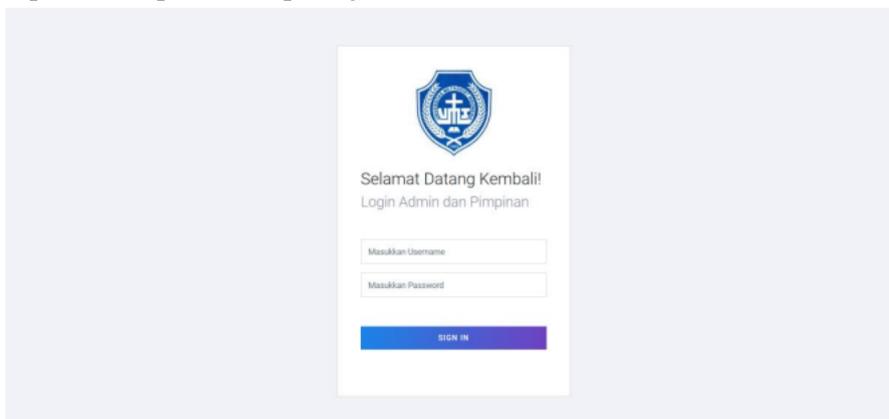
$\sigma_t^2$  = variasi total

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi sistem adalah sekumpulan prosedur yang dilakukan untuk menyelesaikan desain (sebagaimana diperlukan) yang terdapat dalam dokumen desain sistem yang disetujui dan menguji, menginstal, dan mulai menggunakan sistem informasi yang baru atau yang direvisi. *Website* peramalan biaya perbaikan kendaraan perusahaan difungsikan untuk memprediksi biaya perbaikan kendaraan perusahaan pada periode berikutnya guna membantu pihak perusahaan dalam mempersiapkan anggaran yang ideal untuk tahun berikutnya.

### 3.1. Tampilan Halaman Login

Tampilan halaman login merupakan tampilan yang pertama kali ditemukan saat membuka *Website*. Halaman ini ditujukan untuk admin memasukkan usernamen dan kata sandi yang benar agar bisa mengakses aplikasi. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini



Gambar 1. Tampilan Halaman Login

### 3.2. Tampilan Halaman Utama

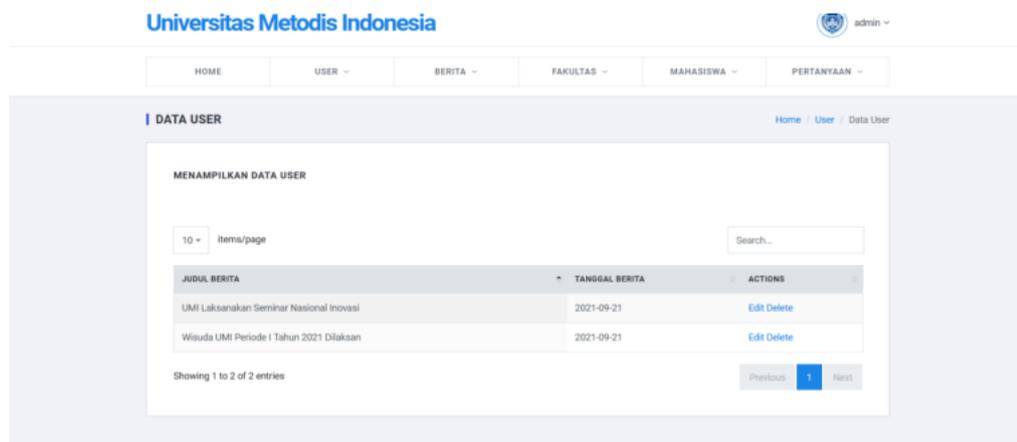
Tampilan halaman utama merupakan tampilan awal aplikasi saat berhasil login. Halaman ini berisikan menu data histori dan admin. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2 Tampilan Halaman Utama

### 3.3. Tampilan Halaman Data Berita

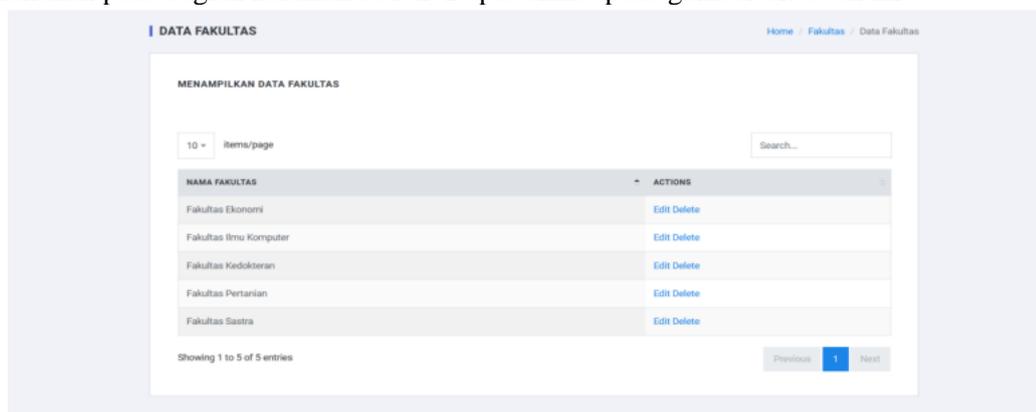
Halaman ini menampilkan data berita seputar informasi kegiatan Universitas yang telah dilaksanakan. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 3 Tampilan Data Berita

### 3.4. Tampilan halaman data fakultas

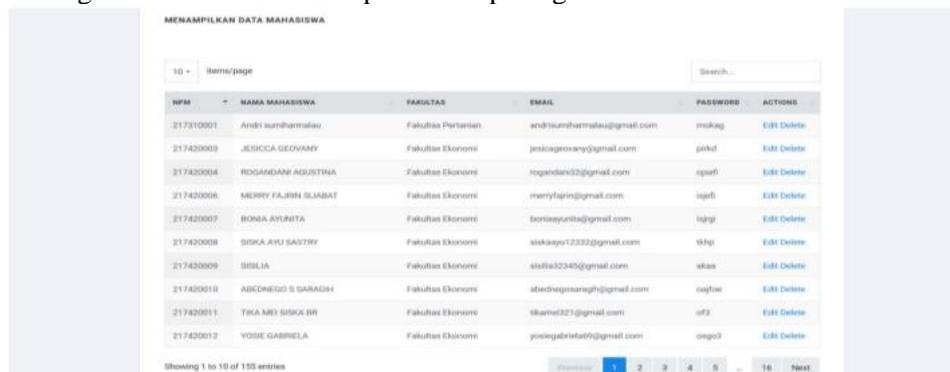
Tampilan halaman data fakultas berisikan daftar fakultas yang ada pada universitas. Pada halaman ini data fakultas dapat diubah dan dihapus. Untuk mengubah dan menghapus data admin dapat dilakukan pada bagian halaman action. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4 Tampilan halaman data fakultas

### 3.5. Tampilan halaman data mahasiswa

Tampilan halaman data mahasiswa berisikan daftar data mahasiswa. Pada halaman ini data mahasiswa dapat diubah dan dihapus. Untuk mengubah dan menghapus data mahasiswa dapat dilakukan pada bagian halaman action. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5 Tampilan halaman data mahasiswa

### 3.6. Tampilan halaman data pertanyaan kuesioner

Tampilan halaman data pertanyaan kuesioner berisikan daftar seluruh pertanyaan kuesioner. Pada halaman ini data pertanyaan kuesioner dapat diubah dan dihapus. Untuk mengubah dan menghapus data mahasiswa dapat dilakukan pada bagian halaman action. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

MENAMPILKAN DATA PERTANYAAN KUESIONER

KATEGORI	ISI PERTANYAAN	ACTIONS
Information Quality (Kualitas Informasi)	Informasi yang akurat	Edit Delete
Information Quality (Kualitas Informasi)	Informasi yang bisa dipercaya	Edit Delete
Information Quality (Kualitas Informasi)	Informasi yang tepat waktu/up to date	Edit Delete
Information Quality (Kualitas Informasi)	Informasi yang relevan	Edit Delete
Information Quality (Kualitas Informasi)	Informasi yang mudah dimengerti	Edit Delete
Information Quality (Kualitas Informasi)	Informasi yang detail/terperinci	Edit Delete
Information Quality (Kualitas Informasi)	Kesesuaian desain	Edit Delete
Interaction Quality (Kualitas Interaksi)	Reputasi yang bagus	Edit Delete
Interaction Quality (Kualitas Interaksi)	Rasa aman aktivitas web	Edit Delete
Interaction Quality (Kualitas Interaksi)	Kepercayaan menyimpan informasi	Edit Delete

Showing 1 to 10 of 22 entries

Gambar 6 Tampilan halaman data pertanyaan kuesioner

### 3.7. Tampilan halaman home login mahasiswa

Tampilan halaman home login mahasiswa merupakan tampilan awal aplikasi saat berhasil login sebagai mahasiswa. Halaman ini berisikan menu, tentang kami, fakultas, simak dan login. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 7 Tampilan halaman home login mahasiswa

### 3.8. Tampilan halaman tentang kami

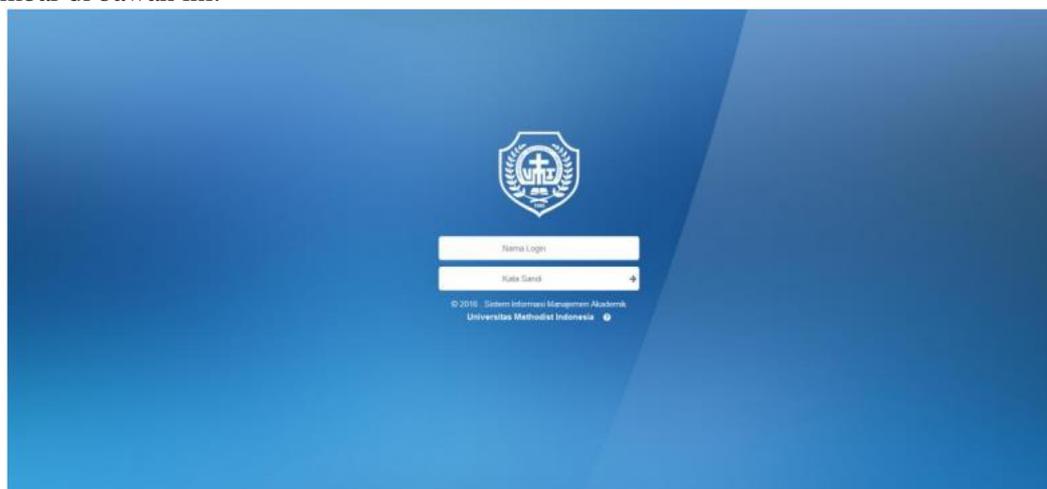
Tampilan halaman tentang kami merupakan tampilan informasi berupa profil universitas. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 8 Tampilan halaman tentang kami

### 3.9. Tampilan halaman SIMAK

Tampilan halaman SIMAK merupakan tampilan login SIMAK yang sudah ada. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 9 Tampilan halaman SIMAK

### 3.10. Tampilan halaman kuesioner

Tampilan halaman kuesioner merupakan tampilan untuk mengisi kuesioner yang tersedia. Halaman ini ditujukan untuk mahasiswa memasukkan nilai pada lingkaran yang ada dan simpan jawaban. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

No	Isi Pertanyaan	Penilaian				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Informasi yang akurat	<input type="radio"/>				
2	Informasi yang bisa dipercaya	<input type="radio"/>				
3	Informasi yang tepat waktu/up to date	<input type="radio"/>				
4	Informasi yang relevan	<input type="radio"/>				
5	Informasi yang mudah dimengerti	<input type="radio"/>				

Gambar 10 Tampilan halaman kuesioner

### 3.11. Tampilan halaman validitas

Tampilan halaman validitas merupakan tampilan informasi berupa hasil perhitungan uji validitas. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

PERTANYAAN	THITUNG	RTABEL	STATUS
Mudah dipelajari	8.4626		Valid
Mudah dimengerti	10.9049		Valid
Mudah ditelusuri	10.1503		Valid
Mudah digunakan	8.4471		Valid
Sangat Menarik	11.7400		Valid
Desain Situs	11.3836		Valid
Kompetensi yang baik	10.7998		Valid
Memberi Pengalaman positif	10.7602		Valid
Informasi yang akurat	7.5521		Valid
Informasi yang bisa dipercaya	4.6414		Valid
Informasi yang tepat waktu/up to date	5.9311		Valid

Gambar 11 Tampilan halaman validitas

### 3.12. Tampilan halaman Reliabilitas

Tampilan halaman Reliabilitas merupakan tampilan informasi berupa hasil perhitungan uji Reliabilitas. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

UJI REALIBILITAS KUESIONER	CRONBACH'S ALPHA	CRONBACH'S ALPHA BASED ON STANDARDIZED ITEMS	N OF ITEMS
Usability (Kegunaan)	0.7	1.0923211600545	8
Information Quality (Kualitas Informasi)	0.7	1.1227866185481	7
Interaction Quality (Kualitas Interaksi)	0.7	1.1195719936184	7

Gambar 12 Tampilan halaman Reliabilitas

### 3.13. Tampilan form laporan kuesioner

Untuk melihat hasil keseluruhan mahasiswa yang telah mengisi kuesioner dapat di isi form pada dari tanggal, sampai tanggal dan fakultas. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 13 Tampilan halaman kuesioner

### 3.14. Tampilan halaman laporan kepuasan mahasiswa

Tampilan halaman laporan kepuasan mahasiswa merupakan tampilan informasi berupa hasil jawaban kuesioner mahasiswa yang sudah mengisi kuesioner. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

No	Nama Mahasiswa	Usability (Kegunaan)	Information Quality	Interaction Quality	Total	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1	CINDY LAURA	57.500	68.571	54.286	180.357	60.119	Cukup Puas
2	MARIA MAGDALENA BR MANIK	52.500	42.857	54.286	149.643	49.881	Kurang Puas
3	BOY SURMANTO	45.000	40.000	51.429	136.429	45.476	Kurang Puas
4	HOTMA YUNI KRISTIN BR HASRULAN	92.500	97.143	97.143	286.786	95.595	Sangat Puas
5	KRISTIN MONIKA S BUTAR BUTAR	97.500	97.143	97.143	291.786	97.262	Sangat Puas
6	YANAN IGNASUS TAMBA	100.000	100.000	94.286	294.286	98.095	Sangat Puas
7	ELSHE YUANA CONITHA	97.500	97.143	97.143	291.786	97.262	Sangat Puas
8	NORHAN BLAIRE WISMAH PAKUNTAN	42.500	54.286	51.429	148.215	49.405	Kurang Puas
9	GREACE NAFTALI	42.500	54.286	57.143	153.929	51.31	Cukup Puas
10	ANDRE KORNELIUS PANDEA	95.000	91.429	100.000	286.429	95.476	Sangat Puas
11	JULIAN LAKSANAWA TELAUMBANUA	80.000	80.000	80.000	240	80	Puas
12	CRISTINA OLIVIA PURBA	97.500	97.143	97.143	291.786	97.262	Sangat Puas
13	RUTH AKTRISARI SWASTIKANTI	100.000	100.000	91.429	291.429	97.143	Sangat Puas
14	ERLEENA PRISKILA	52.500	40.000	40.000	132.5	44.167	Kurang Puas
15	DEVINA OKTORA SIMATURANG	100.000	100.000	88.571	288.571	96.19	Sangat Puas

Gambar 14 Tampilan halaman laporan kepuasan mahasiswa

## 4. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Aplikasi Kuesioner berhasil dirancang dengan metode *Webqual*, sehingga dapat membantu pengguna untuk mengelola data dan melakukan pengujian kuesioner terhadap SIMAK Universitas Methodist Indonesia.
2. Dengan adanya aplikasi kuesioner yang di bangun dapat mempermudah mahasiswa dalam pengisian kuesioner online dalam memberikan penilaian terhadap SIMAK Universitas Methodist Indonesia.
3. Dari hasil pengujian kuesioner terhadap 366 responden dengan uji reliabilitas maka dapat hasil yang baik pada setiap variabel, yaitu Cronbach's Alpha Variabel Usability 1,104, Cronbach's Alpha Variabel Information Quality 1,131, dan Cronbach's Alpha Variabel Interaction Quality 1,131.

**REFERENSI**

- [1] Amelia, L., & Pradesan, I. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna pada Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode *Webqual* 4.0. *Jurnal Sistem Dan Informatika (JSI)*, 14(1), 57–63. <https://doi.org/10.30864/jsi.v14i1.249>
- [2] Setiyorini, A. (2016). Analisa pengukuran kualitas layanan *Website* menggunakan metode *Webqual*. *Jurnal Informasi Interaktif*, 1(1), 26–33.
- [3] Mulyadi, M., Husein, U., & Nurhadi, N. (2019). Pengukuran Kualitas *Website* Sistem Informasi Akademik STIKOM Dinamika Bangsa Jambi. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 4(2), 147–154. <https://doi.org/10.31294/ijcit.v4i2.6260>
- [4] Baby Silvia Putri, L. K. (2017). Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–12. <http://jrmb.ejournalfeuniat.net/index.php/JRMB/article/view/24/20>
- [5] Ariska, O. D. (2017). Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan *Website* Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode .... 2(8), 2595–2603. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/1859/704>
- [6] Rahmaini, S. N. (2018). Analisis Kualitas *Website* Akademik Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah).