

PENGUKURAN DAN ANALISIS KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA *WEB* AKADEMIK MAHASISWA DI SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA

Dannie M. Mulay Junior¹⁾, Tri Lathif Mardi Suryanto²⁾, Arista Pratama³⁾
E-mail : ¹⁾danniemulay.junior10@gmail.com, ²⁾trilathif.upnjatim@gmail.com,
³⁾aristapratama.si@upnjatim.ac.id

^{1,2,3)}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur

Abstrak

Sistem informasi menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja dan target dari sebuah perusahaan dan telah terintegrasi ke dalam kegiatan bisnis sehari-hari seperti akuntansi, keuangan, manajemen operasi, pemasaran, manajemen sumber daya manusia, atau fungsi bisnis utama. *Web* akademik mahasiswa (*web* internal) merupakan sistem informasi akademik berbasis online yang dirancang untuk dapat memenuhi proses perkuliahan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada pengguna *Web* akademik mahasiswa ada beberapa masalah terhadap penggunaan *Web* akademik mahasiswa diantaranya, informasi yang tidak update, terjadinya kesalahan jadwal perkuliahan pada sistem, dan *Web* akademik mahasiswa susah di akses saat input kelas *laboratorium*. Berdasarkan hal tersebut dilakukan pengukuran dan analisis faktor-faktor penerapan *Web* akademik mahasiswa menggunakan metode *information system success model* yang telah dikembangkan oleh peneliti dengan 4 dimensi yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor keberhasilan penerapan *Web* akademik mahasiswa dan untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Sampel yang digunakan sebanyak 366 orang responden. Dengan menggunakan SPSS release 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesuksesan *web* akademik mahasiswa memiliki prosentase sebesar 76% yang artinya sukses. Variabel *information quality*, *system quality*, dan *service quality* memiliki pengaruh terhadap *net benefit* melalui mediasi variabel *use*. Hasil penelitian juga menunjukkan variabel *use* memiliki pengaruh terhadap *net benefit* melalui mediasi variabel *user satisfaction*.

Kata kunci: *information system success model*, *user satisfaction*, *web akademik mahasiswa*.

1. PENDAHULUAN

Sistem informasi menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja dan target dari sebuah perusahaan dan telah terintegrasi ke dalam kegiatan bisnis sehari-hari seperti akuntansi, keuangan, manajemen operasi, pemasaran, manajemen sumber daya manusia, atau fungsi bisnis utama.[1]

Salah satu perguruan tinggi yang telah menggunakan sistem informasi akademik adalah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Sistem informasi akademik yang disingkat dengan *web* internal ini merupakan sistem informasi akademik berbasis online yang dirancang untuk dapat memenuhi berbagai persyaratan minimum yang dibutuhkan dalam kegiatan pengolahan informasi akademik, mulai dari proses pengumpulan, input, dan pengolahan data pada sistem informasi akademik. *Web* akademik mahasiswa ini dirancang untuk menjadi standar bagi STIESIA dalam pengolahan informasi akademik guna menunjang aktivitas akademik mahasiswa. Sistem ini digunakan untuk mengelola catatan akademik mahasiswa seperti KRS, KHS, serta

aktivitas lainnya yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan mahasiswa seperti pembayaran SPP dasar dan SKS.

Delone dan McLean melakukan studi mengenai kesuksesan sistem informasi. Mereka mengemukakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipersentasikan dari sistem itu sendiri, kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas pelayanan (service quality), penggunaan (use), kepuasan pemakai (user satisfaction), manfaat bersih (net benefit). Model kesuksesan sistem teknologi informasi dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan dan kepuasan pemakai. Besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif atau negatif. Penggunaan dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak individual dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional.[2]

Dengan demikian penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor keberhasilan sistem informasi pada *web* akademik mahasiswa di Universitas STIESIA dengan menggunakan *Information System Success Model Updated 2003*.

2. METODOLOGI

2.1 STIESIA (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia)

Pada tanggal 20 April 1972 Yayasan Pendidikan Universil (UNEF) sekarang PERPENDIKNAS, mendirikan Lembaga Pendidikan Tinggi Swasta Tingkat Akademi dengan nama Akademi Pajak Dan Keuangan (AP&K) Surabaya.

Pada bulan Januari 1978, AP&K mengalami perkembangan secara vertical maupun horizontal, yang akhirnya terwujud dengan nama Sekolah tinggi pajak dan keuangan (STIPAK) Surabaya Berhubungan ilmu perpajakan sudah tercantum dalam disiplin ilmu keuangan, maka berdasarkan surat keputusan kopertis wilayah VI (waktu itu) nomor: 97/1/80 tanggal 26 Agustus 1980 memberikan ijin operasional dengan nama Sekolah Tinggi Keuangan Indonesia (STIKI) Surabaya. Kemudian berdasarkan surat Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan nomor: 071/0/1985 tanggal 18 february 1985 nomor urut 13 dan nomor: 9364/0/1986 tanggal 14 mei 1986 nomor urut 14, nama STIKI berubah menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya hingga sekarang. Berdasarkan surat keputusan Yayasan Pendidikan Universil (sekarang PERPENDIKNAS) nomor: 024A-DM/kapts/VIII/80, ditetapkan bahwa tanggal 20 April 1972 adalah hari jadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.[3]

2.2 Aplikasi Web

Aplikasi Web adalah sebuah program yang bila dieksekusi akan menghasilkan sebuah aplikasi yang dapat bekerja sesuai dengan yang diinginkan. Aplikasi web dibangun dengan menggunakan bahasa HTML(Hypertext Markup Language). Pada masa kini aplikasi web dikembangkan untuk memperluas kemampuan HTML dengan PHP dan ASP pada skrip objek. Aplikasi web dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu aplikasi web dinamis dan aplikasi web statis.

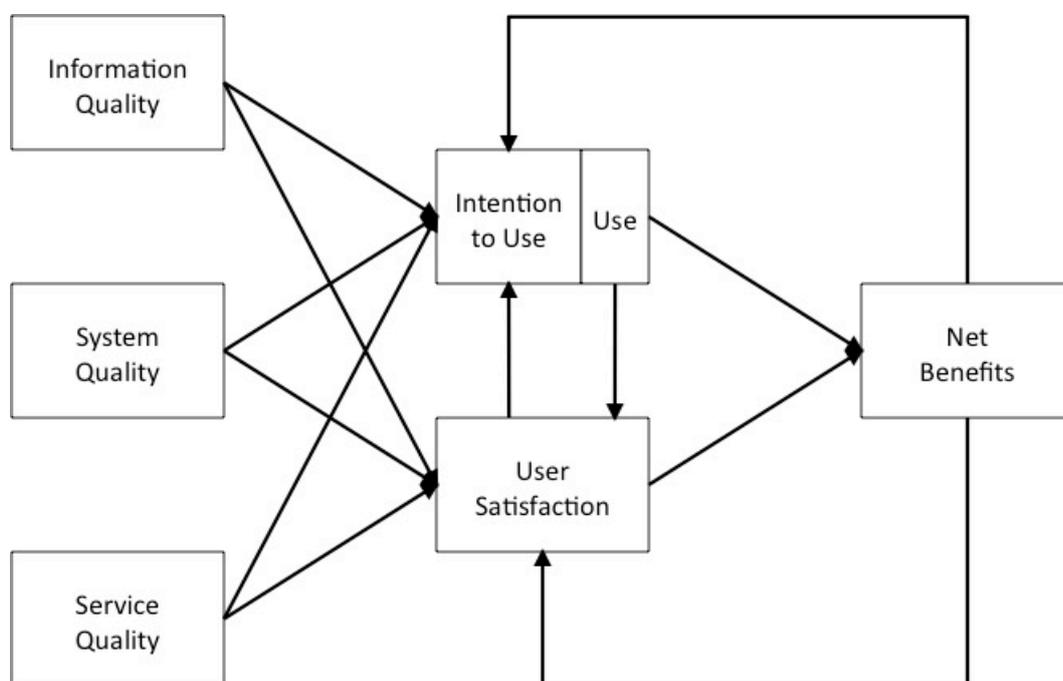
Aplikasi web merupakan sebuah aplikasi yang menggunakan teknologi browser untuk menjalankan aplikasi dan diakses melalui jaringan komputer (Remick, 2011). Arsitektur aplikasi web meliputi klien, web server, middleware dan basis data. Klien berinteraksi dengan web server. Secara internal, web server berkomunikasi dengan middleware dan middleware yang berkomunikasi dengan basis data. Contoh middleware adalah PHP dan ASP. Pada mekanisme aplikasi web dinamis, terjadi tambahan proses yaitu server menerjemahkan kode PHP menjadi kode HTML. Kode PHP yang diterjemahkan oleh mesin PHP yang akan diterima oleh klien.[4]

2.3 Sistem Informasi Akademik

Sistem Informasi Akademik merupakan sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademik yang melibatkan antara siswa, guru, administrasi akademik, penilaian dan data atribut lainnya. Sistem informasi akademik melakukan kegiatan administrasi akademik, melakukan proses-proses transaksi belajarmengajar antara guru dan siswa, melakukan proses administrasi akademik yang baik menyangkut kelengkapan dokumen dan biaya yang muncul pada kegiatan registrasi ataupun kegiatan operasional harian administrasi akademik (Jamilah, 2011).[5]

2.4 Model Delone and Mclean

Hubungan antara Kualitas Sistem (System Quality) dengan Kualitas Informasi (Information Quality) secara independen memengaruhi dua elemen baik elemen Penggunaan (Use) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). Besarnya elemen Penggunaan (Use) dapat memengaruhi besarnya nilai Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) baik secara positif maupun negatif. Setelah itu Penggunaan (Use) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) memengaruhi dampak individual (Individual Impact) dan selanjutnya memberikan dampak organisasional (Organizational Impact). Pada tahun 2003 DeLone dan McLean mengembangkan dan memperbaiki Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dipublikasikan pada tahun 1992.



Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (McLean & DeLone, 2003)

Berikut tambahan pada Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M yaitu :

1. Kualitas Layanan (Service Quality) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
2. Penambahan Minat Memakai (Intention to Use) sebagai alternatif dari Penggunaan (Use).
3. Penggabungan antara Dampak Individual (Individual Impact) dan Dampak Organisasional (Organizational Impact) menjadi satu yaitu sebagai Manfaat Bersih (Net benefit).

Artinya, variabel dari kesuksesan implementasi sistem informasi terdiri dari tiga bagian yaitu penggunaan dari sistem, sistem itu sendiri dan dampak yang dihasilkan dari

Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan Gambar 2.2, Kesuksesan Sistem Informasi terdiri dari enam variabel yaitu:

1. Kualitas Sistem (System Quality) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi.
2. Kualitas Informasi (Information Quality) yang digunakan untuk mengukur kualitas output dari sistem informasi.
3. Kualitas Layanan (Service Quality) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
4. Penggunaan (Use) adalah penggunaan output suatu sistem oleh penerima atau penggunaan dan minat memakai (Intention to use) sebagai alternatif dari penggunaan.
5. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) adalah respon penggunaan terhadap penggunaan output sistem informasi.
6. Manfaat Bersih (Net Benefit) adalah efek informasi terhadap perilaku Penggunaan dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi guna meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

Setiap elemen yang ada dalam D&M Information System Success Model selanjutnya akan diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi.[6]

2.5 Penyusunan Instrument

Berdasarkan variabel-variabel model DeLone and McLean, maka didapatkan usulan kuisisioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator yang didapatkan dari penelitian sebelumnya. Variabel information quality diwakili dengan Information Quality (IQ), system quality (SQ), service quality (SEQ), dan user satisfaction (US). Komponen kuisisioner dapat dilihat pada tabel 2.1

Tabel 2.1 Tabel Kuisisioner

No	Komponen	Sumber	Indikator	Kode	Kuisisioner Pertanyaan
1.	Information Quality	J.Iivari (2015) dalam Saputro, H., A. Djoko, dan Alb. Joko (2015)	<i>Completeness</i> (kelengkapan)	IQ1	<i>Web</i> internal ini memberikan informasi perkuliahan dengan lengkap
			<i>Precision</i> (ketepatan/ ketelitian)	IQ2	<i>Web</i> internal ini memberikan informasi perkuliahan yang sesuai dengan jurusan masing-masing
			<i>Currency</i> (hal yang masih berlaku/update)	IQ3	<i>Web</i> internal ini memberikan informasi yang terkini (up to date)

			<i>Format of Output</i> (informasi atas keluaran)	IQ4	<i>Web</i> internal ini memberikan Informasi yang dapat digunakan untuk keperluan perkuliahan
2.	System Quality	J.Iivari (2015) dalam Saputro, H., A. Djoko, dan Alb. Joko (2015)	<i>System Flexibility</i> (keluwesan sistem)	SQ1	<i>Web</i> internal ini memberikan akses untuk merubah profil pribadi
			<i>Time to Respond</i> (waktu untuk merespon)	SQ2	<i>Web</i> internal ini memberikan respon yang cepat untuk mendapatkan informasi
			<i>Error Recovery</i> (pemulihan kesalahan)	SQ3	<i>Web</i> internal ini memberikan fasilitas perbaikan jika terjadi kegagalan sistem
			<i>Convinience of Acces</i> (kenyamanan mengakses)	SQ4	<i>Web</i> internal ini memberikan kenyamanan saat mahasiswa mengakses web akademik
3.	Service Quality	J.Iivari (2015) dalam Saputro, H., A. Djoko, dan Alb. Joko (2015)	<i>Assurance</i> (jaminan)	SEQ1	<i>Web</i> internal memberikan keamanan saat mahasiswa mengirim data melalui sistem
			<i>Emphaty</i> (tindakan sebuah pertolongan/ pengertian)	SEQ2	<i>Web</i> internal memberikan masukan yang mungkin berguna bagi perkuliahan
			<i>Responsiveness</i> (cepat/tanggap)	SEQ3	<i>Web</i> internal memberikan tanggapan yang sesuai dengan apa yang mahasiswa

					lakukan
		Parasasuraman dalam Ramdan (2008) dalam Nugroho, Muhammad (2016)	<i>Reability</i> (kehandalan)	SEQ4	<i>Web</i> internal memberikan layanan sesuai kebutuhan perkuliahan
		Astuti, Selamet, dan Muhammad (2014)	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	SEQ5	<i>Web</i> internal memberikan tampilan yang menarik
4.	User Satisfaction	J.Iivari (2015) dalam Saputro, H., A. Djoko, dan Alb. Joko (2015)	<i>Repeat Purchases</i> (perolehan berulang)	US1	Saya puas dengan informasi yang saya dapatkan dari <i>web</i> internal
			<i>Repeat Visits</i> (kunjungan berulang)	US2	Saya puas dengan layanan pada <i>web</i> internal
		Handayani, F. (2013)	<i>Easy to Use</i> (mudah untuk digunakan)	US3	Saya mudah menggunakan menu yang ada pada <i>web</i> internal
		Prayoga, S. dan Dana Indra S. (2009)	<i>Content</i> (isi sistem)	US4	Saya dapat membaca dengan jelas informasi yang ada pada <i>web</i> internal
		Handayani, F. (2013)	<i>Customization</i> (kostumisasi)	US5	Saya puas dengan teknik pewarnaan yang menarik dalam <i>web</i> internal ini

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian anda, penulis harus menjelaskan/memaparkan/menunjukkan hasil dari penelitian atau hasil dari yang anda amati atau temukan ketika melakukan penelitian.

3.1 Analisis Inferensial

Analisis inferensial digunakan untuk mengukur outer model, inner model, dan pengujian hipotesis dari jawaban 366 responden yang diukur menggunakan WarpPLS 6.0.

3.1.1 Outer Model

Analisis *outer model* dilakukan untuk menunjukkan bagaimana indikator variabel menjelaskan variabel laten untuk diukur. Pada penelitian ini peneliti menganalisis *outer model* seluruh variabel, yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, dan *user satisfaction*.

3.1.1.1 Composite Reliability

Composite reliability menguji nilai realibilitas antara blok indikator dari konstruk yang membentuknya. Untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Berikut adalah hasil output *composite reliability*:

Tabel 3.1 Hasil *Composite Reliability*

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
<i>Information Quality</i> (IQ)	0.817	0.879
<i>System Quality</i> (SQ)	0.741	0.838
<i>Service Quality</i> (SEQ)	0.797	0.860
<i>User Satisfaction</i> (US)	0.870	0.906

Sumber : Output WarpPLS 6.0 (2019)

Variabel *Information Quality* (IQ), *System Quality* (SQ), *Service Quality* (SEQ), dan *User Satisfaction* (US) dinyatakan diterima jika nilai *composite reliability* diatas 0.70 dan *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.70 [7] . Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa nilai *composite reliability* untuk semua variabel lebih besar dari 0.70 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.70. Sehingga model tersebut telah memenuhi syarat uji reliabilitas.

3.1.1.2 Discriminant Validity

Discriminant validity melaporkan koefisien korelasi antar variabel laten dan signifikansinya (nilai p). kriteria yang digunakan adalah akar kuadrat AVE yaitu kolom diagonal dan diberi tanda kurung, harus lebih tinggi dari korelasi antar variabel laten pada kolom yang sama (di atas atau di bawahnya). Kriteria ini berlaku untuk konstruk reflektif dan formatif serta pengujian efek moderasi.

Tabel 3.2 Hasil *Discriminant validity*

	IQ	SQ	SEQ	US
IQ	(0.803)	0.642	0.644	0.642
SQ	0.642	(0.753)	0.736	0.663
SEQ	0.644	0.736	(0.744)	0.724
US	0.642	0.663	0.724	(0.811)

Sumber: Output WarpPLS 6.0 (2019)

Pada tabel 4.15 diatas, pada konstruk NB memiliki nilai akar AVE sebesar 0.811 lebih besar daripada korelasi antar kolom diagonal dalam model. Pada konstruk IQ, SQ, SEQ, dan US juga telah terpenuhi karena nilai akar AVE sebesar 0.803, 0.753, 0.744, dan 0.811, nilai-nilai tersebut lebih tinggi dari korelasi antar variabel laten pada kolom yang sama [7].

3.1.2 Inner model

Pengujian pada *inner model* atau model structural dilakukan untuk menguji hubungan antar konstruk laten. Inner model diuji dengan melihat nilai *R-Square*, *S-Square*, dan *path coefficient* (koefisien jalur) untuk mendapatkan informasi seberapa

besar variabel laten dependen dipengaruhi oleh variabel laten independen, serta uji signifikansi untuk menguji nilai signifikansi hubungan atau pengaruh antar variabel. Pengujian dalam *inner model* yaitu:

3.1.2.1 Analisis R-Square

Berdasarkan pengolahan data dengan WarpPLS, dihasilkan nilai koefisien determinasi (*R-Square*) sebagai berikut :

Tabel 3.3 Hasil *R-Square*

	R Square
<i>User Satisfaction (US)</i>	0.593

Sumber: Output WarpPLS 6.0 (2019)

Pada Tabel 3.2 di atas, *R-squared* untuk *User Satisfaction (US)* sebesar 0.593, berarti tiga variabel *Information Quality (IQ)*, *System Quality (SQ)*, *Service Quality (SEQ)* dapat mempengaruhi *User Satisfaction (US)* sebesar 59 [7].

3.1.2.2 Predictive Relevance

Selain melihat nilai *R-Square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-Square Predictive Relevance* untuk model konstruk. Berdasarkan pengolahan data dengan PLS, dihasilkan nilai koefisien determinasi (*Q-Square*) sebagai berikut:

Tabel 3.4 Hasil *Q-Square*

	Q-Square
<i>User Satisfaction (US)</i>	0.595

Sumber : Output WarpPLS 6.0 (2019)

Q-Square digunakan untuk penilaian validitas prediktif atau relevansi dari sekumpulan variabel laten predictor pada variabel criterion. *Q-Square* analog dengan *R-Square* namun hanya dapat diperoleh melalui resampling. *Q-Square* dapat bernilai negative sedangkan nilai *R-Square* selalu positif. Modul dengan validitas prediktif harus mempunyai nilai *Q-square* lebih besar dari nol. Hasil estimasi model kita menunjukkan validitas prediktif yang baik yaitu 0.595. Dari perhitungan di atas diperoleh nilai *Q-square predictive relevance* sebesar 0.595 dimana nilai tersebut lebih besar dari nol. Hal tersebut menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang dapat menjelaskan model sebesar 59,5% [7].

3.1.2.3 Index Fit

Pada bagian index fit menampilkan hasil dari *Average Path coefficient (APC)*, *Average R-Squared (ARS)*, *Average blok VIF (AVIF)*, *Averagae full Collinearity VIF (AFVIF)*, dan *Tanenhaus GoF (GoF)*, Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.5 Model Fit

Statistik	Nilai	Kesimpulan
<i>Average Path coefficient (APC)</i>	0.276	Ideal
	P < 0.001	
<i>Average R-Squared (ARS)</i>	0.537	Ideal
	P = 0.001	
<i>Average Adjusted R-Squared (AARS)</i>	0.533	Ideal
	P = 0.001	
<i>Average Blok VIF (AVIF)</i>	2.053	Ideal

<i>Average Full Collinearity VIF (AFVIF)</i>	2.586	Ideal
<i>Tanenhaus GoF (GoF)</i>	0.590	Ideal

Sumber : Output WarpPLS 6.0 (2019)

Pada Tabel diatas model fit menampilkan *Average Path coefficient (APC)* digunakan untuk menyajikan hasil rata-rata *path coefficient* dari seluruh variabel terhadap *Net Benefit*. Nilai dari *Average Path coefficient (APC)* sebesar 0.288 dan *P values* <0.001 yang artinya nilai APC diterima, karena nilai *P values* harus lebih kecil dari 0.05 [7].

Average R-Squared (ARS) digunakan untuk mengukur sebesar besar rata-rata kontribusi pengaruh seluruh variabel terhadap *Net Benefit*. Nilai dari *Average R-Squared (ARS)* sebesar 0.593 dengan *P values* < 0.001 yang artinya nilai ARS dapat diterima, karena nilai *P values* harus lebih kecil dari 0.05 [7].

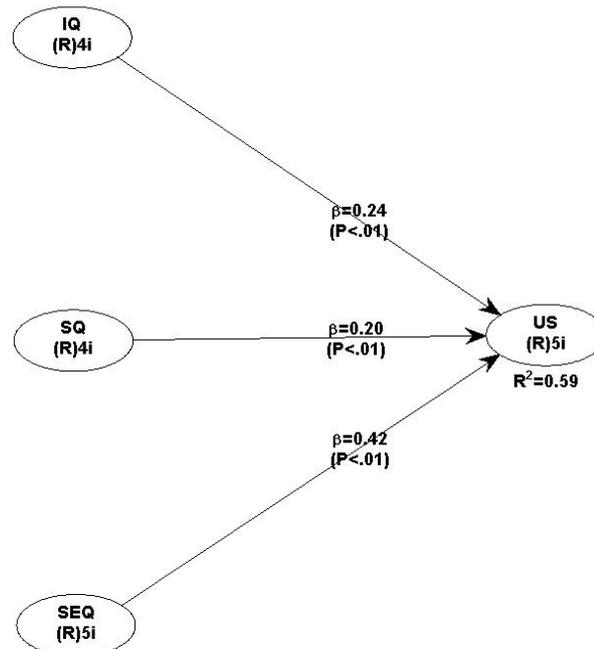
Average Adjusted R-Squared (AARS) digunakan untuk mengukur seberapa besar rata-rata tingkat keyakinan variabel independen yang tepat untuk menambah daya prediksi model. Nilai dari *Average Adjusted R-Squared (AARS)* sebesar 0.590 [7].

Average Variance Inflation Factor (AVIF) dan *Average Full Collinearity VIF (AFVIF)* berkaitan dengan multikolinearitas. AVIF dan AFVIF yang tinggi merupakan variabel laten yang dilibatkan memiliki konstruk yang sama. AVIF mendeteksi kolinearitas pada hubungan linear sebaliknya AFVIF mendeteksi kolinearitas pada hubungan nonlinear. Nilai AVIF sebesar 2.256 sedangkan nilai AFVIF sebesar 2.481. nilai AVIF dan AFVIF harus kurang dari atau sama dengan 3.3 [7].

Tanenhaus GoF (GoF) digunakan untuk mengukur kekuatan penjelasan dari model. Apabila nilai GoF model > 0.1 maka kecil, model > 0.25 maka menengah, dan model < 0.36 maka luas. Nilai *Tanenhaus GoF (GoF)* sebesar 0.600 sehingga model termasuk menengah [7].

3.2 Uji Hipotesis Variabel Laten

Uji hipotesis variabel laten dilakukan dengan melihat model penelitian dibawah ini:



Gambar 4.3 Hasil pengujian model dengan WarpPLS 6.0

Berdasarkan pengolahan data dengan WarpPLS, dihasilkan nilai path coefficient dan nilai P values sebagai berikut :

Tabel 3.6 Hasil *Path coefficient* dan *P values*

	Path Coef ficient	P values	Keterangan
IQ -> US	0.24	<0.001	Signifikan
SQ -> US	0.20	<0.001	Signifikan
SEQ -> US	0.42	<0.001	Signifikan

Sumber : Output WarpPLS 6.0 (2019)

Berdasarkan Tabel 4.23, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh information quality terhadap user satisfaction

H1 : information quality berpengaruh positif terhadap user satisfaction

Hasil perhitungan menggunakan aplikasi WarpPLS 6.0 menunjukkan bahwa koefisien jalur sebesar 0.24 dengan nilai $p < 0.001$. Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima, yang berarti information quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction [7].

2. Pengaruh system quality terhadap user satisfaction

H2 : system quality berpengaruh positif terhadap user satisfaction

Hasil perhitungan menggunakan aplikasi WarpPLS 6.0 menunjukkan bahwa koefisien jalur sebesar 0.20 dengan nilai $p < 0.001$. Hal ini menunjukkan bahwa H2 diterima, yang berarti system quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction [7].

3. Pengaruh service quality terhadap user satisfaction

H3 : service quality service quality berpengaruh positif terhadap user satisfaction

Hasil perhitungan menggunakan aplikasi WarpPLS 6.0 menunjukkan bahwa koefisien jalur sebesar 0.42 dengan nilai $p < 0.001$. Hal ini menunjukkan bahwa H3 diterima, yang berarti service quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction [7].

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan identifikasi faktor-faktor keberhasilan penggunaan *web* akademik mahasiswa di STIESIA, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor keberhasilan penerapan *web* akademik mahasiswa di STIESIA berdasarkan hasil analisis yang didapatkan, memperoleh nilai prosentase sebesar 76%. Berdasarkan tabel kriteria kesuksesan, nilai tersebut termasuk dalam tingkatan sangat sukses. Dengan catatan, semua pernyataan yang dibuat oleh penulis menggunakan kalimat pernyataan positif. Sedangkan, hubungan antar variabel terhadap net benefit sebagai berikut:

- Sebagai pengaruh langsung, variabel variabel *information quality* (IQ) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (US).
- Sebagai pengaruh langsung, variabel variabel *system quality* (SQ) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (US).
- Sebagai pengaruh langsung, variabel variabel *service quality* (SEQ) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (US).

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil maka dapat direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Untuk Studi Kasus (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya)

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian skripsi ini ditemukan bahwa:

- Pengguna merasa informasi yang sesuai dengan jurusan masing-masing itu masih kurang setuju, oleh karena itu harus ditingkatkan lagi agar dapat

berkontribusi lebih dalam penggunaan web akademik mahasiswa (web internal)

- b. Pengguna merasa layanan dalam sistem untuk merubah profil pribadi masih kurang mendukung, maka layanan tersebut harus lebih ditingkatkan agar dapat berkontribusi lebih dalam penggunaan web akademik mahasiswa (web internal)
- c. Pengguna merasa sistem ini masih kurang dalam memberikan keamanan saat mahasiswa mengirim data, jadi sistem keamanan ini harus ditingkatkan lagi agar dapat berkontribusi lebih dalam penggunaan web akademik mahasiswa (web internal).

2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya bisa menambah variabel lain, misalnya *intention to use*, *use*, dan *net benefit*. Agar nilai variabel-variabel yang mempengaruhi dapat lebih maksimal dari 59%. Kemudian menambahkan jumlah responden agar lebih akurat dan melibatkan dosen dalam penelitian.

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] J. A. O'Brien and G. Marakas, "Foundation Concept: Information Systems in Business," in Management Information System, New York, The McGraw-Hill Companies Inc, 2010, p. 4.
- [2] Jogiyanto. "Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi". Yogyakarta: Andi Offset, 200
- [3] Jaya, Surya (2015). *Profil Tentang Kami (STIESIA)*. Dikutip 23 September 2019 dari STIESIA Surabaya: <https://www.stiesia.ac.id/page/read/about>
- [4] Abdul Kadir.2009. *Membuat Aplikasi Web dengan PHP + Database MySQL*. Andi. Yogyakarta
- [5] Jamaliyah. 2011. *Sistem Informasi Akademik Berbasis Client Server (Studi Kasus: Madrasah Tsanawiyah An-Nizhamiyyah Cileungsi)*. Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- [6] Bahesa, B. P. (2018). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Pemerintah Kabupaten Pamekasan Berdasarkan Model DeLone dan McLean*. Surabaya: Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- [7] Sholihin, M dan Dwi Ratmono. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET