ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA (SIAKADEKA) UNIVERSITAS JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

S K R I P S I

M. REZA ARDINAS

F1E119108

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK ELEKTRO DAN INFORMATIKA

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS JAMBI

2024

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan yang tertera dalam halaman pengesahan ini adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jambi, Mei 2024

Yang menyatakan,

M. REZA ARDINAS

F1E119108

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA (SIAKADEKA) UNIVERSITAS JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

S K R I P S I

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi

M. REZA ARDINAS

F1E119108

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK ELEKTRO DAN INFORMATIKA

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS JAMBI

2024

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA (SIAKADEKA) UNIVERSITAS JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0** yang disusun oleh **M. REZA ARDINAS, NIM: F1E119108** telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal Maret 2024 dan dinyatakan lulus.

Susunan Tim Penguji:

Ketua	:	Edi Saputra, S.T., M.Sc.
Sekretaris	:	Yolla Noverina, S.Kom., M.Kom.
Anggota	:	1. RENI ARYANI, S.KOM., M.S.I.
		2. MUHAMMAD RAZI A., S.T., M.MSI.
		3. RIZQA RAAIQA BINTANA, S.T., M.Kom.

Disetujui:

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
Edi Saputra, S.T., M.Sc.	Yolla Noverina, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198501082015041003	NIP. 198911182023212038

Diketahui:

Dekan,	Ketua Jurusan,
Drs. Jefri Marzal, M.Sc., D.I.T.	Nehru, S.Si., M.T.
NIP. 196806021993031004	NIP. 197602082001121002

RINGKASAN

Website SIAKADEKA merupakan *website* yang membantu pengelolaan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) bagi mahasiswa Universitas Jambi. Selama *website* ini diterapkan, belum pernah dilakukan pengukuran kualitas *website* sehingga keberhasilan dari *website* tersebut belum diketahui. Pengukuran kualitas *website* sangat penting dilakukan agar pengembang mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta kekurangan dari *website* yang telah dibangun dan dapat menjadi bahan evaluasi agar selaras dengan keinginan penggguna.

Pada penelitian ini, dilakukan analisis pengaruh kualitas *website* SIAKADEKA terhadap kepuasan pengguna menggunakan WebQual 4.0 yang mengambil studi kasus mahasiswa Program Sarjana Universitas Jambi dan menggunakan tiga variabel *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (pelayanan). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner melalui angket UNJA menggunakan skala likert 4. Analisis data yang digunakan adalah Hasil Uji Pengukuran (*Outer Model),* Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*) serta *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan bantuan perangkat lunak *Smart PLS 3*. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Simple Random Sampling* dan diperoleh sampel sebesar 98 sampel. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak seluruh variabel berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) hanya *information quality* dan *service interaction quality* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, sedangkan *Usability* tidak terbukti signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil analisis kesenjangan menunjukkan bahwa perhitungan rata-rata analisis kesenjangan sebesar -0,12 yang berarti tingkat kinerja *website* SIAKADEKA belum memenuhi harapan pengguna. Selanjutnya hasil analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa secara keseluruhan terdapat 6 indikator pada kuadran I, 4 indikator pada kuadran II, 6 indikator pada kuadran III, dan 6 indikator pada kuadran IV.

Kata Kunci : Kualitas Website, Kepuasan Pengguna, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA)

RIWAYAT HIDUP

M. Reza Ardinas lahir di Muara Bungo, pada tanggal 2 Mei 2001. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan Muhammad Chis dan Rahmawati. Jalur pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut:

1. SDN 81 Muara Bungo
2. SMPN 01 Muara Bungo
3. SMAN 01 Muara Bungo

Saat ini melanjutkn Pendidikan jenjang Strata 1 tercatat sebagai mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Elektro dan Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Jambi, Jambi, melalui jalur SMMPTN-Barat. Selama menempuh pendidikan di jenjang S1, penulis cukup aktif dalam bidang akademik maupun organisasi. Pada tahun 2020-2021, mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HIMASI) dan pada tahun 2022, meingikuti Program Mahasiswa Wirausaha (PMW). Sebelum aktif dalam pengerjaan skripsi, penulis melaksanakan kegiatan magang di PT. Siginjai Sakti (PERSERODA) Jambi. Dibawah bimbingan Bapak Edi Saputra, S.T., M.Sc. sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Yolla Noverina, S.Kom., M.Kom. sebagai Pembimbing Pendamping, berhasil menyelesaikan tugas akhir dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Merdeka Belajar Kampus Merdeka (SIAKADEKA) Universitas Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0"

PRAKATA

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT. atas limpahan rahmat dan karuniaNya, sehingga skripsi yang berjudul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA (SIAKADEKA) UNIVERSITAS JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0" dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Jambi. Tentunya keberhasilan dan kelancaran penyusunan skripsi ini tidak terlepas karena adanya bantuan, bimbingan, dan kerja sama dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Orang tua serta keluarga terdekat yang tiada hentinya memberikan doa, semangat, dukungan, dan motivasi selama menempuh Pendidikan.
2. Rektor Universitas Jambi
3. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi.
4. Ketua Jurusan Teknik Elektro dan Informatika Fakultas Sains dan Teknologi.
5. Ketua Jurusan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains
6. Ibu Yolla Noverina, S.Kom., M.Kom. selaku Pembimbing Magang.
7. Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan secara langsung dalam proses penyusunan skripsi.
8. Tim Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan berbagai masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
9. Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan motivasi dan pengarahan selama masa studi.
10. Seluruh Dosen beserta Staf di Program Studi Sistem Informasi Universitas Jambi atas segala ilmu dan bimbingan selama masa studi
11. Teman-teman Syntax Error yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
12. Sahabat sekaligus keluarga yang telah menyemangati dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi. Terima kasih atas segala dukungan, motivasi, canda tawa, kebersamaan, dan untuk setiap momen berharga.
13. Rekan seperjuangan mahasiswa/i Sistem Informasi 2019 yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penyusunan skripsi ini tentu saja masih jauh dari kata sempurna dan tidak luput dari kesalahan. Maka dari itu segala bentuk masukan, kritik, serta saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan dan akan diterima dengan senang hati demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan ilmu yang ada di dalamnya mampu memberi sumbangsih pada khazanah pengetahuan khusunya di bidang Sistem Informasi.

Jambi, Mei 2024

M. Reza Ardinas
F1E119108

DAFTAR ISI

PENGESAHAN i
PRAKATA iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN x
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Batasan Masalah 5
1.5 Manfaat Penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6
2.1 Analisis 6
2.2 SIAKADEKA 6
2.3 Kepuasan Pengguna 13
2.4 Kualitas Website 14
2.5 WebQual 4.0 15
2.6 *Importance Performance Analysis* (IPA) 16
2.7 *Structural Equation Modeling (SEM)* 19
2.8 Partial Least Square (PLS) 20
2.9 Penelitian Terdahulu 21
2.10 Model Penelitian 22
2.11 Hipotesis 23
BAB III METODE PENELITIAN 25
3.1 Tempat dan waktu penelitian 25
3.2 Alat dan Bahan Penelitian 25
3.3 Kerangka Kerja Penelitian 25
3.4 Metode Pengumpulan Data 27
3.5 Sampel Penelitian dan Populasi 27
3.6 Variabel Penelitian 29
3.7 Indikator Penelitian 30
3.8 Metode Analisis Data 33
3.9 Pengujian Hipotesis 35
3.10 Metode Pengambilan Data 36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 37
4.1 *Pilot Test* 37
4.2 Hasil Pengumpulan Data 38

4.3 Karakteristik Responden 38
4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel 40
4.5 Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*) 43
4.6 Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*) 46
4.7 *Importance Performance Analysis* 48
4.8 Hasil Pengujian Hipotesis 53
4.9 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 55
4.10 Rekomendasi Perbaikan *Website SIAKADEKA* 57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 59
5.1 Kesimpulan 59
5.2 Saran 59
DAFTAR PUSTAKA 60
LAMPIRAN 64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Variabel WebQual 4.0 29
Tabel 2. Indikator Penelitian 30
Tabel 3. Skala Likert 36
Tabel 4. *Pilot Test (Performance)* 37
Tabel 5. *Pilot Test (Importance)* 37
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan 38
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Program yang diikuti MBKM 39
Tabel 8. Kriteria Jenis Kelamin 40
Tabel 9. Hasil Analisis Deskriptif 41
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Konvergen 44
Tabel 11. Nilai *Cross Loading* 45
Tabel 12 Hasil Uji Realibilitas (*composite reliability* dan *cronbach's alpha*) 46
Tabel 13 Hasil *Uji R-Square* 47
Tabel 14. Hasil *Uji F-Square* 47
Tabel 15. Hasil Uji *Q-Square* 48
Tabel 16 Analisis Kesesuaian 49
Tabel 17 Analisis Kesenjangan 50
Tabel 18. Pengujian Hipotesis (*T-Statistics* & *P-Values*) 53
Tabel 19 Rekomendasi Perbaikan Kuadran Concentrate Here 57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Flowchart proses bisnis yang sedang berjalan..... 7
Gambar 2. Halaman Beranda..... 8
Gambar 3. Halaman Login..... 8
Gambar 4. Halaman Pilih Program MBKM..... 9
Gambar 5. Halaman Dashboard..... 9
Gambar 6. Menu Pendaftaran MBKM..... 10
Gambar 7. Menu Proses Bimbingan..... 10
Gambar 8. Halaman Log Bimbingan..... 11
Gambar 9. Menu Pendaftaran Ujian..... 11
Gambar 10. Halaman Informasi Pendaftaran Ujian..... 12
Gambar 11. Menu *Log Book* Kegiatan MBKM..... 12
Gambar 12. Halaman Log Book Kegiatan MBKM..... 13
Gambar 13. Menu File..... 13
Gambar 14. Kuadran IPA..... 18
Gambar 15. Model Persamaan Struktural (SEM)..... 20
Gambar 16. Model Penelitian WebQual 4.0..... 23
Gambar 17. Kerangka Kerja Penelitian..... 25
Gambar 18. Grafik Jenis Kelamin Responden..... 38
Gambar 19. Program yang diikuti..... 39
Gambar 20. Lama Penggunaan Website..... 40
Gambar 21. *Path Diagram Model*..... 43
Gambar 22. Analisis Kuadran..... 52
Gambar 23. Hasil *Bootstraping* (*Path Coefficient* dan *T-Statistics*)..... 54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Pilot Test..... 64
Lampiran 2 Dokumentasi..... 66
Lampiran 3 Lembar Kuesioner Penelitian..... 67
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Pilot Test 74
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Penelitian 77

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang pesat dan memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Revolusi 4.0 dengan perkembang teknologi yang pesat telah mempermudah aktivitas manusia dan telah menyebabkan perubahan pada pola hidup manusia di berbagai bidang kehidupan, karena dapat membantu meringankan pekerjaan manusia dan meminimalisir *human error* (Iskandar & Dwi Jayanto, 2022). Dalam rangka menyiapkan mahasiswa menghadapi perubahan sosial, budaya, dunia kerja dan kemajuan teknologi yang pesat, kompetensi mahasiswa harus disiapkan untuk lebih relevan dengan kebutuhan zaman (Prahani, et al., 2020). Kebijiakan pemerintah dalam berupaya untuk memitigasi keadaan dengan membuat rancangan pembelajaran yang salah satunya dibentuk untuk mengatur pada pendidikan di perguruan tinggi yaitu kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).

Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) hadir sebagai usaha pemerintah dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa, baik kemampuan dasar maupun kemampuan teknikal agar relevan dan lebih siap untuk bersaing memenuhi kebutuhan industri di masa depan (Prahani, et al., 2020). Menurut Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Mendikbud), pelaksanaan yang memungkinkan segera dilakukan perubahan terletak pada pendidikan tinggi karena menjadi tombak perubahan tercepat untuk bersaing di tingkat dunia (Siregar et al., 2020). Mahasiswa dihadapkan pada persoalan yang dituntut untuk mampu memecahkan masalah secara profesional dengan *life skills* yang dapat dirumuskan dengan singkatan "FLIPS" yaitu: 1) flexibility (penyesuaian rencana kebutuhan), 2) leadership (motivasi tim merealisasikan tujuan), 3) initiative (memulai strategi secara mandiri), 4) productivity (konsisten kerja terhadap ketidakpastian), dan 5) social skills (membangun relasi bersama orang lain dengan saling memberikan kemanfaatan) (Muhid, 2021).

Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) merupakan kebijakan menteri pendidikan dan kebudayaan, yang bertujuan mendorong mahasiswa untuk menguasai berbagai keilmuan yang berguna untuk memasuki dunia kerja. Terdapat 9 Program MBKM yang dijalankan oleh Universitas Jambi, yaitu Studi Independen, Magang Dudi, Kewirausahaan, Proyek Kemanusiaan, KKNT, Asisten Mengajar, Riset, Bela Negara, dan Pertukaran Belajar. Secara umum Program MBKM dikategorikan menjadi 2, yaitu Progam MBKM Pertukaran Mahasiswa Merdeka (PMM) dan Program MBKM Non-PMM. Pengelolaan kegiatan MBKM PMM

dilakukan melalui siakad regular unja (siakad.unja.ac.id), sedangkan pengelolaan kegiatan MBKM non-PMM dilakukan menggunakan sistem informasi akademik merdeka belajar kampus merdeka (SIAKADEKA.unja.ac.id). Program Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) diharapkan dapat meminimalisir permasalahan ketimpangan fasilitas sarana prasarana pelaksanaan pendidikan di indonesia. Selain itu program pertukaran pelajar dapat juga memberikan kesempatan mahasiswa memperdalam bidang keilmuan yang tidak didapatkan di program studinya. Manfaat lainnya mahasiswa program pertukaran pelajar akan meningkatkan kepercayaan diri yang tinggi saat pembelajaran daring apabila mahasiswa dapat mengatur waktu, memiliki kesadaran yang tinggi untuk berkomunikasi, mampu mengakui bahwa dirinya sendiri kesulitan dan memerlukan bantuan, serta memiliki sarana prasarana yang mendukung. Hal tersebut ditandai dengan hadirnya Sistem Informasi Akademik Merdeka Belajar Kampus Merdeka (SIAKADEKA). *Website* SIAKADEKA juga sangat berguna bagi mahasiswa dan menunjang kegiatan perkuliahan, maka peneliti tertarik untuk melakukan pengukuran kualitas *website* SIAKADEKA ini dengan menitikberatkan perspektif dari mahasiswa. Mengingat juga selama *website SIAKADEKA* ini diterapkan, belum pernah dilakukan pengukuran kualitas layanan *website,* sehingga keberhasilan dari *website* tersebut belum diketahui.

Bagi mahasiswa penggunaan SIAKADEKA dapat mengasah kemampuan sesuai bakat dan minat dengan terjun langsung ke dunia kerja sebagai persiapan karier masa depan. Maka dari itu peneliti mengangkat judul penelitian ini untuk melihat kepuasan penggunaan dari sistem informasi akademik merdeka belajar kampus merdeka (SIAKADEKA) dengan menggunakan metode *W*ebqual 4.0. Untuk itu, penelitian ini akan melakukan pengukuran kualitas pada website sistem informasi akademik merdeka belajar kampus merdeka (SIAKADEKA).

Penelitian ini melakukan pengukuran kualitas website SIAKADEKA dengan menggunakan webqual 4.0 berdasarkan dimensi *usability, information quality*, dan *service interaction quality*. Kualitas website dapat diwujudkan dengan menampilkan website yang sesuai dengan kriteria metode webqual sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna.

Kualitas suatu *website* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut, misalnya dalam kemudahan mengakses *website* tersebut. Jika akses nya mudah bagi pengguna, maka pengguna akan merasa puas terhadap layanan *website*. Pengguna pasti berharap bahwa tampilan dari *website* tersebut menarik, mudah digunakan serta memiliki fungsi yang seharusnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap kualitas layanan *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Selain itu, pengukuran kualitas

website sangat penting dilakukan agar pengembang mengetahui kekurangan dari *website* yang sudah dibangun serta menjadi bahan evaluasi untuk proses pengembangan *website* yang sesuai dan selaras dengan harapan pengguna. Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas layanan yang berkembang saat ini yaitu Servqual, E-GovQual, dan WebQual.

Metode Servqual merupakan metode pengukuran yang biasanya digunakan untuk mengukur layanan jasa dalam bidang pemasaran (Permatasari et al., 2019) dan metode E-GovQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari situs *website* pemerintahan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Metode Webqual digunakan untuk mengukur layanan *website* baik *website* internal (*career center, staffsite, studentsite, central library,* dan lain-lain) maupun eksternal (maskapai penerbangan, *e-banking,* dan lain-lain) (Putri & Suyanto, 2019) dan merupakan pengembangan dari metode servqual. Peneliti menggunakan metode WebQual karena lebih fleksibel dan sesuai dengan permasalahan yang ada. Metode WebQual telah mengalami perkembangan dari WebQual 1.0 sampai WebQual 4.0. Instrumen metode Webqual 4.0 dikembangkan dengan konsep *Quality Function Development* (QFD) atau kualitas fungsi penyebaran. QFD adalah proses yang berdasar pada "*voice of customer*" atau menemukan kebutuhan kualitas sesuai keinginan pengguna (Baiti et al., 2017).

Metode WebQual 4.0 banyak diterapkan untuk mengukur suatu *website* (Syaifullah & Soemantri, 2016) berdasarkan pada persepsi pengguna akhir (S. Barnes & Vidgen, 2002). Tiga komponen di dalam WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas *website* yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) (S. Barnes & Vidgen, 2002). *Usability* berhubungan dengan kemudahan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut, *information quality* berkaitan dengan penyampaian informasi yang akurat serta relevan dengan kebutuhan pengguna, sedangkan *service interaction quality* berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan rasa aman kepada pengguna saat membuka *website*. Metode ini merupakan metode yang tepat untuk pengukuran *website* dan sesuai dengan permasalahan yang ada. Metode ini juga efektif untuk melakukan sebuah pengevaluasian kualitas dari suatu *website*. Metode Webqual membantu dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna akhir *website*. Pengukuran kualitas *website* dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan hasilnya akan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur

hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas peningkatan kualitas *website* (Martilla & James, 1977). Penilaian peningkatan kualitas *website* terbagi atas dua perspektif yaitu penilaian kualitas *website* berdasarkan kualitas yang diinginkan (*importance*) dan kualitas yang dirasakan (*performance*). Untuk melihat tingkat kualitas dapat dilakukan dengan menghitung nilai kesenjangan (gap) dengan dua perspektif tersebut. Metode IPA digunakan untuk melihat informasi terkait faktor-faktor layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna akhir. Kaitan metode IPA dengan Webqual 4.0 adalah untuk pemetaan variabel-variabel yang ada pada Webqual kedalam empat kuadran yang berbeda. Variabel-variabel dengan prioritas tertinggi dapat menjadi acuan saat memberikan saran perbaikan.

Pada Penelitian sebelumnya, pengukuran kualitas *website Skilvul Virtual Intership* (Skilvul) menggunakan metode webqual yang dilakukan oleh (Rahmawati et al., 2022) menghasilkan bahwa dalam analisa yang dilakukan hanya variabel *Information Quality* dan *service interaction quality* memiliki pengaruh positif signifikan, yang dapat diartikan variabel tersebut telah dianggap mampu memberikan rasa aman melakukan aktivitas Dari latar belakang yang telah disampaikan, maka diangkatlah topik penelitian dengan judul "**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA (MBKM) UNIVERSITAS JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**". Diharapkan dengan sistem informasi ini dapat membantu dalam proses pengolahan data dan akan meningkatkan kinerja dari tiap bagian serta informasi yang dibutuhkan oleh setiap bagian dapat dihasilkan secara cepat dan tepat

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh dimensi (variabel) *usability, information quality,* dan *service interaction quality* mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap website Siakadeka?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna pada dimensi (variabel) yang mempengaruhi kepuasan penggguna terhadap website Siakadeka?
3. Bagaimana tingkat kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna pada dimensi (variabel) yang mempengaruhi kepuasan penggguna terhadap website Siakadeka?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel *usability, information quality,* dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui nilai kesesuain antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna dan variabel apa saja yang membutuhkan perbaikan ataupun yang perlu dipertahankan kualitasnya.
3. Untuk mengetahui nilai kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna dan variabel apa saja yang membutuhkan perbaikan ataupun yang perlu dipertahankan kualitasnya.

1.4 Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup dan batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Responden dari penelitian ini mahasiswa angkatan 2020, 2021, dan 2022 yang menggunakan website SIAKADEKA di Universitas Jambi.
2. Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu *usability, information quality, service interaction quality* dan variabel dependen *user satisfaction.*

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pengembang untuk perbaikan *website* SIAKADEKA agar sesuai dengan harapan pengguna.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dalam menganalisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0 untuk penelitian selanjutnya.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis

Dalam kamus besar bahasa indonesia departemen pendidikan nasional (2005) menjelaskan bahwa analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis adalah penguraian suatu persoalan atau permasalah serta menjelaskan mengenai hubungan antara bagian-bagian yang ada di dalamnya untuk selanjutnya diperoleh suatu pengertian secara keseluruhan (Maith, 2020).

2.2 SIAKADEKA

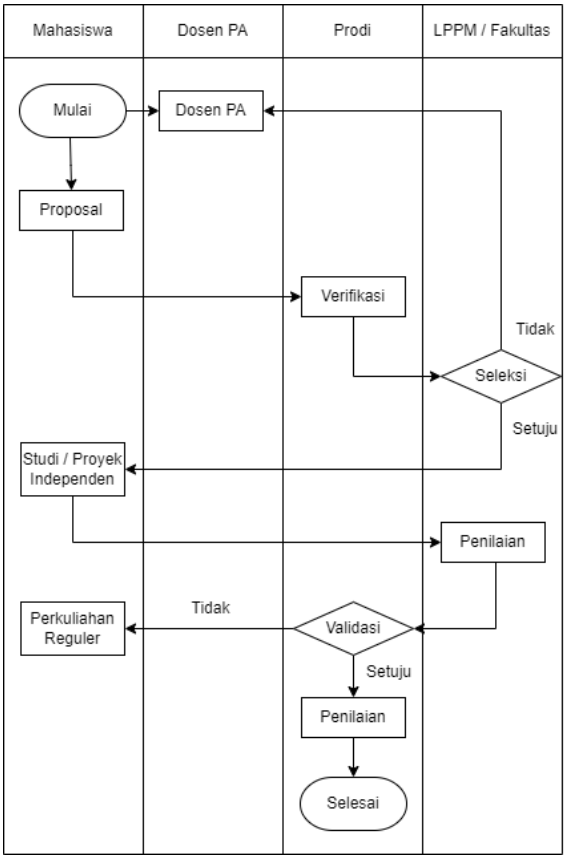
SIAKADEKA atau Sistem Informasi Akademik Merdeka Belajar Kampus Merdeka adalah bagian dari kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang merupakan program dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. SIAKADEKA merupakan sistem informasi akademik yang digunakan untuk mendukung kegiatan MBKM, baik oleh pengelola maupun mahasiswa di Universitas Jambi. Melalui SIAKADEKA, Mahasiswa/i dapat mengasah kemampuan sesuai bakat dan minat dengan terjun langsung ke dunia kerja sebagai persiapan karier masa depan. kegiatan MBKM dapat tercatat dan terlaporkan dengan baik, serta menjadi alat untuk pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan program MBKM. Terdapat 9 Program MBKM yang dijalankan oleh Universitas Jambi, yaitu Studi Independen, Magang Dudi, Kewirausahaan, Proyek Kemanusiaan, KKNT, Asisten Mengajar, Riset, Bela Negara, dan Pertukaran Belajar. Oleh karena itu, melalui kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), Secara umum Program MBKM dikategorikan menjadi 2, yaitu Progam MBKM Pertukaran Mahasiswa Merdeka (PMM) dan Program MBKM Non-PMM. Pengelolaan kegiatan MBKM PMM dilakukan melalui siakad regular unja (siakad.unja.ac.id), sedangkan pengelolaan kegiatan MBKM non-PMM dilakukan menggunakan sistem informasi akademik merdeka belajar kampus merdeka (SIAKADEKA.unja.ac.id). Program Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) diharapkan dapat meminimalisir permasalahan ketimpangan fasilitas sarana prasarana pelaksanaan pendidikan di indonesia. Selain itu program pertukaran pelajar dapat juga memberikan kesempatan mahasiswa memperdalam bidang keilmuan yang tidak didapatkan di program studinya.

Proses Bisnis Keikutsertaan Mahasiswa Dalam Program MBKM Yang Sedang Berjalan

Dalam proses mengajukan keikutsertaan Program MBKM, mahasiswa

harus terlebih dahulu berkonsultasi dengan Dosen Pembimbing Akademik dan menyusun Proposal/Proyek sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan. Selanjutnya, Program Studi (Prodi) akan melakukan verifikasi dan merekognisi matakuliah serta jumlah SKS yang diajukan. Setelah proposal diverifikasi oleh Prodi, langkah selanjutnya adalah seleksi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)/Fakultas untuk menetapkan dosen pembimbing. Jika proposal disetujui, LPPM/Fakultas akan memfasilitasi pembentukan tim lintas disiplin. Namun, jika tidak disetujui, proposal akan dikembalikan kepada peneliti untuk perbaikan atau revisi sesuai dengan masukan yang diberikan oleh LPPM/Fakultas.

Setelah itu, mahasiswa akan melaksanakan kegiatan sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan dan menyusun laporan kegiatan serta presentasi terkait kegiatan yang telah dilaksanakan. Tim Dosen Pembimbing dari LPPM/Fakultas akan memberikan penilaian terhadap laporan kegiatan dan presentasi yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa. Nilai yang diberikan oleh LPPM/Fakultas akan divalidasi oleh Prodi. Jika disetujui, Prodi dapat menginput nilai ke PDDIKTI. Namun, jika tidak disetujui, Prodi akan meminta mahasiswa untuk mengulang kuliah reguler sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.



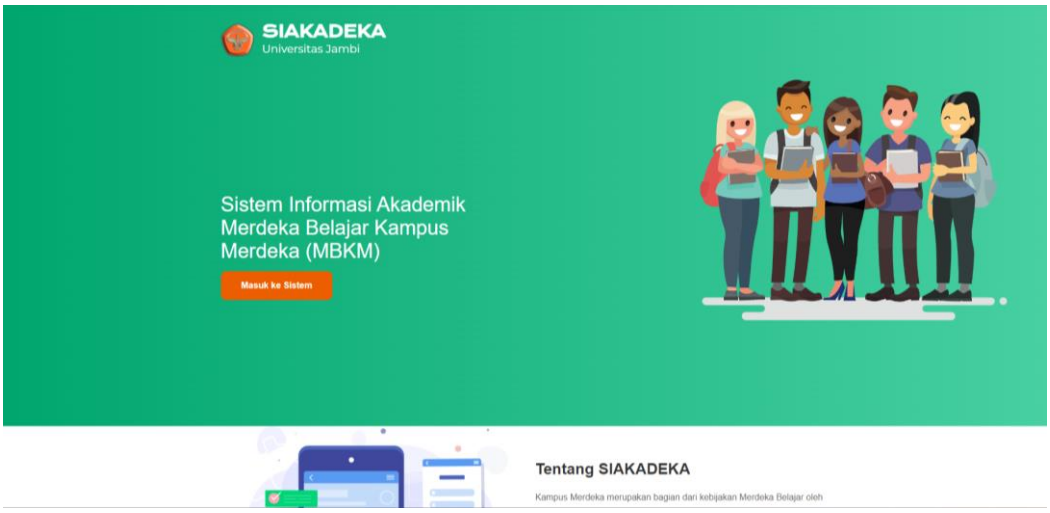
(https://mbkm.unja.ac.id/index.php/dokumen/)

Gambar 1 Flowchart proses bisnis yang sedang berjalan

Berikut adalah tampilan website SIAKADEKA pengguna mahasiswa.

1. *Landing Page*

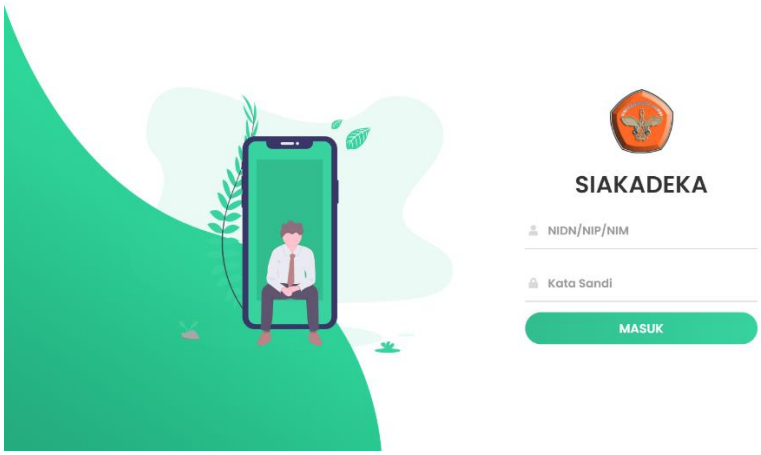
Saat kita masuk *website* dari *SIAKADEKA* - (https://SIAKADEKA.unja.ac.id) maka halaman yang akan ditampilkan adalah halaman Landing Page (Halaman Awal). Halaman ini berisi informasi tentang SIAKADEKA yang ditunjukkan pada Gambar 2 .



Gambar 2 Halaman Beranda

2. Halaman Login

Selanjutmya pada Gambar 3 yaitu halaman login, pengguna harus mamasukkan Nim dan Password agar dapat memasuki sistem.



Gambar 3 Halaman Login

3. Halaman Pilih Program MBKM

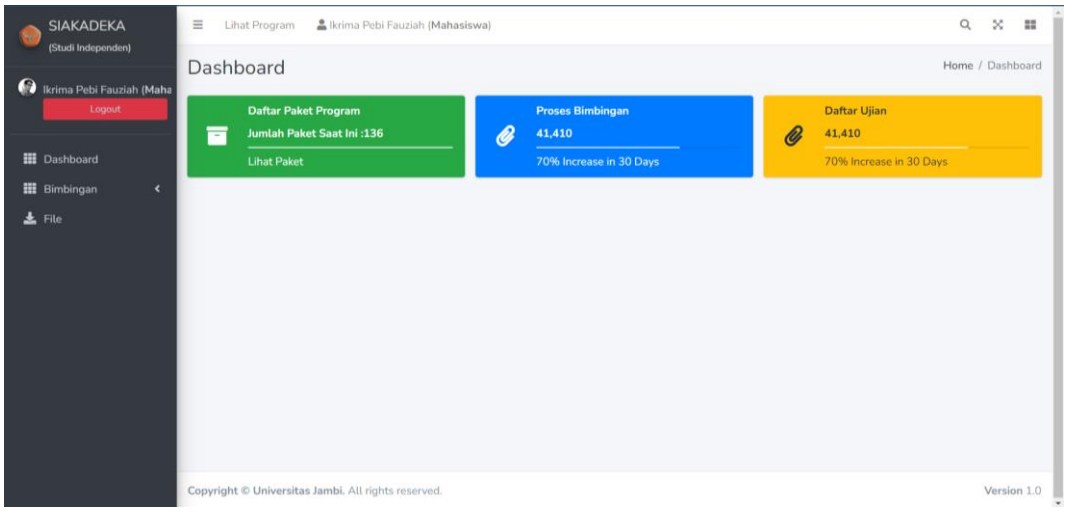
Setelelah berhasil login yang ditunjukkan pada Gambar 3, mahasiswa bisa memilih program yang ingin diikuti. Terdapat 9 Program MBKM yang dijalankan oleh Universitas Jambi, yaitu Studi Independen, Magang Dudi, Kewirausahaan, Proyek Kemanusiaan, KKNT, Asisten Mengajar, Riset, Bela

Negara, dan Pertukaran Belajar yang ditunjukkan pada Gambar 4.

Gambar 4 Halaman Pilih Program MBKM

4. Halaman Dashboard

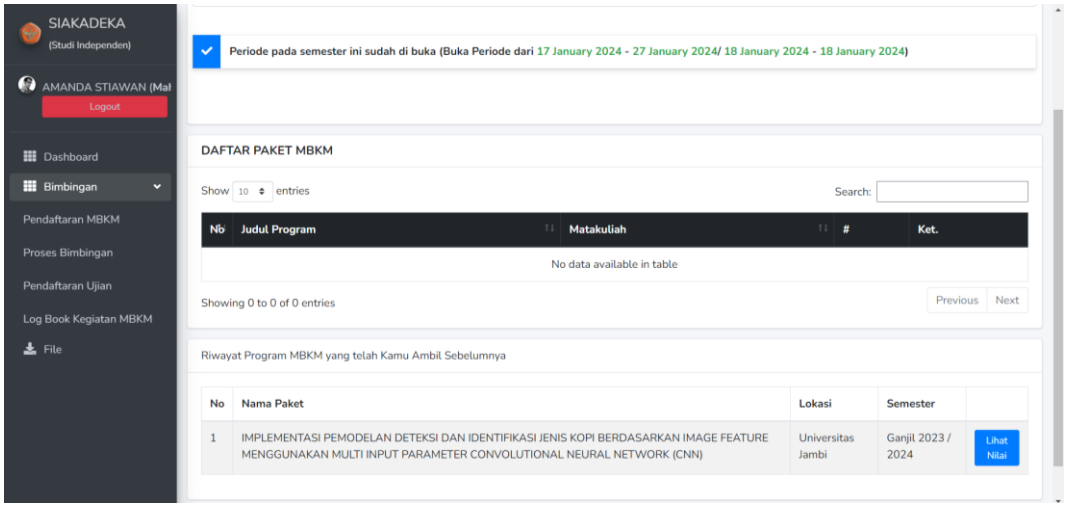
Selanjutnya setelah memilih program mahasiswa akan diarahkan ke Halaman Dashboard dan Dihalaman Dashboard ini terdapat menu Bimbingan dan File. Didalam Halaman ini terdapat beberapa menu, yaitu Pendaftaran MBKM, Proses Bimbingan, Pendaftaran Ujian, dan *Log Book* Kegiatan MBKM yang ditunjukkan pada Gambar 5.



Gambar 5 Halaman Dashboard

5. Menu Pendaftaran MBKM

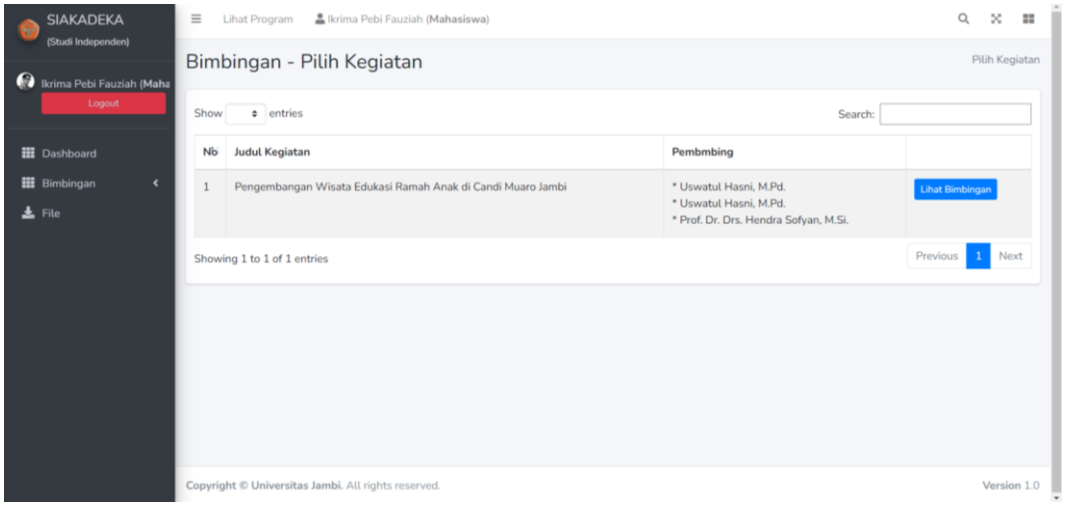
Pada menu Pendaftaran MBKM, mahasiswa dapat melihat judul dari proposal mbkm yang telah diajukan dan diverifikasi oleh Prodi yang ditunjukkan pada Gambar 6.



Gambar 6 Menu Pendaftaran MBKM

6. Menu Proses Bimbingan

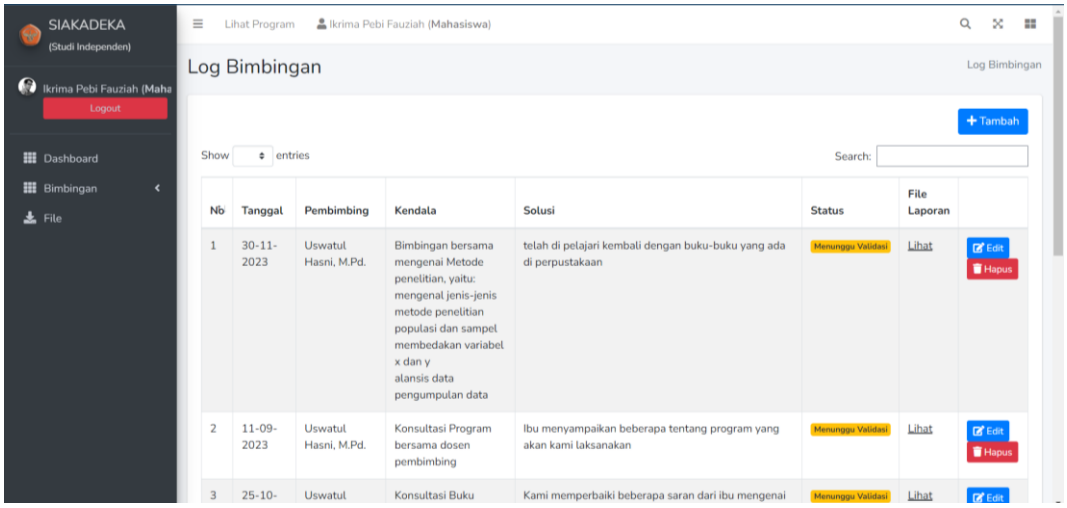
Pada menu Proses Bimbingan, mahasiswa dapat melihat informasi mengenai judul kegiatan MBKM yang sudah disetujui dan Pembimbing kegiatan MBKM yang ditunjukkan pada gambar 7.



Gambar 7 Menu Proses Bimbingan

7. Halaman Log Bimbingan

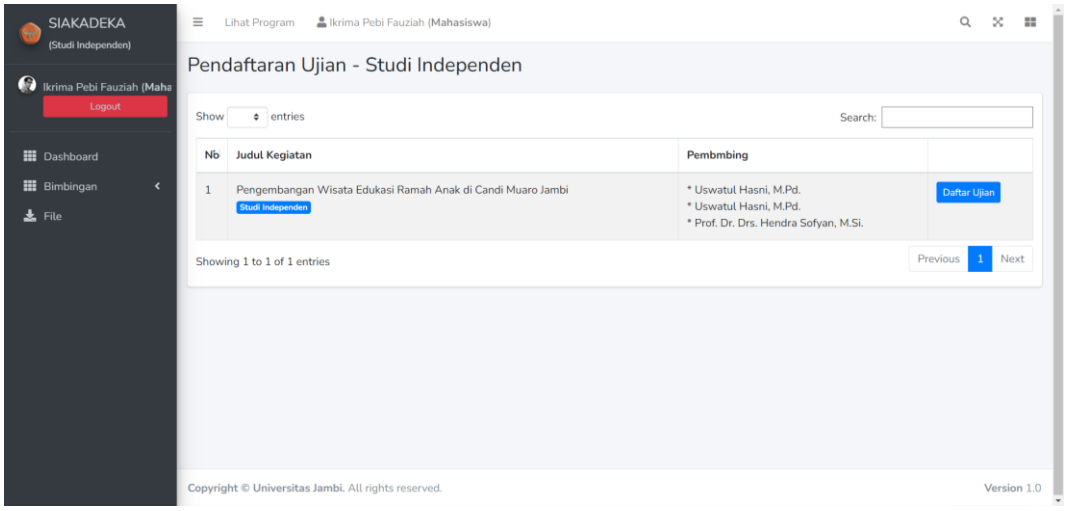
Selanjutnya dimenu Proses Bimbingan mahasiswa akan di arahkan ke Halaman Log Bimbingan, di halaman ini mahasiswa dapat menambahkan, mengedit dan menghapus catatan atau informasi mengenai bimbingan yang telah dilakukan berdasarkan hasil proposal yang telah dibuat sebelumnya yang ditunjukkan pada Gambar 8.



Gambar 8 Halaman Log Bimbingan

8. Menu Pendaftaran Ujian

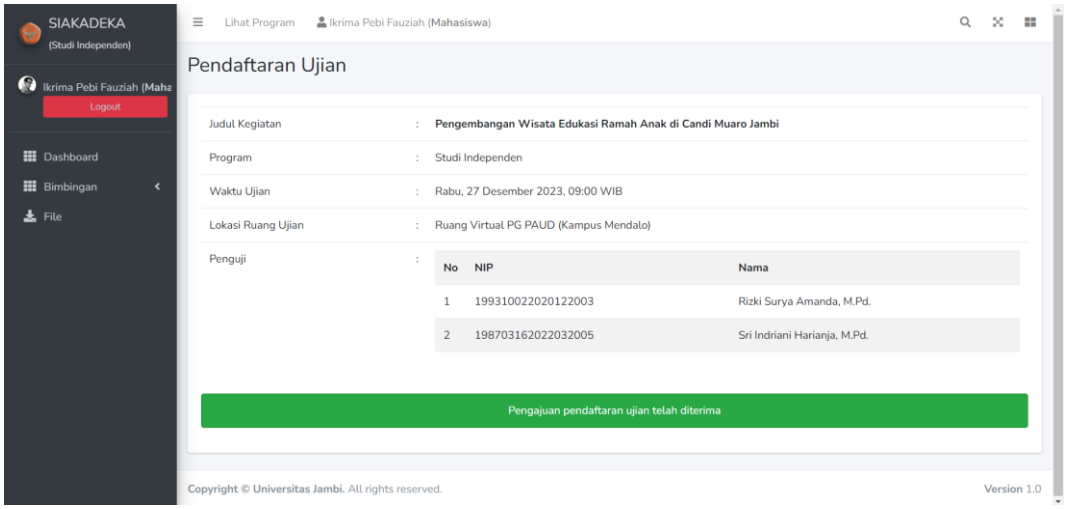
Pada menu Pendaftaran Ujian, mahasiswa dapat mengajukan pendaftaran ujian untuk kegiatan dari MBKM pada Gambar 9.



Gambar 9 Menu Pendaftaran Ujian

9. Halaman Informasi Pendaftaran Ujian

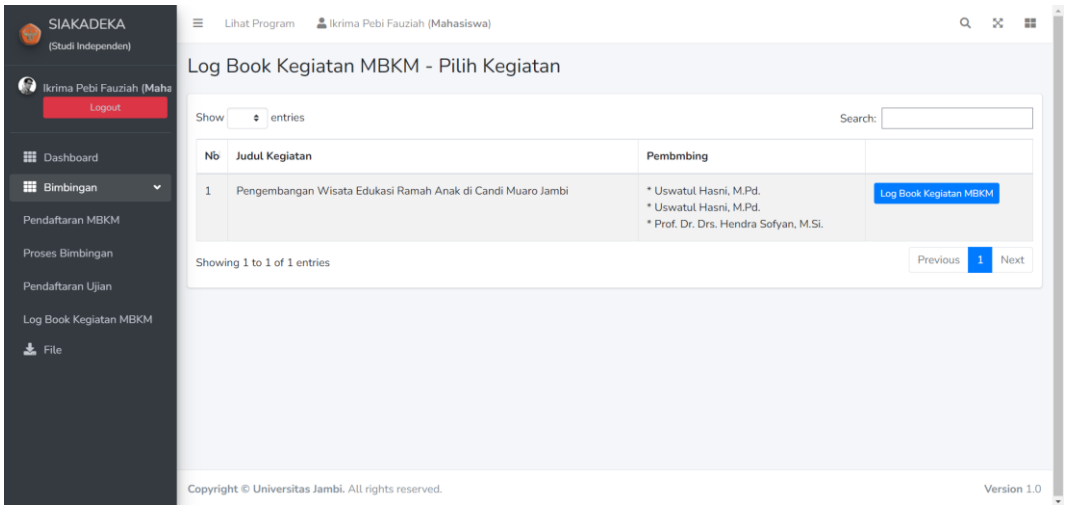
Setelah itu mahasiswa dapat melihat informasi terkait pendaftaran ujian proposal MBKM, termasuk status kelengkapan kegiatan MBKM mereka. Mereka dapat memeriksa apakah mereka sudah memenuhi syarat untuk mengajukan pendaftaran ujian atau belum yang ditunjukkan pada Gambar 10.



Gambar 10 Halaman Informasi Pendaftaran Ujian

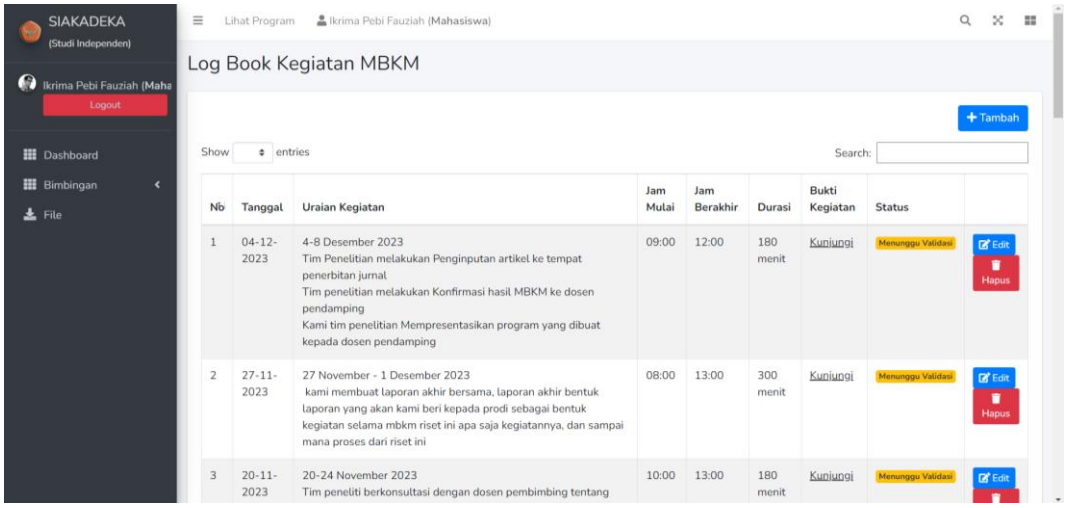
10. Menu Loog Book Kegiatan MBKM

Pada Menu *Log Book* Kegiatan MBKM mahasiswa dapat melihat informasi terkait judul kegiatan MBKM dan dosen pembimbing kegiatan MBKM yang ditunjukkan pada Gambar 11.



Gambar 11 Menu *Log Book* Kegiatan MBKM

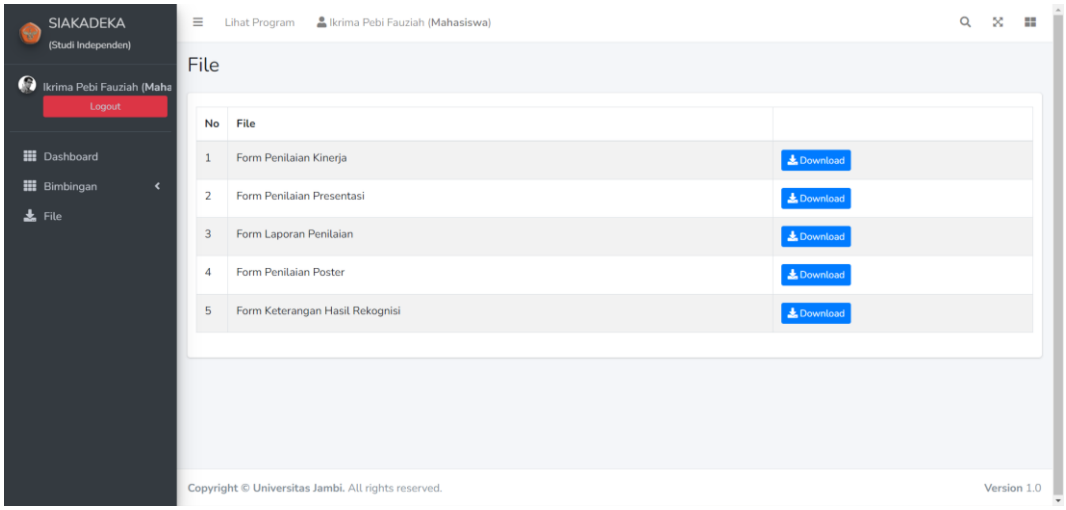
Setelah itu mahasiswa akan diarahkan ke halaman *Log Book* Kegiatan MBKM, di halaman ini mahasiswa dapat menambahkan, mengedit dan menghapus catatan atau informasi mengenai *Log Book* Kegiatan MBKM yang telah dilakukan berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan yang ditunjukkan pada Gambar 12.



Gambar 12 Halaman Log Book Kegiatan MBKM

11. Menu File

Pada menu File terdapat beberapa Form yaitu, Form Penilaian Kerja, Form Penilaian Presentasi, Form Laporan Penilaian, Form Penilaian Poster, dan Form Keterangan Hasil Rekognisi yang ditunjukkan pada gambar 13.



Gambar 13 Menu File

2.3 Kepuasan Pengguna

Menurut Andiati, A., & Oktaviana, S. (2022). Kepuasan pengguna adalah respon dan umpan balik yang diberikan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan kriteria subjektif yang mengukur seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Evaluasi kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang didistribusikan kepada responden dengan teknik pengambilan sampel acak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna meliputi kualitas sistem, informasi, dan layanan. Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur

dan memerlukan perhatian yang khusus.

2.4 Kualitas Website

Kualitas

Kualitas merupakan kemampuan barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Jay *et al.*, 2015). Chaeriah (2016) mengatakan bahwasanya kualitas adalah ukuran kebutuhan akan kepuasan pelanggan terhadap produk dibutuhkan. Sedangkan Djoko *et al.* (2020) mengemukakan bahwa kualitas pada dasarnya berfungsi sebagai senjata dalam persaingan serta digunakan untuk jaminan kepada pengguna, dan kualitas diharapkan bisa menjadi indikator dalam keberhasilan suatu sistem. Menurut Monika (2020) kualitas harus memiliki konsep produk dan proses secara utuh. Kualitas produk mencakup kualitas bahan baku dan barang jadi. Sedangkan untuk kualitas proses meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses produksi serta manufaktur dalam menyediakan barang atau jasa.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas yang baik adalah kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara totalitas, sehingga produk atau jasa tersebut bisa memiliki kecocokan penggunaan.

Website

Secara terminologi, *website* merupakan suatu kumpulan dari halaman-halaman situs, dan terangkum dalam domain atau subdomain. *Website* ini berada di dalam *World Wide Web* atau biasa disebut sebagai WWW di internet. Menurut Murad *et al.* (2013) *Website* adalah rangkaian sistem dengan informasi yang disampaikan dalam bentuk teks, gambar, suara, dan sebagainya disimpan dalam sebuah server internet yang disajikan dalam bentuk *hypertext*. Informasi tersebut biasanya ditulis dalam bentuk atau format HTML. *Website* merupakan sekumpulan halaman web yang saling terhubung melalui jaringan seperti internet melalui alamat yang dikenali sebagai *Uniform Resource Locator* atau URL, dan berada di dalam server yang sama, diatur oleh seseorang atau organisasi, (Indahyanti *et al.*, 2021).

Definisi *website* menurut Hadion *et al.* (2020) adalah instrumen internet yang menghubungkan *file* dapat berbentuk teks, animasi, gambar maupun video dalam jangkauan lokal maupun jarak jauh. Dokumen atau *file* pada *website* disebut dengan *web page* dan *link* di dalamnya mengizinkan pengguna untuk berpindah dari halaman satu ke halaman yang lain melalui jaringan internet.

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa *website* adalah kumpulan halaman berupa informasi yang saling terhubung di internet.

Kualitas *Website*

Kualitas *website* merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah *website*.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks kualitas produk dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memenuhi peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan (Dianto, 2014). Mutu atau kualitas suatu *website* merupakan pengembangan sistem informasi yang bersumber pada pengalaman pengguna ketika mengalami kendala saat menggunakan layanan sistem informasi tersebut. Kualitas *website* bertujuan untuk meningkatkan *capability, hardware, software, database,* dan lain sebagainya untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Sukarsa *et al.,* 2022).

Saat pengguna melihat - lihat *website*, pastinya pengguna akan mencari informasi yang dibutuhkan. Jika pengguna tidak menemukan informasi yang dibutuhkan pasti pengguna akan merasa bahwa *website* tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan mereka.

2.5 WebQual 4.0

Webqual adalah metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari service quality yang banyak digunakan sebelumnya (Yaghoubi et al, 2011) Webqual mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa literasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Webqual 4.0 merupakan pengembangan dari versi-versi pendahulunya yaitu versi 1.0, 2.0 dan 3.0 serta penggabungan dan penyesuaian dari Servqual. Webqual 4.0 terdiri atas tiga dimensi yaitu, *Usability, Information Quality dan Interaction Quality*. dimensi dan deskripsi indikator dalam webqual 4.0 yang akan digunakan dalam penyusunan instrumen penelitian. webqual 4.0 diterapkan untuk mengukur kualitas website serta membantu untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir website (Rohman & Kurniawan, 2017) metode webqual dapat diketahui apa saja fitur website yang perlu diperbaiki berdasarkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal) (Nasution et al., 2018) kualitas website telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pelanggan.

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. Webqual berdasar pada konsep Quality Function Deployment (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “voice of customer” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, Webqual disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (end user) terhadap suatu website (Tarigan, 2008) Webqual telah

mengalami beberapa literasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya.

Versi terbaru Webqual 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 24 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah *usability, information dan service interaction*. Kategori *usability* berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori information dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten website yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori service interaction berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website (Barnes & Vidgen, 2000).

2.6 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 (Ellyusman, 2017). Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi variabel – variabel penyedia layanan *website* yang memerlukan perbaikan atau yang perlu ditingkatkan prioritasnya berdasarkan sudut pandang dari pengguna (Shia et al., 2016). Menurut Rindani & Puspitodjati (2020), tujuan dari metode IPA adalah untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan dua komponen atribut produk yaitu pentingnya produk atau layanan tersebut bagi pelanggan (importance) atau kinerja organisasi dalam menyediakan produk atau layanan tersebut (*performance*) yang dikenal sebagai *quadrant analysis* (Ellyusman, 2017).

Analisis Kesesuaian

Menurut (Baiti et al., 2017) analisis kesesuaian merupakan analisis yang digunakan untuk melihat dan mengetahui perbandingan antara nilai kinerja *website (performance)* dengan nilai kepentingan *website (importance)*. Selanjutnya, faktor-faktor tersebut diperingkatkan lalu dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran dalam diagram kartesius. Berikut perhitungan analisis kesesuaian.

$$Tki = \frac{xi}{yi} x100\%$$

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian responden

xi = skor penilaian kerja

yi = skor penilaian kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuain pengguna atau pelanggan :

1. Tingkat kesesuaian nasabah >100%, artinya kualitas layanan yang diberikan melebihi dengan apa yang dianggap penting oleh pengguna. Sehingga pengguna merasa pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian nasabah =100%, artinya kualitas layanan yang diberikan memenuhi dengan apa yang dianggap penting oleh pengguna. Sehingga pengguna merasa puas dengan pelayanan.
3. Tingkat kesesuaian nasabah <100%, artinya kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi dengan apa yang dianggap penting oleh pengguna. Sehingga pengguna merasa pelayanan belum memuaskan.

Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, lalu menghitung nilai rata-rata harapan dan persepsi untuk masing-masing pernyataan (faktor). Faktor-faktor tersebut diperingkatkan kemudian dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran dalam diagram kartesius.

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis)*

Analisis kesenjangan atau gap analysis merupakan analisis untuk mengukur kesenjangan antara nilai kinerja dengan nilai harapan (Fatmala *et al.*, 2018). Gap analysis digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian kualitas yang dirasakan saat ini (actual) dengan kualitas yang diharapkan (ideal). Untuk menentukan nilai kesenjangan, proses yang dilakukan adalah menghitung selisih skor rata – rata kinerja (performance) dengan skor rata – rata harapan (importance).

$$Qi\ (Gap)=Perf(i)-Imp(i)$$

Keterangan:

Qi(Gap) = Tingkat kesenjangan

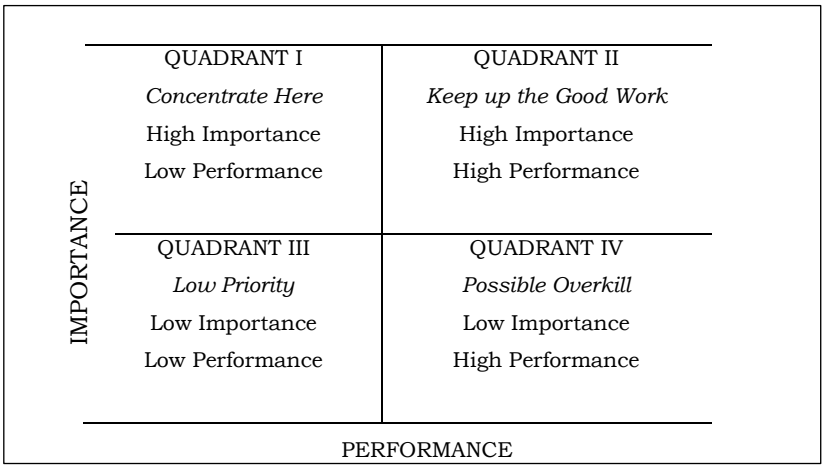
Perf(i) = rata – rata kinerja

Imp(i) = rata – rata harapan

Jika hasil analisis kesenjangan nilai kualitas kinerja dengan nilai kualitas kesenjangan sama (P = E), atau nilai kesenjangannya 0, maka menunjukkan bahwa kinerja sistem sudah sesuai dengan harapan atau harapan pengguna. Jika kinerja saat ini melebihi harapan pengguna P > E dapat dikatakan bahwa tingkat kinerja saat ini bekerja lebih baik dari yang diharapkan pengguna. Sebaliknya, jika P < E, maka pengguna tidak puas dengan kinerja saat ini dan ekspektasi pengguna tidak terpenuhi (Chiran Jayasundara, 2008).

Analisis Kuadran

IPA menyajikan data pengukuran faktor tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) menjadi grafik dua dimensi yaitu sumbu X dan sumbu Y untuk memudahkan dalam penjelasan data. Sumbu -X menggambarkan atribut *performance* dan untuk sumbu -Y menggambarkan atribut *importance.* Grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan pada hasil dari pengukuran tingkat harapan (importance) dan tingkat kinerja (*performance*).



Sumber :(Obonyo et al., 2012)

Gambar 14 Kuadran IPA

Berikut adalah penjelasan dari masing – masing kuadran (Martilla & James, 1977):

1. Kuadran Pertama (*Concentrate Here*)

   Pada kuadran ini tingkat kinerja yang rendah tapi tingkat harapan tinggi. Menunjukkan bahwa pengguna masih belum puas terhadap kinerja *website.* Sehingga perlu perhatian lebih untuk perbaikan kualitas atribut yang ada di kuadran pertama, salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kualitas kinerja atribut tersebut.

2. Kuadran Kedua (*Keep up the Good Work*)

   Pada kuadran ini tingkat kinerja dan tingkat harapan yang tinggi. Artinya kinerja *website* telah dicapai, sehingga tidak memerlukan perbaikan. Yang perlu dilakukan adalah mempertahankan kualitas *website* karena atribut yang ada di kuadran ini dianggap menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

3. Kuadran Ketiga (Low Priority)

   Pada kuadran ini tingkat kinerja dan harapan rendah. Menunjukkan bahwa atribut kuadran ini tidak menjadi prioritas atau kurang penting untuk dilakukan perbaikan kualitas.

4. Kuadran Keempat (*Possible Overkill)*

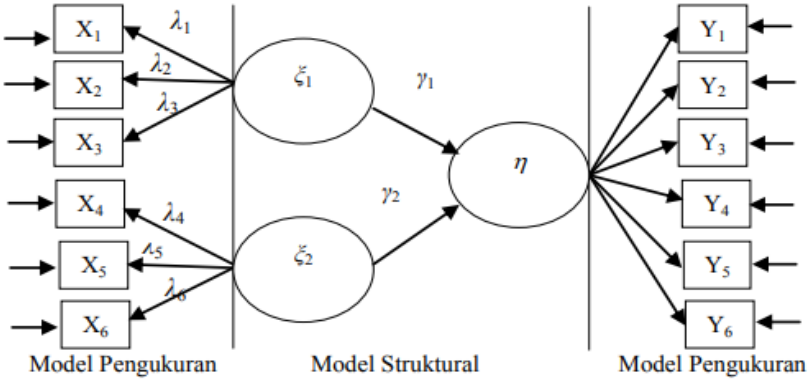
   Pada kuadran ini atribut tingkat kinerja tinggi tapi tingkat atau kualitas harapan rendah. Ini berarti bahwa kinerja yang ditunjukkan cenderung berlebihan, padahal atribut ini kurang penting bagi pengguna. Sehingga lebih baik tingkat kinerja dialokasikan ke atribut yang lebih menjadi prioritas seperti di kuadran satu.

2.7 *Structural Equation Modeling (SEM)*

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan generasi kedua dari teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks baik *recursive* (model penyebab yang mempunyai satu arah, dan tidak ada arah membalik atau adanya pengaruh sebab akibat) untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh tentang keseluruhan model (Hidayat, 2012). Beberapa kelebihan pada metode SEM menurut Hidayat (2012) yaitu :

a. estimasi yang dilakukan secara simultan terhadap susunan beberapa persamaan regresi berganda atau model struktural yang terpisahkan tetapi saling berkaitan;
b. SEM dapat menunjukkan hubungan antara variabel laten;
c. SEM dapat menangani interaksi antar variabel;
d. SEM mampu menangani baik model *recursive* maupun model *nonrecursive*;
e. SEM bermanfaat untuk pemeriksaan besar kecilnya pengaruh, baik langsung, tidak langsung, ataupun pengaruh total variabel bebas terhadap variabel tergantung.

Bahwa *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan metode analisis multivariat yang dapat digunakan untuk menggambarkan keterkaitan hubungan linier secara simultan antara variabel pengamatan (indikator) dan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten). Variabel laten merupakan variabel tak teramati (*unobserved*) atau tak dapat diukur (*unmeasured*) secara langsung, melainkan harus diukur melalui beberapa indikator. Terdapat dua tipe variabel laten dalam SEM yaitu endogen (**η**) dan ek-sogen (**ξ**) (Sholiha, 2015). Model yang terdapat pada SEM dapat di gambarkan sebagai berikut.



Gambar 15. Model Persamaan Struktural (SEM)

SEM merupakan gabungan dari analisis jalur, analisis faktor konfirmatori dan analisis regresi. Secara garis besar sistem persamaan struktural terdiri dari model struktural (*structural model*) dan model pengukuran (*measurement model*).

2.8 Partial Least Square (PLS)

Partial Least Square (PLS) menjadi metode yang kuat dari suatu analisis karena kurangnya ketergantungan pada skala pengukuran (misal pengukuran yang membutuhkan skala interval atau rasio), ukuran sampel, dan distribusi dari residual. Indikator pada PLS bisa dibentuk dengan tipe refleksif atau formatif (Sholiha, Eva Ummi Nikmatus., & Salamah, 2015).

Model struktural menggambarkan hubungan antara variabel laten independen(eksogen) dengan variabel laten dependen (endogen) dengan persamaan sebagai berikut: **η** = B**η**+Γ**ξ** +**ζ** Dimana **η** (eta) adalah vektor random variabel laten endogen dengan ukuran mx1, **ξ** (xi) adalah vektor random variabel laten eksogen dengan ukuran nx1, B adalah matriks koefisien variabel laten endogen berukuran mxm dan Γ matriks koefisien variabel laten eksogen, yang menunjukkan hubungan dari ξ terhadap η berukuran mxn. Sedangkan ζ (zeta) adalah vektor random error berukuran mx1. Asumsi persamaan model struktural variabel laten antara lain: E(η) = 0, E(**ξ**) = 0, E(**ζ**) = 0, dan **ζ** tidak berkorelasi dengan **ξ** dan (I - B) adalah matriks nonsingular. Model pengukuran (measurement model) adalah bagian dari suatu model persamaan struktural yang menggambarkan hubungan variabel laten dengan indikatorindikatornya yang secara umum dimodelkan sebagai berikut :

$$\mathbf{y}_{(p\times 1)} = \mathbf{\Lambda}_{y(p\times m)}\boldsymbol{\eta}_{(m\times 1)} + \boldsymbol{\varepsilon}_{(p\times 1)}$$

$$\mathbf{x}_{(q\times 1)} = \Lambda_{x(q\times n)}\boldsymbol{\xi}_{(n\times 1)} + \boldsymbol{\delta}_{(q\times 1)}$$

Λy : matrik loading antara variabel endogen dan indikatornya.

Λx : matrik loading antara variabel eksogen dan indikatornya.

ε : vektor pengukuran error dari indikator variabel endogen.

δ : vektor pengukuran error dari indikator variabel eksogen.

p : banyaknya variabel laten endogen.

q : banyaknya variabel laten eksogen.

m : banyaknya indikator variabel endogen.

n : banyaknya indikator variabel eksogen.

Model pengukuran mempunyai asumsi bahwa E(**ε**) = E(**δ**) = 0, **ε** tidak berkorelasi dengan **η** , **ξ**, dan **δ**, serta **δ** tidak berkorelasi dengan **η**, **ξ**, dan. Selain itu, juga terdapat weight relation (hubungan bobot) yaitu bobot yang menghubungkan inner model dan outer model untuk membentuk estimasi variabel laten eksogen dan endogen. Nilai kasus untuk setiap variabel laten diestimasi dalam PLS sebagai berikut :

$$\hat{\xi} = \sum_k \mathbf{w}_{kb}\mathbf{x}_{kb}$$
$$\hat{\eta}_i = \sum_k \mathbf{w}_{ki}\mathbf{y}_{ki}$$

Dimana **w**kb dan **w**ki adalah *weight* ke-k yang digunakan untuk mengestimasi variabel laten **ξ**b dan variabel laten **η**i. Metode estimasi parameter yang digunakan pada PLS adalah *Ordinary Least Square* (OLS) (Sholiha, 2015).

2.9 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian mengenai metode webqual 4.0 Beberapa penelitian terkait dengan penelitian ini dengan hasil dan metode analisis yang berbeda pernah dilakukan. Penelitian-penelitian tersebut diuraikan sebagai berikut:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

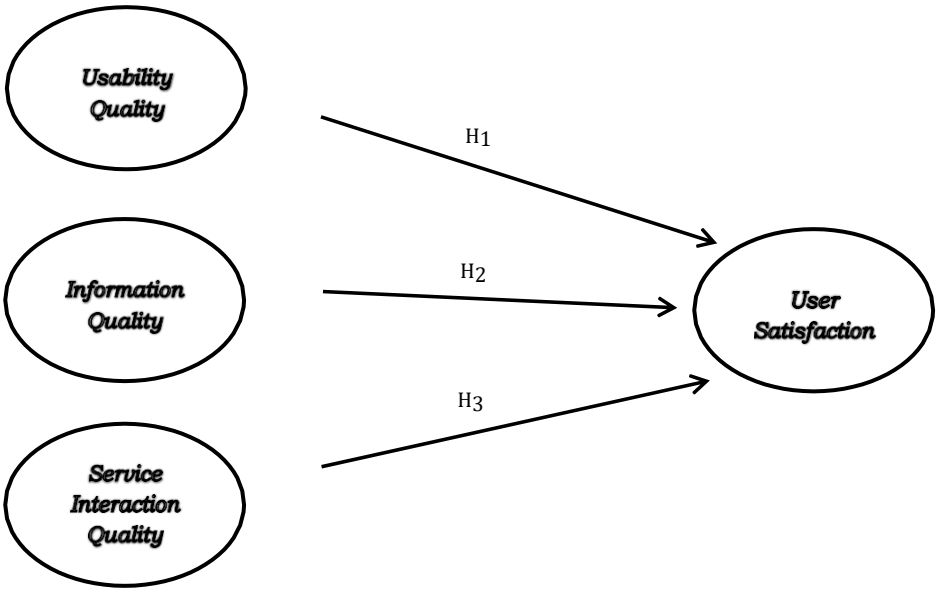
No	Judul Penelitian	Variable	Hasil Penelitian
		1. Purwandani (2021)	
1	Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI.	*Usability, information quality,* dan *service interaction* quality dengan 23 atribut pertanyaan.	Dari hasil penelitian, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen website bukalapak.
		2. Sunarmi, (2022)	
2	Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan	*Usability, information quality,* dan *service interaction* quality dengan 16 atribut pertanyaan.	Dari hasil penelitian, ketiga variabel yaitu usability, information quality, service interaction quality secara

No	Judul Penelitian	Variable	Hasil Penelitian
	Tadris Fisika Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Dengan Metode Webqual 4.0		signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna *website.* Dengan nilai *service interaction quality* memiliki nilai terendah di antara dua variabel lainnya.
		3. Rahmawati et., al (2022)	
3	Analisis Pengaruh Kualitas Situs Web Kampus Merdeka terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa SVI)	*Usability, information quality,* dan *service interaction* quality dengan 20 atribut pertanyaan.	hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel kualitas kegunaan tidak berpengaruh signifikan dibanding dengan dua variabel lainnya yaitu variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi layanan yang memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pengguna pada website Kampus Merdeka.
		4. (Fauzan Ahnaf et al., 2019)	
4	Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Akademik Universitas Sriwijaya Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)	*Usability, information quality,* dan *interaction service quality,* dengan 20 atribut pertanyaan.	Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel *usability* terdapat 4 atribut yang disarankan untuk perbaikan. variabel *information quality* terdapat dua atribut yang disarankan untuk perbaikan. dan untuk variabel *interaction service quality* ada 4 atribut yang memerlukan perbaikan.

Sumber : Penelitian terdahulu

2.10 Model Penelitian

Sesuai model yang digunakan, yaitu *Webqual 4.0* maka dapat digambarkan model penelitian sebagai berikut :



Gambar 16. Model Penelitian WebQual 4.0

2.11 Hipotesis

Usability Quality

Berdasarkan hasil penelitian uji parsial, nilai variabel yang paling besar, yaitu Usability. Artinya, variabel tersebut memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna website. Sehingga, peneliti menyarankan kepada pihak untuk meningkatkan kualitas Usability baik dari sisi navigasi, dan tampilan website. Dengan tampilan website yang menarik, akan memberikan kesan pertama yang baik ketika pengguna membuka website (Ali, 2017) Secara keseluruhan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas desain berpengaruh positif terhadap kepuasaan pengguna dan yang paling dominan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas kegunaan (Manik et al., 2017).

Information Quality

Kualitas kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) (Baiti & Suprapto, 2017) Tingkat kepuasan responden terhadap variabel ini menunjukkan cenderung kurang puas. Dalam analisis kuadran menunjukkan bahwa pada variabel *information quality* berada dalam kuadran prioritas utama di pertahankan (Claudia et al., 2018).

Secara keseluruhan kualitas informasi yang paling baik yaitu pada website menyediakan informasi yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak menyediakan informasi yang detail, sehingga website cenderung memiliki kualitas informasi yang kurang baik. Kemudian kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction) dengan nilai regresi sebesar 0.52

(Syaifullah & Soemantri, 2016) Hasil pengujian hipotesis pada variabel *Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality* memiliki pengaruh terhadap Satisfaction secara parsial maupun secara bersama-sama (simultan), yang berarti jika indikator pada ketiga variabel tersebut ditingkatkan maka akan berdampak dengan kepuasan pengguna dan sebaliknya (Kurniawati et al, 2018) Berdasarkan analisis baik secara parsial maupun simultan, dimensi kualitas website SIAKADEKA berdasarkan variabel webqual 4.0 yang meliputi *usability* (X1), *information quality* (X2), dan *interaction quality* (X3) baik secara sendiri atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (*Y*) website SIAKADEKA (Fauziah & Wulandari, 2018).

Service Interaction Quality

Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sebuah website tidak dipengaruhi oleh kualitas interaksi layanan (Aditya, 2017) Berdasarkan hasil uji pada variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2) dan *Interaction Quality* (X3) dimana setiap variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Terdapat hubungan yang positif pada layanan yang telah diberikan oleh website terhadap ketiga variabel yaitu *Usability* (X1*), Information Quality* (X2), dan *Interaction Quality* (X3) sehingga hasilnya positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan analisis baik secara parsial maupun simultan, dimensi kualitas website berdasarkan variabel webqual 4.0 yang meliputi *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3) baik secara sendiri atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Fauziah & Wulandari, 2018).

Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

*H*1 : *Usability* berpengaruh terhadap *user satisfaction.*

*H*2 : *Information Quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction.*

*H*3 : *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction.*

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan waktu penelitian

Peneltian ini akan dilakukan di Provinsi Jambi. Penelitian ini akan dilakukan dalam jangka waktu ± 2 (dua) bulan.

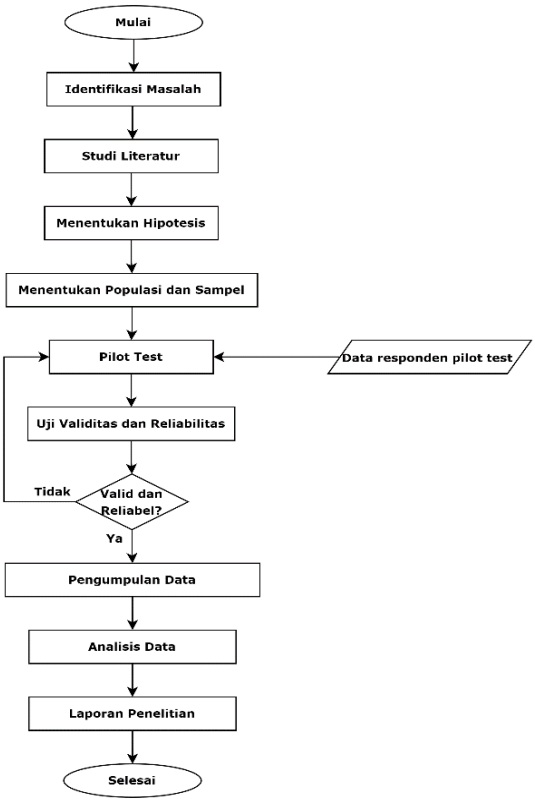
3.2 Alat dan Bahan Penelitian

Alat yang akan digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perangkat keras (hardware) :
   - Laptop Asus TUF gaming FX505DT dengan ram 16 GB
2. Perangkat Lunak (software)
   - OS Windows
   - Aplikasi analisis SEM PLS (SmartPLS 3)
   - Ms Excel
3. Kuisioner
   - Anket Universitas Jambi

3.3 Kerangka Kerja Penelitian

Adapun kerangka kerja pada penelitian ini adalah:



Gambar 17. Kerangka Kerja Penelitian

1. Identifikasi Masalah

   Pada tahap ini peneliti merumuskan masalah yang menjadi topik dalam melakukan penelitian. Melakukan identifikasi masalah yang baik akan mempengaruhi kualitas penelitian. Peneliti menentukan objek yang akan diteliti lalu merumuskan permasalahan yang akan dianalisis.

2. Studi Literatur

   Pada tahapan ini dilakukan kajian untuk mendapatkan referensi terkait topik permasalahan dalam penelitian ini dan menjadi landasan teori. Studi literatur mengenai WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* yang didapatkan melalui buku, jurnal, *e-book,* ataupun penelitian terdahulu.

3. Penentuan Metode Penelitian

   Setelah penulis mengidentifikasi permasalahan dan memahami studi literatur, maka tahap selanjutnya adalah dengan menentukan metode yang akan dipakai dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dengan tiga indikator, yaitu *usability, information quality* dan *service interaction quality.*

4. Penyusunan Hipotesis

   Pada penelitian ini, peneliti menggunakan hipotesis yang didapatkan dari metode WebQual 4.0 dan berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu. Hipotesis adalah kebenaran yang sifatnya sementara dan akan diuji kebenarannya dengan cara mengolah data penelitian. Berdasarkan hal tersebut didapat tiga hipotesis yang akan diuji pengaruhnya terhadap *user satisfaction* atau kepuasan pengguna. Ketiga hipotesis tersebut adalah apakah *usability, information,* dan *service interaction quality* pada SIAKADEKA mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan tingkat *user satisfaction*.

5. Pilot Test

   Menurut Oktivianet *et al.* (2018) tujuan dilakukan pilot test adalah untuk menguji kelayakan kuesioner apakah seluruh instrumen penelitian yang akan digunakan sudah tepat untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Responden untuk pilot test adalah sebanyak 30 orang.

6. Uji Validitas dan Reliabilitas

   Data yang kuesioner dari responden pilot test akan di uji kesahihan kuesioner menggunakan uji validitas dan reliabilitas sebelum disebar ke responden yang sebenarnya.

7. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner

   Pada tahap ini dilakukan pengisian kuesioner kepada responden,

kemudian pengumpulan data kuesioner yang telah di isi untuk di olah datanya. Responden untuk penelitian ini adalah Mahasiswa di Universitas Jambi yang menggunakan SIAKADEKA. Penyebaran kuesioner akan dilakukan secara *online* yaitu melalui angket unja dengan menggunakan skala pengukuran likert.

8. Analisis Data

   Setelah memperoleh data kuesioner dari responden, maka tahap selanjutnya adalah melakukan pengolahan data dan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan pengujian hipotesis penelitian menggunakan uji Regresi Linier Berganda menggunakan aplikasi *SmartPLS 3*.

9. Laporan Penelitian

   Pada tahapan ini peneliti melakukan pembuatan laporan berdasarkan hasil penelitian yang telah diteliti.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian (Sugiyono, 2017). Metode atau teknik pengumpulan data berdasarkan sumbernya terbagi menjadi dua, sebagai berikut :

a) Data Primer

Data primer adalah data yang sumbernya diperoleh peneliti secara langsung atau tanpa melalui pihak ketiga. Teknik pengumpulan data secara primer dilakukan dengan beberapa cara seperti wawancara dengan pihak terkait ataupun penyebaran kuesioner terhadap pengguna *website* SIAKADEKA.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sumbernya diperoleh peneliti secara tidak langsung misalnya melalui dokumen atau orang ketiga. Teknik pengumpulan data sekunder berasal dari pustaka atau media, seperti buku-buku, skripsi atau jurnal yang terkait dengan penelitian yang diteliti.

3.5 Sampel Penelitian dan Populasi

Menurut (Sugiyono, 2013) Populasi merupakan setiap objek/subjek yang memiliki karakteristik dan mutu tertentu yang sudah ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan diperoleh kesimpulannya. Populasi yang digunakan untuk penelitian ini mahasiswa di Universitas Jambi yang menggunakan website SIAKADEKA. Dari wawancara yang telah dilakukan kepada admin dari SIAKADEKA pada tanggal 26 September 2023, didapatkan total jumlah data (populasi) mahasiswa adalah sebanyak 3560 pengguna.

Ada dua metode pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* dimana ini adalah teknik pengambilan sampel yang menyamakan kemungkinan bahwa setiap anggota populasi akan dipilih sebagai anggota sampel. Jenis *Probability Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*, dimana anggota sampel diambil secara acak dari populasi tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Oleh karena itu, sampel yang digunakan dalam penelitian ini dipilih secara acak dari total 3.560 pengguna website SIAKADEKA.

Pada penelitian ini dalam menentukan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin yang dapat dihitung sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat toleransi sampel/*error tolerance* (10%)

Menurut Ghozali & Latan (2015), jumlah sampel yang harus dipenuhi dalam PLS-SEM tidak menuntut sampel dalam jumlah besar, minimal direkomendasikan antara 30 sampai dengan 100 sampel. Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa populasi pengguna website SIAKADEKA sebanyak 3.560 pengguna. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin dengan kesalahan dalam pengambilan sample yang masih dapat di tolerir 10% (0,1), Dalam rumus *Slovin* ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

(Septianingsih et al., 2020). Alasan peneliti menggunakan tingkat presisi 10% karena jumlah populasi berjumlah besar, maka tingkat kesalahan ini dipilih dan didapat perhitungan sampel yang diambil menurut Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{3560}{1 + 3560\,(0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{3560}{36{,}6}$$

$$n = 97{,}26$$

$$n = 98$$

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 responden mahasiswa Universitas Jambi yang menggunakan website SIAKADEKA.

3.6 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, (2016) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Aspek terpenting dari sebuah kegiatan penelitian adalah adanya variabel. Peneliti akan dapat melakukan pengolahan data yang bertujuan untuk memecahkan masalah penelitian atau menjawab hipotesis penelitian dengan adanya variabel.

Variabel dalam penelitian dapat di bedakan menjadi :

1. Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variable bebas.
2. Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependent variable*).

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diteliti, yang terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *Usability (US*), *Information Quality* (IQ), *Service Interaction Quality* (SIQ). Sedangkan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *User Satisfaction Y*.

Berikut ini merupakan penjelasan dari variabel WebQual 4.0 yang akan digunakan yaitu *Usability, Infromation Quality, Service Interaction Quality* dengan variabel terikat kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Variabel WebQual 4.0

VARIABEL	DEFINISI	SUMBER
USABILITY	*Usability quality* merujuk pada hubungan antara manusia dan komputer, melibatkan indikator seperti kecocokan tampilan, kemudahan navigasi, dan kemudahan penggunaan.	(Sutrisno et al., 2021)
INFORMATION QUALITY	*Information quality* merujuk pada evaluasi sistem informasi secara umum, melibatkan indikator seperti penyampaian informasi sesuai dengan tujuan pengguna, seperti relevansi dari informasi yang disajikan, akurasi, dan format.	(Sutrisno et al., 2021)
SERVICE INTERACTION QUALITY	*Service Interaction quality* merujuk pada interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website, melibatkan indikator seperti keamanan transaksi, keamanan	(Sutrisno et al., 2021)

	data pribadi, dan kemudahan berkomunikasi.	
KEPUASAN PENGGUNA	*Interface quality* merujuk pada sifat antarmuka situs yang diidentifikasi dengan daya pikat visual, melibatkan indikator seperti tata letak antarmuka, penggunaan *font* (huruf), dan kecepatan *download* pada halaman.	(Sutrisno et al., 2021)

Sumber: (Sutrisno et al., 2021)

Terdapat dua model pengukuran pada analisis SEM-PLS yaitu Model pengukuran (measurement model/outer model) dan model structural (structural model/Inner model) (Ghozali & Latan, 2015).

3.7 Indikator Penelitian

Indikator Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen dan dependen. Variabel independen (bebas) merupakan variabel yang menjadi sebab adanya variabel dependen (terikat). Sedangkan, variabel dependen (terikat) adalah variabel yang menjadi akibat adanya variabel independen (bebas). Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu *usability* (US), *information quality* (IQ), dan *service interaction quality* (SIQ). Untuk variabel dependen nya yaitu *user satisfaction* (Y).

Skala likert yang digunakan di dalam penelitian ini menggunakan modifikasi skala likert empat tingkat. Menurut (Hadi, 1991) modifikasi skala likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang dikandung oleh skala lima tingkat.

Tabel 2. Indikator Penelitian

VARIABEL	Kode	DEFINISI	Sumber	Skala
Usability Quality (US)	US.1	1. Saya merasa website SIAKADEKA mudah dipelajari untuk dioperasikan	(G. Prasongko & SR. Nurdin 2023)	Modifikasi skala likert 1-4
	US.2	2. Saya merasa interaksi saya dengan SIAKADEKA jelas dan mudah dimengerti		
	US .3	3. Saya merasa website SIAKADEKA memiliki petunjuk yang jelas		

VARIABEL	Kode	DEFINISI	Sumber	Skala
	US.4	4. Saya merasa SIAKADEKA mudah untuk digunakan		
	US.5	5. Saya merasa SIAKADEKA memiliki tampilan yang menarik		
	US.6	6. Saya merasa SIAKADEKA memiliki desain sesuai dengan tipenya (website akademik)		
	US.7	*7.* Saya merasa adanya SIAKADEKA dapat meningkatkan kompetensi dengan perguruan tinggi lain		
	US.8	*8.* Saya merasa SIAKADEKA memberikan pengalaman positif bagi saya		
Information Quality (IQ)	IQ.1	1. Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang akurat	G. Prasongko & SR. Nurdin 2023)	Modifikasi skala likert 1-4
	IQ.2	2. Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang terpercaya		
	IQ.3	3. Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang up to date		
	IQ.4	4. Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang relevan		
	IQ.5	5. Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang mudah dimengerti		

VARIABEL	Kode	DEFINISI	Sumber	Skala
	IQ.6	6. Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi secara detail		
	IQ.7	7. Saya merasa SIAKADEKA memberikan informasi dalam format yang sesuai		
Service Interaction Quality (SIQ)	SIQ.1	1. Saya merasa SIAKADEKA memiliki reputasi yang baik	G. Prasongko & SR. Nurdin 2023)	Modifikasi skala likert 1-4
	SIQ.2	2. Saya merasa SIAKADEKA memberikan rasa aman saat melakukan kegiatan MBKM		
	SIQ.3	3. Saya merasa informasi pribadi saya pada SIAKADEKA tersimpan dengan aman		
	SIQ.4	4. Saya merasa SIAKADEKA memberikan ruang untuk personalisasi pengguna		
	SIQ.5	5. Setelah menggunakan SIAKADEKA menjadikan saya merasa menjadi bagian dari civitas akademika UNJA		
	SIQ.6	6. Saya merasa SIAKADEKA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak UNJA		
	SIQ.7	7. Saya merasa SIAKADEKA bahwa layanan yang saya terima sesuai dengan yang disajikan		
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1.1	1. Saya merasa SIAKADEKA sudah memberikan layanan yang sesuai		

VARIABEL	Kode	DEFINISI	Sumber	Skala
	Y1.2	2. Secara keseluruhan saya merasa puas dengan SIAKADEKA	G. Prasongko & SR. Nurdin 2023)	Modifikasi skala likert 1-4
	Y1.3	3. Saya merasa SIAKADEKA dapat memudahkan pelaksanaan program kampus merdeka		
	Y1.4	4. Saya merasa SIAKADEKA memberikan respon yang cepat saat digunakan		

Untuk menyusun pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya kedalam kuesioner dan pengukuran variabel penelitian menggunakan skala Likert dimana prosedur pengukurannya responden diminta untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan umum yang akan dijawab, gunanya sebagai dasar informasi apakah responden yang diberikan masuk kriteria atau tidak (Andiati & Oktaviana, 2022).

3.8 Metode Analisis Data

Sub bab ini berisi metode-metode yang akan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah. Berikut adalah uji-uji yang akan dilakukan dalam menganalisis data dan pengujian hipotesis :

Model Pengukuran (*Outer Model)*

Cara yang sering digunakan oleh peneliti di bidang SEM dalam melakukan *Outer Model* melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan (*MultiTrait-MultiMethod*) dengan melakukan pengujian validitas dan reabilitas. Uji validitas dilakukan dengan menguji validitas konvergen dan diskriminan. Uji validitas konvergen dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk setiap indikator konstruk dimana nilai tersebut harus lebih dari 0.7 serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE) harus lebih dari 0.5 yang menunjukkan bahwa variabel laten mampu menjelaskan minimum 50% dari varian suatu item. Selanjutnya pengujian validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur (*manifest variable*) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Cara untuk menguji yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus lebih dari 0.70 dan membandingkan akar kuadrat dari AVE masing-masing konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model. Dimana, akar kuadrat AVE > korelasi antar konstruk (Ghozali & Latan, 2015).

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas yang dilakukan untuk membuktikan

akurasi, konsistensi dan ketepatan instrument dalam mengukur suatu konstruk. Didalam PLS-SEM, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability*. Penggunaan *Cronbach Alpha* untuk mengukur batas bawah reliabilitas suatu konstruk sedangkan *Composite Reliability* untuk mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan, nilai yang harus didapatkan suatu konstruk agar termasuk reabilitas pada *Composite Reliability* dan *Croncbach Alpha* adalah nilai > 0.7 (Ghozali & Latan, 2020).

Model Struktural (*Inner Model)*

Inner model atau model struktural bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. R-*square* adalah nilai yang digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh *substantive*. Menurut Ghozali & Latan (2015), nilai *R-square* sebesar 0,75 mengindikasikan bahwa model dikategorikan kuat, 0,50 dikategorikan moderat dan 0,25 dikategorikan lemah. *F-square* (*F-square effect size*), selain nilai R-*square*, pada pengujian *inner model* juga mengukur besar pengaruh *effect size* F-*square*. Nilai F-*square* sebesar 0,02, 0,15 dan 0,30 menunjukan bahwa nilai memiliki pegaruh kecil, menengah dan besar (Ghozali & Latan, 2020). Selain menggunakan R-*square*, evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan Q-*square predictive relevance*. Pendekatan ini diadaptasi PLS dengan menggunakan prosedur *blindfolding*.

***Importance Performance Analysis* (IPA)**

Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi variabel – variabel penyedia layanan *website* yang memerlukan perbaikan atau yang perlu ditingkatkan prioritasnya berdasarkan sudut pandang dari pengguna (Shia et al., 2016). Metode IPA menggunakan tiga tahap dalam analisis, yaitu analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, dan analisis kuadran (Fatmala et al., 2018). Berikut penjelasannya :

a) Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian digunakan untuk melihat hasil perbandingan dari skor kinerja *website* (*performance*) dengan skor kepentingan *website* (*importance*). Berikut adalah rumusnya :

$$Tki = \frac{xi}{yi} x100\%$$

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian responden

xi = skor penilaian kerja

yi = skor penilaian kepentingan

b) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengetahui selisih atau *gap* antara nilai kinerja dengan nilai kepentingan. Untuk menentukan nilai kesenjangan, proses yang dilakukan adalah menghitung selisih skor rata – rata kinerja (performance) dengan skor rata – rata kepentingan (importance).

$$Qi\ (Gap)=Perf(i)-Imp(i)$$

Keterangan:

Qi(Gap) = Tingkat kesenjangan

Perf(i) = rata – rata kinerja

Imp(i) = rata – rata kepentingan

c) Analisis Kuadran

Langkah selanjutnya yaitu menggambarkannya ke dalam diagram kartesius dan membaginya menjadi empat bagian yang dibatasi dengan sumbu -X dan sumbu -Y. berikut adalah rumus dari setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya yaitu menghitung skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan secara keseluruhan, dengan persamaan sebagai berikut :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^{K} \overline{Xi}}{n}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^{K} \overline{Yi}}{n}$$

Keterangan :

K = Banyaknya faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

3.9 Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan Uji Parsial (Uji t) untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Untuk menganalisis pengaruh antar variabel, penelitian ini melakukan proses *bootstraping* yang akan menghasilkan nilai signifikansi antar variabel laten. Penelitian ini menggunakan nilai signifikansi (*two-tailed*) t-*value* sebesar 1.65 (*significance level* = 10%), 1.96 (*significance level* = 5%), dan 2.58 (*significance level* = 1%) sebagai acuan untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau tidak. Hipotesis dapat diterima jika nilai t-statistik lebih besar dari t-tabel (Ghozali & Latan, 2020).

3.10 Metode Pengambilan Data

Pengambilan data pada penulisan ini, peneliti menggunakan skala likert, Dalam skala likert responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini biasanya disebut dengan variabel penelitian. Skala Likert adalah salah satu bentuk skala yang dilakukan untuk mengumpulkan data demi mengetahui atau mengukur data yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Data tersebut diperoleh untuk mengetahui pendapat, persepsi, ataupun sikap seseorang terhadap sebuah fenomena yang terjadi. Sugiyono (2006) mengatakan bahwa skala likert dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terhadap inidvidu atau kelompok terkait dengan fenomena sosial yang sedang menjadi objek penelitian.

Bentuk-bentuk skala likert cukup beragam tergantung tujuan yang ingin diperoleh oleh peneliti. Bentuk pertama adalah skala mengenai pendapat yang biasanya pada kertas angket terdiri dari lima pilihan, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan bentuk kedua merupakan skala likert 4 skala, skala likert 4 skala bertujuan untuk mengurangi kelemahan dari skala likert 5 skala, sebagaimana yang dikemukakan oleh Hadi (1991) untuk tidak menyediakan jawaban yang ditengah sehingga menimbulkan (*central tendency effect*), terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecendrungan pendapat antara ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Sebagai contoh penggunaan skala likert dalam penelitian pada Tabel 3 :

Tabel 3. Skala Likert

No	Jawaban	Nilai
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Setuju	3
4	Sangat Setuju	4

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 *Pilot Test*

Pilot test (studi pilot) dilakukan untuk mengetahui kelayakan suatu kuesioner dengan menguji validitas dan reliabilitas indikator penelitian. Sebelum kuesioner yang telah dirancang diterapkan pada penelitian yang sesungguhnya, perlu diuji layak atau tidaknya setiap atribut dalam kuesioner. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan mampu mengukur dengan tepat serta dapat dipercaya karena kekonsistenannya (Yusup, 2018). Responden dari uji coba dilakukan terhadap 30 responden dengan menyebarkan kuesioner secara offline (Oktivianet et al., 2018).

Setelah terkumpulnya data dari 30 responden, selanjutnya dilakukan analisis *pilot test* untuk menguji validitas dan reliabilitasnya berdasarkan nilai *Average Variance extracted* (AVE) dan *Composite Reliability*. Pengujian pilot test ini menggunakan *software* SmartPLS 3. Hasil uji validitas dan reliabilitas pilot tes dapat dilihat pada Tabel 4 dan Tabel 5.

Tabel 4. *Pilot Test (Performance)*

Variabel	AVE	*Composite Reliability*	Keterangan
Usability	0,514	0,893	Valid dan Reliabel
Information Quality	0,556	0,893	Valid dan Reliabel
Service Interaction Quality	0,607	0,915	Valid dan Reliabel
User Satisfaction	0,658	0,885	Valid dan Reliabel

Tabel 5. *Pilot Test (Importance)*

Variabel	AVE	*Composite Reliability*	Keterangan
Usability	0,542	0,883	Valid dan Reliabel
Information Quality	0,572	0,874	Valid dan Reliabel
Service Interaction Quality	0,713	0,945	Valid dan Reliabel
User Satisfaction	0,814	0,923	Valid dan Reliabel

Berdasarkan Tabel 5 dan 6 di atas, terlihat bahwa nilai AVE pada seluruh variabel di atas 0,5 dan nilai *composite reliability* pada seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,7. Sesuai dengan *rule of thumb* yang dijelaskan oleh Ghozali & Latan (2020), bahwa nilai AVE harus di atas 0,5 sehingga dapat dikatakan indikator tersebut valid dan untuk nilai *composite reliability* harus di atas 0,7 sehingga dapat dikatakan indikator tersebut valid.

Nilai AVE hasil uji validitas pada seluruh variabel di atas 0,5 dan dapat

dinyatakan memiliki tingkat validitas yang baik. Selanjutnya, nilai *composite reliability* pada seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,7 dan dapat dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Sehingga dapat disimpulkan uji *pilot test* pada seluruh variabel dari hasil pertanyaan tersebut tidak terdapat pertanyaan yang tidak valid. Sehingga penelitian dapat dilanjutkan dan kuesioner dapat dibagikan kepada pengguna SIAKADEKA di Universitas Jambi.

4.2 Hasil Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara tidak langsung (online) melalui angket di Universitas Jambi. Kuesioner tersebut disebarkan kepada Mahasiswa yang menggunakan SIAKADEKA di Universitas Jambi dengan total populiasi seebesar 3560 dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 sampel sesuai dengan hasil perhitungan menggunakan rumus *Slovin*. Kuesioner yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan SmartPLS 3.

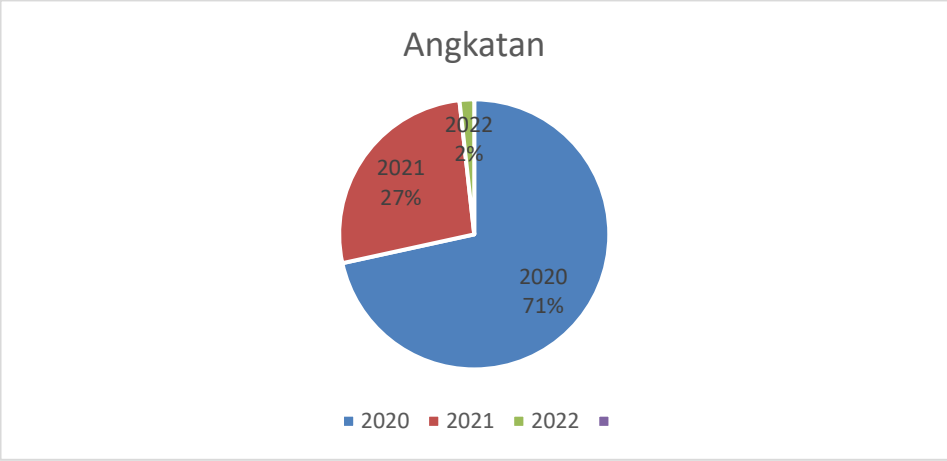
4.3 Karakteristik Responden

Berdasarkan lampiran pertama pada kuisioner terdapat beberapa hal yang dikelompokkan menjadi karakteristik yaitu Angkatan, program yang diikuti, Jenis Kelamin SIAKADEKA yang digunakan, yang dapat dilihat pada tabel 6 berikut:

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Jumlah	Persentase
2020	204 Orang	71%
2021	76 Orang	27%
2022	5 Orang	2%

Sumber: Data Olah (2023)



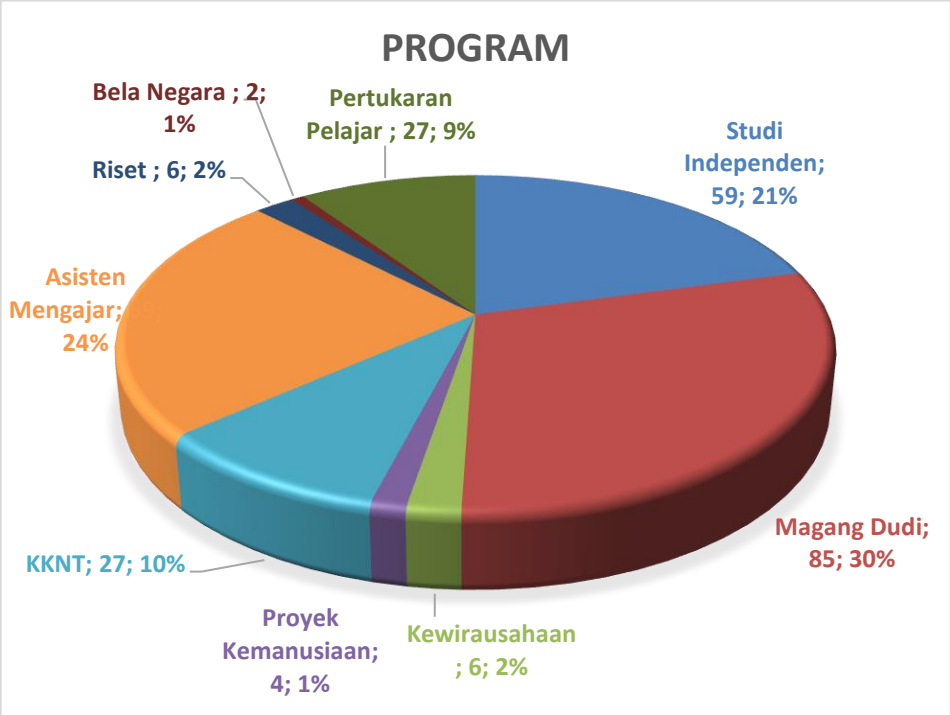
Gambar 18. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Berdasarkan pada tabel 7 karakteristik responden berdasarkan angkatan, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden Angkatan 2020 sebanyak 204 atau 71%, Angkatan 2021 berjumlah 76 dengan persentase 27%, dan pada Angkatan 2022 sebanyak 5 atau 2%.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Program yang diikuti MBKM

Progam yang diikuti	Jumlah	Persentase
Studi Independen	59 Orang	21%
Magang Dudi	85 Orang	30%
Kewirausahaan	6 Orang	2%
Proyek Kemanusiaan	4 Orang	1%
KKNT	27 Orang	10%
Asisten Mengajar	69 Orang	24%
Riset	6 Orang	2%
Bela Negara	2 Orang	1%
Pertukaran Pelajar	27 Orang	9%

Sumber: Data Olah (2023)



Gambar 19. Program yang diikuti

Berdarsarkan data pada tabel 7, diketahui bahwa keseluruhan responden yang menjawab kuesioner sebanyak 98 orang yang merupakan mahasiswa di Universitas jambi yang menggunakan SIAKADEKA terbagi menjadi 9 program yang di ikuti, sebanyak 100 orang (27%) yang mengikuti studi independen,

sebanyak 75 orang (20%) yang mengikuti Magang Dudi, sebanyak 39 orang (10%) yang mengikuti Kewirausahaan, sebanyak 12 orang (3%) yang mengikuti Poyek Kemanusiaan, sebanyak 72 orang (19%) yang mengikuti KKNT, sebanyak 48 orang (13%) yang mengikuti Asisten Mengajar, sebanyak 17 orang (5%) yang mengikuti Riset, sebanyak 5 orang (1%) yang mengikuti Bela Negara, dan yang terakhir sebanyak 6 orang (2%) yang mengikuti Pertukaran Pelajar. Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa mayoritas yang mengiikuti program MBKM yaitu, Studi Independen.

Tabel 8. Kriteria Jenis Kelamin

Lama Penggunaan	Jumlah	Persentase
Laki - Laki	64 Orang	36%
Perempuan	221 Orang	64%

Sumber: Data Olah (2023)

Gambar 20. Lama Penggunaan Website

Berdasarkan data pada Tabel 8, dapat diketahui bahwa keseluruhan responden yang menjawab kuesioner, sebanyak 64 orang (22%) berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 221 orang (78%) berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna SIAKADEKA di Universitas Jambi berjenis kelamin perempuan.

4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul

(Sugiono, 2017). Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai karakteristik dari masing-masing variable penelitian dengan melihat nilai mean dan standar deviasi dari variable penelitian ini. Hasil analisis deskriptif variable penelitian dapat dilihat pada tabel 9 berikut.

Tabel 9. Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	Kode	N	Frekuensi Jawaban				Mean
			STS	TS	S	SS	
Usability	US.1	98	0	9	47	42	3,339
	US.2		0	5	53	40	
	US.3		0	7	44	47	
	US.4		0	4	51	43	
	US.5		0	11	49	38	
	US.6		0	8	53	37	
	US.7		0	6	54	38	
	US.8		1	2	60	35	
Information Quality	IQ.1	98	0	4	56	38	3,334
	IQ.2		0	3	52	43	
	IQ.3		0	5	57	36	
	IQ.4		0	4	58	36	
	IQ.5		0	4	61	33	
	IQ.6		0	6	54	38	
	IQ.7		0	5	57	36	
Service Interaction Quality	SIQ.1	98	0	2	54	42	3,353
	SIQ.2		0	1	57	40	
	SIQ.3		1	3	55	39	
	SIQ.4		0	4	53	41	
	SIQ.5		1	4	50	43	
	SIQ.6		0	5	48	45	
	SIQ.7		1	4	60	33	
User Satisfaction	Y1.1	98	0	3	55	40	3,314
	Y1.2		1	9	57	31	
	Y1.3		0	2	54	42	
	Y1.4		0	11	50	37	

Sumber: Data Olah (2024)

Keterangan: N=Jumlah Data; STS= Sangat Tidak Setuju; TS=Tidak Setuju; S=Setuju; SS = Sangat Setuju

Hasil analisis deskriptif variabel penelitian sebagaimana yang ditampilkan pada Tabel 10 dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Usability Quality*

Usability Quality memiliki nilai rata-rata atau mean sebesar 3,339 dengan tanggapan responden terhadap indikator US.1 jawaban paling tinggi yaitu setuju sebesar 42, selanjutnya indikator US.2 memiliki tanggapan setuju dengan nilai 53, untuk indikator US.3 memiliki tanggapan sangat setuju dengan nilai 47, indikator US.4 memiliki respon tanggapan setuju sebesar 51, indikator US.5 memiliki respon tanggapan setuju sebesar 49, indikator US.6 memiliki respon tanggapan setuju sebesar 53, indikator U7 memiliki tanggapan respon setuju dengan nilai 54 dan indikator US.8 memiliki tanggapan respon setuju sebanyak 60. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari 8 indikator rata-rata responden memberikan tanggapan paling banyak setuju terhadap variabel *Usability Quality.*

2. *Information Quality*

Information Quality memiliki nilai rata-rata atau mean sebesar 3,334 dengan tanggapan responden terhadap indikator IQ.1 jawaban paling tinggi setuju sebesar 56, selanjutnya indikator IQ.2 memiliki tanggapan setuju dengan nilai 52, untuk indikator IQ.3 memiliki tanggapan setuju dengan nilai 57, indikator IQ.4 memiliki respon tanggapan setuju sebesar 58, indikator IQ.5 memiliki respon tanggapan setuju sebesar 61, indikator IQ.6 memiliki tanggapan respon setuju dengan nilai 54 dan indikator IQ.7 memiliki tanggapan respon setuju sebanyak 57. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari 7 indikator rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap variabel *Information Quality.*

3. *Service Interaction Quality*

Service Interaction Quality memiliki nilai rata-rata atau mean sebesar 3,353 dengan tanggapan responden terhadap indikator SIQ.1 jawaban setuju sebesar 54, selanjutnya indikator SIQ.2 memiliki tanggapan setuju dengan nilai 57, untuk indikator SIQ.3 memiliki tanggapan setuju dengan nilai 55, indikator SIQ.4 memiliki respon tanggapan setuju sebesar 53, indikator SIQ.5 memiliki respon tanggapan setuju sebesar 50, indikator SIQ.6 memiliki tanggapan respon setuju dengan nilai 48 dan indikator SIQ.7 memiliki tanggapan respon setuju sebanyak 60. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari 7 indikator rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap variabel *Service Interaction Quality.*

4. *User Satisfaction*

User Satisfaction memiliki nilai rata-rata atau mean sebesar 3,314 dengan tanggapan responden terhadap indikator Y.1 jawaban setuju sebesar 55, selanjutnya indikator Y.2 memiliki tanggapan setuju dengan nilai 57, untuk indikator Y.3 memiliki tanggapan setuju dengan nilai 54 dan indikator Y.4

memiliki tanggapan respon setuju sebanyak 50. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari 4 indikator rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap variabel *User Satisfaction*

4.5 Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran (*outer model)* adalah model pengukuran pada *PLS-SEM* yang menggambarkan hubungan antar variabel dengan indikatornya. Pada pengukuran *outer model* dilakukan dengan dua tahapan uji yaitu uji validitas yang terdiri dari *convergent validity* (valditas konvergen) dan *discriminant validity* (validitas diskriminan), serta uji reliabilitas yang terdiri dari *composite reliability*. *Outer model* diuji dengan *software* SmartPLS dan dikalkulasikan berdasarkan PLS *Algorithm* yang ditunjukkan dalam Gambar 21.

Gambar 21. *Path Diagram Model*

a. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity)*

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah intstrumen penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Validitas Konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dapat dilihat berdasarkan *loading factor*. Nilai *loading factor* didapatkan sesuai proses

perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan cara iterasi yaitu pengulangan suatu proses untuk menghasilkan suatu akibat dimana iterasi tersebut akan terhenti apabila sudah menjadi kondisi konvergen. Menurut Ghozali & Latan (2020), nilai standar *loading factor* diatas 0,7 akan tetapi 0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima. Pengukuran dari *convergent validity* adalah melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE diatas 0,5 dapat dikatakan indikator tersebut valid. Hasil uji validitas konvergen ditampilkan pada Tabel 10.

Tabel 10 Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	***Indicator***	***Loading Factor***	***Keterangan***	***AVE***
Usability Quality	US.1	0,722	Valid	0,539
	US.2	0,794	Valid	
	US.3	0,602	Valid	
	US.4	0,715	Valid	
	US.5	0,729	Valid	
	US.6	0,761	Valid	
	US.7	0,725	Valid	
	US.8	0,811	Valid	
Information Quality	IQ.1	0,640	Valid	0,572
	IQ.2	0,683	Valid	
	IQ.3	0,777	Valid	
	IQ.4	0,816	Valid	
	IQ.5	0,815	Valid	
	IQ.6	0,741	Valid	
	IQ.7	0,801	Valid	
Service Interaction Quality	SIQ.1	0,738	Valid	0,713
	SIQ.2	0,781	Valid	
	SIQ.3	0,824	Valid	
	SIQ.4	0,920	Valid	
	SIQ.5	0,908	Valid	
	SIQ.6	0,896	Valid	
	SIQ.7	0,827	Valid	
User Satisfaction	Y1.1	0,933	Valid	0,814
	Y1.2	0,812	Valid	
	Y1.3	0,927	Valid	

Y1.4	0,932	Valid

Sumber : Data Olah (2024)

Pada Tabel 11, dapat dilihat bahwa semua indikator memiliki nilai *loading factor* diatas 0,7 akan tetapi 0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima, maka dapat dikatakan bahwa indicator valid atau telah memenuhi syarat *convergent validity*.

b. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan dalam PLS dengan indikator refleksif dapat dilihat dari nilai *cross loading* indikator suatu konstruk lebih besar dari nilai *cross loading* indikator konstruk tersebut terhadap konstruk lainnya. Apabila data memenuhi standar tersebut maka dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk memperoleh validitas diskriminan yang baik (Ghozali & Latan, 2020). Tabel 11 berikut menunjukkan hasil uji validitas diskriminan.

Tabel 11. Nilai *Cross Loading*

Indicator	***Usability Quality***	***Information Quality***	***Service Interaction Quality***	***User Satisfaction***
US.1	**0,722**	0,516	0,339	0,269
US.2	**0,794**	0,551	0,397	0,347
US.3	**0,602**	0,516	0,438	0,375
US.4	**0,715**	0,676	0,497	0,401
US.5	**0,729**	0,611	0,570	0,581
US.6	**0,761**	0,658	0,714	0,715
US.7	**0,725**	0,578	0,457	0,404
US.8	**0,811**	0,598	0,532	0,481
IQ.1	0,697	**0,640**	0,482	0,372
IQ.2	0,603	**0,683**	0,476	0,445
IQ.3	0,632	**0,777**	0,570	0,474
IQ.4	0,577	**0,816**	0,627	0,595
IQ.5	0,670	**0,815**	0,643	0,573
IQ.6	0,614	**0,741**	0,535	0,413
IQ.7	0,578	**0,801**	0,638	0,588
SIQ.1	0,571	0,706	**0,738**	0,589
SIQ.2	0,555	0,665	**0,781**	0,673
SIQ.3	0,527	0,598	**0,824**	0,741
SIQ.4	0,639	0,634	**0,920**	0,935
SIQ.5	0,629	0,693	**0,908**	0,938
SIQ.6	0,708	0,654	**0,896**	0,887

SIQ.7	0,577	0,573	**0,827**	0,774
Y1.1	0,598	0,550	0,884	**0,933**
Y1.2	0,532	0,528	0,722	**0,812**
Y1.3	0,628	0,621	0,910	**0,927**
Y1.4	0,618	0,700	0,901	**0,932**

Sumber : Data Olah (2024)

Pada Tabel 11, dapat diketahui bahwa perbandingan nilai *cross loading* dari indikator suatu konstruk lebih besar dari nilai *cross loading* indikator konstruk tersebut terhadap konstruk lain. Hal tersebut menunjukkan konstruk laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki validitas diskriminan yang baik.

c. Uji Reliabilitas

Berdasarkan data pada Tabel 12 Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, ketepatan, dan konsistensi instrumen dalam mengukur konstruk. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Konstruk dapat dikatakan reliabel apabila nilai *composite reliability* maupun *cronbach's alpha* di atas 0,70 (Ghozali & Latan, 2020). Tabel 12 berikut menampilkan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* yang digunakan untuk uji reliabilitas. Hasil Uji Realibilitas

Tabel 12 Hasil Uji Realibilitas (*composite reliability* dan *cronbach's alpha*)

Variabel	Cronbach's Alpha	Composte Reliability
Usability Quality	0,882	0,903
Information Quality	0,874	0,903
Service Iteraction Quality	0,932	0,945
User Satisfaction	0,923	0,946

Sumber: Data Olah (2024)

Berdasarkan data pada Tabel 13, baik nilai *composite reliability* maupun *cronbach's alpha* pada semua konstruk menunjukkan angka di atas 0,70. Maka dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik. Sehingga, dapat dilakukan pengujian tahap berikutnya yaitu uji model struktural (*inner model*).

4.6 Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Tahap kedua dari analisis menggunakan PLS-SEM yaitu uji model struktural (*inner model*). Model struktural ini dilakukan sebagai pengujian antar

konstruk penelitian, yakni hubungan antar variabel laten dengan variabel laten lainnya. Model structural ini dilakukan dengan beberapa tahap pengujian, yang terdiri dari pengujian *R-Square* (*coefficient of determination*), *F-Square* (*f2 effect size*), *Q-Square* (*predictive relevance*).

a) Nilai *R-Square* (*Coefficient of Determination*)

R-Square digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali & Latan (2020), nilai R-Square 0,75 dinyatakan bahwa model dikategorikan kuat, 0,50 dinyatakan bahwa model dikategorikan moderat (sedang), 0,25 dinyatakan bahwa model dikategorikan lemah. Hasil nilai *R-square* dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13 *Hasil Uji R-Square*

	R Square	*R Square Adjusted*
User Satisfaction	*0,913*	*0,910*

Sumber: Data Olah (2022)

Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang ditunjukkan pada Tabel 13, diketahui bahwa variabel *User Satisfaction* memiliki nilai *R- Square* sebesar 0,913 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji inner model dari variabel kepuasan pengguna termasuk kategori "Kuat".

b) Nilai *f-Square* (*f^2 Effect Size*)

f-square dilakukan untuk menampilkan hubungan dari setiap variabel, apakah ketika variabel yang dihilangkan memiliki dampak terhadap nilai prediksi model. Menurut Ghozali & Latan (2020), untuk menilai nilai *f-square* adalah 0,02, 0,15, dan 0,35 yang secara berturut- turut menunjukkan bahwa nilai efek kecil, sedang dan besar, serta ukuran efek dengan nilai kurang dari 0,02 menunjukkan bahwa variabel tidak mempunyai efek. Hasil kalkulasi nilai f-square dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Hasil *Uji F-Square*

	Information Quality	***Service Iteraction Quality***	***Usability Quality***	***User Satisfaction***
Usability Quality				0,010
Information Quality				**0,081**
Service Iteraction Quality				**4,914**

User Satisfaction				

Sumber: Data Olah (2024)

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 14, Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat satu variabel yang memiliki kontribusi terbesar terhadap nilai *F-Square* pada model penelitian yaitu *F-Square* variabel *Service Interaction Quality* sebesar 4,914 (besar). Sedangkan untuk variabel *Information quality* dan *Usability quality* menunjukkan efek kecil dan menengah karena berada pada nilai 0,02 dan 0,15.

c) Nilai *Q-Square* (*Predictive Relevance*)

Akurasi prediksi model dalam PLS dapat dilakukan dengan menghitung nilai *Q-Square* (Q2), pengujian *Q2* (*predictive relevance*) dengan menggunakan metode *blindfolding*, untuk dapat memberikan bukti bahwa variabel tertentu yang digunakan dalam suatu model mempunyai *predictive relevance* dengan variabel lainnya dalam model tersebut, dengan nilai ambang batas pengukuran di atas nol (Ghozali & Latan, 2020). akurasi suatu model dapat dilihat jika nilai *Q-Square* > 0.

Tabel 15. Hasil Uji *Q-Square*

Variabel	*Q-Square*	*Predictive Relevance*
User Satisfaction	0,719	Ya

Sumber: Data Olah (2024)

Berdasarkan hasil pada table 15, dapat disimpulkan bahwa variabel *User Satisfaction* memiliki nilai Q-Square sebesar 0,719 yaitu lebih besar dari 0 maka dapat dikatakan bahwa model memiliki predictive relevance.

4.7 *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis yang diprakarsai oleh Martilla dan James pada tahun 1977 digunakan untuk menghitung keterkaitan antara persepsi pengguna akhir dengan prioritas kualitas. IPA bertujuan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang harus ditingkatkan kinerjanya untuk memenuhi kepuasan pengguna pada *website* SIAKADEKA.

a) Analisis kesesuaian

Analisis kesesuaian digunakan untuk menentukan nilai tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara tingkat kinerja dan tingkat harapan *website* SIAKADEKA dikali 100%. Jika skor dari perbandingan tersebut

>100% maka dapat diartikan bahwa tingkat kinerja melebihi tingkat harapan sehingga pengguna *website* merasa sangat puas. Jika persentase =100% berarti tingkat kinerja mencapai tingkat harapan sehingga pengguna *website* merasa puas, serta persentase <100% berarti tingkat kinerja tidak mencapai tingkat harapan sehingga pengguna website tidak puas.

Tabel 16 Analisis Kesesuaian

Variabel	Indikator	Data Kepentingan		Data Kinerja		Tki
		total	rata-rata	total	rata-rata	
Usability	US.1	338	3,45	327	3,34	96,75%
	US.2	335	3,42	329	3,36	98,21%
	US.3	339	3,46	334	3,41	98,53%
	US.4	337	3,44	333	3,40	98,81%
	US.5	342	3,49	321	3,28	93,86%
	US.6	333	3,40	323	3,30	97,00%
	US.7	335	3,42	326	3,33	97,31%
	US.8	332	3,39	325	3,32	97,89%
Rata-Rata			3,43		3,34	97,29%
Information Quality	IQ.1	335	3,42	328	3,35	97,91%
	IQ.2	337	3,44	334	3,41	99,11%
	IQ.3	339	3,46	325	3,32	95,87%
	IQ.4	341	3,48	326	3,33	95,60%
	IQ.5	338	3,45	323	3,30	95,56%
	IQ.6	347	3,54	326	3,33	93,95%
	IQ.7	341	3,48	334	3,32	95,31%
Rata-Rata			3,47		3,33	96,19%
Service Interaction Quality	SIQ.1	340	3,47	334	3,41	98,24%
	SIQ.2	348	3,55	333	3,40	95,69%
	SIQ.3	347	3,54	328	3,35	94,52%
	SIQ.4	338	3,45	329	3,36	97,34%
	SIQ.5	341	3,48	326	3,33	95,60%
	SIQ.6	342	3,49	329	3,36	96,20%
	SIQ.7	340	3,47	321	3,28	94,41%
Rata-Rata			3,49		3,35	96,00%
Rata -Rata Total			3,46		3,34	96,49%

Sumber : Data Olah (2024)

Berdasarkan data diatas, hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada masing-masing variabel WebQual 4.0 yaitu variabel *usability* memiliki tingkat

kesesuaian yang paling rendah terdapat pada atribut US.5 dengan nilai kesesuaian sebesar 93,86% sedangkan tingkat kesesuaian yang paling tinggi terdapat pada atribut US.4 dengan nilai kesesuaian 98,81%. Selanjutnya pada variabel *information quality* memiliki tingkat kesesuaian paling rendah pada atribut IQ.6 dengan nilai kesesuaian sebesar 93,95% dan tingkat kesesuaian tertinggi ada pada atribut IQ.2 dengan nilai kesesuaian sebesar 99,11%. Pada variabel *service interaction quality* memiliki tingkat kesesuaian paling rendah pada atribut SIQ.7 dengan nilai kesesuaian sebesar 94,41% dan tingkat kesesuaian tertinggi ada pada atribut SIQ.1 dengan nilai kesesuaian sebesar 98,24%.

Dengan demikian berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian *importance performance analysis* secara keseluruhan yang ditunjukkan pada tabel di atas, tingkat kesesuaian yang paling tinggi terdapat pada atribut IQ.2 di variabel *Information Quality* dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 99,11%. Hal ini menandakan bahwa kualitas *website* SIAKADEKA belum berhasil berdasarkan semua jumlah pada keseluruhan atribut Variabel. Total rata-rata perhitungan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja yang telah terpenuhi adalah sebesar 96,49%.

b) Analisis GAP (Kesenjangan)

Analisis kesenjangan bertujuan untuk mengukur perbedaan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada website SIAKADEKA. Jika gap bernilai positif menunjukkan bahwa pengguna website merasa sangat puas, dan jika gap bernilai negatif menunjukkan bahwa pengguna website SIAKADEKA tidak puas .Tingkat kualitas website dikatakan baik jika nilai GAP ≥ 0. Hal ini berarti kualitas yang diharapkan oleh pengguna sudah sesuai dengan kualitas website saat ini. Jika nilai GAP < 0 maka website belum memenuhi harapan pengguna.

Tabel 17 Analisis Kesenjangan

Variabel	Indikator	Rata-rata Data Kepentingan	Rata-rata Data Kinerja	GAP
Usability	US.1	3,45	3,34	-0,11
	US.2	3,42	3,36	-0,06
	US.3	3,46	3,41	-0,05
	US.4	3,44	3,40	-0,04
	US.5	3,49	3,28	-0,21
	US.6	3,40	3,30	-0,10
	US.7	3,42	3,33	-0,09

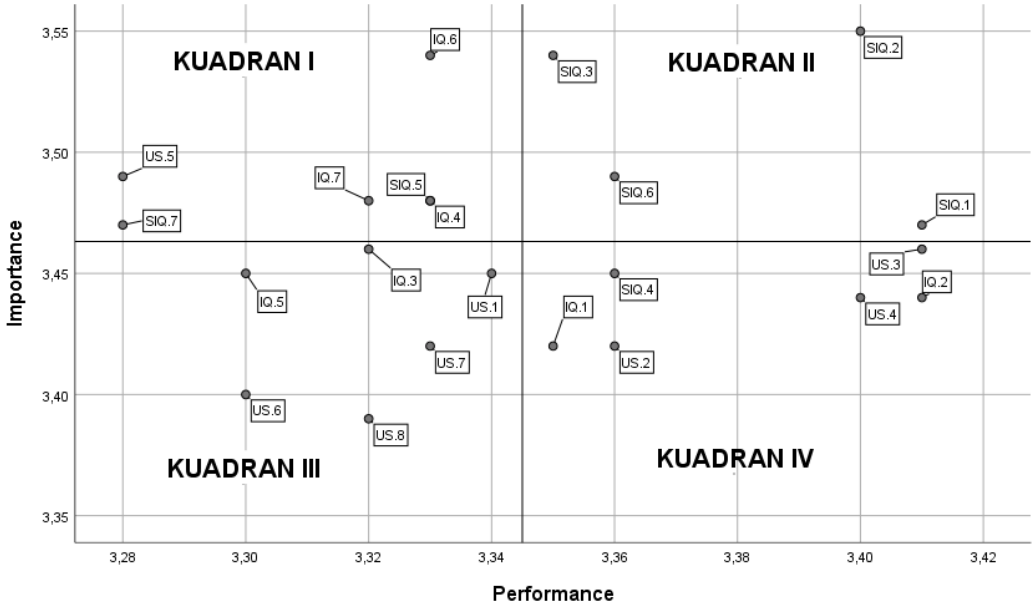
	US.8	3,39	3,32	-0,07
Rata-Rata		3,43	3,34	-0,09
Information Quality	IQ.1	3,42	3,35	-0,07
	IQ.2	3,44	3,41	-0,03
	IQ.3	3,46	3,32	-0,14
	IQ.4	3,48	3,33	-0,15
	IQ.5	3,45	3,30	-0,15
	IQ.6	3,54	3,33	-0,21
	IQ.7	3,48	3,32	-0,16
Rata-Rata		3,47	3,33	-0,13
Service Interaction Quality	SIQ.1	3,47	3,41	-0,06
	SIQ.2	3,55	3,40	-0,15
	SIQ.3	3,54	3,35	-0,19
	SIQ.4	3,45	3,36	-0,09
	SIQ.5	3,48	3,33	-0,15
	SIQ.6	3,49	3,36	-0,13
	SIQ.7	3,47	3,28	-0,19
Rata-Rata		3,49	3,35	-0,14
Rata-Rata Total		3,46	3,34	-0,12

Sumber : Data Olah (2024)

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kesenjangan yang terdapat pada tabel di atas, diketahui bahwa data kinerja memiliki skor yang lebih besar dibandingkan dengan skor pada data harapan sehingga nilai gap bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa indikator secara keseluruhan tidak memenuhi harapan pengguna. Total rata-rata nilai gap atau tingkat kesenjangan yaitu sebesar -0,12.

c) Analisis Kuadran

Data harapan dan kinerja disajikan dalam bentuk grafik dua dimensi dengan kepentingan (*Importance*) pada sumbu Y dan kinerja (*performance*) pada sumbu X. sumbu X ditentukan dari rata-rata skor tingkat kinerja atas seluruh atribut dan Y yaitu rata-rata dari skor tingkat kinerja seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Lalu menjabarkan tingkat unsur-unsur tersebut ke dalam empat bagian diagram kartesius yang dari kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV.



Gambar 22 Analisis Kuadran

Sumber : Pengolahan data (2024)

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kuadran I (*Concentrate here)*

   Pada kuadran ini tingkat harapan pengguna tinggi namun tingkat kinerjanya rendah. Sehingga kuadran ini merupakan prioritas untuk dilakukan perbaikan. Adapun indikator yang termasuk pada kuadran ini adalah sebagai berikut :

   a) Memiliki tampilan yang menarik (US.5)
   b) Menyediakan informasi yang relevan (IQ.4)
   c) Menyediakan informasi secara detail (IQ.6)
   d) Memberikan informasi dalam format yang sesuai (IQ.7)
   e) Merasa menjadi bagian dari civitas akademika UNJA (SIQ.5)
   f) Layanan yang saya terima sesuai dengan yang disajikan (SIQ.7)

2. Kuadran II (*Keep up the good work*)

   Pada kuadran ini harus dipertahankan kualitasnya, karena sudah memenuhi harapan pengguna. Atribut yang masuk kedalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

   a) Memiliki reputasi yang baik (SIQ.1)
   b) Memberikan rasa aman saat melakukan kegiatan MBKM (SIQ.2)
   c) Informasi pribadi saya pada SIAKADEKA tersimpan dengan aman (SIQ.3)
   d) Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak UNJA (SIQ.6)

3. Kuadran III (*Low priority*)

Pada kuadran III terdapat 8 atribut yang tidak terlalu membutuhkan perhatian karena harapan pengguna terhadap atribut ini rendah. Atribut yang masuk kedalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

a) Mudah dipelajari untuk dioperasikan (US.1)
b) Memiliki desain sesuai dengan tipenya (website akademik) (US.6)
c) Dapat meningkatkan kompetensi dengan perguruan tinggi lain (US.7)
d) Memberikan pengalaman positif bagi saya (US.8)
e) Menyediakan informasi yang up to date (IQ.3)
f) Menyediakan informasi yang mudah dimengerti (IQ.5)

4. Kuadran IV (*Possible overkill*)

Atribut pada kuadran ini tidak terlalu penting namun memiliki tingkat kinerja yang baik, sehingga perhatian terhadap atribut ini dapat dialihkan ke atribut lain yang lebih membutuhkan. Berikut atribut yang termasuk kedalam kuadran ini :

a) Interaksi saya dengan SIAKADEKA jelas dan mudah dimengerti (US.2)
b) Memiliki petunjuk yang jelas (US.3)
c) Mudah untuk digunakan (US.4)
d) Menyediakan informasi yang akurat (IQ.1)
e) Menyediakan informasi yang terpercaya (IQ.2)
f) Memberikan ruang untuk personalisasi pengguna (SIQ.4)

4.8 Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis penelitian. Tingkat signifikasi hubungan antar variabel dapat dilihat dari nilai t-statistik berdasarkan hasil bootstrapping. Dimana nilai t-statistik harus lebih besar dari t-tabel. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan uji two-tailed dengan tingkat signifikansi 10%. Pada signifikasi 10% hipotesis diterima jika memiliki t- statistik lebih besar dari t-tabel yakni sebesar 1,65 (Ghozali & Latan, 2020).

Tabel 18. Pengujian Hipotesis (*T-Statistics* & *P-Values*)

Hubungan Antar Variabel	T-Tabel	T-Statistic	P-Values	Keterangan
Usability -> User Satisfaction	1,65	0,798	0,425	**Ditolak**
Information Quality -> User Satisfaction	1,65	2,077	0,038	**Diterima**

Service Interaction Quality -> User Satsifaction	1,65	21,963	0,000	**Diterima**

Sumber: Data Olah (2023)

Tabel 18 memperlihatkan *Rules of thumbs* yang digunakan pada penelitian ini untuk melakukan pengujian hipotesis menggunakan uji *two-tailed* dengan nilai signifikansi tingkat keyakinan sebesar 90% sehingga t-tabelnya yaitu 1,65. Apabila nilai t-statistik > t-tabel pengaruh antar variabel dinyatakan signifikan. Nilai *P-value* harus kecil dari 0,1. *P-value* sendiri merupakan besarnya peluang yang diamati dari uji statistik. Pada Tabel 19 memperlihatkan nilai *T-Statistics* & *P-Values* yang menunjukkan hubungan antar Varibel sehingga terlihatnya pengaruh antar variabel.

Gambar 23 Hasil *Bootstraping* (*Path Coefficient* dan *T-Statistics*)

Gambar 23 memvisualisasikan hasil *bootstrapping* Yang memperlihatkan *path coefficient* disertai nilai t-statistik hubungan antar variabel independen terhadap variabel dependen. Selanjutnya akan dibahas secara detail mengenai hasil pengujian pada penelitian.

4.9 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

a) Pengaruh *Usability* terhadap *User satisfaction*

Setelah dilakukannya analisis data penelitian, diketahui bahwa Hipotesis variabel *usability* terhadap *user satisfaction* **ditolak**. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 18 dan Gambar 23, bahwa hubungan *usability* terhadap *user satisfaction* memiliki nilai *Path Coefficient 0,053, T-Statistics* 0,798 (>1.65) dan *P-Values* 0,425 (<0,1). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Usability* dan *User Satisfaction tidak* berpengaruh positif signifikan.

. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh (Rahmawati et al., 2022) dimana *usability* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *user satisfaction.* Menurut Farrell et al. (2021) jika *website* memiliki kegunaan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna pastinya akan menaikkan kepuasan pengguna. Selain itu, menurut (Kurniawati et al., 2018) dari segi kemudahan *website* saat ditelusuri, navigasi, gambar, desain dan tampilan yang menarik serta bisa menciptakan pengalaman positif bagi pengguna juga menjadi bagian penting dalam variabel *usability*.

b) Pengaruh *Information Quality* terhadap *User satisfaction*

Setelah dilakukannya analisis data penelitian, diketahui bahwa Hipotesis variabel *information quality* terhadap *user satisfaction* **diterima**. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 18 dan Gambar 23, bahwa hubungan *information quality* terhadap *user satisfaction* memiliki nilai *Path Coefficient 0,129, T-Statistics* 2,077 (>1.65) dan *P-Values* 0,038 (<0,1). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *information quality* terhadap *user satisfaction.* Menurut (S. Barnes & Vidgen, 2002), *information quality* atau kualitas informasi berhubungan dengan informasi yang akurat, *up-to-date,* terpercaya, relevan, mudah dipahami, detail dan ditulis dalam format yang sesuai. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction* bernilai negative dan tidak signifikan.

c) Pengaruh *Service Interaction Quality* terhadap *User satisfaction*

Setelah dilakukannya analisis data penelitian, diketahui bahwa Hipotesis variabel *service interaction quality* terhadap *user Satisfaction* **diterima**. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 18 dan Gambar 23, bahwa hubungan *service interaction quality* terhadap *user satisfaction* memiliki nilai *Path Coefficient 1,035, T-Statistics* 21,963 (>1.65) dan *P-Values* 0,000 (<0,1). yang berarti terdapat pengaruh antara *service interaction quality* terhadap *user satisfaction.* Hal ini

didukung oleh penelitian dari Oslan & Kristanto (2021) yang mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *service interaction quality* dengan *user satisfaction,* yang berarti *service interaction quality* akan meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna menganggap bahwa *service interaction quality* merupakan faktor penting agar pengguna mempunyai rasa percaya terhadap *website* untuk menjelajah lebih jauh dan tidak ragu untuk memberikan informasi serta melakukan transaksi di dalam *website.* Kualitas interaksi layanan juga meliputi kemudahan untuk berkomunikasi dengan admin serta merasa yakin akan layanan yang diterima telah sesuai dengan yang dijanjikan (Kurniawati et al., 2018).

d) Hasil Analisis *Importance Performance Analysis*

Dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat bahwa total rata-rata indikator-indikator pada variabel *usability, information quality* dan *service interaction quality* mempunyai persentase >100% yaitu dengan nilai rata-rata analisis kesesuaian sebesar 96,49%, yang berarti tingkat kinerja pada *website* SIAKADEKA masih belum memenuhi harapan pengguna. Sehingga diperlukan adanya perbaikan masing-masing atribut sesuai dengan skala prioritas.

Nilai rata-rata total GAP sebesar -0,12 yang didapatkan dari selisih antara nilai kepentingan dan nilai kinerja. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa secara keseluruhan kualitas *website* SIAKADEKA menunjukkan kategori kurang yaitu bernilai negatif (-0,12) < 0 artinya kualitas *website* belum dapat memenuhi harapan pengguna.

Pengolahan data pada analisis kuadran dijabarkan melalui diagram kartesius seperti pada gambar 22. Gambar tersebut menjelaskan bahwa pada kuadran I menjadi prioritas dan harus diutamakan dalam perbaikannya karena tingkat harapan pengguna yang tinggi. atribut yang masuk kedalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

a) Memiliki tampilan yang menarik (US.5)
b) Menyediakan informasi yang relevan (IQ.4)
c) Menyediakan informasi secara detail (IQ.6)
d) Memberikan informasi dalam format yang sesuai (IQ.7)
e) Merasa menjadi bagian dari civitas akademika UNJA (SIQ.5)
f) Layanan yang saya terima sesuai dengan yang disajikan (SIQ.7)

Pengguna mengharapkan penggunaan website SIAKADEKA memiliki tampilan yang menarik, menyediakan informasi yang relevan, detail, memberikan

informasi dalam format yang sesuai, merasa menjadi bagian dari civitas akademika UNJA, dan layanan yang diterima sesuai dengan yang disajikan. Kualitas kegunaan, informasi dan layanan merupakan faktor penting yang memungkinkan pengguna untuk menggunakan web dengan mudah dan nyaman, serta menerima pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Pada kuadran II atribut-atribut yang harus dipertahankan karena tingkat kinerja yang telah sesuai dengan harapan pengguna. Kuadran III memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang rendah sehingga perlu adanya peningkatan untuk menjaga kualitas *website*. Kuadran IV memiliki tingkat kinerja yang tinggi namun tingkat kepentingannya rendah, sehingga perlu dialokasikan pada atribut-atribut yang memerlukan perbaikan.

4.10 Rekomendasi Perbaikan *Website SIAKADEKA*

Setelah mengetahui atribut-atribut yang tergolong kedalam kuadran *Concentrate here*, peneliti memberikan rekomendasi berdasarkan permasalahan yang ada. Berikut ini adalah penjelasan mengenai rekomendasi atribut yang memerlukan perbaikan.

1. Kuadran I (*Concentrate here)*

   Kuadran ini merupakan kuadran IPA yang atribut-atributnya memiliki prioritas yang tinggi untuk perbaikan.

Tabel 19 Rekomendasi Perbaikan Kuadran Concentrate Here

Variabel	Kode	Indikator	Rekomendasi
Usability	US5	Memiliki tampilan yang menarik	Perbaikan tampilan UI/UX dan alur penggunaan pada website SIAKADEKA memberikan tampilan yang menarik seperti menambahkan degradasi warna pada halaman pilih program, pada halaman dashboard terdapat icon yang tidak responsif atau tidak mengembalikan konten ketika diklik.
Information Quality	IQ.4	Menyediakan informasi yang relevan	Informasi yang disajikan didalam *website* berhubungan dengan kegiatan Merdeka Belajar Kampus

			Merdeka (MBKM). Dapat mengatur fitur pencarian, FAQ, Panduan, atau Kontak untuk membuat pengguna mudah menemukan informasi yang dibutuhkan.
	IQ.6	Menyediakan informasi secara detail	Berita atau informasi harus disampaikan secara rinci dan mendalam.
	IQ.7	Memberikan informasi dalam format yang sesuai	Informasi yang disajikan pada halaman logbook kegiatan urutan tanggal tidak berurutan yang membuat pengguna merasa bingung.
	SIQ.5	Merasa menjadi bagian dari civitas akademika UNJA.	Menyajikan fitur-fitur interaktif, seperti forum diskusi, ruang komentar, atau jajak pendapat, yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi satu sama lain, berbagi pengalaman, dan memberikan umpan balik tentang program MBKM dan pengalaman mereka.
	SIQ.7	Layanan yang saya terima sesuai dengan yang disajikan.	Menyajikan informasi yang lengkap dan terperinci tentang berbagai aspek MBKM, termasuk persyaratan, prosedur pendaftaran, jenis kegiatan yang tersedia, manfaat bagi mahasiswa, dan dukungan yang diberikan oleh pihak universitas.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas *website* SIAKADEKA di Universitas Jambi menggunakan Webqual 4.0 dan *Importance performance analysis* dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ketiga variabel independen, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, secara individu dan bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu *user satisfaction*. Namun, dari ketiga variabel independen tersebut, hanya *information quality* dan *service interaction quality* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, sedangkan *Usability* tidak terbukti signifikan terhadap *user satisfaction*.
2. Pengukuran *website* menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa kinerja *website* SIAKADEKA belum memenuhi harapan pengguna jika dilihat berdasarkan pengukuran tingkat kesesuaian masing-masing variabel dimana variabel *usability* sebesar 97,29%, variabel *information quality* sebesar 96,19%%, dan *service interaction quality* sebesar 96,00%. Total rata-rata perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan yang terpenuhi adalah sebesar 96,49%.
3. Hasil analisis tingkat kesenjangan menunjukkan bahwa secara keseluruhan nilai kesenjangan menunjukkan nilai gap negatif, yang artinya kinerja *website* SIAKADEKA belum sesuai dengan harapan pengguna. Rata-rata total dari nilai keseluruhan pada analisis kesenjangan adalah sebesar -0,12.

5.2 Saran

Hasil rekomendasi dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penyedia *website* SIAKADEKA untuk melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas *website* yang sesuai dengan harapan pengguna. Pada penelitian ini sampel yang digunakan hanya berfokus kepada mahasiswa sebagai pengguna. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan pengguna lain dalam menganalisis kualitas dari *website* SIAKADEKA.

DAFTAR PUSTAKA

Abdulloh, Rohi. 2015. Web Programming is Easy. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Antonius Yadi Kuntoro , Moh. Arie Hasan , Dedi Dwi Saputra , Dwiza Riana(2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Fixpay Menggunakan SEM dengan PLS. Jurnal Informatika, Vol. 6, No. 1.

Anwar, Saiful. *Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Service Quality, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Ponorogo)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2021.

Al Baiti, Amirah, and Aditya Rachmadi Suprapto. "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer.*

Andiati, A., & Oktaviana, S. (2022). Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Istyle. id Dengan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Tekno Kompak*.

Barnes, S., & Richard Vidgen. (2000). *WebQual - An Exploration of Website Quality. Proceiding of the Eighth European Conference on Information Syste*m.

Barnes, S. J & Richard Vidgen. 2002. *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research,* VOL. 3.

Chaeriah, E. S. (2016). Manajemen Berbasis Mutu. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, *4*(2), 2338–4794.

Dianto, A. R. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, *2*(2), 225 – 236.

Djoko, A., Titiek, K., & Yitno, U. (2020). *Pengendalian Kualitas*. Scopindo Media Pustaka.

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris. In *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*.

Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares - Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, *et al*, 2018, *Multivariate Data Analysis, Eight Edition*, Cengage Learning EMEA.

Prasongko, Gigih, and Salamun Rohman Nurdin. "Analisis Kualitas Sistem Informasi MELISA Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan EUCS (End-User Computing Satisfaction)." *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)* 4.2 (2023): 70-76.

Harianto, A. 2015. Membuat web profil Sekolah+PPDB online. Yogyakarta. Lokomedia.

Hasya, Raihan. (2022). Ini 10 E-Wallet yang Paling Sering Dipakai Masyarakat Indonesia Tahun 2022, Diakses pada 5 Oktober 2022,

Hidayat, N. (2012). Pemodelan Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varians Pada Derajat Kesehatan Di Propinsi Jawa Timur 2010. Surabaya: FMIPA ITS Surabaya.

Indahyanti, U., Setiawan, H., & Azizah, N. L. (2021). Model Webqual dan PLS Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Website PMB UMSIDA. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, *6*(2), 71. https://doi.org/10.31328/jointecs.v6i2.2321

Iskandar, Rhoma, and Nur Dwi Jayanto. "Analisis pengaruh kemampuan dalam mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi terhadap kinerja karyawan." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*.

Jay, H., Barry, R., & Chuck, M. (2015). *Operations Management Sustainability and Supply Chain Management 12th Edition*. Pearson education.

Kurniawati, et al. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2.

Machmud, Rizan. "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Tata Usaha (SITU) Pada Universitas Negeri Gorontalo." *Jurnal Manajemen*.

Maith, H. A. (2013). Analisis Laporan Keuangan Dalam Mengukur Kinerja Keuangan Pada PT. Hanjaya Mandala Sampoerna TBK. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.

Muhsin, Ali, and Dinda Amanda Zuliestiana. "Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung." *eProceedings of Management*.

Murad, D. F., Kusniawati, N., & Asyanto, A. (2013). Aplikasi Intelligence Website Untuk Penunjang Laporan Paud Pada Himpaudi Kota Tangerang. *CCIT Journal*, *7*(1), 44–58. https://doi.org/10.33050/ccit.v7i1.168

Mustopa, Ali, et al. "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0." *Perspektif: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana*

Informatika.

Monika, M. (2020). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) UIN AR-RANIRY MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa/I Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Uin Ar-Raniry)*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY.

Pamungkas, Galuh Noor Akbar (2018). User Experience Pada Desain Aplikasi Booking Personal Photographer Dengan Penerapan Ux Heuristic Principles. Repository Universitas Islam Indonesia.

Pamungkas, Ridho, and Saifullah Saifullah. "Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0." *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*.

Prahani, Binar Kurnia, Utama Alan Deta, Mochammad Yasir, Sri Astutik, Paken Pandiangan, Sayidah Mahtari, and Husni Mubarok. "The Concept of" Kampus Merdeka" in Accordance with Freire's Critical Pedagogy." *Studies in Philosophy of Science and Education*.

Prasetiyo, Didik. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Atas Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Pada Kantor Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan Wilayah Dki Jakarta. Diss. Universitas Brawijaya, 2019.

Prasongko, Gigih, and Salamun Rohman Nurdin. "Analisis Kualitas Sistem Informasi MELISA Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan EUCS (End-User Computing Satisfaction)." *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)* 4.2 (2023).

Rahmawati, Rona Nisrina, Intan Sartika Eris Maghfiroh, and Retno Indah Rokhmawati. "Analisis Pengaruh Kualitas Situs Web Kampus Merdeka terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa SVI)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer.*

Sanjaya,Imam. 2012. Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Kementrian Kominfo Dengan Menggunakan *Metode Webqual 4.0* Jurnal Vol 14.

Siregar, Nurhayani, Rafidatun Sahirah, and Arsikal Amsal Harahap. "Konsep kampus merdeka belajar di era revolusi industri 4.0." *Fitrah: Journal of Islamic Education*.

Sukarsa, I. M., Made, N., & Marini, I. (2022). Perbandingan Metode EUCS dan WebQual Mengenai Kualitas Layanan Terhadap Pengguna (Studi Kasus : Krs Poltekkes Denpasar). *JITTER- Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Komputer*,

3(1).

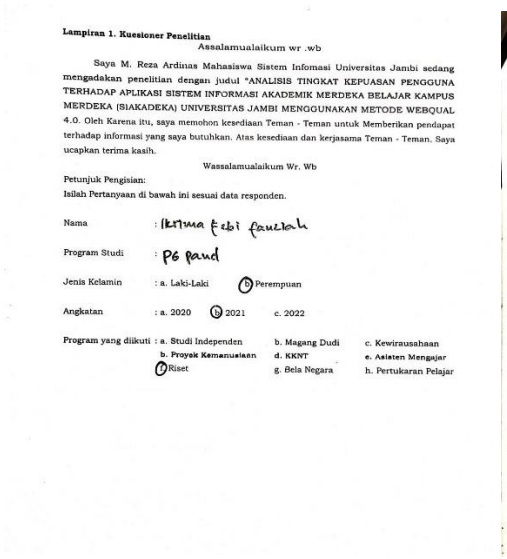
Sholiha, Eva Ummi Nikmatus., dan Salamah, Mutiah. (2015). Structural Equaltion Modeling-Partial Least Square untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabpaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013). Jurnal Sains dan Seni ITS, Vol. 4.

Yaghoubi, N. M. et al. 2011. Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence. African Journal of Business Management

Zaki, Ali. 2009. Kiat Jitu Membuat Website Tanpa Modal. Penerbit Elexmedia Komputindo. Jakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Pilot Test



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum wr .wb

Saya M. Reza Ardinas Mahasiswa Sistem Infomasi Universitas Jambi sedang mengadakan penelitian dengan judul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA (SIAKADEKA) UNIVERSITAS JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. Oleh Karena itu, saya memohon kesediaan Teman - Teman untuk Memberikan pendapat terhadap informasi yang saya butuhkan. Atas kesediaan dan kerjasama Teman - Teman, Saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Petunjuk Pengisian:
Isilah Pertanyaan di bawah ini sesuai data responden.

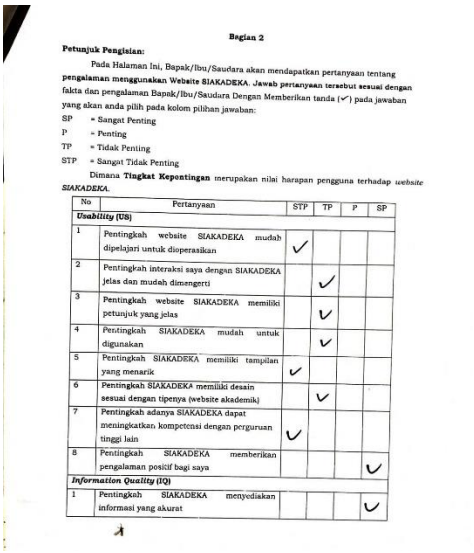
Nama : Ikrima Febi Fauziah

Program Studi : PG paud

Jenis Kelamin : a. Laki-Laki (b) Perempuan

Angkatan : a. 2020 (b) 2021 c. 2022

Program yang diikuti : a. Studi Independen b. Magang Dudi c. Kewirausahaan
b. Proyek Kemanusiaan d. KKNT e. Asisten Mengajar
(f) Riset g. Bela Negara h. Pertukaran Pelajar



Bagian 2

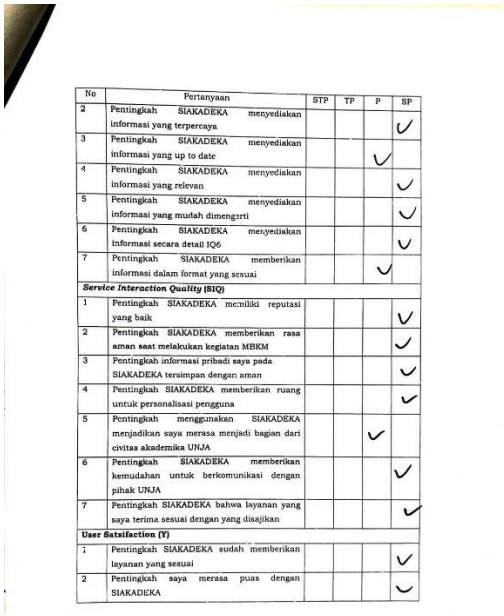
Petunjuk Pengisian:

Pada Halaman Ini, Bapak/Ibu/Saudara akan mendapatkan pertanyaan tentang **pengalaman menggunakan Website SIAKADEKA. Jawab pertanyaan tersebut sesuai dengan** fakta dan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara Dengan Memberikan tanda (✓) pada jawaban yang akan anda pilih pada kolom pilihan jawaban:

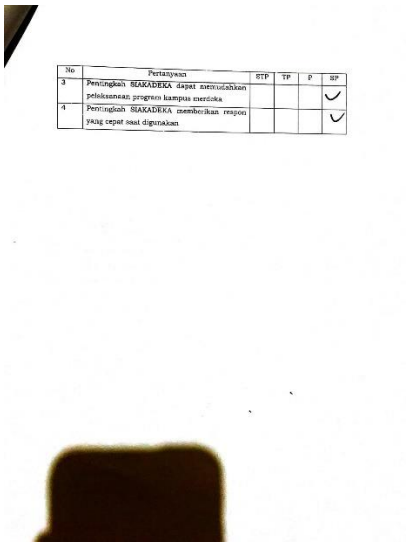
SP = Sangat Penting
P = Penting
TP = Tidak Penting
STP = Sangat Tidak Penting

Dimana **Tingkat Kepentingan** merupakan nilai harapan pengguna terhadap *website* ***SIAKADEKA.***

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP
***Usability* (US)**					
1	Pentingkah website SIAKADEKA mudah dipelajari untuk dioperasikan	✓			
2	Pentingkah interaksi saya dengan SIAKADEKA jelas dan mudah dimengerti		✓		
3	Pentingkah website SIAKADEKA memiliki petunjuk yang jelas		✓		
4	Pentingkah SIAKADEKA mudah untuk digunakan		✓		
5	Pentingkah SIAKADEKA memiliki tampilan yang menarik	✓			
6	Pentingkah SIAKADEKA memiliki desain sesuai dengan tipenya (website akademik)		✓		
7	Pentingkah adanya SIAKADEKA dapat meningkatkan kompetensi dengan perguruan tinggi lain	✓			
8	Pentingkah SIAKADEKA memberikan pengalaman positif bagi saya				✓
***Information Quality* (IQ)**					
1	Pentingkah SIAKADEKA menyediakan informasi yang akurat				✓



No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP
2	Pentingkah SIAKADEKA menyediakan informasi yang terpercaya				✓
3	Pentingkah SIAKADEKA menyediakan informasi yang up to date			✓	
4	Pentingkah SIAKADEKA menyediakan informasi yang relevan				✓
5	Pentingkah SIAKADEKA menyediakan informasi yang mudah dimengerti				✓
6	Pentingkah SIAKADEKA menyediakan informasi secara detail IQ6				✓
7	Pentingkah SIAKADEKA memberikan informasi dalam format yang sesuai			✓	
***Service Interaction Quality* (SIQ)**					
1	Pentingkah SIAKADEKA memiliki reputasi yang baik				✓
2	Pentingkah SIAKADEKA memberikan rasa aman saat melakukan kegiatan MBKM				✓
3	Pentingkah informasi pribadi saya pada SIAKADEKA tersimpan dengan aman				✓
4	Pentingkah SIAKADEKA memberikan ruang untuk personalisasi pengguna				✓
5	Pentingkah menggunakan SIAKADEKA menjadikan saya merasa menjadi bagian dari civitas akademika UNJA			✓	
6	Pentingkah SIAKADEKA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak UNJA				✓
7	Pentingkah SIAKADEKA bahwa layanan yang saya terima sesuai dengan yang disajikan				✓
User Satsifaction (Y)					
1	Pentingkah SIAKADEKA sudah memberikan layanan yang sesuai				✓
2	Pentingkah saya merasa puas dengan SIAKADEKA				✓



No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP
3	Pentingkah SIAKADEKA dapat memudahkan pelaksanaan program kampus merdeka				✓
4	Pentingkah SIAKADEKA memberikan respon yang cepat saat digunakan				✓

PETUNJUK PENGISIAN

Pada kolom jawaban, responden dapat memilih salah satu jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda (√).

Keterangan:

SS	: Sangat Setuju
S	: Setuju
TS	: Tidak Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju

Tingkat Kepuasan adalah nilai kinerja *website SIAKADEKA* saat ini.

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
***Usability* (UB)**					
1	Saya merasa website SIAKADEKA mudah dipelajari untuk dioperasikan				√
2	Saya merasa interaksi saya dengan SIAKADEKA jelas dan mudah dimengerti				√
3	Saya merasa website SIAKADEKA memiliki petunjuk yang jelas				√
4	Saya merasa SIAKADEKA mudah untuk digunakan				√
5	Saya merasa SIAKADEKA memiliki tampilan yang menarik			√	
6	Saya merasa SIAKADEKA memiliki desain sesuai dengan tipenya (website akademik)			√	
7	Saya merasa adanya SIAKADEKA dapat meningkatkan kompetensi dengan perguruan tinggi lain			√	
8	Saya merasa SIAKADEKA memberikan pengalaman positif bagi saya				√
***Information Quality* (IQ)**					
1	Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang akurat			√	
2	Saya merasa SIAKADEKA menyediakan			√	

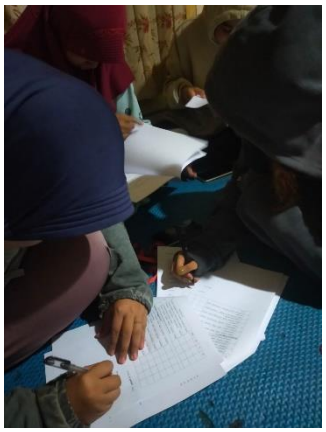
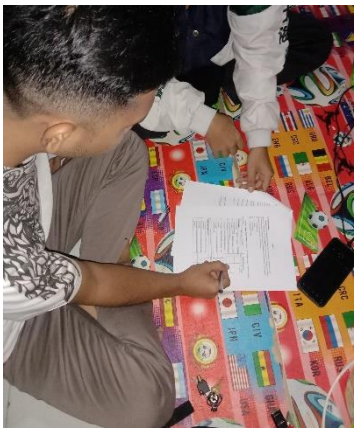
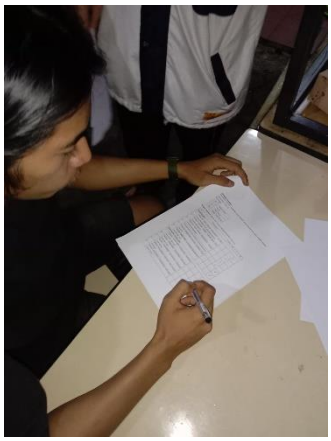
No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
	informasi yang terpercaya				√
3	Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang up to date				√
4	Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang relevan			√	
5	Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang mudah dimengerti			√	
6	Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi secara detail IQ6			√	
7	Saya merasa SIAKADEKA memberikan informasi dalam format yang sesuai				√
***Service Interaction Quality* (SIQ)**					
1	Saya merasa SIAKADEKA memiliki reputasi yang baik				√
2	Saya merasa SIAKADEKA memberikan rasa aman saat melakukan kegiatan MBKM			√	
3	Saya merasa informasi pribadi saya pada SIAKADEKA tersimpan dengan aman				√
4	Saya merasa SIAKADEKA memberikan ruang untuk personalisasi pengguna			√	
5	Setelah menggunakan SIAKADEKA menjadikan saya merasa menjadi bagian dari civitas akademika UNJA				√
6	Saya merasa SIAKADEKA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak UNJA				√
7	Saya merasa SIAKADEKA bahwa layanan yang saya terima sesuai dengan yang disajikan				√
User Satsifaction (Y)					
1	Saya merasa SIAKADEKA sudah memberikan layanan yang sesuai				√
2	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan SIAKADEKA				√

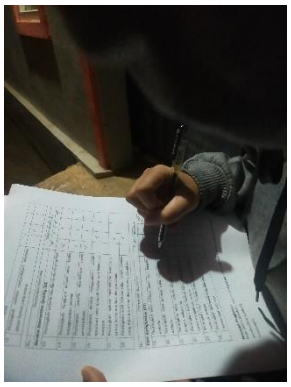
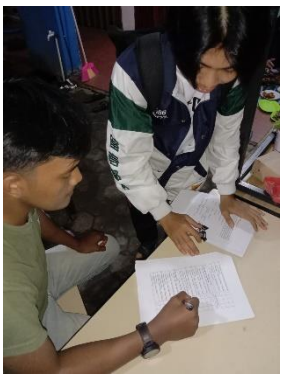
No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
3	Saya merasa SIAKADEKA dapat memudahkan pelaksanaan program kampus merdeka				√
4	Saya merasa SIAKADEKA memberikan respon yang cepat saat digunakan				√

Jambi, 2024
Responden

( )

Lampiran 2 Dokumentasi

Lampiran 3 Lembar Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum wr .wb

Saya M. Reza Ardinas Mahasiswa Sistem Infomasi Universitas Jambi sedang mengadakan penelitian dengan judul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA (SIAKADEKA) UNIVERSITAS JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. Oleh Karena itu, saya memohon kesediaan Teman - Teman untuk Memberikan pendapat terhadap informasi yang saya butuhkan. Atas kesediaan dan kerjasama Teman - Teman, Saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Petunjuk Pengisian:

Isilah Pertanyaan di bawah ini sesuai data responden.

Nama :

Program Studi :

Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan

Angkatan : a. 2020 b. 2021 c. 2022

Program yang diikuti :

a. Studi Independen	b. Magang Dudi	c. Kewirausahaan
d. Proyek Kemanusiaan	e. KKNT	f. Asisten Mengajar
g. Riset	h. Bela Negara	i. Pertukaran Pelajar

Bagian 2

Petunjuk Pengisian:

Pada Halaman Ini, Bapak/Ibu/Saudara akan mendapatkan pertanyaan tentang pengalaman menggunakan Website SIAKADEKA. Jawab pertanyaan tersebut sesuai dengan fakta dan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara Dengan Memberikan tanda (□) pada jawaban yang akan anda pilih pada kolom pilihan jawaban:

SP = Sangat Penting
P = Penting
TP = Tidak Penting
STP = Sangat Tidak Penting

Dimana **Tingkat Kepentingan** merupakan nilai harapan pengguna terhadap *website SIAKADEKA*.

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP
***Usability* (US)**					
1	Pentingkah website SIAKADEKA mudah dipelajari untuk dioperasikan				
2	Pentingkah interaksi saya dengan SIAKADEKA jelas dan mudah dimengerti				
3	Pentingkah website SIAKADEKA memiliki petunjuk yang jelas				
4	Pentingkah SIAKADEKA mudah untuk digunakan				
5	Pentingkah SIAKADEKA memiliki tampilan yang menarik				
6	Pentingkah SIAKADEKA memiliki desain sesuai dengan tipenya (website akademik)				
7	Pentingkah adanya SIAKADEKA dapat meningkatkan kompetensi dengan perguruan tinggi lain				
8	Pentingkah SIAKADEKA memberikan pengalaman positif bagi saya				
***Information Quality* (IQ)**					

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP
1	Pentingkah SIAKADEKA menyediakan informasi yang akurat				
2	Pentingkah SIAKADEKA menyediakan informasi yang terpercaya				
3	Pentingkah SIAKADEKA menyediakan informasi yang up to date				
4	Pentingkah SIAKADEKA menyediakan informasi yang relevan				
5	Pentingkah SIAKADEKA menyediakan informasi yang mudah dimengerti				
6	Pentingkah SIAKADEKA menyediakan informasi secara detail IQ6				
7	Pentingkah SIAKADEKA memberikan informasi dalam format yang sesuai				
***Service Interaction Quality* (SIQ)**					
1	Pentingkah SIAKADEKA memiliki reputasi yang baik				
2	Pentingkah SIAKADEKA memberikan rasa aman saat melakukan kegiatan MBKM				
3	Pentingkah informasi pribadi saya pada SIAKADEKA tersimpan dengan aman				
4	Pentingkah SIAKADEKA memberikan ruang untuk personalisasi pengguna				
5	Pentingkah menggunakan SIAKADEKA menjadikan saya merasa menjadi bagian dari civitas akademika UNJA				
6	Pentingkah SIAKADEKA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak UNJA				
7	Pentingkah SIAKADEKA bahwa layanan yang saya terima sesuai dengan yang disajikan				
User Satsifaction (Y)					
1	Pentingkah SIAKADEKA sudah memberikan layanan yang sesuai				

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP
2	Pentingkah saya merasa puas dengan SIAKADEKA				
3	Pentingkah SIAKADEKA dapat memudahkan pelaksanaan program kampus merdeka				
4	Pentingkah SIAKADEKA memberikan respon yang cepat saat digunakan				

PETUNJUK PENGISIAN

Pada kolom jawaban, responden dapat memilih salah satu jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda (√).

Keterangan:

SS	: Sangat Setuju
S	: Setuju
TS	: Tidak Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju

Tingkat Kepuasan adalah nilai kinerja *website SIAKADEKA* saat ini.

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
***Usability* (US)**					
1	Saya merasa website SIAKADEKA mudah dipelajari untuk dioperasikan				
2	Saya merasa interaksi saya dengan SIAKADEKA jelas dan mudah dimengerti				
3	Saya merasa website SIAKADEKA memiliki petunjuk yang jelas				
4	Saya merasa SIAKADEKA mudah untuk digunakan				
5	Saya merasa SIAKADEKA memiliki tampilan yang menarik				
6	Saya merasa SIAKADEKA memiliki desain sesuai dengan tipenya (website akademik)				
7	Saya merasa adanya SIAKADEKA dapat meningkatkan kompetensi dengan perguruan tinggi lain				
8	Saya merasa SIAKADEKA memberikan pengalaman positif bagi saya				
***Information Quality* (IQ)**					
1	Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang akurat				

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
2	Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang terpercaya				
3	Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang up to date				
4	Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang relevan				
5	Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi yang mudah dimengerti				
6	Saya merasa SIAKADEKA menyediakan informasi secara detail				
7	Saya merasa SIAKADEKA memberikan informasi dalam format yang sesuai				
***Service Interaction Quality* (SIQ)**					
1	Saya merasa SIAKADEKA memiliki reputasi yang baik				
2	Saya merasa SIAKADEKA memberikan rasa aman saat melakukan kegiatan MBKM				
3	Saya merasa informasi pribadi saya pada SIAKADEKA tersimpan dengan aman				
4	Saya merasa SIAKADEKA memberikan ruang untuk personalisasi pengguna				
5	Setelah menggunakan SIAKADEKA menjadikan saya merasa menjadi bagian dari civitas akademika UNJA				
6	Saya merasa SIAKADEKA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak UNJA				
7	Saya merasa SIAKADEKA bahwa layanan yang saya terima sesuai dengan yang disajikan				
User Satsifaction (Y)					
1	Saya merasa SIAKADEKA sudah memberikan layanan yang sesuai				
2	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan SIAKADEKA				

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
3	Saya merasa SIAKADEKA dapat memudahkan pelaksanaan program kampus merdeka				
4	Saya merasa SIAKADEKA memberikan respon yang cepat saat digunakan				

Jambi, 2024
Responden

( )

Lampiran 4 Hasil Kuesioner Pilot Test

	Importance																								
No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5	SIQ6	SIQ7	Y1	Y2	Y3	Y4
1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
6	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
7	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2
8	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
10	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
11	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
18	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
19	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Importance

No	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	IQ 1	IQ 2	IQ 3	IQ 4	IQ 5	IQ 6	IQ 7	SIQ 1	SIQ 2	SIQ 3	SIQ 4	SIQ 5	SIQ 6	SIQ 7	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4
1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
6	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
7	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
10	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
11	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
18	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
19	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3

25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 5 Hasil Kuesioner Penelitian

	Importance																								
No	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	IQ 1	IQ 2	IQ 3	IQ 4	IQ 5	IQ 6	IQ 7	SIQ 1	SIQ 2	SIQ 3	SIQ 4	SIQ 5	SIQ 6	SIQ 7	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
11	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
12	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
19	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2
22	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
23	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

28	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
29	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	3
30	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
39	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
40	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
42	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
43	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
46	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	
48	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
50	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
52	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
56	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
58	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	

60	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
61	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
63	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
64	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3
65	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
66	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
70	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
71	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
72	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
73	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
75	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
76	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
79	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
81	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
86	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
87	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
89	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2

92	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
93	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
95	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4

	Performance																									
No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5	SIQ6	SIQ7	Y1	Y2	Y3	Y4
1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
6	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
9	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	3	4	2	2	2	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
22	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
23	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
27	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
28	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
29	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	4	4	1	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
35	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
44	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
45	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
47	2	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
49	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
50	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
51	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	

52	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
54	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
55	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
57	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
62	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
63	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
64	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
65	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	2
66	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
67	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	2
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
70	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	2
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
72	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
73	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
77	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
78	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
79	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
81	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
91	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
98	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3