



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

**ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE* STIKES  
ARTHA BODHI ISWARA SURABAYA DENGAN  
MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

**TUGAS AKHIR**



**Program Studi  
S1 Sistem Informasi**

UNIVERSITAS  
**Dinamika**

**Oleh:  
Farid Denianto  
13.41010.0212**

---

---

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS DINAMIKA  
2021**

**ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE* STIKES  
ARTHA BODHI ISWARA SURABAYA DENGAN  
MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana Komputer**



**UNIVERSITAS  
Dinamika**

**Oleh :**

**Nama :Farid Denianto  
NIM :13410100212  
Program Studi :S1 Sistem Informasi**

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2021**

**Tugas Akhir**

**ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE* STIKES  
ARTHA BODHI ISWARA SURABAYA DENGAN  
MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Farid Denianto**

**NIM : 13.41010.0212**

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Penguji

Pada : Jumat, 19 Februari 2021

**Susunan Dewan Pembahas**

**Pembimbing**

- I. Sulistiowati, S.Si., M.M.  
NIDN. 0719016801
- II. A.B. Tjandrarini, S.Si., M.Kom.  
NIDN. 0725127001

**Pembahas**

1. Dr. Drs. Antok Supriyanto, M.MT.  
NIDN. 0726106201

Tugas Akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana

  
**Dr. Jusak**

NIDN : 0708017101

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

UNIVERSITAS DINAMIKA

Digitally signed by  
Universitas Dinamika  
Date: 2021.02.25  
11:15:42 +07'00'



*“Jangan pernah menyerah dan berhenti. Ketika kamu menyerah, disitulah terjadi kegagalan”*

UNIVERSITAS  
Dinamika



*“Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk Bapak, Ibu, Saudara, Teman dan semua orang yang selalu mendukung saya dalam mengerjakan Tugas Akhir ini. Terima kasih banyak”*

UNIVERSITAS  
**Dinamika**

**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, saya :

Nama : Farid Denianto

NIM : 13410100212

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika

Jenis Karya : Tugas Akhir

Judul Karya : **ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE STIKES**

**ARTHA BODHI ISWARA SURABAYA DENGAN**

**MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar keserjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Februari 2021

Yang menyatakan



**Farid Denianto**  
**NIM : 13410100212**

## ABSTRAK

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Artha Bodhi Iswara Surabaya (STIKES ABI) pada saat ini menggunakan *website* untuk melakukan kegiatan pembelajaran, dan kegiatan pendaftaran. *Website* STIKES ABI digunakan mulai tahun 2016 dan dilakukan banyak perubahan setiap tahunnya. Permasalahan pada *website* STIKES ABI saat ini jumlah pengunjungnya akhir-akhir ini menurun. Rata-rata jumlah pengunjungnya adalah 77 per bulan. Sejak awal penggunaan *website* STIKES ABI hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi tentang kesuksesan. Oleh sebab itu dalam penelitian ini dilakukan analisis kesuksesan pada *website* STIKES ABI Surabaya dengan Model Delone dan McLean yang terdiri dari variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan sebagai variabel independen dan variabel penggunaan, variabel kepuasan pengguna dan variabel manfaat bersih sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 151 responden, terdiri atas 62 mahasiswa aktif STIKES ABI dan 89 masyarakat umum termasuk calon mahasiswa baru. Hasil dari analisis deskriptif diperoleh nilai rata-rata dari tiap variabel. Untuk variabel kualitas sistem diperoleh rata-rata sebesar 3,54 yang artinya mendekati baik, untuk kualitas informasi sebesar 3,62 yang artinya mendekati baik, kualitas layanan sebesar 3,51 yang artinya mendekati baik, penggunaan sebesar 3,42 yang artinya cukup baik, kepuasan pengguna sebesar 3,57 yang artinya mendekati baik, dan manfaat bersih sebesar 3,61 yang artinya mendekati baik. Sedangkan hasil analisis menurut metode *Structural Equation Modeling* (SEM) diperoleh nilai variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 43,18%, variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 31,73%, variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan sebesar 45,39% dan variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih sebesar 48,77%. Berdasarkan hasil pengaruh tersebut menunjukkan bahwa pada saat ini STIKES ABI Surabaya harus lebih meningkatkan kualitas sistem dan kualitas layanan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna *website* STIKES ABI, sehingga kedepannya dapat meningkatkan jumlah pengunjung *website* STIKES ABI.

**Kata Kunci** : Stikes ABI Surabaya, Kesuksesan *Website*, Model Delone and McLean

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE* STIKES ARTHA BODHI ISWARA SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN” ini dapat diselesaikan.

Laporan Tugas Akhir ini disusun dalam rangka penulisan laporan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada program studi S1 Sistem Informasi di Universitas Dinamika Surabaya.

Melalui kesempatan yang sangat berharga ini Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak, Ibu, dan adik tercinta yang telah mendukung secara moral dan materi.
2. Ibu Denny Christanti S.Pd. selaku Kepala Puskom STIKES ABI Surabaya yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan Tugas Akhir di STIKES ABI Surabaya.
3. Bapak Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi.
4. Ibu Sulistiowati, S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing 1.
5. Ibu A.B. Tjandrarini, S.Si., M.Kom. selaku dosen pembimbing 2
6. Bapak Dr. Drs. Antok Supriyanto, M.MT. selaku dosen penguji.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan imbalan yang setimpal atas segala bantuan yang telah diberikan.

Surabaya, 22 Februari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| ABSTRAK .....  | vii     |
| KATA PENGANTAR .....                                 | viii    |
| DAFTAR ISI.....                                      | ix      |
| DAFTAR GAMBAR .....                                  | xi      |
| DAFTAR TABEL.....                                    | xi      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                 | xiii    |
| BAB I PENDAHULUAN .....                              | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                     | 1       |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                          | 2       |
| 1.3 Batasan Masalah .....                            | 3       |
| 1.4 Tujuan .....                                     | 4       |
| 1.5 Manfaat .....                                    | 4       |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                      | 5       |
| BAB II LANDASAN TEORI .....                          | 6       |
| 2.1 Penelitian Sebelumnya.....                       | 6       |
| 2.2 <i>Website</i> .....                             | 8       |
| 2.3 Pendaftaran .....                                | 8       |
| 2.4 Model Delone dan McLean .....                    | 8       |
| 2.5 Variabel Penelitian.....                         | 12      |
| 2.6 Metode Pengumpulan Data.....                     | 14      |
| 2.7 Populasi dan Sampel.....                         | 15      |
| 2.8 Analisa Deskriptif .....                         | 15      |
| 2.9 Uji Validitas .....                              | 15      |
| 2.10 Uji Reliabilitas .....                          | 16      |
| 2.11 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) ..... | 17      |
| 2.12 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....          | 18      |
| 2.13 Teori Ferdinand.....                            | 21      |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....                   | 22      |
| 3.1 Tahap Pendahuluan.....                           | 23      |
| 3.1.1 Wawancara dan Observasi .....                  | 23      |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.1.2 Studi Literatur.....                        | 24        |
| 3.1.3 Perhitungan Sampel.....                     | 24        |
| 3.1.4 Model Konseptual .....                      | 24        |
| 3.1.5 Hipotesis .....                             | 25        |
| 3.1.6 Penentuan Variabel Penelitian.....          | 25        |
| 3.2 Tahap Pengumpulan Data .....                  | 27        |
| 3.1.1 Penyebaran Kuesioner .....                  | 27        |
| 3.1.2 Tabulasi Data.....                          | 27        |
| <b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>29</b> |
| 4.1 Uji Validitas .....                           | 29        |
| 4.2 Uji Reliabilitas .....                        | 29        |
| 4.3 Analisis Deskriptif .....                     | 30        |
| 4.4 Analisis SEM .....                            | 32        |
| 4.4.1 Gambaran Partial Least Model.....           | 32        |
| 4.4.2 Pengujian Bootstraping .....                | 33        |
| 4.5 Hasil Analisis dan Pembahasan .....           | 34        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                         | <b>36</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                              | 36        |
| 5.2 Saran .....                                   | 37        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                       | <b>39</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>                  | <b>40</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                              | <b>41</b> |

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung <i>Website</i> .....                            | 2  |
| Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian Tito Revianto .....                   | 6  |
| Gambar 2.2 Model Konseptual Penelitian Nurhasan Nugroho.....                 | 7  |
| Gambar 2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi (Delone dan McLean, 2003)....   | 8  |
| Gambar 3.1 Metodologi Penelitian .....                                       | 22 |
| Gambar 3.2 Model Konseptual <i>DeLone and Mclean</i> .....                   | 24 |
| Gambar 3.3 Hasil Kuisisioner menggunakan <i>Google Form</i> .....            | 28 |
| Gambar 4.1 Gambaran Umum Partial Least Model.....                            | 32 |
| Gambar 4.2 Model Pengaruh .....  | 34 |
| Gambar L1.1 Menu Profil.....   | 41 |
| Gambar L1.2 <i>Contact Person</i> yang tersedia dalam Menu Profil.....       | 41 |
| Gambar L1.3 Menu Tentang Kami .....  | 42 |
| Gambar L1.4 Menu Fasilitas.....  | 42 |
| Gambar L1.5 Menu Akademik S1 Keperawatan .....                               | 43 |
| Gambar L1.6 Menu Akademik D3 Kebidanan .....                                 | 43 |
| Gambar L1.7 Menu Akademik Studi Ners .....                                   | 44 |
| Gambar L1.8 Menu Kegiatan.....   | 44 |
| Gambar L1.9 Brosur PMB .....   | 45 |
| Gambar L1.10 Rincian Biaya PMB STIKES ABI.....                               | 45 |
| Gambar L1.11 Menu PMB.....   | 46 |
| Gambar L1.12 Pengisian Biodata untuk Calon Mahasiswa Baru (Data Pribadi) .   | 46 |
| Gambar L1.13 Pengisian Biodata untuk Calon Mahasiswa Baru (Pendidikan) ...   | 47 |
| Gambar L1.14 Pengisian Biodata untuk Calon Mahasiswa Baru (Orang Tua) ....   | 47 |
| Gambar L1.15 Pengisian Biodata untuk Calon Mahasiswa Baru (Prog. Studi) ...  | 48 |
| Gambar L1.16 Pengisian Biodata untuk Calon Mahasiswa Baru (Finalisasi) ..... | 48 |
| Gambar L1.17 <i>Computer Based Test &amp; Tes Kesehatan</i> .....            | 49 |
| Gambar L1.18 Pengumuman Kelulusan .....                                      | 49 |
| Gambar L1.19 Pengisian Biodata Mahasiswa Pindahan.....                       | 50 |
| Gambar L1.20 Konversi Nilai untuk Mahasiswa Pindahan.....                    | 50 |
| Gambar L1.21 Menu <i>Computer Based Test</i> .....                           | 51 |

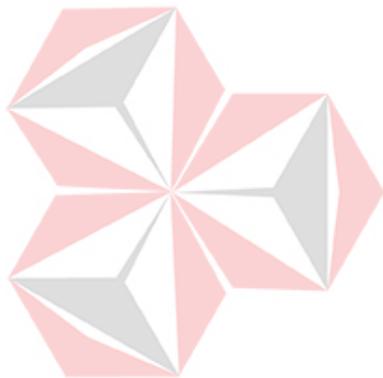
## DAFTAR TABEL

Halaman

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Oleh Tito Revianto.....                                | 6  |
| Tabel 2.2 Penelitian Oleh Nurhasan Nugroho .....                            | 7  |
| Tabel 2.3 Uraian Indikator Variabel Sistem Informasi DeLone dan McLean..... | 10 |
| Tabel 2.4 Skala Likert .....  | 16 |
| Tabel L2.1 Jumlah Responden mahasiswa aktif STIKES ABI .....                | 52 |
| Tabel L2.2 Perhitungan Sampel .....   | 52 |
| Tabel L3.1 Pernyataan Kualitas Sistem .....                                 | 53 |
| Tabel L3.2 Pernyataan Kualitas Informasi.....                               | 53 |
| Tabel L3.3 Pernyataan Kualitas Layanan .....                                | 53 |
| Tabel L3.4 Pernyataan Penggunaan .....                                      | 54 |
| Tabel L3.5 Pernyataan Kepuasan Pengguna.....                                | 54 |
| Tabel L3.6 Pernyataan Manfaat Bersih.....                                   | 54 |
| Tabel L4.1 Uji Validitas X1 .....   | 55 |
| Tabel L4.2 Uji Validitas X2.....  | 55 |
| Tabel L4.3 Uji Validitas X3.....  | 56 |
| Tabel L4.4 Uji Validitas Y1.....  | 56 |
| Tabel L4.5 Uji Validitas Y2.....  | 57 |
| Tabel L4.6 Uji Validitas Z1 .....   | 57 |
| Tabel L5.1 Uji Reliabilitas .....   | 58 |
| Tabel L6.1 Analisis Deskriptif.....   | 59 |
| Tabel L7.1 <i>Path Coefficients</i> .....                                   | 60 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 <i>Website</i> .....          | 41      |
| Lampiran 2 Sampel .....                  | 52      |
| Lampiran 3 Kuesioner.....                | 53      |
| Lampiran 4 Uji Validitas.....            | 55      |
| Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....         | 58      |
| Lampiran 6 Analisis Deskriptif.....      | 59      |
| Lampiran 7 <i>Path Coefficient</i> ..... | 60      |



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

# BAB I

## PENDAHULUAN

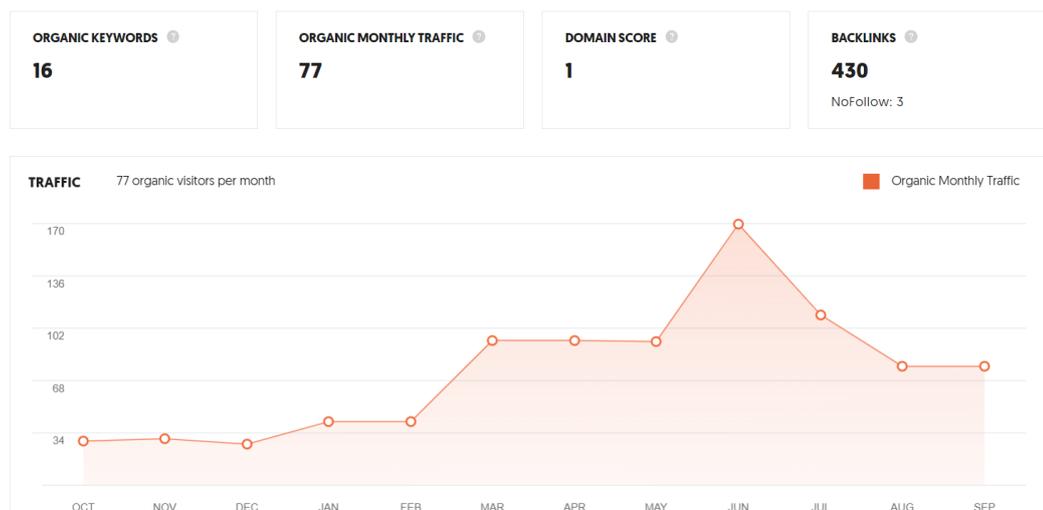
### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan “ARTHA BODHI ISWARA” Surabaya (STIKES ABI Surabaya) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Surabaya. STIKES ABI Surabaya mulai berdiri dan diresmikan pada tahun 2003. Pada saat ini perguruan tinggi ini menyelenggarakan kegiatan akademiknya pada gedung kampus STIKES ABI Surabaya yang berlokasi di Jl. Pumpungan III No. 29 Surabaya. STIKES ABI Surabaya memiliki tiga program studi yaitu S1 Keperawatan, D3 Keperawatan, dan D3 Kebidanan. STIKES ABI Surabaya telah mendapatkan akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Salah satu layanan teknologi informasi yang ada di STIKES ABI adalah *website* STIKES ABI yang beralamat di <http://www.stikesabi.ac.id/>.

*Website* STIKES ABI dibuat dengan tujuan memberikan beberapa informasi tentang STIKES ABI yang ditujukan kepada mahasiswa dan masyarakat luas. *Website* STIKES ABI terdapat beberapa menu yang ada *website* tersebut, antara lain: *home*, tentang STIKES, fasilitas STIKES, akademik, *Computer Based Test(CBT)*, dan Penerimaan Mahasiswa Baru(PMB) yang masing masing memiliki fungsi yang berbeda. *Website* sangat penting bagi STIKES ABI karena digunakan untuk memberikan informasi yang berguna untuk mengenalkan STIKES ABI ke masyarakat misal melihat profil STIKES ABI, visi dan misi serta tujuan STIKES ABI, struktur organisasi, informasi tentang program studi, pengumuman kegiatan di STIKES ABI. Pada saat tahun 2020 ini sedang terjadi pandemi *corona* sehingga tidak memungkinkan untuk datang ke STIKES ABI untuk melakukan pendaftaran secara *offline*.

Permasalahan pada *website* STIKES ABI saat ini yang di dalamnya terdapat fungsi untuk pendaftaran mahasiswa baru, jumlah pengunjungnya akhir-akhir ini menurun. Rata-rata jumlah pengunjungnya adalah 77 per bulan. Permasalahan lainnya adalah *website* ini belum pernah dievaluasi seberapa kesuksesannya, sedangkan STIKES ABI ingin memaksimalkan fungsi pendaftaran *online* yang ada di *website* tersebut.

Domain Overview: stikesabi.ac.id



Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Website

Gambar 1.1 diatas menjelaskan tentang pengunjung website yang berisi jumlah pengunjung periode bulan Oktober 2019 sampai September 2020 sebanyak 880.

Oleh sebab itu dalam Tugas Akhir ini solusi yang ditawarkan adalah dilakukan analisis kesuksesan *website* STIKES ABI, dengan menggunakan model DeLone and McLean (2003) tentang kesuksesan sistem informasi yaitu dengan elemen kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Penelitian ini menggunakan model Delone and McLean karena dalam menganalisa kesuksesan pendaftaran mahasiswa baru pada *website* yang mencakup kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*usability*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) dibandingkan dengan metode *webqual* yang mencakup kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

## 1.2 Perumusan Masalah

Sesuai latar belakang diatas maka perumusan masalahnya adalah : Bagaimana menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan pada *website* STIKES ABI Surabaya dengan menggunakan model Delone dan Mclean. Dengan cara,

menguji apakah setiap variabel pada model Delone dan Mclean berpengaruh terhadap variabel yang lain.

1. Apakah faktor kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan?
2. Apakah faktor kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah faktor kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan?
4. Apakah faktor kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
5. Apakah faktor kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel penggunaan?
6. Apakah faktor kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna?
7. Apakah faktor kepuasan pengguna berpengaruh terhadap variabel penggunaan?
8. Apakah faktor penggunaan berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih?
9. Apakah faktor kepuasan pengguna berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih?
10. Apakah faktor kualitas sistem berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih?
11. Apakah faktor kualitas informasi berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih?
12. Apakah faktor kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka batasan masalah yang diterapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini tidak membahas *Computer Based Test* (CBT) STIKES ABI Surabaya.
2. Pernyataan diadopsi dari penelitian oleh Laras Tilottama, 2017.
3. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif STIKES ABI Surabaya dan calon mahasiswa baru.
4. Pertanyaan diambil dari jurnal DeLone dan McLean (2003) dengan judul *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update*.
5. Penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form*.

#### 1.4 Tujuan

Berdasarkan dari jabaran latar belakang dan perumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang memengaruhi kesuksesan pada *Website* STIKES ABI Surabaya dengan menggunakan model DeLone and McLean, meliputi :

1. Apakah variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan?
2. Apakah variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan?
4. Apakah variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna?
5. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel penggunaan?
6. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna?
7. Apakah variabel kepuasan pengguna berpengaruh terhadap variabel penggunaan?
8. Apakah variabel penggunaan berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih?
9. Apakah variabel kepuasan pengguna berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih?
10. Apakah variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih?
11. Apakah variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih?
12. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih?

Setelah mengetahui faktor variabel apa saja yang berpengaruh, dapat diambil keputusan untuk peningkatan kualitas pada variabel tersebut.

#### 1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yang dapat dimanfaatkan oleh pihak STIKES ABI, yaitu:

1. Mengetahui tingkat kesuksesan sistem informasi dari *website* STIKES ABI terutama pada bagian pendaftaran mahasiswa baru.

2. Mengetahui manfaat - manfaat dari sistem informasi *website* STIKES ABI terutama pada bagian pendaftaran mahasiswa baru.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan Tugas Akhir ini diatur dan disusun dalam 5 bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah yang diangkat pada topik Tugas Akhir, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat dari Tugas Akhir dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab teori – teori yang digunakan untuk menyelesaikan tugas akhir yakni penelitian sebelumnya, penentuan populasi dan sampel, teknik sampling, Delone and Mclean, skala pengukuran, uji validitas, analisis deskriptif, Analisis Partial Least Square (PLS).

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang tahapan – tahapan yang digunakan dalam metodologi penelitian. Terdapat 4 tahapan dalam metodologi penelitian yang digunakan yakni tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap analisis data, dan tahap pengambilan keputusan yang digunakan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis yaitu uji validitas, analisis deskriptif, dan analisis data dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS2 .

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan uraian dari kesimpulan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan beserta saran yang dapat digunakan untuk perbaikan yang dilakukan di masa mendatang.

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian Sebelumnya yang dijadikan referensi pada penelitian ini.

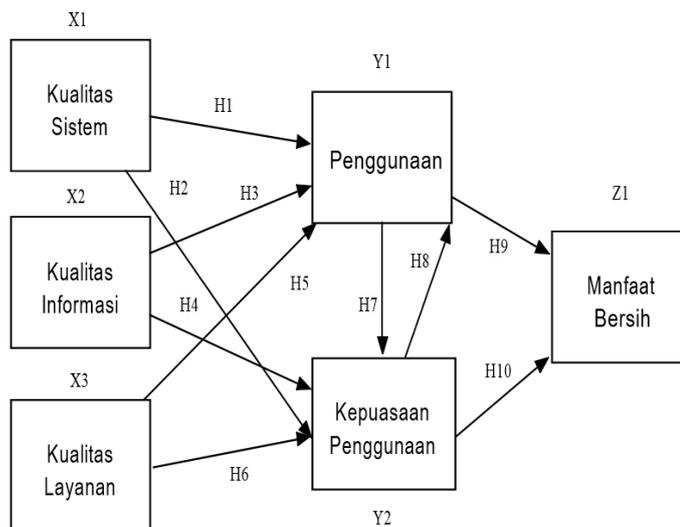
Berikut adalah penelitian yang dilakukan oleh Tito Revianto dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian Oleh Tito Revianto

| Judul   | Tahun | Tempat   | Variabel  | Hasil  |
|---|-------|--|---|--|
| Analisis Kesuksesan Website Fakultas Kedokteran Universitas HangTuah Surabaya Dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Hangtuah Surabaya | 2018  | Penelitian dilakukan di Kampus Fakultas Kedokteran Universitas HangTuah Surabaya | Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaa n, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih | Pada analisis penelitian ini Kualitas Sistem berpengaruh kuat (34%) terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas layanan berpengaruh kuat (32%) terhadap penggunaan dan berpengaruh cukup (27%) terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan berpengaruh kuat(43%) terhadap kepuasan pengguna dan tidak berpengaruh pada manfaat bersih. Kepuasan Pengguna berpengaruh kuat(44%) terhadap penggunaan dan berpengaruh cukup terhadap manfaat bersih. |



UNIVERSITAS  
Dindiaoka

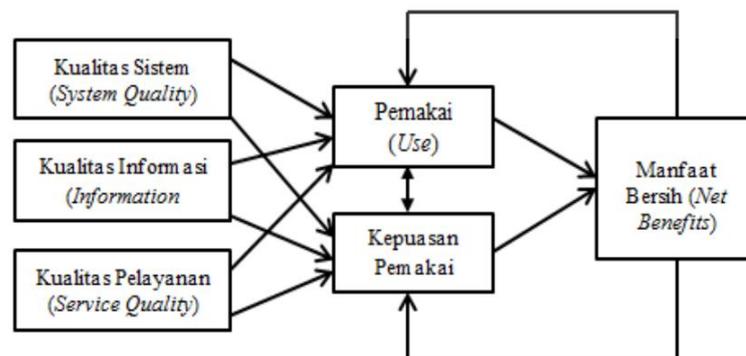
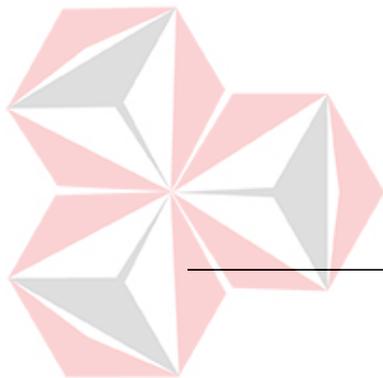


Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian Tito Revianto

Berikut adalah penelitian yang dilakukan oleh Nurhasan Nugroho yang dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.2 Penelitian Oleh Nurhasan Nugroho

| Judul   | Tahun | Tempat  | Variabel   | Hasil   |
|---|-------|---|--|---|
| Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Online Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean | 2013  | Penelitian dilakukan di STMIK AMIKOM Yogyakarta dan Universitas Kristen Duta Wacana | Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Menggunakan, Kepuasan Pengguna, Keuntungan Bersih | Dalam melakukan uji perbandingan ini dapat disimpulkan bahwa penerapan sitem penerimaan mahasiswa baru yang dilakukan secara Online di Universitas Kristen Duta Wacana dan STMIK AMIKOM Yogyakarta memiliki tingkat keberhasilan yang cukup baik, berdasarkan hasil klasifikasi tingakatan skor data kuesioner secara umum telah berjalan dengan baik, serta faktor-faktor keberhasilan yang ada dalam model D dan M menunjukkan hasil yang baik. Dari hasil olah data yang dilakukan secara statistik analisa deskriptif validitas, reliabilitas dan korelasi data ordinal spearman dan kendall pengguna menilai bahwa sistem informasi PMB yang dilakukan secara online STMIK AMIKOM Yogyakarta lebih baik dengan hasil persentase penilaian responden "68,8% menjawab Setuju dan 24,4% Sangat Setuju". |



Gambar 2.2. Model Konseptual Penelitian Nurhasan Nugroho

Perbedaan dengan penelitian terdahulu:

1. Populasi dalam penelitian ini adalah 151 yang terdiri dari mahasiswa aktif STIKES ABI dan masyarakat umum termasuk calon mahasiswa baru.
2. Penelitian ini dilaksanakan di STIKES ABI Surabaya.
3. Penelitian dilakukan pada tahun 2020.

## 2.2 Website

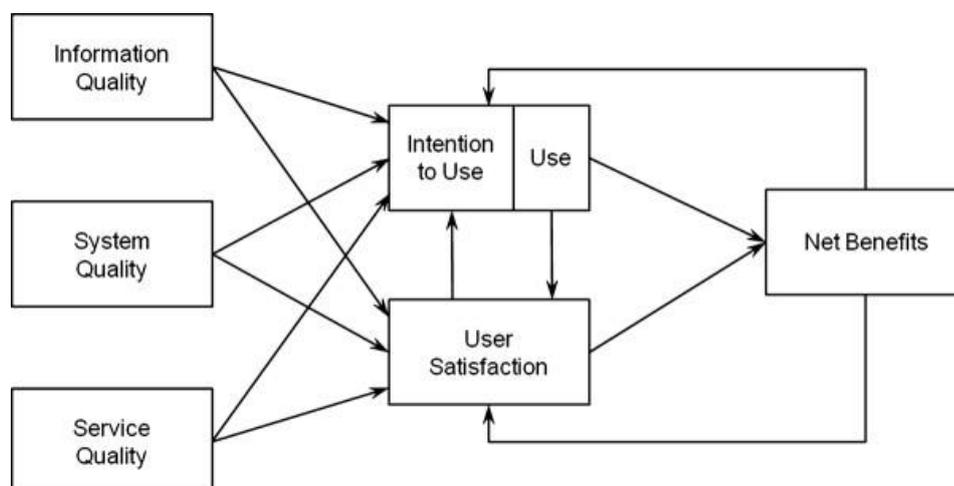
*Website* menurut Hartono (2014), adalah sebuah kumpulan halaman-halaman web beserta file-file pendukungnya, seperti file gambar, video, dan file digital lainnya yang disimpan pada sebuah web server yang umumnya dapat diakses melalui internet. Atau dengan kata lain, *website* adalah sekumpulan folder dan file yang mengandung banyak perintah dan fungsi fungsi tertentu, seperti fungsi tampilan, fungsi menangani penyimpanan data.

## 2.3 Pendaftaran

Penerimaan mahasiswa baru merupakan gerbang awal yang harus dilalui peserta didik didalam penyaringan objek-objek pendidikan. Peristiwa penting bagi suatu universitas, karena peristiwa ini merupakan titik awal yang menentukan kelancaran tugas suatu universitas. Kesalahan dalam penerimaan mahasiswa baru dapat menentukan sukses tidaknya usaha pendidikan di universitas yang bersangkutan. Berikut pengertian dan definisi sistem menurut ahli:

Menurut Depdikbud (2012), pengertian pendaftaran adalah sebagai berikut :  
 “ Pendaftaran adalah proses, cara, perbuatan mendaftar yaitu pencatatan nama, alamat dsb dalam daftar “. Jadi, pendaftaran adalah proses pencatatan identitas pendaftar kedalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran.

## 2.4 Model Delone dan McLean



Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi (Delone dan McLean, 2003)

Berdasarkan gambar 2 diatas dijelaskan bahwa variabel dari kesuksesan implementasi sistem informasi terdiri dari 3 bagian yaitu penggunaan dari sistem, sistem itu sendiri dan dampak yang dihasilkan dari Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan Gambar Kesuksesan Sistem Informasi terdiri dari 6 variabel yaitu :

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

Berikut adalah hubungan antar variabel model kesuksesan sistem informasi

DeLone and McLean:

1. Kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
2. Kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
4. Kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5. Kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan
6. Kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
7. Penggunaan diduga berpengaruh signifikan terhadap pengguna.
8. Kepuasan penggunaan diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
9. Penggunaan diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.
10. Kepuasan Penggunaan diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

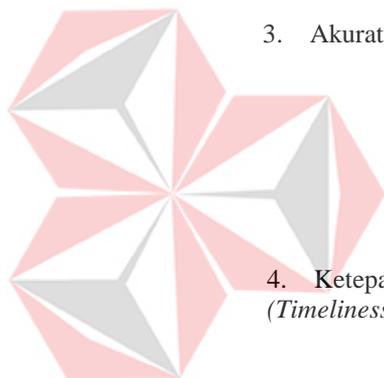
11. Manfaat Bersih diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
12. Manfaat Bersih diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan.

Menurut Delone dan McLean (2003), berdasarkan elemen yang ada, diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi. Uraian indikator dari variabel sistem informasi Delone dan McLean dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.3 Uraian Indikator Variabel Sistem Informasi Delone dan Mclean

| Variabel dan Indikator                              | Penjelasan   |
|---|--|
| <b>Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</b>      |  |
| 1. Kemudahan untuk digunakan ( <i>Ease of Use</i> ) | <p><b>1. Kemudahan Untuk Digunakan (<i>Ease of User</i>)</b><br/>Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Perhatian dapat diukur berdasarkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi, hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya.</p> |
| 2. Keandalan Sistem ( <i>Reliability</i> )          | <p><b>2. Keandalan Sistem (<i>Reliability</i>)</b><br/>Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.</p>  |
| 3. Kecepatan Akses ( <i>Response Time</i> )         | <p><b>3. Kecepatan Akses (<i>Response Time</i>)</b><br/>Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Response time juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.</p>           |
| 4. Fleksibilitas Sistem ( <i>Flexibility</i> )      | <p><b>4. Fleksibilitas sistem (<i>Flexibility</i>)</b><br/>Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.</p>   |
| 5. Keamanan Sistem ( <i>Security</i> )              | <p><b>5. Keamanan Sistem (<i>Security</i>)</b><br/>Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna.</p>  |

| Variabel dan Indikator                                 | Penjelasan   |
|--|--|
| <b>Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</b> |  |
| 1. Kelengkapan ( <i>Completeness</i> )                 | <p><b>1. Kelengkapan (<i>Completeness</i>)</b><br/>Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut.</p> |
| 2. Relevan ( <i>Relevance</i> )                        | <p><b>2. Relevan (<i>Relevance</i>)</b><br/>Relevansi informasi untuk tiap - tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.</p>  |
| 3. Akurat ( <i>Accurate</i> )                          | <p><b>3. Akurat (<i>Accurate</i>)</b><br/>Keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.</p>  |
| 4. Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> )               | <p><b>4. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</b><br/>Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk pengguna sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu.</p>   |
| <b>Kualitas layanan (<i>Service Quality</i>)</b>       |  |
| 1. Jaminan ( <i>assurance</i> )                        | <p><b>1. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b><br/>Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.</p>   |
| 2. Empati ( <i>Empathy</i> )                           | <p><b>2. Empati (<i>Empathy</i>)</b><br/>Meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi.</p>  |



Diriwayatkan

| Variabel dan Indikator   | Penjelasan   |
|--|--|
| <b>Penggunaan (<i>Use</i>)</b><br>1. Sifat Penggunaan ( <i>Nature of Use</i> )   | <b>1. Sifat Penggunaan (<i>Nature of Use</i>)</b><br>Sifat dari penggunaan atau nature of use adalah digunakan untuk maksud yang diinginkan ketetapan penggunaan serta tipe informasi yang sesuai dengan maksud dari penggunaan.   |
| <b>Kepuasan Penggunaan (<i>Use Satisfaction</i>)</b><br>1. Kepuasan Informasi ( <i>Repeat Visits</i> )<br><br>2. Kepuasan Menyeluruh ( <i>Repeat Purchase</i> )                                  | <b>1. Kepuasan Informasi (<i>Repeat Visits</i>)</b><br>Perbedaan antara informasi yang dibutuhkan serta informasi yang diterima. “Secara umum kepuasan informasi sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima” (menurut remenyi smith dan money).<br><br><b>2. Kepuasan Menyeluruh (<i>Repeat Purchase</i>)</b><br>Salah satu bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem. Serta manfaat dalam dalam proses input proses output yang diterima..  |
| <b>Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)</b><br>1. Meningkatkan Berbagai Pengetahuan ( <i>Improved Knowledge Sharing</i> )<br><br>2. Efektivitas Komunikasi ( <i>Comunication Effectiveness</i> ) | <b>1. Improved Knowledge Sharing</b><br>Dalam <i>Improved Knowledge Sharing</i> terdapat tiga hal utama yang harus diketahui yaitu:<br>a. Bagaimana informasi bisa menjadi sesuatu yang berdaya guna.<br>b. Bagaimana mewujudkan <i>sharing</i> pengetahuan.<br>c. Bagaimana meningkatkan kerjasama antar stikes untuk mempercepat aliran pengetahuan.<br><br><b>2. Comunication Effectiveness</b><br>Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan. Sedangkan komunikasi adalah sebagai proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan akibat tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan yang mampu mencapai tujuan dari isi pesan tersebut dan memberikan umpan balik. |



## 2.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2009), pengertian variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu, variabel independen, dependen dan variabel intervening.

### 1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Menurut Sugiyono (2009), variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab terjadinya perubahan atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah sebagai berikut:

#### a. Kualitas Informasi

Menurut Delone dan McLean (2003), kualitas informasi adalah karakteristik yang seharusnya dimiliki oleh suatu informasi yang disajikan dalam sistem informasi sehingga dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh pengguna.

#### b. Kualitas Sistem

Menurut Delone dan Mclean (2003), kualitas sistem merupakan ciri atau karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk.

#### c. Kualitas Layanan

Menurut Stemvelt (2004), menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

### 2. Variabel *Intervening*

Menurut Sugiyono (2009: 19), variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara variabel independen dengan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel *intervening* dalam penelitian ini adalah penggunaan dan kepuasan pengguna.

### 3. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Menurut Sugiyono (2009), variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah manfaat bersih.

## 2.6 Metode Pengumpulan Data

Menurut Windarti (2015) dalam metode pengumpulan data ada teknik pengumpulan data dibedakan menjadi 3 macam, yaitu wawancara, kuesioner, dan observasi.

### 1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau data untuk tujuan tertentu dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden. Wawancara secara garis besar ada dua pedoman wawancara, yaitu:

- a. Pedoman wawancara tidak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang memuat garis besar saja.
- b. Pedoman wawancara terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang disusun secara terperinci sehingga menyerupai check-list

### 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang memungkinkan analis mempelajari sikap – sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang penting didalam organisasi. Tujuannya untuk memperoleh informasi dengan reliabel dan validitas yang tinggi.

### 3. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap obyek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi obyek penelitian tersebut.

## 2.7 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012), sampel adalah sebagian dari jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populusi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar benar representatif.

Adapun peneliti menggunakan rumus *Slovin* karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan yang sederhana. Rumus untuk menghitung jumlah sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*).

## 2.8 Analisa Deskriptif

Menurut Sugiyono (2012), metode deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Proses dari analisis deskriptif adalah mengumpulkan, menganalisis, menginterpretasi dan mempresentasikan data hanya memberikan informasi mengenai data dan sama sekali tidak menarik kesimpulan apapun. Statistik deskriptif lebih berkenaan dengan pengumpulan data dan peringkasan data, serta penyajian hasil peringkasan tersebut. Data data statistik yang bisa diperoleh hasil sensus, survei atau pengamatan lainnya umumnya masih bersifat acak. Data data tersebut harus diringkaskan dengan baik dan teratur, baik dalam bentuk tabel atau presentasi grafis yang berguna sebagai dasar dalam proses pengambilan keputusan.

## 2.9 Uji Validitas

Tujuan pengujian validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi bila alat ukur tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut.

Uji validitas dilakukan untuk menilai seberapa sah atau tidaknya suatu instrumen atau proses pengukuran terhadap konsep yang diharapkan untuk mengetahui apakah yang kita tanyakan dalam kuesioner sudah sesuai dengan konsepnya. Data dikatakan valid apabila skor indikator masing masing pertanyaan berkorelasi secara signifikan terhadap skor total konstruk. Hasil uji validitas dilakukan untuk masing masing indikator. Ketentuan validitas instrumen apabila  $r$  hitung lebih besar dengan  $r$  tabel. Dasar pengambilan keputusan,  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka variabel valid  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel. Dasar pengambilan keputusan,  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka variabel valid  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka variabel tidak valid Ghozali (2005).

Skala yang digunakan untuk mengukur hasil kuisisioner atas persepsi responden terhadap indikator adalah skala *likert* yaitu yang berisi lima pilihan. Dengan demikian fungsi dan kegunaan skala *likert* untuk mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap implementasi teknologi informasi dalam perusahaan dapat terpenuhi dengan hasil yang akurat. Skala yang akan dipakai ditunjukkan pada tabel dibawah ini

Tabel 2.4 Skala Likert

| Keterangan Intensitas Kesetujuan Pernyataan di Dalam Kuisisioner |                     |              |              |        |               |
|--|---------------------|--------------|--------------|--------|---------------|
| Angka  | 1                   | 2            | 3            | 4      | 5             |
| Keterangan   | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Cukup Setuju | Setuju | Sangat Setuju |

## 2.10 Uji Reliabilitas

Setelah pengujian validitas, maka tahap selanjutnya adalah pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan dari suatu instrumen. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependibilitas, sehingga bila digunakan berkali kali dapat menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas mengindikasikan bahwa suatu indikator tidak bias dan sejauh mana suatu indikator handal pada waktu, tempat, dan orang yang berbeda beda. Untuk mengukur reliabilitas dari indikator penelitian ini dilakukan dengan menggunakan

koefisien *Cronbach's Alpha*. Koefisien *Cronbach's Alpha* yang mendekati satu menandakan reliabilitas konsistensi yang tinggi. *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur keandalan indikator – indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian. Uji reliabilitas meruokan uji yang dilakukan untuk mengukur apakah kuesioner benar benar merupakan reliabel apabila jawaban seseorang konsisten dari waktu ke waktu. Reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS. Data dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,6$  (Ghozali, 2005).

Berikut adalah rumus *Cronbach's Alpha*:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas yang dicari

$n$  = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_t^2$  = Jumlah varians skor tiap – tiap item

$\sigma_t^2$  = Varians total

Jika nilai alpha  $> 0,6$  artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha  $> 0,80$  ini mensugesikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau ada pula yang memaknakan sebagai berikut: jika alpha antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha  $< 0,50$  maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan saru atau beberapa item tidak reliabel.

## 2.11 *Structural Equation Modeling* (SEM)

Menurut Ghozali I. (2008), *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah sebuah perkembangan dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometri dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi, SEM telah muncul sebagai bagian integral dari penelitian manajerial akademik. SEM terdiri dari dua bagian yaitu model variabel laten (*laten variabel model*), pada model ini beberapa variabel merupakan variabel laten yang tidak terukur secara langsung. Sedangkan bagian kedua yang dikenal dengan model

pengukuran (*measurement model*), menggambarkan beberapa indikator atau beberapa variabel terukur sebagai efek atau refleksi dari variabel latennya. Untuk permasalahan pertama yang berkaitan dengan masalah pengukuran dapat dijawab menggunakan model variabel laten.

Menurut Mustafa & Wijaya (2012), SEM atau model persamaan struktural merupakan perkembangan dari beberapa keterbatasan analisis multivariate, SEM telah digunakan dalam berbagai bidang ilmu seperti psikologi, ekonomi, pendidikan dan ilmu sosial lainnya. Dapat dideskripsikan bahwa SEM adalah model yang tepat digunakan untuk masalah pengukuran dan masalah hubungan klausul pada penelitian.

### 2.12 *Partial Least Square (PLS)*

Menurut Ghozali I. (2006), *Partial Least Square (PLS)* merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian biasanya menguji kausalitas atau teori sedangkan PLS bersifat model prediktif.

Tujuan dari penggunaan PLS yaitu untuk melakukan prediksi. Yang mana dalam melakukan prediksi tersebut adalah untuk memprediksi hubungan antar konstruk, selain itu untuk membantu peneliti dalam penelitiannya untuk mendapatkan nilai variabel laten yang bertujuan untuk melakukan pemrediksian. Variabel laten adalah *linear agregat* dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana inner model (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan outer model (model pengukuran yaitu hubungan antar indikator dengan konstraknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah residual variance dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimumkan

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS (*Partial Least Square*) dapat dikategorikan sebagai berikut: Kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (loading). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten.

Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, PLS (*Partial Least Square*) menggunakan proses iterasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

- a. Menghasilkan *weight estimate*.
- b. Menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model.
- c. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta)

Dalam metode PLS (*Partial Least Square*) teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 1. Analisa outer model

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa indikator:

- a. *Convergent Validity* adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score dengan construct score, yang dapat dilihat dari *standardized loading factor* yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi  $> 0.7$  dengan konstruk yang ingin diukur, sedangkan menurut Chin yang dikutip oleh (Ghozali, 2005), nilai outer loading antara 0,5 – 0,6 sudah dianggap cukup.
- b. *Discriminant Validity* merupakan model pengukuran dengan refleksif indicator dinilai berdasarkan crossloading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut metode lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *squareroot of average variance extracted* (AVE)
- c. *Composite Reliability* merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latent variable coefficients*. Untuk mengevaluasi composite reliability terdapat dua alat ukur yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha*. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai

adalah  $> 0,70$  maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

- d. *Cronbach's Alpha* merupakan uji reliabilitas yang dilakukan memperkuat hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai cronbach's alpha  $> 0,725$ .

Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada outer model untuk indikator reflektif. Untuk indikator formatif dilakukan pengujian yang berbeda. Uji untuk indikator formatif yaitu:

- a. *Significance of weights*. Nilai *weight* indikator formatif dengan konstraknya harus signifikan.
- b. *Multicollinearity*. Uji *multicollinearity* dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Untuk mengetahui apakah indikator formatif mengalami multicollinearity dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5-10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi multicollinearity.

## 2. Analisa Inner Model

Analisa Inner model biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model dan substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser *Qsquare test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam pengevaluasian inner model dengan PLS (*Partial Least Square*) dimulai dengan cara melihat *Rsquare* untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai pada *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Selain melihat nilai *R-square*, pada model PLS (*Partial Least Square*) juga dievaluasi dengan melihat nilai *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

### 3. Pengujian Hipotesa

Dalam pengujian hipotesa dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesa adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  di tolak ketika t-statistik  $> 1,96$ . Untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  di terima jika nilai  $p < 0,05$ .

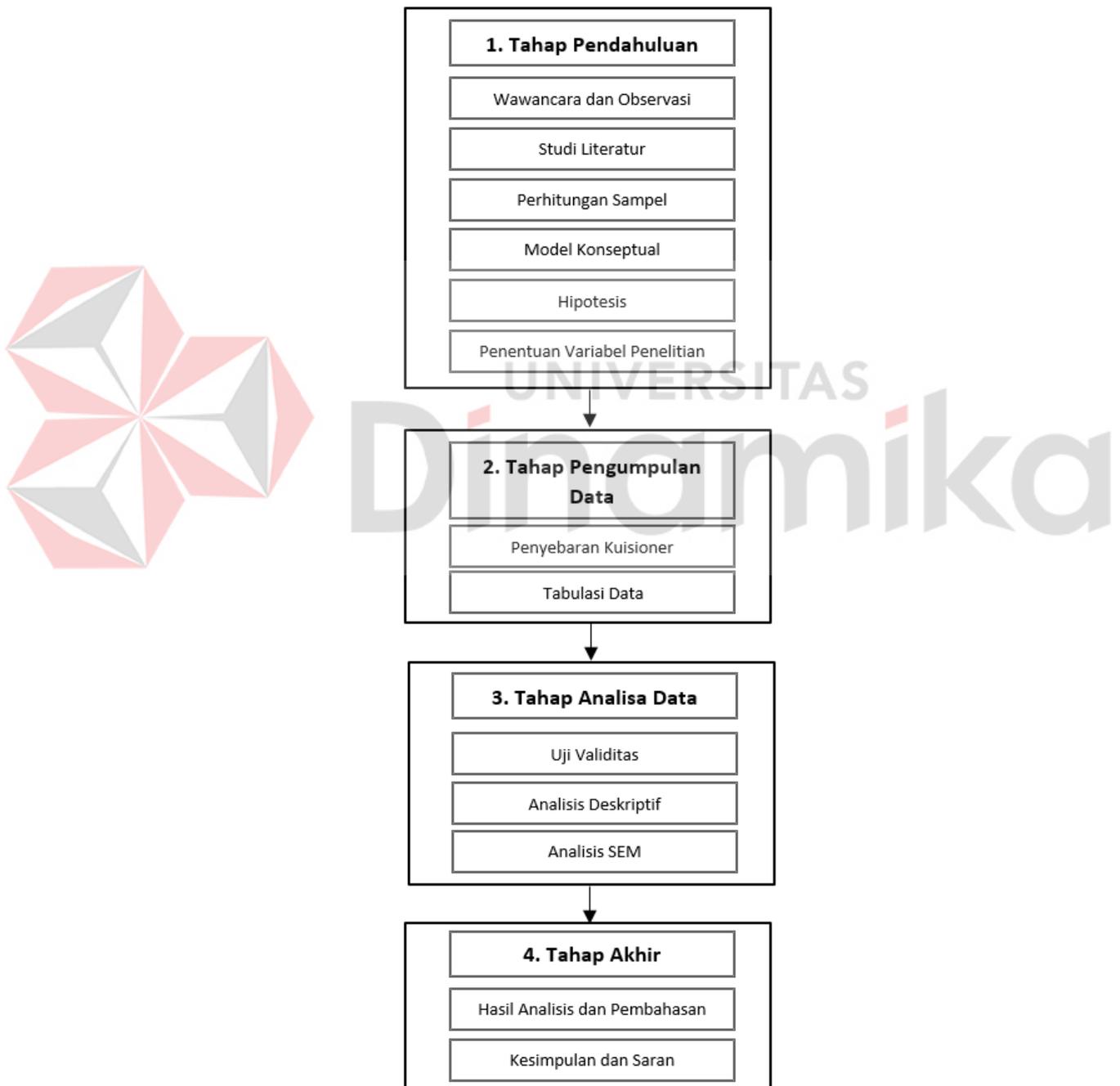
#### 2.13 Teori Ferdinand

Menurut Ferdinand (2002), Pedoman yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang akan dipakai untuk estimasi parameter adalah:

- a. Ukuran sampel tergantung pada metode estimasi parameter yang dipakai, bila estimasi parameter menggunakan metode *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel yang disarankan adalah 100-200.
- b. Ukuran sampel tergantung pada kompleksitas model yang akan diteliti. Semakin kompleks suatu model membutuhkan ukuran sampel yang semakin besar, dalam hal ini terdapat pedoman bahwa ukuran sampel adalah 5-10 kali jumlah parameter yang ada dalam model yang akan diestimasi.
- c. Ukuran sampel tergantung pada distribusi data. Bila distribusi data semakin jauh dari normal, maka ukuran sampel yang dibutuhkan semakin besar dengan pedoman sekitar 15 kali jumlah parameter yang diestimasi.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berikut adalah alur proses dari penelitian ini. Urutan tahapan dari penelitian ini adalah Tahap Pendahuluan, Tahap Pengumpulan Data, Tahap Analisa Data, Tahap Akhir. Setiap tahapan memiliki langkah-langkah yang terperinci sebagai berikut.



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

### 3.1 Tahap Pendahuluan

#### 3.1.1 Wawancara dan Observasi

Pada tahap ini dilakukan wawancara dan survey pada mahasiswa STIKES ABI. Wawancara dan survey ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman website tersebut pernah di analisis atau tidak menggunakan model DeLone and McLean. Dari hasil wawancara dan survey yang saya lakukan terdapat beberapa gambar yang ditampilkan pada lampiran 1 dan fungsi dari *website* tersebut yaitu:

1. Menu Profil berfungsi untuk melihat homepage dari *website* ini.
2. Menu Tentang Kami berfungsi untuk melihat profil dan visi misi STIKES ABI.
3. Menu Fasilitas berfungsi untuk melihat tentang fasilitas yang tersedia di dalam kampus dan Struktur Organisasi untuk mengetahui bagian apa saja.
4. Menu Akademik berfungsi untuk melihat tentang Program Studi yang ada di STIKES ABI dan di dalam masing-masing prodi terdapat visi misi .
5. Menu Kegiatan berfungsi untuk melihat kegiatan dan berita terkini tentang kampus STIKES ABI.
6. Menu PMB (Penerimaan Mahasiswa Baru) berfungsi untuk melakukan pendaftaran bagi calon mahasiswa baru STIKES ABI dan mahasiswa pindahan/transfer. Dalam PMB, calon mahasiswa baru wajib mengisi data-data yang diperlukan dan mengerjakan test untuk menjadi mahasiswa STIKES ABI. Khusus untuk mahasiswa pindahan/transfer akan sedikit berbeda dengan mahasiswa baru yaitu mengisi data tentang kampus asal dan konversi nilai.
7. Menu CBT (*Computer Based Test*) berfungsi untuk melakukan berbagai macam test/ujian secara online untuk mahasiswa STIKES ABI. Contohnya adalah pendaftaran, UTS, UAS, dan lain-lain.

Fakta lain yang saya jumpai sewaktu wawancara adalah Total mahasiswa yang aktif hanya sebanyak 162 dan terjadi penurunan dalam jumlah pendaftaran mahasiswa baru. Mahasiswa semester 1 di tahun ajaran ini hanya sebanyak 12 orang. Sedangkan di tahun sebelumnya yang sekarang menjadi mahasiswa semester 3 adalah 29. Hal ini menjadi acuan saya untuk melakukan analisis dalam *website* STIKES ABI untuk meningkatkan kualitas *website* dan bermanfaat bagi peningkatan mahasiswa baru.

### 3.1.2 Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi literatur dan penelitian serta jurnal yang terkait. Studi literatur digunakan untuk mendapatkan pemahaman tentang melakukan pengukuran kepuasan sistem informasi menggunakan model DeLone and McLean dan bagaimana menguji hipotesis.

### 3.1.3 Populasi dan Sampel

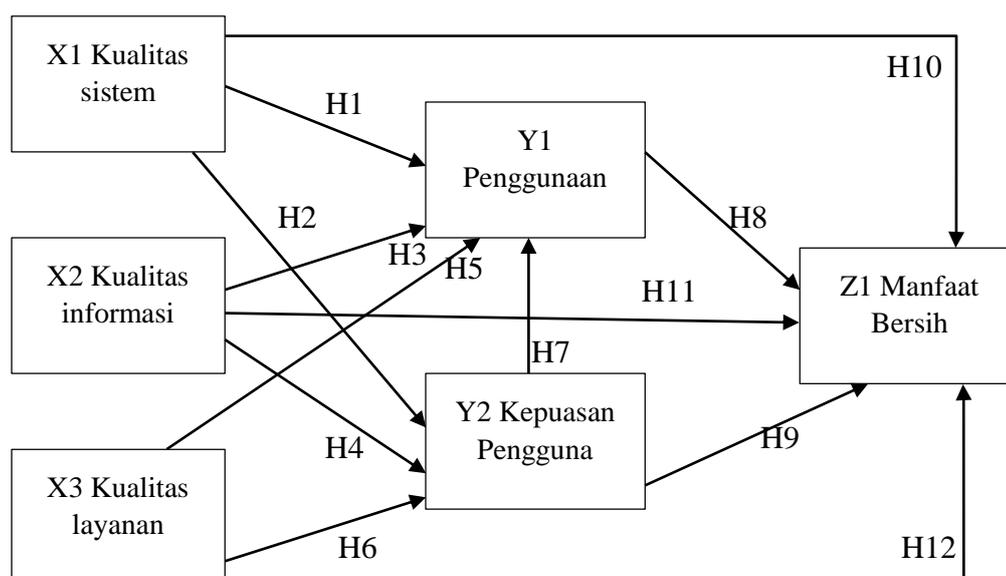
Unit populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif STIKES ABI dan masyarakat umum termasuk calon mahasiswa baru. Untuk mahasiswa aktif STIKES ABI adalah 162 mahasiswa.

Sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah dengan teknik random sampling menggunakan rumus Slovin dari populasi penelitian yaitu 162 dengan sampel 62 mahasiswa. Tabel dapat dilihat pada lampiran 2.

Metode perhitungan sampel juga menggunakan *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), total sampel yang akan digunakan adalah 151 orang dengan rincian 62 mahasiswa aktif STIKES ABI dan 89 masyarakat umum termasuk calon mahasiswa baru.

### 3.1.4 Model Konseptual

Berikut adalah model konseptual penelitian



Gambar 3.2 Model Konseptual *DeLone and Mclean*

### 3.1.5 Hipotesis

Berdasarkan pada gambar 3.2, dikarenakan pada web STIKES ABI memang belum pernah dilakukan analisis sehingga belum bisa mengetahui manfaat bersih dari website tersebut sehingga hipotesis penelitian yang dikembangkan sebagai berikut:

- H1: Kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
- H2: Kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H3: Kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
- H4: Kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H5: Kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
- H6: Kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H7: Kepuasan pengguna diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
- H8: Penggunaan diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.
- H9: Kepuasan pengguna diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.
- H10: Kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.
- H11: Kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.
- H12: Kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

### 3.1.6 Penentuan Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan dideskripsikan tahapan tentang variabel penelitian yang terdiri dari enam variabel, tipe variabel dalam penelitian ini ada tiga yaitu:

#### a. Variabel independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan indikator sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Sistem (*Quality System*) merupakan ciri atau karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk (Delone & McLean, 2003). Terdapat beberapa indikator sebagai berikut (X1):
  - a. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*) sebagai X1.1
  - b. Keandalan sistem (*reliability*) sebagai X1.2

c. Kecepatan akses (*response time*) sebagai X1.3

d. Fleksibilitas sistem (*flexibility*) sebagai X1.4

e. Keamanan sistem (*security*) sebagai X1.5

2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), merupakan karakteristik yang seharusnya dimiliki oleh suatu informasi yang disajikan dalam sistem informasi sehingga dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh pengguna (Delone & McLean, 2003). Terdapat beberapa indikator sebagai berikut (X2):

a. Kelengkapan (*completeness*) sebagai X2.1

b. Relevan (*Relevance*) sebagai X2.2

c. Akurat (*Accurate*) sebagai X2.3

d. Ketepatan waktu (*Timeliness*) sebagai X2.4

3. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan (Stemvelt, 2004). Terdapat beberapa indikator sebagai berikut (X3):

a. Jaminan (*Assurance*) sebagai X3.1

b. Empati (*Empathy*) sebagai X3.2

c. Responsif (*Responsiveness*) sebagai X3.3

b. Variabel intervening

Variabel *intervening* adalah variabel yang muncul pada saat variabel independen memengaruhi variabel dependen, dalam penelitian ini adalah penggunaan dan kepuasan dengan indikator sebagai berikut:

4. Variabel Penggunaan (*Use*) membahas mengenai tingkat dan cara yang dilakukan pengguna dalam memanfaatkan kemampuan sebuah sistem informasi (Delone & McLean, 2003). Terdapat beberapa indikator sebagai berikut (Y1):

a. Sifat Penggunaan (*Nature of Use*) sebagai Y1.1

b. Pola Navigasi (*Navigation Patterns*) sebagai Y1.2

5. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) membahas mengenai tanggapan dan kesan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh sistem (Delone & McLean, 2003). Terdapat beberapa indikator sebagai berikut (Y2):
  - a. Kepuasan Informasi (*Repeat Visit*) sebagai Y2.1
  - b. Kepuasan Menyeluruh (*Repeat Purchase*) sebagai Y2.2
- c. Variabel dependen  
Variabel dependen dalam penelitian ini adalah manfaat bersih dengan indikator sebagai berikut:
  6. Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefit*) membahas mengenai dampak, hasil dan manfaat yang diberikan sistem terhadap kebutuhan pengguna dan kesuksesan perusahaan (Delone & McLean, 2003). Terdapat beberapa indikator sebagai berikut (Z1):
    - a. Meningkatkan pengetahuan (*Improve Knowledge Sharing*) sebagai Z1.1
    - b. Efektifitas Komunikasi (*Communication Effectiveness*) sebagai Z1.2

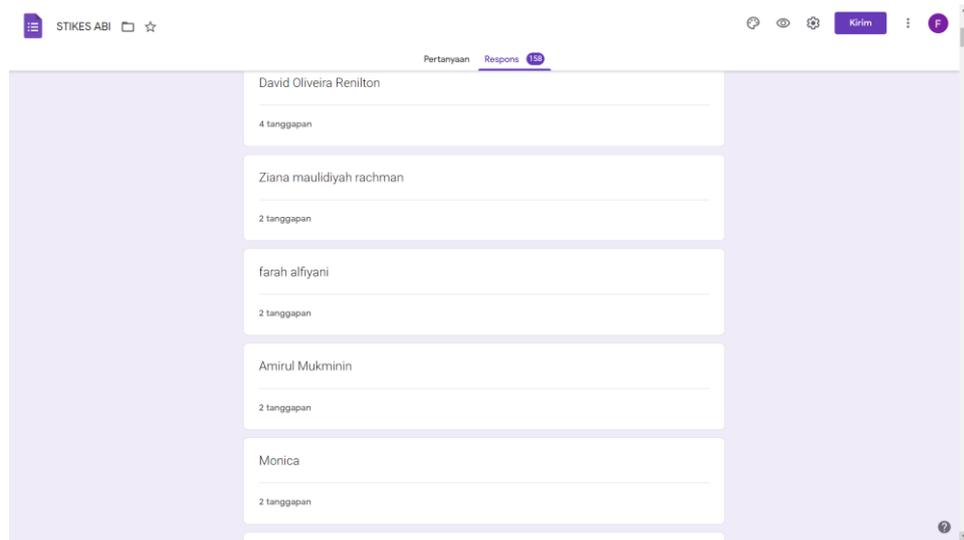
## **3.2 Tahap Pengumpulan Data**

### **3.2.1 Penyebaran Kuisisioner**

Dalam penelitian ini penyebaran kuisisioner dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Google Form* dengan cara menyebarkan link yang diisi oleh masyarakat umum dan juga mahasiswa aktif STIKES ARTHA BODHI ISWARA (ABI) Surabaya. Form kuisisioner dapat dilihat pada lampiran 3.

### **3.2.2 Tabulasi Data**

Tabulasi data dilakukan dengan cara membuat tabel - tabel yang berisi data dengan kode - kode tertentu sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, hasil kuisisioner yang diperoleh dari responden akan ditabulasi dengan menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel 2016 dan SPSS.



| Nama                     | Jumlah Tanggapan |
|--------------------------|------------------|
| David Oliveira Renilton  | 4                |
| Ziana maulidiyah rachman | 2                |
| farah alfiyani           | 2                |
| Amirul Mukminin          | 2                |
| Monica                   | 2                |

Gambar 3.3 Hasil Kuisisioner menggunakan *Google Form*

Total tanggapan didalam respon adalah 158 dan ditemukan 5 nama yang sama dengan respon yang sama. Respon tersebut dianggap tidak valid dan tidak di ikut sertakan sehingga penelitian menjadi 151 responden.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## **BAB IV**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Uji Validitas**

1. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem

Seluruh pernyataan Kualitas Sistem sudah valid. Karena nilai sig. 2-tailed < alpha sebesar 0,05. Tabel dapat dilihat pada lampiran 4 tabel L4.1.

2. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi

Seluruh pernyataan Kualitas Informasi sudah valid. Karena nilai sig. 2-tailed < alpha sebesar 0,05. Tabel dapat dilihat pada lampiran 4 tabel L4.2.

3. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Seluruh pernyataan Kualitas Layanan sudah valid. Karena nilai sig. 2-tailed < alpha sebesar 0,05. Tabel dapat dilihat pada lampiran 4 tabel L4.3.

4. Hasil Uji Validitas Penggunaan

Seluruh pernyataan Penggunaan sudah valid. Karena nilai sig. 2-tailed < alpha sebesar 0,05. Tabel dapat dilihat pada lampiran 4 tabel L4.4.

5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Seluruh pernyataan Kepuasan Pengguna sudah valid. Karena nilai sig. 2-tailed < alpha sebesar 0,05. Tabel dapat dilihat pada lampiran 4 tabel L4.5.

6. Hasil Uji Validitas Manfaat Bersih

Seluruh pernyataan Manfaat Bersih sudah valid. Karena nilai sig. 2-tailed < alpha sebesar 0,05. Tabel dapat dilihat pada lampiran 4 tabel L4.6.

#### **4.2 Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila jawaban terhadap pernyataan tersebut selalu konsisten. Pengukuran dalam uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan pengukuran sekali dan dibandingkan dengan korelasi antar jawaban pernyataan. Pengukuran dilakukan dengan IBM SPSS Statistic untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach's Alpha > 0,60. Hasil uji reliabilitas bisa disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel atau Cronbach's Alpha > 0,60. Tabel hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada lampiran 5 tabel L5.1.

### 4.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah untuk mengetahui gambaran atau penyebaran data sampel terhadap variabel penelitian yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Proses analisis deskriptif ini menggunakan aplikasi SPSS. Tabel dapat dilihat pada lampiran 6 tabel L6.1. Berikut adalah hasil analisis pada masing masing variabel.

#### 1. Kualitas Sistem

##### a. Pernyataan (X1.1) *Website* STIKES ABI nyaman dan mudah diakses

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,63 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.

##### b. Pernyataan (X1.2) *Website* STIKES ABI sudah sesuai dengan kebutuhan saya

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,49 yang artinya pernyataan sudah cukup baik.

##### c. Pernyataan (X1.3) *Website* STIKES ABI memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,5 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.

##### d. Pernyataan (X1.4) *Website* STIKES ABI mudah dalam memberikan informasi kepada saya

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,6 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.

##### e. Pernyataan (X1.5) Informasi yang ada di *website* STIKES ABI tidak dapat diubah

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,49, yang artinya pernyataan sudah cukup baik.

#### 2. Kualitas Informasi

##### a. Pernyataan (X2.1) *Website* STIKES ABI memberikan informasi yang lengkap bagi mahasiswa dan calon mahasiswa baru

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,65 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.

##### b. Pernyataan (X2.2) *Website* STIKES ABI menyediakan informasi yang bermanfaat bagi mahasiswa dan calon mahasiswa baru

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,7 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.

- c. Pernyataan (X2.3) Informasi dari *website* STIKES ABI sesuai dengan kenyataan

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,61 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.

- d. Pernyataan (X2.4) Informasi dari *website* STIKES ABI *up to date* (dengan kondisi saat ini)

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,52 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.

### 3. Kualitas Layanan

- a. Pernyataan (X3.1) Menu – menu yang ada di *website* STIKES ABI dapat berfungsi dengan cepat dan tepat

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,48 yang artinya pernyataan sudah cukup baik.

- b. Pernyataan (X3.2) *Website* STIKES ABI memudahkan dalam berkomunikasi dengan admin dan memahami keperluan saya

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,47 yang artinya pernyataan sudah cukup baik.

- c. Pernyataan (X3.3) *Website* STIKES ABI memudahkan saya untuk mengetahui layanan dan kegiatan yang ada di STIKES ABI

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,6 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.

### 4. Penggunaan

- a. Pernyataan (Y1.1) Saya sering mengunjungi *website* STIKES ABI

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,14 yang artinya pernyataan sudah cukup baik.

- b. Pernyataan (Y1.2) Saya menggunakan *website* STIKES ABI untuk mencari info seputar STIKES ABI

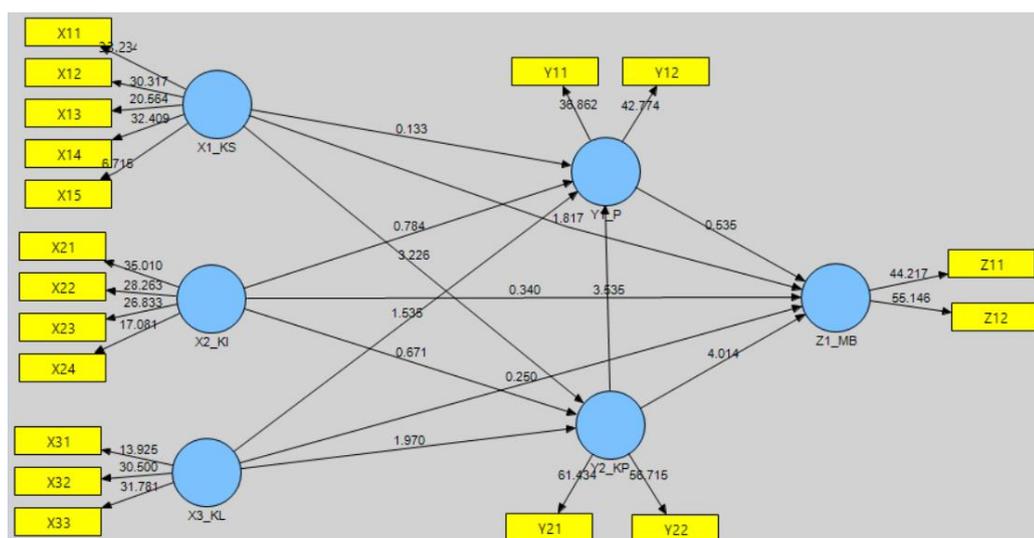
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,7 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.

### 5. Kepuasan Pengguna

- a. Pernyataan (Y2.1) Sistem pada *website* STIKES ABI sangat baik dan memenuhi kebutuhan mahasiswa yang berkaitan dengan STIKES ABI  
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,62 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
- b. Pernyataan (Y2.2) Saya menyukai kelengkapan informasi dan data pada *website* STIKES ABI  
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,53 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
6. Manfaat Bersih
- a. Pernyataan (Z1.1) *Website* STIKES ABI dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang STIKES ABI  
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,74 yang artinya pernyataan sudah mendekati baik.
- b. Pernyataan (Z1.2) *Website* STIKES ABI mempermudah dalam komunikasi antara saya dengan admin  
Hasil *output* rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,48 yang artinya pernyataan sudah cukup baik.

#### 4.4 Analisis SEM

##### 4.4.1 Gambaran Partial Least Model



Gambar 4.1 Gambaran Umum Partial Least Model

#### 4.4.2 Pengujian Bootstraping

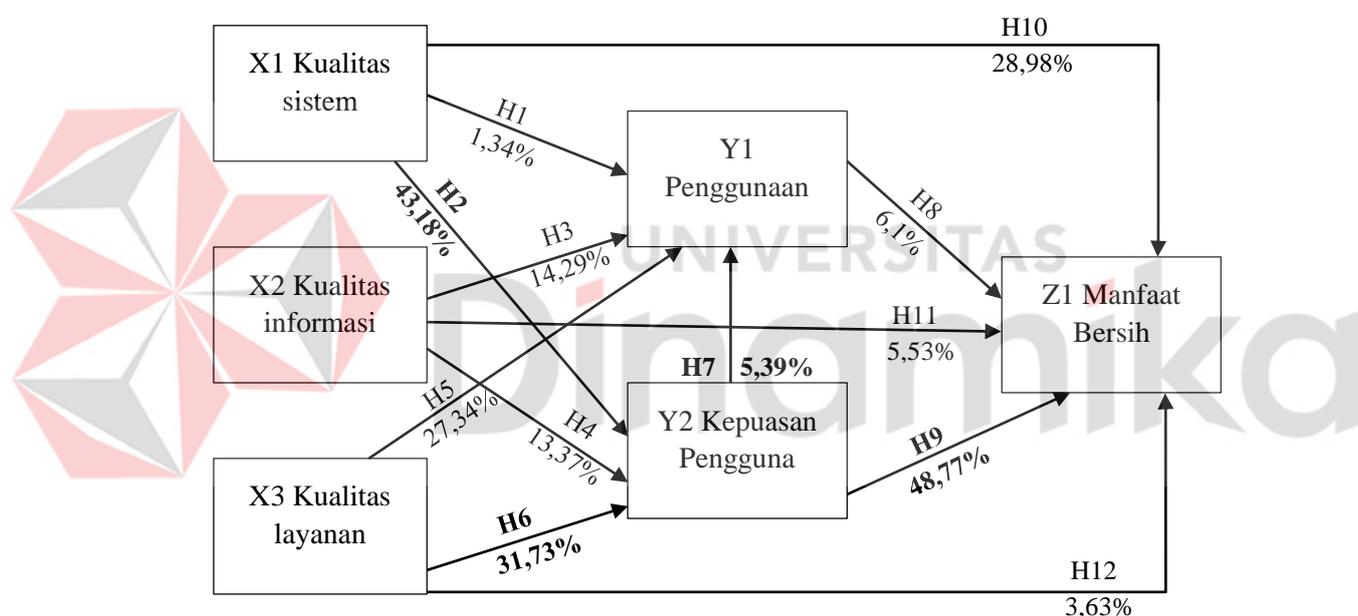
*Bootstraping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis, gambaran model struktural diatas dilakukan setelah bootstraping. Tabel *Path Coefficient* dapat dilihat pada lampiran 7 tabel L7.1. Berikut adalah hasil analisis *Path Coefficient* untuk mengetahui apakah setiap variabel memiliki hubungan yang signifikan antar variabel lain.

1. Variabel Kualitas Sistem berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Penggunaan karena T Statistics  $0,13 < 1,96$  dan  $0,13 > -1,96$ . Nilai pengaruh nya adalah 1,34%.
2. Variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna karena T Statistics  $3,23 > 1,96$ . Nilai pengaruh nya adalah 43,18%.
3. Variabel Kualitas Sistem berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Manfaat Bersih karena T Statistics  $1,82 < 1,96$  dan  $1,82 > -1,96$ . Nilai pengaruh nya adalah 28,98%.
4. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Penggunaan karena T Statistics  $0,78 < 1,96$  dan  $0,78 > -1,96$ . Nilai pengaruh nya adalah 14,29%.
5. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna karena T Statistics  $0,67 < 1,96$  dan  $0,67 > -1,96$ . Nilai pengaruh nya adalah 13,37%.
6. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Manfaat Bersih karena T Statistics  $0,34 < 1,96$  dan  $0,34 > -1,96$ . Nilai pengaruh nya adalah 5,53%.
7. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Penggunaan karena T Statistics  $1,53 < 1,96$  dan  $1,53 > -1,96$ . Nilai pengaruh nya adalah 27,34%.
8. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna karena T Statistics  $1,97 > 1,96$ . Nilai pengaruh nya adalah 31,73%.
9. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Manfaat Bersih karena T Statistics  $0,25 < 1,96$  dan  $0,25 > -1,96$ . Nilai pengaruh nya adalah 3,63%.

10. Variabel Penggunaan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Variabel Manfaat Bersih karena T Statistics  $0,53 < 1,96$  dan  $0,53 > -1,96$ . Nilai pengaruhnya adalah 6,1%.
11. Variabel Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Variabel Penggunaan karena T Statistics  $3,53 > 1,96$ . Nilai pengaruhnya adalah 45,39%.
12. Variabel Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Variabel Manfaat Bersih karena T Statistics  $4,01 > 1,96$ . Nilai pengaruhnya adalah 48,77%.

#### 4.5 Hasil Analisis dan Pembahasan

Berikut adalah hasil analisis dan pembahasan :



Gambar 4.2 Model Pengaruh

- H1: Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan tetapi tidak signifikan. Pengaruhnya sebesar 1,34%.
- H2: Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengaruhnya sebesar 43,18%.
- H3: Kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan tetapi tidak signifikan. Pengaruhnya sebesar 14,29%.
- H4: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tetapi tidak signifikan. Pengaruhnya sebesar 13,37%.

- H5: Kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan tetapi tidak signifikan. Pengaruh nya sebesar 27,34%.
- H6: Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 31,73%.
- H7: Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sebesar 45,39%.
- H8: Penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih tetapi tidak signifikan. Pengaruh nya sebesar 6,1%.
- H9: Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih sebesar 48,77%.
- H10: Kualitas sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih tetapi tidak signifikan. Pengaruh nya sebesar 28,98%.
- H11: Kualitas informasi berpengaruh terhadap manfaat bersih tetapi tidak signifikan. Pengaruh nya sebesar 5,53%.
- H12: Kualitas layanan berpengaruh terhadap manfaat bersih tetapi tidak signifikan. Pengaruh nya sebesar 3,63%.

Berdasarkan analisis hipotesis diatas, yang memiliki pengaruh signifikan adalah: Hipotesis nomor 2, Hipotesis nomor 6, Hipotesis nomor 7, dan Hipotesis nomor 9, yaitu , kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan, dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih.

Sehingga diperoleh evaluasi bahwa variabel kualitas sistem dan kualitas layanan harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam *website*. Setelah kepuasan pengguna meningkat, yang akan berpengaruh juga adalah peningkatan pada penggunaan dan manfaat bersih. Berdasarkan analisis deskriptif, indikator dalam variabel kualitas sistem yang sebaiknya ditingkatkan adalah kehandalan sistem dan fleksibilitas sistem. Sedangkan dalam variabel kualitas layanan yang sebaiknya ditingkatkan adalah jaminan sistem informasi dan empati terhadap pengguna *website*. Dengan ditingkatkannya kualitas sistem dan kualitas layanan, hasil yang diharapkan adalah peningkatan jumlah pengunjung *website* yang akan berguna kedepannya untuk meningkatkan jumlah calon mahasiswa baru.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis kesuksesan *website* STIKES ABI menggunakan model Delone dan McLean dapat disimpulkan sebagai berikut :

Analisis Deskriptif:

1. Nilai rata-rata dari semua indikator pada variabel Kualitas Sistem adalah 3,54 yang artinya kualitas sistem sudah mendekati baik.
2. Nilai rata-rata dari semua indikator pada variabel Kualitas Informasi adalah 3,62 yang artinya kualitas informasi sudah mendekati baik.
3. Nilai rata-rata dari semua indikator pada variabel Kualitas Layanan adalah 3,52 yang artinya kualitas layanan sudah mendekati baik.
4. Nilai rata-rata dari semua indikator pada variabel Penggunaan adalah 3,42 yang artinya penggunaan sudah cukup baik.
5. Nilai rata-rata dari semua indikator pada variabel Kepuasan pengguna adalah 3,57 yang artinya kepuasan pengguna sudah mendekati baik.
6. Nilai rata-rata dari semua indikator pada variabel Manfaat Bersih adalah 3,61 yang artinya manfaat bersih sudah mendekati baik.

Analisis *website* menurut model Delone dan McLean:

1. Kualitas sistem berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan artinya apabila kualitas sistem ditingkatkan maka ada peningkatan tidak signifikan pada penggunaan sebesar 1,34%.
2. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna artinya apabila kualitas sistem ditingkatkan maka ada peningkatan signifikan pada kepuasan pengguna sebesar 43,18%.
3. Kualitas informasi berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan artinya apabila kualitas informasi ditingkatkan maka ada peningkatan tidak signifikan pada penggunaan sebesar 14,29%.
4. Kualitas informasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna artinya apabila kualitas informasi ditingkatkan maka ada peningkatan tidak signifikan pada kepuasan pengguna sebesar 13,37%.

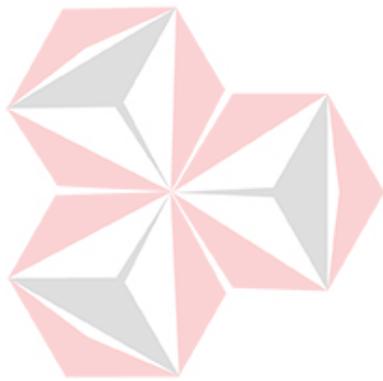
5. Kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan artinya apabila kualitas layanan ditingkatkan maka ada peningkatan tidak signifikan pada penggunaan sebesar 27,34%.
6. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. artinya apabila kualitas layanan ditingkatkan maka ada peningkatan pada kepuasan pengguna sebesar 31,73%.
7. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. artinya apabila kepuasan pengguna ditingkatkan maka ada peningkatan pada penggunaan sebesar 45,39%.
8. Penggunaan berpengaruh tidak signifikan terhadap manfaat bersih artinya apabila penggunaan ditingkatkan maka ada peningkatan tidak signifikan pada manfaat bersih sebesar 6,1%.
9. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. artinya apabila kepuasan pengguna ditingkatkan maka ada peningkatan pada manfaat bersih sebesar 48,77%.
10. Kualitas sistem berpengaruh tidak signifikan terhadap manfaat bersih artinya apabila kualitas sistem ditingkatkan maka ada peningkatan tidak signifikan pada manfaat bersih sebesar 28,98%.
11. Kualitas informasi berpengaruh tidak signifikan terhadap manfaat bersih artinya apabila kualitas informasi ditingkatkan maka ada peningkatan tidak signifikan pada manfaat bersih sebesar 5,53%.
12. Kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap manfaat bersih artinya apabila kualitas layanan ditingkatkan maka ada peningkatan tidak signifikan pada manfaat bersih sebesar 3,63%.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diajukan beberapa saran atau rekomendasi bagi pengelola website STIKES ABI Surabaya untuk meningkatkan kualitas sistem dan kualitas layanan sehingga dapat menghasilkan manfaat bagi pendaftaran mahasiswa baru dan dapat meningkatkan jumlah pengunjung *website* STIKES ABI. Untuk kualitas sistem, indikator yang dapat ditingkatkan adalah kemudahan untuk digunakan, kehandalan sistem, kecepatan sistem, fleksibilitas

sistem, keamanan sistem. Untuk kualitas layanan, indikator yang dapat ditingkatkan adalah jaminan dan empati.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan peneliti menggali lebih dalam apa yang diinginkan oleh mahasiswa dan calon mahasiswa baru agar dapat diperbaiki lagi sehingga kedepannya mendapat kepuasan terhadap *website* STIKES ABI Surabaya.



UNIVERSITAS  
Dinamika

## DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W., & McLean, E. R. (2003). The Delone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of MIS*.
- Ghozali. (2005). *Aplikasi Multivariate Dengan Proses SPSS. Edisi Ketiga*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, H. (2014). *Pengertian Website dan Fungsinya. Ilmu teknologi informasi*.
- Mustafa, Z., & Wijaya, T. (2012). *Panduan Teknik Statistik SEM & PLS Dengan SPSS AMOS*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Stemvelt, R. C. (2004). *(Diterjemahkan Oleh Purwoko) Perception of Service Quality*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Windarti, T. (2015). *Statistika dan Probabilitas Serta Implementasi MINITAB*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- DEPDIKBUD01. (2012, 4 28). Sesi Pendaftaran Siswa Baru. <http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=21239>
- Tilottama, Laras. (2017). Analisis Kesuksesan Website Stikom Library Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya
- Ferdinand, Augusty [2002], *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Penerbit BP Undip, Semarang.