



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

**ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE E-CARE* DENGAN MODEL *DELONE*  
DAN *MCLEAN* BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA UNIVERSITAS  
DINAMIKA**

**TUGAS AKHIR**



**Program Studi  
S1 Sistem Informasi**

UNIVERSITAS  
**Dinamika**

**Oleh:**

**DELVIA SUNARNO PUTRI**

**17410100114**

---

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA**

**UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2022**

**ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE *E-CARE* DENGAN MODEL  
*DELONE* DAN *MCLEAN* BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA  
UNIVERSITAS DINAMIKA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana Komputer



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Delvia Sunarno Putri**

**NIM : 17410100114**

**Program : S1 (Strata Satu)**

**Jurusan : Sistem Informasi**

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2022**

## **Tugas Akhir**

### **ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE E-CARE* DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA UNIVERSITAS DINAMIKA**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Delvia Sunarno Putri**

**NIM : 17410100114**

Telah diperiksa, diuji, dan disetujui oleh Dewan Penguji

Pada : Rabu, 9 Februari 2022

#### **Susunan Dewan Penguji**

##### **Pembimbing**

I. Sulistiowati, S.Si., M.M.

NIDN. 0719016801



II. Nunuk Wahyuningtyas, M.Kom.

NIDN. 0723037707

##### **Pembahas**

Dr. M.J. Dewiyani Sunarto

NIDN. 0725076301

Digitally signed by  
Universitas Dinamika  
Date: 2022.02.09  
10:21:45 +07'00'

**Dewiyani  
Sunarto**

Digitally signed by  
Dewiyani Sunarto  
Date: 2022.02.10 11:58:55  
+07'00'

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar Sarjana



Digitally signed by  
Universitas Dinamika  
Date: 2022.02.14 10:25:34  
+07'00'

**Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.**

NIDN. 0731017601

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

UNIVERSITAS DINAMIKA



*“Kamu hanya harus perlu berjalan, jangan berpikir teruskan saja. Jangan terlalu memikirkan apa yang kamu lakukan dan tetap jalani itu. Lalu suatu hari kamu akan tumbuh secara dramatis.”*

*“Untuk mengatasi keterpurukan, mungkin banyak orang yang ingin membuatmu harus selalu melakukan semuanya dengan sempurna. Tapi itu tidak benar, kamu hanya harus terus berjalan dengan apa yang membuatmu nyaman.”*

## PERNYATAAN

### PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, saya:

Nama : Delvia Sunarno Putri  
NIM : 17.41010.0114  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika  
Jenis Karya : Tugas Akhir  
Judul Karya : **ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE E-CARE* DENGAN MODEL *DELONE* DAN *MCLEAN* BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA UNIVERSITAS DINAMIKA**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pembangunan Ilmu Pengetahuan, teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive royalty Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan dan dikelola dalam bentuk pengkalan 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 kesarjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 4 Februari 2022

Yang menyatakan



Delvia Sunarno Putri

Nim: 17410100114

## ABSTRAK

Universitas Dinamika (Undika) adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Surabaya. Undika memiliki salah satunya adalah bagian layanan dan bimbingan konseling. Undika memiliki berbagai fasilitas layanan kepada mahasiswa, salah satunya adalah bagian layanan dan bimbingan konseling. Layanan dan bimbingan konseling yang mempunyai website yang diberi nama *website e-care*. *Website e-care* dirilis pada bulan Oktober 2021. Layanan bimbingan konseling bertujuan membantu mahasiswa mengembangkan diri dan mengatasi masalah akademik, masalah sosial, dan masalah pribadi yang berpengaruh terhadap perkembangan akademik para mahasiswa. Permasalahannya, sebagai *website* yang tergolong masih baru, maka perlu adanya pengembangan dari *website* sesuai dengan model *Systems Development Life Cycle* (SDLC) yaitu *feedback* pada tahap *Deployment*. Oleh karena itu pada penelitian ini dilakukan *feedback* berupa evaluasi terhadap *website e-care.dinamika.ac.id* dengan model *DeLone* dan *McLean*. Model *DeLone* dan *McLean* digunakan karena dalam model *DeLone* dan *McLean* terdapat variabel yang memuat kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Pada model *DeLone* dan *McLean* juga dilengkapi dengan variabel penggunaan, variabel kepuasan pengguna, dan variabel manfaat bersih. Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 85%, variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap variabel manfaat bersih sebesar 37%. Oleh karena variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna maka jika dilihat dari rata-rata nilai indikator kualitas informasi sebesar 3,11 artinya pendapat responden masih cukup setuju (cukup baik) maka perlu ditingkatkan agar menjadi baik dan peneliti memberikan usulan berupa *user interface* pada *website e-care* pada fitur dashboard dan fitur forum diskusi.

**Kata Kunci:** Universitas Dinamika, *DeLone* dan *McLean*, *website e-care*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Kesuksesan *website* E-Care dengan Model Delone dan Mclean Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Universitas Dinamika”. Adapun maksud Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) di Universitas Dinamika.

Dalam penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang benar-benar memberikan masukan dan dukungan kepada penulis. Untuk itu, pada kesempatan ini perkenankan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orangtua serta saudara yang selalu mendukung dan mendoakan sehingga mampu untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd. selaku Rektor Universitas Dinamika yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam proses pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Sulistiowati, S.Si., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memeberikan arahan, bimbingan, pengalaman serta motivasi dalam proses pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Nunuk Wahyuningtyas, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, membimbing serta memberikan masukan positif dalam pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Dr. M.J. Dewiyani Sunarto selaku Dosen penguji yang telah memberikan masukan maupun saran dalam membantu penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng selaku Kaprodi yang telah memberikan masukan maupun saran dalam membantu penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Tutut Wuriyanto, M.Kom. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan, membimbing serta memberikan masukan positif dalam pembuatan laporan Tugas Akhir ini.

8. Teman-teman seperjuangan Tugas Akhir ini yang bersama-sama membantu dan memberikan dukungan dalam proses Tugas Akhir hingga pembuatan laporan ini.

Surabaya, 31 Januari 2022

Penulis



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	1
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan.....	2
1.5 Manfaat.....	2
BAB II LANDASAN TEORI .....	3
2.1 Penelitian Terdahulu .....	3
2.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	4
2.3 Teknik Sampling .....	5
2.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean .....	6
2.5 Uji Validasi .....	13
2.6 Uji Reliabilitas.....	13
2.7 SPSS .....	14
2.8 Structural Equation Modeling (SEM) .....	14
2.9 <i>Smart</i> PLS .....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	16
3.1 Model Konseptual .....	16
3.2 Tahapan Pendahuluan.....	18
3.2.1 Wawancara dan Observasi .....	18
3.2.2 Studi Literatur .....	18
3.3.1 Pengumpulan Data .....	18
3.3.2 Perhitungan Sampel .....	18

3.3.3 Penentuan Variabel Penelitian .....	19
3.3.4 Operasi Variabel .....	22
3.4 Penyebaran Kuisioner.....	23
3.4.1 Tabulasi Data .....	23
3.5 Tahap Analisis Data .....	23
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	24
3.6 Tahap Akhir.....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
4.1 Tahapan Pendahuluan.....	25
4.1.1 Studi Literatur .....	25
4.1.2 Perhitungan Sampel .....	25
4.2 Tahap Pengumpulan Data .....	25
4.2.1 Penyebaran Kuisioner .....	25
4.3 Tahap Analisis Data .....	25
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	26
4.3.2 Model Konseptual.....	31
4.3.3 Hasil Uji Analisis .....	31
4.3.4 Desain Usulan.....	32
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>34</b>
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>39</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M.....	6
Gambar 3.1 Tahapan-Tahapan Dalam Metodologi Penelitian.....	16
Gambar 3.2 Model Konseptual .....	17
Gambar 4.1 Model Konseptual .....	31
Gambar 4.2 Hasil Uji Analisis Korelasi.....	31
Gambar 5.1 Rekomendasi Desain Dashboard.....	35
Gambar 5.2 Rekomendasi Desain Forum Diskusi .....	35
Gambar 5.3 Gambar 5.2 Rekomendasi Desain Forum Diskusi .....	36
Gambar 5.4 Gambar 5.2 Rekomendasi Desain Forum Diskusi .....	36
Gambar 5.5 Gambar 5.2 Rekomendasi Desain Forum Diskusi .....	37



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	3
Tabel 2.3 Penjelasan Variabel dan Indikator.....	7
Tabel 2.4 Uji Validitas .....	13
Tabel 3.1 Kualitas Sistem (System Quality).....	19
Tabel 3.2 Kualitas Informasi (Information Quality) .....	20
Tabel 3.3 Kualitas Layanan (Service Quality) .....	20
Tabel 3.4 Penggunaan (Use) .....	21
Tabel 3.5 Kepuasan pengguna (User Satisfaction).....	21
Tabel 3.6 Manfaat Bersih (Net Benefit) .....	22
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	27
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Sistem .....	28
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Informasi .....	28
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Layanan.....	29
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Penggunaan .....	30
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kepuasan Pengguna .....	30
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Manfaat Bersih.....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Desain Usulan Aplikasi .....	39



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Universitas Dinamika (Undika) adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Surabaya yang memiliki tiga fakultas yaitu Fakultas Teknologi dan Informasi (FTI), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), dan Fakultas Desain dan Industri Kreatif (FDIK), yang terbagi menjadi sembilan program studi. Undika memiliki berbagai fasilitas layanan kepada mahasiswa. Salah satunya adalah bagian layanan dan bimbingan konseling. Layanan bimbingan konseling bertujuan membantu mahasiswa mengembangkan diri dan mengatasi masalah akademik, masalah sosial, dan masalah pribadi yang berpengaruh terhadap perkembangan akademik para mahasiswa.

Pada saat ini bagian layanan dan bimbingan konseling mempunyai *website* [e-care.dinamika.ac.id](http://e-care.dinamika.ac.id). *Website e-care* memiliki beberapa fitur yang dapat diakses yaitu *home*, konselor, tes dan kuis, forum, dan kontak. *Website e-care.dinamika.ac.id* digunakan sebagai layanan untuk mahasiswa yang ingin mendapatkan bimbingan konseling, dengan cara melakukan login terlebih dahulu. *Website e-care* dirilis pada bulan Oktober 2021.

Permasalahannya, sebagai *website* yang tergolong masih baru, maka perlu adanya pengembangan dari *website* sesuai dengan model *Systems Development Life Cycle* (SDLC) yaitu *feedback* pada tahap *Deployment* (Presman, 2015).

Oleh sebab itu pada penelitian Tugas Akhir ini dilakukan *feedback* berupa evaluasi terhadap *website e-care.dinamika.ac.id* dengan model *DeLone* dan *McLean*. Model *DeLone* dan *McLean* digunakan karena dalam model *DeLone* dan *McLean* terdapat variabel yang memuat kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Pada model *DeLone* dan *McLean* juga dilengkapi dengan variabel penggunaan, variabel kepuasan pengguna, dan variabel manfaat bersih.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisis kesuksesan *website e-care* dengan model *Delone* dan *McLean* Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Universitas Dinamika
2. Bagaimana rekomendasi hasil analisis kesuksesan *website e-care* dengan model *Delone* dan *McLean*

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam menganalisa kualitas informasi pada *website* ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Sistem Informasi
2. Pertanyaan diadopsi dari jurnal Tugas Akhir Laras Tilottama Widya dengan judul: Analisis kesuksesan *Website Stikom Library* dengan Menggunakan *DeLone* dan *McLean* Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
3. Pertanyaan dikutip berdasarkan teori *DeLone and McLean* yang berjudul “*The DeLone and McLean Model of Information System Success : A Ten Year Update*”.

### 1.4 Tujuan

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Menghasilkan menganalisis kesuksesan *website e-care* dengan model *Delone* dan *McLean* Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Universitas Dinamika
2. Menghasilkan rekomendasi hasil analisis kesuksesan *website e-care* dengan model *Delone* dan *McLean*

### 1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat kesuksesan sistem informasi dari *Website e-Care*
2. Mengetahui manfaat-manfaat dari sistem informasi *Website e-Care* terhadap pengguna
3. Mengetahui hasil rekomendasi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan pada *website e-care*

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperluas teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis menemukan beberapa penelitian dengan judul atau metode yang sama. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa Tugas Akhir terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Analisis Kesuksesan <i>Website</i> Stikom Library dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	Dalam penelitian ini dapat diketahui variabel kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, penggunaan, kepuasan penggunaan dan juga manfaat bersih yang berfungsi untuk membantu pihak Perpustakaan Stikom Surabaya dalam mengembangkan dan mengoptimalkan <i>Website Stikom Library</i> .	Dalam penelitian ini melakukan analisis <i>website e-care</i> dengan menggunakan pengujian kesuksesan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan
Analisis Kesuksesan <i>Website</i> Stikom <i>Carrer Center</i> Dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Instiuitut Bisnis	Dalam penelitian ini dapat diketahui variabel kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, penggunaan, kepuasan penggunaan dan juga manfaat bersih yang berfungsi untuk membantu	Dalam penelitian ini melakukan analisis <i>website e-care</i> dengan menggunakan pengujian kesuksesan kualitas



Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
dan Informatika Stikom Surabaya (Irfan Listyo Pamungkas, 2020)	pihak layanan karir dan alumni Stikom Surabaya dalam mengembangkan dan mengoptimalkan <i>Website Stikom Carrer Center</i> .	sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan
Analisis Kesuksesan Website Open Public Access Catalog (OPAC) Unitomo Menggunakan Model Delone dan Mclean Pada Universitas DR.Soetomo Surabaya (Taradiva Novita, 2018)	Dalam penelitian ini dapat diketahui variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan website terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang didapat dari website OPAC,	Dalam penelitian ini melakukan analisis <i>website e-care</i> dengan menggunakan pengujian kesuksesan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan

## 2.2 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif semester Universitas Dinamika. Populasi yang digunakan 1430 mahasiswa dan sampel yang digunakan 45 menggunakan rumus Slovin.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\
 &= \frac{1430}{1+(1430 \times 0,05^2)} \\
 &= \frac{1430}{1+(1430 \times 0,0225)} \\
 &= \frac{1430}{1+32,175} \\
 &= \frac{1430}{33,175} \\
 &= 43,10 \text{ dibulatkan menjadi } 43
 \end{aligned}$$

Sampel yang digunakan kelebihan 2 untuk dijadikan cadangan jika ada data yang kurang atau ada yang salah jadi ditambahkan kedalam sampel menjadi 45.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi, 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 (Sugiyono, 2012).

### 2.3 Teknik Sampling

Populasi dan sampel adalah bagian metodologi statistika yang berhubungan dengan generalisasi hasil penelitian. Teknik sampling adalah metode atau Teknik untuk memilih atau mengambil sampel dari populasi untuk digunakan sebagai bahan penelitian. Maka dengan mempelajari sampel suatu pemahaman karakteristik subjek sampel akan membuat peneliti mampu menggeneralisasi karakteristik elemen populasi. Pada penelitian ini menggunakan Teknik sampling Stratified Random Sampling. Metode penarikan sampel berstrata, yaitu suatu subsample acak sederhana ditarik dari setiap strata yang kurang lebih sama dalam beberapa karakteristik (Guritno, 2011).

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut:

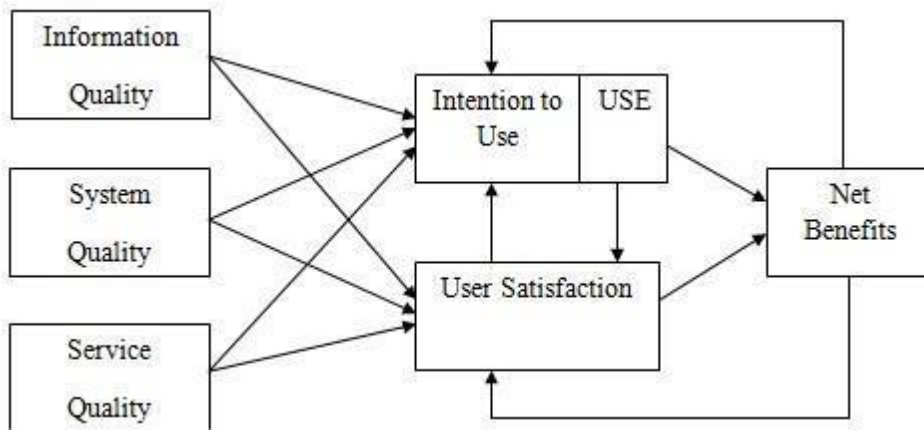
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

Dimana: n: jumlah sampel, N: jumlah populasi, e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. 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.

## 2.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean*

Pada tahun 1992 *DeLone* dan *McLean* mengemukakan teori tentang kesuksesan sistem informasi yang dikenal dengan *D&M Information System Succes Model*. Gambar model *DeLone* dan *McLean* ditunjukkan gambar 2.1.



Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M

Pada model kesuksesan sistem informasi D&M terdapat beberapa penambahan yaitu:

1. Kualitas Layanan (*Service Quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi
2. Penambahan minat memakai (*Intention to Use*) Sebagai alternatif dari pemakaian (*Use*)
3. Penggabungan antara dampak individual (*Individual Impact*) dan dampak organisasional (*Organizational Impact*) menjadi satu yaitu sebagai manfaat bersih (*Net benefit*)

Sehingga variable dari kesuksesan implementasi sistem informasi terdiri dari tiga bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan kemudian dampaknya yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Dari gambar model yang dikemukakan *DeLone* dan *McLean* kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam variable yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas keseluruhan
3. Kualitas layanan (*Service Quality*) Pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
4. Penggunaan (*Use*) adalah penggunaan keseluruhan keluaran suatu sistem oleh penerima atau pemakai dan minat memakai (*Intention to use*) sebagai alternatif dari pengguna.
5. Kepuasan Pengguna (*Use Satisfaction*) adalah respon terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*) adalah efek dari informasi terhadap perilaku pemakai dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi untuk membantu meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

Dari setiap elemen yang ada dalam D&M *Information System Succes Model* masih perlu diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi. Uraian indikator dari variabel sistem informasi model *DeLone* dan *McLean* dijelaskan pada tabel 2.3

Tabel 2.2 Penjelasan Variabel dan Indikator

Variabel dan Indikator	Penjelasan
<b>Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</b>	<b>1. Kemudahan untuk digunakan</b>
1. Kemudahan untuk digunakan ( <i>ease of use</i> )	( <i>ease of use</i> ) 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

Variabel dan Indikator	Penjelasan
	sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya.
2. Keandalan Sistem ( <i>Reliability</i> )	<p><b>2. Keandalan Sistem (<i>Reliability</i>)</b></p> <p>Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Kendalaan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem baru.</p>
3. Kecepatan Akses ( <i>Response Time</i> )	<p><b>3. Kecepatan Akses (<i>Response Time</i>)</b></p> <p>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. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. <i>Response time</i> 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></p>

Variabel dan Indikator	Penjelasan
	<p>Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.</p>
<p>5. Keamanan Sistem (<i>Security</i>)</p>	<p><b>5. Keamanan Sistem (<i>Security</i>)</b></p> <p>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>
<p><b>Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</b></p> <p>1. Kelengkapan (<i>Completeness</i>)</p>	<p><b>1. Kelengkapan (<i>Completeness</i>)</b></p> <p>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</p>

Variabel dan Indikator	Penjelasan
	secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut.
2. Relevan ( <i>Relevance</i> )	<p><b>2. Relevan (Relevance)</b></p> <p>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 (Accurate)</b></p> <p>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>Timelines</i> )	<p><b>4. Ketepatan Waktu (Timelines)</b></p> <p>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</p>



UNIVERSITAS  
Dinamika

Variabel dan Indikator	Penjelasan
	dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu.
<b>Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</b>	<b>1. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>
1. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
2. Empati ( <i>Empathy</i> )	<b>2. Empati (<i>Empathy</i>)</b>
	Meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi.
<b>Pengguna (<i>Use</i>)</b>	<b>1. Sifat Pengguna (<i>Nature of use</i>)</b>
1. Sifat Pengguna ( <i>Nature of use</i> )	Sifat penggunaan adalah digunakan untuk maksud yang diinginkan ketetapan penggunaan serta tipe informasi yang sesuai dengan maksud penggunaan.
<b>Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</b>	<b>1. Kepuasan Informasi (<i>Repeat Visits</i>)</b>
1. Kepuasan Informasi ( <i>Repeat Visits</i> )	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).



Variabel dan Indikator	Penjelasan
2. Kepuasan Menyeluruh ( <i>Repeat Purchase</i> )	<p><b>2. Kepuasan Menyeluruh (<i>Repeat Purchase</i>)</b></p> <p>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.</p>
<b>Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)</b>	<b>1. <i>Improved Knowledge Sharing</i></b>
1. Meningkatkan Berbagi Pengetahuan ( <i>Improved Knowledge Sharing</i> )	<p>Dalam manajemen pengetahuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bagaimana informasi bisa menjadi sesuatu yang berdaya guna</li> <li>2) Bagaimana mewujudkan sharing pengetahuan</li> <li>3) Bagaimana meningkatkan kerjasama antar perpustakaan untuk mempercepat aliran pengetahuan</li> </ol>
2. Efektivitas Komunikasi ( <i>Communication Effectiveness</i> )	<p><b>2. <i>Communication Effectiveness</i></b></p> <p>Efektivitas merupakan 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.</p>

Sumber: DeLone dan McLean (2003).

## 2.5 Uji Validasi

Tujuan pengujian validitas adalah proses untuk menguji ketepatan dan keakuratan instrumen atau alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. 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 baik suatu instrument atau pun proses pengukuran terhadap konsep yang diharapkan untuk mengetahui apakah yang kita tanyakan dalam kuisisioner 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 intrumen apabila  $r$  hitung lebih besar dengan  $r$  tabel. Dasar pengambilan keputusan,  $r$  hitung  $>$   $r$  table maka variabel valid  $r$  hitung  $<$   $r$  table maka variabel tidak valid (Ghozali, 2005).

Skala yang dipakai untuk mengukur hasil kuisisioner atas persepsi responden terhadap indikator adalah Skala Likert yaitu yang beiri lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban ditunjukkan pada tabel 2.4.

Tabel 2.3 Uji Validitas

Keterangan Idenitas Kesetujuan Pertanyaan di Dalam Kuisisioner					
Angka	1	2	3	4	5
Keterangan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

Sumber: Ghozali (2005)

## 2.6 Uji Reliabilitas

Setelah pengujian validitas, maka tahap selanjutnya adalah pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas adalah uji coba terhadap instrumen penelitian untuk melihat seberapa keajekan, konsistensi, kestabilan dalam mengukur data. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependibalitas, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama. 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 dilakukan untuk mengukur apakah kuisisioner benar-benar merupakan indikator yang mengukur suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang konsisten dari waktu ke waktu. Reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan SPSS 17.0. Data dikatakan reliabel jika Nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,6$  (Ghozali, 2005).

## 2.7 SPSS

SPSS atau *Statistical Product and Service Solutions* adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan program komputer (Jonathan Sarwono, 2006). Kelebihan dari SPSS adalah penggunaanya dapat melakukan perhitungan statistik secara lebih cepat dari yang sederhana sampai yang rumit sekalipun.

Adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statistika tingkat lanjut, analisis data dengan algoritma *machine learning*, analisis string, serta analisis big data yang dapat diintegrasikan untuk membangun platform data analisis. SPSS sangat populer di kalangan peneliti dan statistikawan untuk membantu melakukan perhitungan terkait analisis data. SPSS menyediakan *library* untuk perhitungan statistika dengan antarmuka interaktif yang menjadikannya sebagai *software* analisis data tingkat lanjut paling populer di berbagai universitas, instansi, dan perusahaan. SPSS ini juga akan menghitung hasil dari analisis kuisisioner yang sudah dibuat.

## 2.8 Structural Equation Modeling (SEM)

SEM merupakan suatu metode analisis statistik multivariat. Melakukan olah data SEM berbeda dengan melakukan olah data regresi atau analisis jalur. Olah data SEM lebih rumit, karena SEM dibangun oleh model pengukuran dan model struktural. Di dalam SEM terdapat 3 kegiatan secara bersamaan, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (*confirmatory factor analysis*), pengujian model

hubungan antara variabel (*path analysis*), dan mendapatkan model yang cocok untuk predeksi (analisis model struktural dan analisis regresi). Sebuah pemodelan lengkap pada dasarnya terdiri dari model pengukuran (*measurement model*) dan structural model atau causal model. Model pengukuran dilakukan untuk menghasilkan penilaian mengenai validitas dan validitas diskriminan, sedangkan model struktural, yaitu pemodelan yang menggambarkan hubungan-hubungan yang dihipotesakan. Untuk melakukan olah data SEM dengan lebih mudah dapat menggunakan bantuan *software* statistik. Saat ini sudah tersedia berbagai macam *software* untuk olah data SEM diantaranya adalah Lisrel, AMOS dan Smart PLS (Sumber: dahlia ginting, 2009). SEM nantinya akan bertujuan untuk menghubungkan variabel-variabel dan dengan indikatornya.

## 2.9 Smart PLS

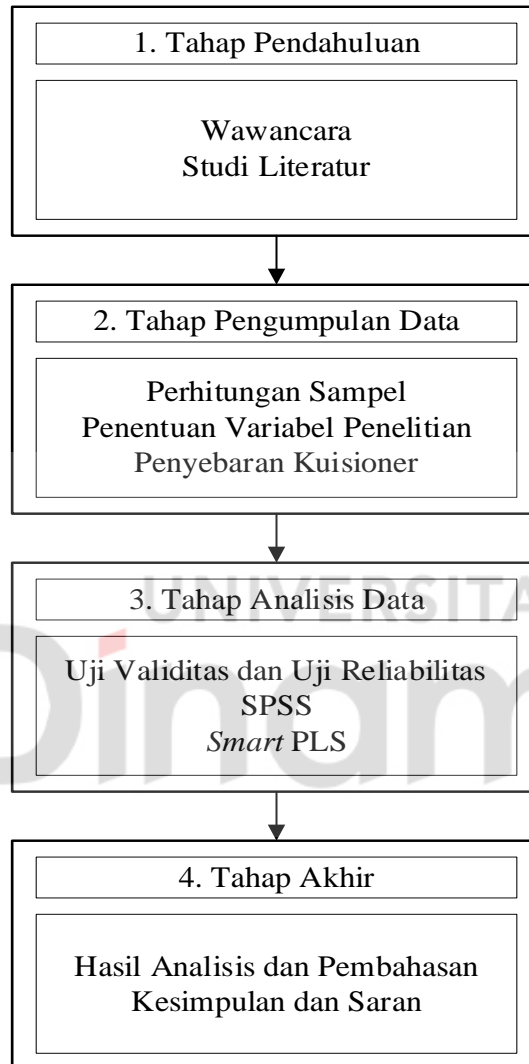
*Partial least square* suatu teknik statistik multivariat yang bisa untuk menangani banyak variabel respon serta variabel eksplanatori sekaligus. Analisis ini merupakan alternatif yang baik untuk metode analisis regresi berganda dan regresi komponen utama, karena metode ini bersifat lebih robust atau kebal. Robust artinya parameter model tidak banyak berubah ketika sampel baru diambil dari total populasi (Geladi dan Kowalski, 1986).

Tujuan aplikasi *Smart PLS* ini nantinya akan membantu untuk menguji validitas dari variabel. Perangkat lunak antarmuka pengguna grafis untuk pemodelan persamaan *Structural equating Modeling* (SEM) menggunakan *Partial Least Squares* (PLS). Selain memperkirakan model jalur dengan variabel laten menggunakan algoritma PLS-SEM, perangkat lunak menghitung kriteria penilaian hasil standar misalnya, analisis tetrad konfirmatori, analisis peta kinerja-kepentingan, segmentasi, multigroup. Karena smartpls menggunakan bahasa pemrograman *Java*, Smartpls dapat dijalankan dikomputer yang memiliki sistem operasi yang berbeda seperti *Windows* dan *MAC*.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

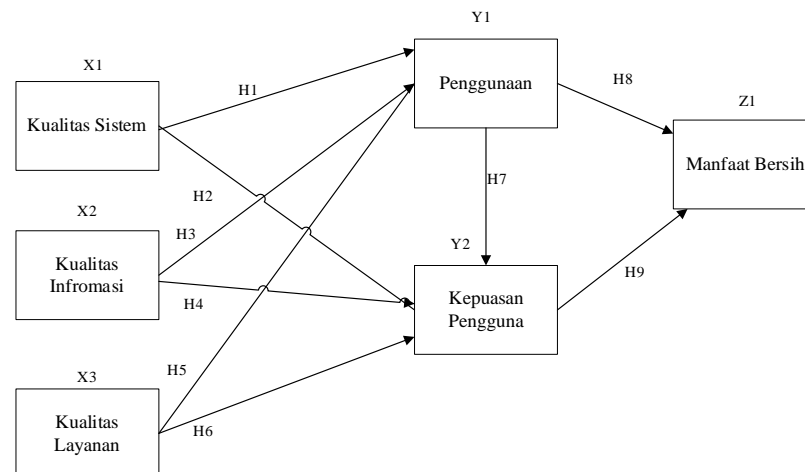
Penelitian ini dilakukan melalui empat tahap dilihat pada gambar 3.1



Gambar 3.1 Tahapan-Tahapan Dalam Metodologi Penelitian

#### 3.1 Model Konseptual

Untuk model konseptual penelitian ini dapat ditunjukkan pada gambar 3.2



Gambar 3.2 Model Konseptual

Dapat dilihat bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan diduga mempengaruhi penggunaan dan kepuasan penggunaan lalu penggunaan dan kepuasan pengguna diduga mempengaruhi manfaat bersih akan tetapi manfaat bersih tidak memengaruhi ke pengguna dan kepuasan pengguna dikarenakan pada e-care Universitas Dinamika Surabaya memang belum pernah dilakukan analisis sehingga belum bisa mengetahui manfaat bersih dari *website* tersebut, sehingga hipotesis penelitian yang dikembangkan sebagai berikut:

H1: Diduga variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

H2: Diduga variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3: Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

H4: Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H5: Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

H6: Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H7: Diduga variabel penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H8: Diduga variabel penggunaan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

H9: Diduga variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

### **3.2 Tahapan Pendahuluan**

#### **3.2.1 Wawancara dan Observasi**

Pada tahap ini dilakukan wawancara dan observasi pada Universitas Dinamika Surabaya. Wawancara dilakukan dengan konselor untuk mendapatkan data terkait dengan *website* e-care.dinamika.ac.id. Sedangkan observasi dilakukan dengan melihat fitur-fitur dari *website* e-care.dinamika.ac.id. fitur *website* e-care meliputi *home*, konselor, tes dan kuis, forum, dan kontak.

#### **3.2.2 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* dan *McLean* dan bagaimana menguji hipotesis.

### **3.3 Tahap Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan detail informasi mengenai kualitas informasi *Website e-care* serta pada tahap ini akan dilakukan penentuan variabel-variabel yang akan digunakan untuk melakukan pengukuran.

#### **3.3.2 Perhitungan Sampel**

Pada bagian ini menjelaskan tentang tahapan perhitungan sampel yang akan dilakukan terhadap penelitian ini.

##### **1. Populasi Penelitian**

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Dinamika

##### **2. Metode dan Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Dinamika.

##### **3. Lokasi**

Penelitian ini berlokasi pada Universitas Dinamika Surabaya berada pada alamat Jl. Raya Kedung Baruk 98, Surabaya.

### 3.3.3 Penentuan Variabel Penelitian

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

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai mengukur kualitas sistem website e-care

Tabel 3.1 Kualias Sistem (*System Quality*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
X1.1	<i>Website e-care</i> undika nyaman dan mudah diakses					
X1.2	<i>Website e-care</i> undika melayani kebutuhan saya tanpa adanya masalah					
X1.3	<i>Website e-care</i> memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan.					
X1.4	<i>Website e-care</i> sangat fleksibel dalam memanfaatkan layanan konseling					
X1.5	<i>Website e-care</i> memiliki sistem informasi yang tidak dapat diubah-ubah oleh saya					

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) menjelaskan kesesuaian hasil dari website e-care dengan karakteristik yang pihak pengelola inginkan dan dengan memperhitungkan dari kelengkapan, relevan, akurat, dan ketetapan waktu informasi.



Tabel 3.2 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
X2.1	<i>Website e-care</i> memberikan informasi serta data lengkap dan sesuai kebutuhan saya terkait layanan konseling					
X2.2	<i>Website e-care</i> menyediakan informasi dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya secara tepat					
X2.3	Informasi dari <i>Website e-care</i> akurat dan bebas dari kesalahan					
X2.4	Output informasi dari <i>Website e-care</i> disajikan dalam waktu yang tepat sehingga memudahkan pemahaman dan informasi yang <i>up to date</i>					

### 3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) menjelaskan kualitas layanan website e-care

Tabel 3.3 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
X3.1	Jaminan <i>website e-care</i> mencakup pengetahuan, dan bebas dari keraguan pengetahuan					
X3.2	<i>Website e-care</i> memberikan empati meliputi kemudahan dalam komunikasi antara saya dengan					

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
	bagian konselor untuk konseling dan memahami keperluan saya					

4. Penggunaan (*Use*) diartikan dengan minat penggunaan atau memakai website e-care

Tabel 3.4 Penggunaan (*Use*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
Y1.1	Saya sering menggunakan <i>website e-care</i> setiap kali mencari informasi tentang layanan konseling					
Y1.2	Saya sering menggunakan layanan konseling melalui <i>website e-care</i>					

5. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) mengetahui seberapa jauh respon pengguna terhadap penggunaan website e-care

Tabel 3.5 Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
Y2.1	<i>Website e-care</i> membantu dalam mencari kebutuhan saya dan efektif memenuhi kebutuhan mahasiswa berkaitan dengan layanan konseling di undika					
Y2.2	Saya merasa puas dengan layanan konseling yang ada pada <i>website e-care</i>					

6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*) sebagai perhitungan penting tentang dampak positif atau negative dari penggunaan website e-care.

Tabel 3.6 Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
Z1.1	Website e-care dapat meningkatkan pengetahuan saya					
Z1.2	Website e-care mempermudah dalam komunikasi antara saya dengan konselor dalam layanan konseling di undika					

### 3.3.4 Operasi Variabel

Pada bagian ini akan dideskripsikan tahapan tentang variable penelitian yang terdiri dari enam variable, diantaranya yaitu variable independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan penggunaan dengan indikator sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai X1 terdiri dari:
  - a. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*) sebagai X1.1
  - b. Keandalan sistem (*reliability*) sebagai X1.2
  - c. Kecepatan akses (*response time*) X1.3
  - d. Fleksibilitas sistem (*flexibility*) X1.4
  - e. Keamanan sistem (*security*) X1.5
2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) Sebagai X2 terdiri dari:
  - a. Kelengkapan (*completeness*) sebagai X2.1
  - b. Relevan (*relevance*) sebagai X2.2
  - c. Akurat (*accurate*) sebagai X2.3
  - d. Kecepatan Waktu (*timeliness*) X2.4
3. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) sebagai X3 terdiri dari:
  - a. Jaminan (*assurance*) sebagai X3.1
  - b. Empati (*empathy*) sebagai X3.2
  - c. Responsi (*responsiveness*) X3.3

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

4. Variabel penggunaan (*Use*) sebagai Y. variabel ini terdiri dari satu indikator yaitu:
  - a. Sifat penggunaan (*nature of use*) sebagai Y1.1
  - b. Pola Navigasi (*navigation patterns*) sebagai Y1.2
5. Variabel Kepuasan Pengguna (*Use Satisfaction*) sebagai Y2 terdiri dari:
  - a. Efisiensi (*efficiency*) sebagai Y2.1
  - b. Keefektifan (*effectiveness*) sebagai Y2.2

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah manfaat bersih dengan indikator sebagai berikut:

6. Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefit*) sebagai Z1 terdiri dari:
  - a. Meningkatkan pengetahuan (*improve knowledge sharing*) sebagai Z1.1
  - b. Efektivitas komunikasi (*communication effectiveness*) sebagai Z1.2

### 3.4 Penyebaran Kuisioner

Pada tahap ini kuisioner yang telah dibuat berdasarkan dimensi DeLone dan McLean diberikan dan diisi oleh mahasiswa aktif Universitas Dinamika Surabaya.

#### 3.4.1 Tabulasi Data

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberikan kode sesuai yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk seperti tabel pemindahan, tabel biasa, atau tabel analisis. Pada penelitian ini, kuisioner yang akan dikembalikan oleh responden akan ditabulasi menggunakan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel.

### 3.5 Tahap Analisis Data

Analisis validas dan reliabilitas pada analisis ini menggunakan perangkat lunak SPSS dan *Smart PLS*.

### 3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Untuk memperoleh hasil penelitian yang baik, maka diperlukan seluruh dari instrumen penelitian yang baik pula. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuisioner. Kuisioner digunakan untuk mengukur nilai variabel dan indikator. Validitas menjelaskan kinerja kuisioner dalam mengukur, sedangkan reliabilitas menjelaskan bahwa kuisioner tersebut selalu konsisten untuk mengukur gejala permasalahan yang sama. Tujuan dari pengujian instrumen ini adalah untuk menyakinkan kuisioner yang telah di susun benar-benar baik dalam mengukur gejala permasalahan dan menghasilkan data dan hasil yang valid.

### 3.6 Tahap Akhir

Tahap akhir ini akan membahas tentang pembahasan dan kesimpulan dari hasil analisis untuk rekomendasi sistem informasi berdasarkan hasil analisis kuisioner *website e-care* yang akan diperbaiki kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan.



UNIVERSITAS  
Dinamika

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Tahapan Pendahuluan**

##### **4.1.1 Studi Literatur**

Dalam penyelesaian ini, langkah awal yang harus dilakukan adalah studi literatur dan jurnal yang terkait. Studi literatur menghasilkan penjelasan dari masing-masing teori yang dapat menyelesaikan permasalahan penelitian ini. Hasil dari studi literatur dan jurnal terdapat pada Bab II Landasan Teori yang terdiri dari peneliti sebelumnya, populasi dan sampel, teknik sampling, model kesuksesan sistem informasi delone dan mclean, uji validitas, uji reabilitas, SPSS, SEM, *Smart PLS*.

##### **4.1.2 Perhitungan Sampel**

Pada tahap ini menjabarkan sampel yang dilakukan terhadap penelitian ini menggunakan sampel penelitian dari mahasiswa aktif Universitas Dinamika Surabaya. Selanjutnya dilakukan deskripsi penelitian dengan bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden dan jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner untuk masing-masing variabel.

#### **4.2 Tahap Pengumpulan Data**

##### **4.2.1 Penyebaran Kuisisioner**

Dengan sampel 45 mahasiswa dilakukan penyebaran kuisisioner ke 45 mahasiswa dan kuisisioner kembali dengan total 45, maka rate responden 100% layak untuk dianalisis.

#### **4.3 Tahap Analisis Data**

Analisis data yang dilakukan untuk menganalisis kesuksesan *website* e-care. Website e-care adalah layanan bimbingan konseling bertujuan membantu mahasiswa mengembangkan diri dan mengatasi masalah akademik, masalah sosial, dan masalah pribadi yang berpengaruh terhadap perkembangan akademik para mahasiswa. Website e-care terbuka atau online yang dirilis pada tahun 2021.

Beberapa fitur yang dimiliki oleh website e-care yaitu *home*, konselor, tes dan kuis, forum, dan kontak.

#### 4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung korelasi nilai masing-masing butir pertanyaan dengan total nilai. Dalam *output* Amos menampilkan dari masing-masing butir pertanyaan tiap variabel terhadap total nilai. Butiran pertanyaan yang akan menunjukkan hasil signifikan pada nilai kurang dari 0,05. Pada penelitian ini  $N = 198$ , maka  $df = N - 2 = 196$ . Jadi,  $df = 196$ . Pengujian validitas tiap variabel dilakukan berdasarkan indikator-indikator yang telah membentuknya. Hasil uji validitas data yang diolah ditunjukkan pada tabel 4.2 dengan diketahui seluruh item dari variabel adalah valid.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel Laten	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )			
X1.1	0,896	0,000	Valid
X1.2	0,830	0,000	Valid
X1.3	0,909	0,000	Valid
X1.4	0,897	0,000	Valid
X1.5	0,841	0,000	Valid
Kualitas Informasi ( <i>Information System</i> )			
X2.1	0,885	0,000	Valid
X2.2	0,902	0,000	Valid
X2.3	0,872	0,000	Valid
X2.4	0,915	0,000	Valid
Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )			
X3.1	0,927	0,000	Valid
X3.2	0,912	0,000	Valid
Penggunaan ( <i>Use</i> )			

Variabel Laten	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keterangan
Y1.1	0,971	0,000	Valid
Y1.2	0,977	0,000	Valid
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )			
Y2.1	0,957	0,000	Valid
Y2.2	0,953	0,000	Valid
Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> )			
Z1.1	0,951	0,000	Valid
Z1.2	0,946	0,000	Valid

Sedangkan uji reliabilitas dalam penelitian ini untuk mengukur kuisioner tentang kesuksesan website e-care. Pengukuran dalam uji reliabilitas ini dilakukan dengan pengukuran sekali. Pengukuran sekali dan kemudian dibandingkan dengan korelasi antara jawaban pertanyaan. Dengan bantuan SPSS untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* > 0,60. Pengujian reabilitas tiap variabel dilakukan secara terpisah dengan menguji setiap indikator didalam variabel tersebut. Hasil uji reliabilitas yang telah diolah ditunjukkan pada tabel 4.3.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Laten	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	0,923	Reliabel
Kualitas Informasi ( <i>Information System</i> )	0,915	Reliabel
Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )	0,816	Reliabel
Penggunaan ( <i>Use</i> )	0,942	Reliabel
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	0,903	Reliabel
Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> )	0,888	Reliabel



### Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Sistem

Hasil pengolaan data analisis deskriptif dengan aplikasi SPSS untuk variabel Kualitas Sistem ditunjukkan pada tabel

Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Sistem

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
1	<i>Website e-care</i> undika nyaman dan mudah diakses. (X1.1)	3,27	9,86
2	<i>Website e-care</i> undika melayani kebutuhan saya tanpa adanya masalah. (X1.2)	3,07	9,63
3	<i>Website e-care</i> memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan. (X1.3)	3,09	1,019
4	<i>Website e-care</i> sangat fleksibel dalam memanfaatkan layanan konseling. (X1.4)	3,16	9,76
5	<i>Website e-care</i> memiliki sistem informasi yang tidak dapat diubah-ubah oleh saya. (X1.5)	3,29	1,014
Rata-Rata		3,176	

(Sumber: Hasil Pengelolaan data dengan menggunakan SPSS)

### Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Informasi

Hasil pengolaan data analisis deskriptif dengan aplikasi SPSS untuk variabel Kualitas Informasi ditunjukkan pada tabel

Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Informasi

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
1	<i>Website e-care</i> memberikan informasi serta data lengkap dan sesuai kebutuhan saya terkait layanan konseling. (X2.1)	3,04	952
2	<i>Website e-care</i> menyediakan informasi dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya secara tepat. (X2.2)	3,11	1027

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
3	Informasi dari <i>Website e-care</i> akurat dan bebas dari kesalahan. (X2.3)	3,02	1076
4	Output informasi dari <i>Website e-care</i> disajikan dalam waktu yang tepat sehingga memudahkan pemahaman dan informasi yang <i>up to date</i> . (X2.4)	3,27	1053
Rata-Rata		3,11	

(Sumber: Hasil Pengelolaan data dengan menggunakan SPSS)

### Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Layanan

Hasil pengolahan data analisis deskriptif dengan aplikasi SPSS untuk variabel Kualitas Layanan ditunjukkan pada tabel

Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
1	Jaminan <i>website e-care</i> mencakup pengetahuan, dan bebas dari keraguan pengetahuan. (X3.1)	3,09	1041
2	<i>Website e-care</i> memberikan empati meliputi kemudahan dalam komunikasi antara saya dengan bagian konselor untuk konseling dan memahami keperluan saya. (X3.2)	3,22	951
Rata-Rata		3,155	

(Sumber: Hasil Pengelolaan data dengan menggunakan SPSS)

### Analisis Deskriptif Untuk Variabel Penggunaan

Hasil pengolahan data analisis deskriptif dengan aplikasi SPSS untuk variabel Penggunaan ditunjukkan pada tabel

Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Penggunaan

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
1	Saya sering menggunakan <i>website e-care</i> setiap kali mencari informasi tentang layanan konseling. (Y1.1)	2,51	1036
2	Saya sering menggunakan layanan konseling melalui <i>website e-care</i> . (Y1.2)	2,56	1179
Rata-Rata		2,535	

(Sumber: Hasil Pengelolaan data dengan menggunakan SPSS)

**Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kepuasan Pengguna**

Hasil pengolahan data analisis deskriptif dengan aplikasi SPSS untuk variabel Kepuasan Pengguna ditunjukkan pada tabel

Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kepuasan Pengguna

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
1	<i>Website e-care</i> membantu dalam mencari kebutuhan saya dan efektif memenuhi kebutuhan mahasiswa berkaitan dengan layanan konseling di undika. (Y2.1)	3,00	1000
2	Saya merasa puas dengan layanan konseling yang ada pada <i>website e-care</i> . (Y2.2)	3,02	965
Rata-Rata		3,01	

(Sumber: Hasil Pengelolaan data dengan menggunakan SPSS)

**Analisis Deskriptif Untuk Variabel Manfaat Bersih**

Hasil pengolahan data analisis deskriptif dengan aplikasi SPSS untuk variabel Manfaat Bersih ditunjukkan pada tabel

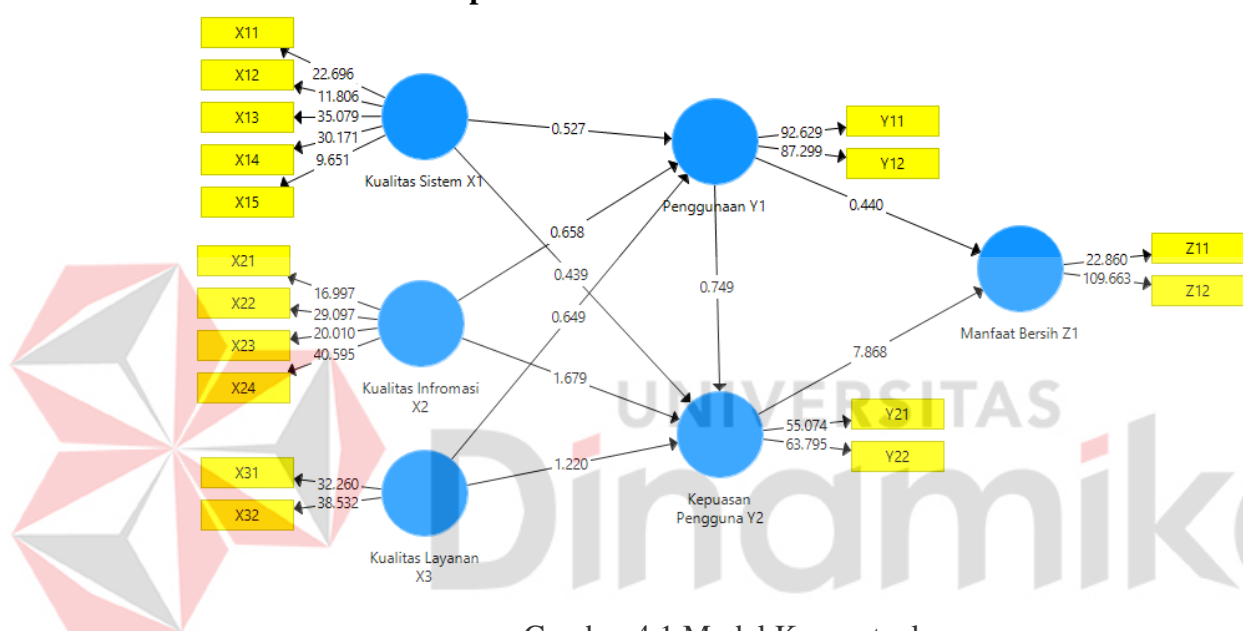
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Untuk Variabel Manfaat Bersih

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
1	<i>Website e-care</i> dapat meningkatkan pengetahuan saya. (Z1.1)	3,04	1127

No	Pernyataan	Rata-Rata	Std.Deviasi
2	Website <i>e-care</i> mempermudah dalam komunikasi antara saya dengan konselor dalam layanan konseling di undika. (Z1.2)	3.13	1079
Rata-Rata		3,085	

(Sumber: Hasil Pengelolaan data dengan menggunakan SPSS)

#### 4.3.2 Model Konseptual



Gambar 4.1 Model Konseptual

#### 4.3.3 Hasil Uji Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil *bootstrapping*, dilakukan untuk melihat signifikan hubungan antara konstruk ditunjukkan nilai *T Statistic*.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kepuasan Pengguna Y2 -> Manfaat Bersih Z1	0.834	0.852	0.102	8.171	0.000
Kualitas Informasi X2 -> Kepuasan Pengguna Y2	0.400	0.374	0.248	1.614	0.107
Kualitas Informasi X2 -> Penggunaan Y1	0.273	0.242	0.451	0.605	0.546
Kualitas Layanan X3 -> Kepuasan Pengguna Y2	0.315	0.294	0.253	1.246	0.213
Kualitas Layanan X3 -> Penggunaan Y1	0.169	0.177	0.283	0.597	0.551
Kualitas Sistem X1 -> Kepuasan Pengguna Y2	0.122	0.169	0.277	0.440	0.660
Kualitas Sistem X1 -> Penggunaan Y1	0.194	0.220	0.369	0.527	0.598
Penggunaan Y1 -> Kepuasan Pengguna Y2	0.095	0.096	0.129	0.733	0.464
Penggunaan Y1 -> Manfaat Bersih Z1	-0.067	-0.086	0.151	0.443	0.658

Gambar 4.2 Hasil Uji Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil gambar hasil uji analisis bahwa hasil yang berpengaruh terhadap pengguna dan tidak berpengaruh terhadap pengguna yaitu:

1. Variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih karena nilai signifikan P Values 0.000 kurang dari  $\alpha=15\%$  nilai pengaruhnya 85%
2. Variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikan P Values 0.107 kurang dari  $\alpha=15\%$  nilai pengaruhnya 37%
3. Variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap pengguna karena nilai signifikan P Values 0.546 kurang dari  $\alpha=15\%$  nilai pengaruhnya 24%
4. Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikan P Values 0.213 lebih dari  $\alpha=15\%$  nilai pengaruhnya 29%
5. Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan karena nilai signifikan P Values 0.551 kurang dari  $\alpha=15\%$  nilai pengaruhnya 17%
6. Variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikan P Values 0.660 kurang dari  $\alpha=15\%$  nilai pengaruhnya 17%
7. Variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan karena nilai signifikan P Values 0.598 kurang dari  $\alpha=15\%$  nilai pengaruhnya 22%
8. Variabel penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikan P Values 0.464 kurang dari  $\alpha=15\%$  nilai pengaruhnya 10%
9. Variabel penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih karena nilai signifikan P Values 0.658 kurang dari  $\alpha=15\%$  nilai pengaruhnya 8%

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dilihat variabel yang memuat kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih, dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sehingga penulis dapat memberikan desain usulan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan usulan desain *user interface* pada *website e-care*.

#### 4.3.4 Desain Usulan

Berdasarkan hasil analisis yang ditemukan bahwa variabel yang berpengaruh adalah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jika ditingkatkan maka akan meningkat sebesar 85% dan kepuasan pengguna

berpengaruh terhadap manfaat bersih jika ditingkatkan maka akan meningkat 37% dengan indikator *website e-care* memberikan informasi serta data lengkap dan sesuai kebutuhan saya terkait layanan konseling, *website e-care* menyediakan informasi dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya secara tepat, Informasi dari *website e-care* akurat dan bebas dari kesalahan, Informasi dari *website e-care* akurat dan bebas dari kesalahan, Output informasi dari *website e-care* disajikan dalam waktu yang tepat sehingga memudahkan pemahaman dan informasi yang *up to date*. Sehingga jika dilihat dari rata-rata nilai indikator kualitas informasi sebesar 3,11 yang artinya cukup setuju (cukup baik) maka perlu ditingkatkan akan menjadi baik. Oleh sebab itu maka peneliti mengusulkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan usulan desain *user interface* pada *website e-care* yang tunjukan pada lampiran.



UNIVERSITAS  
Dinamika

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

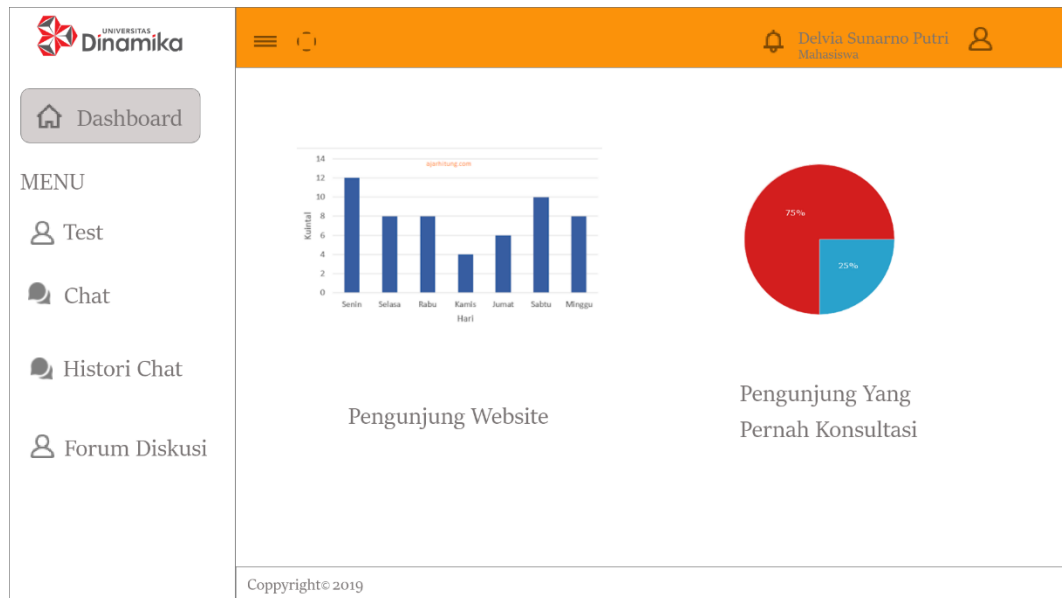
Pada penelitian Tugas Akhir ini dilakukan evaluasi terhadap *website* e-care.dinamika.ac.id dengan model DeLone dan McLean. Dari semua variabel yang ada pada DeLone dan McLean, variabel yang berpengaruh dalam *website* e-care Undika, yaitu

1. kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih nilai pengaruhnya 85%
2. kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna nilai pengaruhnya 37%

Variabel yang tidak berpengaruh pada *website* e-care yaitu:

- 3 kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan nilai pengaruhnya 24%
- 4 kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna nilai pengaruhnya 29%
- 5 kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan nilai pengaruhnya 17%
- 6 kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna nilai pengaruhnya 17%
- 7 kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan nilai pengaruhnya 22%
- 8 penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna nilai pengaruhnya 10%
- 9 penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih nilai pengaruhnya 8%

Rekomendasi Desain Usulan *Website e-care*

Gambar 5.1 Rekomendasi Desain *Dashboard*

Desain usulan yang usulkan berdasarkan hasil sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan indikator *Website e-care* memberikan informasi serta data lengkap dan sesuai kebutuhan saya terkait layanan konseling.

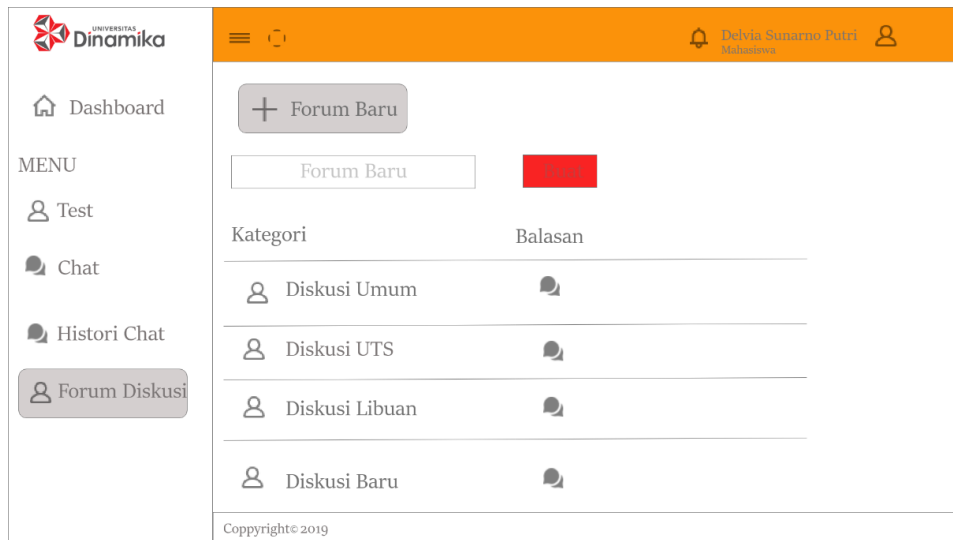
Copyright © 2019

Kategori	Balasan
Diskusi Umum	
Diskusi UTS	
Diskusi Liburan	

Gambar 5.2 Rekomendasi Desain Forum Diskusi

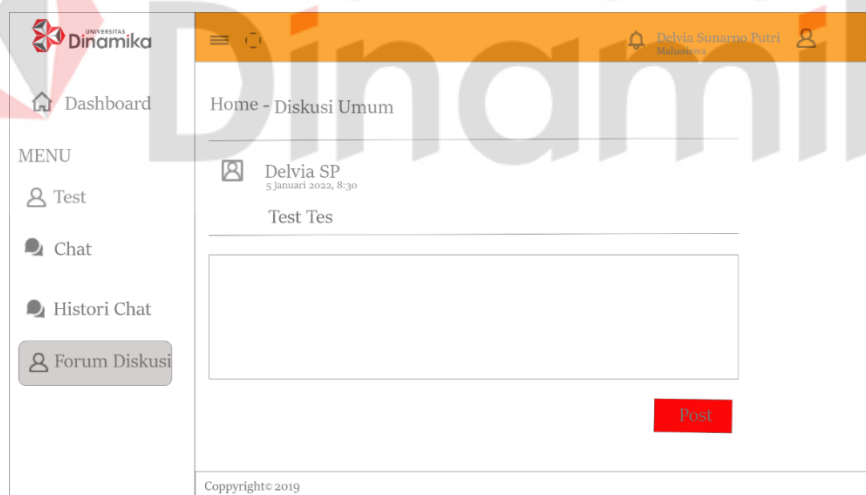
Desain usulan yang usulkan berdasarkan hasil sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan indikator *Website e-care* menyediakan informasi dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya secara tepat.





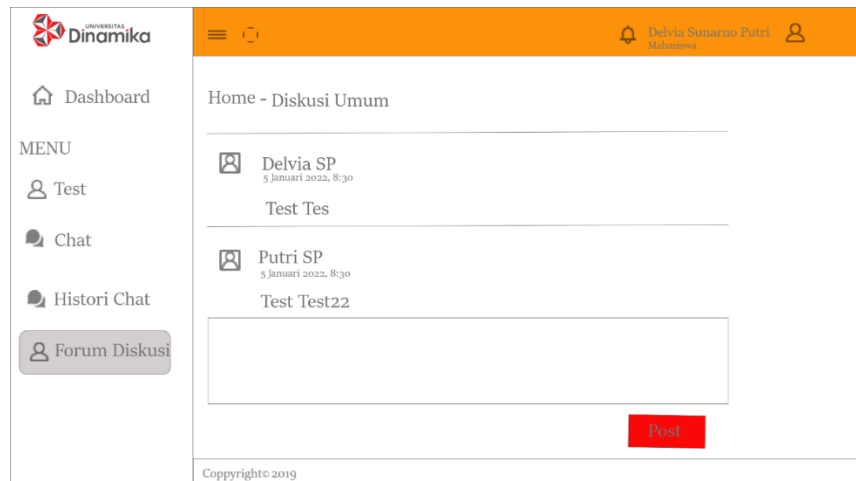
Gambar 5.3 Gambar 5.2 Rekomendasi Desain Forum Diskusi

Desain usulan yang usulkan berdasarkan hasil sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan indikator Informasi dari *Website e-care* akurat dan bebas dari kesalahan.



Gambar 5.4 Gambar 5.2 Rekomendasi Desain Forum Diskusi

Desain usulan yang usulkan berdasarkan hasil sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan indikator Informasi dari *Website e-care* akurat dan bebas dari kesalahan.



Gambar 5.5 Gambar 5.2 Rekomendasi Desain Forum Diskusi

Desain usulan yang usulkan berdasarkan hasil sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan indikator Output informasi dari *Website e-care* disajikan dalam waktu yang tepat sehingga memudahkan pemahaman dan informasi yang *up to date*.

## 5.2 Saran

Dari hasil analisis yang diperoleh dari variabel yang berpengaruh dalam *website e-care* Undika, yaitu kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih, dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penulis mengusulkan desain usulan untuk *website e-care*. Desain usulan *dashboard*, desain usulan forum diskusi yang terlampir pada lampiran 1.

## DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W. H. & McLean, E. R., 1992. *Information System Success: The Quest for The Dependent*. s.l.:Information System Research.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R., 2003. *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update*. s.l.:Journal of MIS.
- Suharsimi & A., 2003. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widya, L. T. & S., 2017. Analisis Kesuksesan Website STIKOM Library dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- W. & R., 2020. Universitas Dinamika Bangsa. *Analisis Kesuksesan Website Menggunakan Metode DELONE AND MCLEAN Pada Website Pemerintahan Tanjung Jabung Barat..*



UNIVERSITAS  
Dinamika