

ANALISIS KUALITAS PADA WEBSITE GERBANG ITK MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS MAHASISWA ITK)

Nama Mahasiswa : Andini Dwi Lestari
NIM : 10191011
Dosen Pembimbing Utama : Yuyun Tri Wiranti, S.Kom., M.MT.
Dosen Pembimbing Pendamping : Dwi Arief Prambudi, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Institut Teknologi Kalimantan membangun *website* Gerbang ITK sebagai sistem informasi yang berbasis *website* yang telah terintegrasi dengan internet. Mahasiswa dengan mudah mengakses informasi perkuliahan yang berkaitan dengan akademik maupun non akademik, dengan adanya sistem informasi ini. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penilaian terhadap kualitas *website* Gerbang ITK sebagai sistem informasi dari pengguna akhir dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Penelitian ini menggunakan kuesioner guna mengidentifikasi kualitas sistem informasi akademik sesuai model WebQual 4.0. Terkait variabel yang digunakan dalam perancangan kuesioner meliputi kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), serta kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada setiap pernyataan kuesioner yang telah disebar kepada Mahasiswa ITK dinyatakan valid secara *Product Moment Coefficient*, serta reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,957 yang mana reliabilitas sangat tinggi. Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan data yang diperoleh dari olahan data kuesioner responden yang diperoleh dari jawaban Mahasiswa ITK dengan jumlah 370 responden dapat dinyatakan bahwa perhitungan interval sebesar 3,81 yang artinya kualitas *website* Gerbang ITK berada dalam kategori “Memuaskan” sebab nilai tersebut berada dalam rentang sangat memuaskan. Hal ini juga didukung hasil nilai *R-square* yaitu 0,716, yang dapat diartikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara langsung sebesar 71,6% yang dipengaruhi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Sedangkan 28,4% dipengaruhi oleh variabel luar selain variabel WebQual 4.0.

Kata kunci: Gerbang ITK, ITK, Kualitas *Website*, Kuesioner, WebQual 4.0