

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN *WEBSITE* UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan
Program Strata 1, Program Studi Teknik Informatika,
Universitas Pasundan Bandung

Oleh :

Deta Junita Darusman

Nrp : 12.304.0255



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
DESEMBER 2016**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah disetujui dan disahkan, Laporan Tugas Akhir dari :

Nama : Deta Junita Darusman

Nrp : 12.304.255

Dengan judul :

“ Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan *Website* UNPAS”

Bandung, 14 Desember 2016

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Muhammad Tirta Mulia, ST.,MT.,)

(Rita Rijayanti, ST., MT.,)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

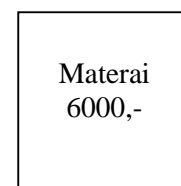
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tugas akhir ini adalah benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Pasundan Bandung maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Tugas akhir ini merupakan pengembangan dari tugas akhir sebelumnya Dan dalam penulisan laporan ini saya mendapat bimbingan dari tim Dosen Pembimbing
3. Dalam penulisan laporan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dalam sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah, serta disebutkan dalam Daftar Pustaka pada tugas akhir ini
4. Kakas, perangkat lunak, dan alat bantu kerja lainnya yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya, bukan tanggung jawab Universitas Pasundan Bandung

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian laporan tugas akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasundan, serta perundang-undangan lainnya

Bandung, 14 Desember 2016

Yang membuat pernyataan,



(**Deta Junita Darusman**)

NRP. 12.304.0255

ABSTRAK

Universitas Pasundan Bandung (UNPAS) memiliki *website* yang dimana di dalamnya terdapat 3 layanan yaitu : Layanan Kemahasiswaan, Layanan Akademik dan Umum, dan Layanan Keuangan. Dalam setiap kesempatan Universitas Pasundan Bandung selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dalam memberikan informasi kepada pengguna/*user* di Universitas Pasundan Bandung.

Universitas Pasundan Bandung menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan para pengguna dalam mendapatkan informasi dengan mudah dimana saja dan kapan saja. Namun, apakah pengguna sudah merasa puas atau tidak dalam menggunakannya, maka dari itu dilakukanlah penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Universitas Pasundan Bandung. Pengukuran tingkat kepuasan yang dilakukan menggunakan cara dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Webqual*. Sedangkan, untuk pengolahan data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dimana SEM tersebut bertujuan untuk menguji variabel-variabel dan mendapatkan hasil apakah pengguna sudah merasa puas atau belum, serta mengetahui kecocokan model dengan data yang didapat apakah valid atau tidak valid dengan nilai uji validitas jika nilai $> 0,3$ maka data tersebut valid, sedangkan untuk uji reliabilitas jika nilai $> 0,7$ maka data tersebut juga valid.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *website* UNPAS dalam hasil pengolahan data secara statistik deskriptif pengguna sudah merasa puas dalam menggunakan layanan *website* UNPAS. Dalam pengujian kecocokan model sebagian model memiliki tingkat kecocokan yang baik. Sedangkan, sebagian model yang diuji terdapat tingkat kecocokan yang tidak baik atau tidak signifikan.

Kata Kunci : Pengukuran, Kepuasan Pengguna, Layanan, *Website*, UNPAS, *Technology Acceptance Model* (TAM), *Webqual*, *Structural Equation Modelling* (SEM)

ABSTRACT

Universitas Pasundan Bandung (UNPAS) has a website where there are three services are: Student Services, Academic and Public Services, and Financial Services. On each occasion the University of Pasundan Bandung always strive to provide outstanding service in providing information to the user / user in the University of Pasundan Bandung.

Universitas Pasundan Bandung (UNPAS) has a website that is made to meet the needs of users in getting information easily anywhere and anytime. However, if a user is satisfied or not in use, and therefore perform the penilitian to measure the level of user satisfaction with the services Pasundan University Bandung. Measurements were performed using the level of satisfaction with the way the model Technology Acceptance Model (TAM) and WebQual. Meanwhile, for data processing using Structural Equation Modelling (SEM) where SEM aims to examine variables and get a result if a user is satisfied or not, and to know the model fit to the data obtained is valid or invalid with a value of test validity if value > 0.3 then the data is valid, whereas for reliability test if a value > 0.7 then the data are valid.

This research resulted in the conclusion that the measurement of the level of user satisfaction with the services UNPAS website in the results of descriptive statistical data processing users are satisfied in using the services UNPAS website. In testing the model fit most models have a good level match. Meanwhile, some models tested contained levels of compatibility is not good or not significant.

Keywords : Measurement, User Satisfaction, Service, Website, UNPAS, Technology Acceptance Model (TAM), WebQual, Structural Equation Modelling (SEM)

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat membuat laporan tugas akhir ini yang berjudul “**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Website UNPAS**”.

Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi Strata 1 di jurusan Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pengerjaan tugas akhir ini. Maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun supaya laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis menyadari laporan ini dapat terwujud berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang penulis terima baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini kepada :

1. Kepada kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan berupa motivasi untuk terus belajar dan berkarya.
2. Kepada pembimbing utama Bapak Muhammad Tirta Mulia, ST.,MT., yang senantiasa mendampingi dan membimbing penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini. Semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat bagi penulis baik di dunia dan akhirat.
3. Kepada pembimbing pendamping Ibu Rita Rijayanti, ST., MT., yang senantiasa mendampingi dan memberikan arahan dalam pengerjaan laporan tugas akhir ini.
4. Kepada Para Dosen Teknik Informatika UNPAS yang telah memberikan banyak pengalaman, kesempatan dan pengetahuan baru dalam perkuliahan semoga bermanfaat didunia dan akhirat.
5. Kepada Sahabat-sahabat terbaik saya yang selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan pengerjaan tugas akhir.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih, dengan segala kerendahan hati semoga dengan laporan Tugas Akhir yang dibuat oleh penulis dapat memberikan manfaat bagi pembacanya, dan juga untuk pengguna laporan Tugas Akhir ini.

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb.

Bandung, 14 Desember 2016

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-1
1.3 Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir	1-2
1.6 Sistematika Penulisan	1-5
BAB 2 LANDASAN TEORI	2-1
2.1 Definisi Pengukuran	2-1
2.1.1 Target Pengukuran	2-1
2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2-2
2.2 Definisi <i>Website</i>	2-3
2.2.1 Kriteria <i>Website</i> yang Baik	2-4
2.2.2 Konsep <i>Website</i>	2-6
2.3 Definisi Kepuasan	2-6
2.4 Kualitas Pelayanan	2-7
2.5 <i>Technology Acceptance Model</i>	2-7
2.6 Webqual	2-9
2.7 Irisan TAM dan Webqual	2-11
2.8 Sampel	2-11
2.9 Instrumen Penelitian	2-12
2.9.1 Skala Likert	2-12
2.9.2 Pengujian Validitas Instrumen	2-13
2.9.3 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-13
2.10 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	2-14
2.10.1 Definisi <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	2-14

2.10.2 Tahapan Umum Menggunakan SEM	2-14
2.10.3 Evaluasi Model	2-15
BAB 3 SKEMA PENELITIAN	3-1
3.1 Kerangka Pengerjaan Tugas Akhir	3-1
3.2 Skema Tugas Akhir	3-4
3.3 Tampilan <i>Website</i> UNPAS	3-7
3.4 Model Penelitian.....	3-8
3.4.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	3-8
3.4.2 Hipotesis Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Kepuasan.....	3-9
3.4.3 Hipotesis Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan	3-9
3.4.4 Hipotesis Pengaruh Penerimaan Terhadap Kepuasan	3-9
3.4.5 Hipotesis Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan	3-10
3.4.6 Hipotesis Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan	3-10
3.5 Indikator Variabel Penelitian.....	3-10
3.5.1 Indikator Variabel Kemanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	3-10
3.5.2 Indikator Variabel Kemudahan (<i>Perceived Ease to Use</i>).....	3-10
3.5.3 Indikator Variabel Kepuasan (<i>User Satisfaction</i>).....	3-11
3.5.4 Indikator Variabel Penerimaan (<i>Accaptance of IT</i>)	3-11
3.5.5 Indiktor Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	3-11
3.5.6 Indikator Variabel Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	3-11
3.6 Model Alat Ukur Penelitian.....	3-12
3.7 Desain Kuisioner	3-12
3.8 Rancangan Penelitian	3-14
3.8.1 Penentuan Sampel	3-14
3.8.2 Model Pengukuran.....	3-14
3.9 Teknik Pengolahan Data.....	3-15
3.10 Profil Universitas Pasundan Bandung (UNPAS)	3-15
3.10.1 Visi dan Misi	3-16
BAB 4 PENGOLAHAN DATA	4-1
4.1 Statistik Deskriptif.....	4-1
4.1.1 Penyebaran Kuisioner	4-1
4.1.2 Profil Responden	4-1
4.1.3 Frekuensi	4-2
4.1.4 Penyebaran Data.....	4-3
4.1.5 Kepuasan Responden Terhadap Kemanfaatan (PU) (X_1).....	4-3
4.1.6 Kepuasan Responden Terhadap Kemudahan (PEOU) (X_2)	4-4

4.1.7 Gambaran Kepuasan Responden Terhadap <i>Website</i> UNPAS (EUCS) (Y).....	4-4
4.1.8 Kepuasan Responden Terhadap Penerimaan (AC) (X ₃)	4-5
4.1.9 Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Informasi (IQ) (X ₄).....	4-6
4.1.10 Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Interaksi (ITQ) (X ₅).....	4-6
4.2 Uji Validitas Instrumen	4-7
4.3 Uji Reliabilitas Instrumen	4-8
4.4 Analisis Model Pengukuran	4-8
4.4.1 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	4-9
4.4.2 Uji Validitas Konstruk	4-9
4.4.3 Uji Reliabilitas Konstruk.....	4-11
4.5 Analisis Model Struktural	4-12
4.5.1 Uji Hipotesis.....	4-12
4.5.2 Evaluasi Pengolahan Data.....	4-13
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	5-1
5.1 Kesimpulan	5-1
5.2 Saran.....	5-1
DAFTAR PUSTAKA	5-3

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>).....	2-10
Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	2-10
Tabel 2.3 Dimensi Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>).....	2-11
Tabel 3.1 Kerangka Tugas Akhir	3-1
Tabel 3.2 Penjelasan Skema Analisis.....	3-7
Tabel 3.3 Indikator Variabel Kemanfaatan	3-10
Tabel 3.4 Indikator Variabel Kemudahan	3-11
Tabel 3.5 Indikator Variabel Kepuasan.....	3-11
Tabel 3.6 Indikator Variabel Penerimaan.....	3-11
Tabel 3.7 Indikator Variabel Kualitas Informasi.....	3-11
Tabel 3.8 Indikator Variabel Kualitas Interaksi	3-12
Tabel 3.9 Skala Likert	3-12
Tabel 3.10 Desain Kuisioner	3-13
Tabel 4.1 Penyebaran Kuisioner	4-1
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	4-2
Tabel 4.3 Frekuensi Pernyataan	4-2
Tabel 4.4 Penyebaran Data.....	4-3
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kemanfaatan (PU)	4-3
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (PEOU)	4-4
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Kepuasan Terhadap.....	4-5
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Penerimaan (AC)	4-5
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Informasi (IQ).....	4-6
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Interaksi (ITQ).....	4-7
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	4-7
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata <i>Communality</i> dan <i>R Square</i>	4-9
Tabel 4.13 Nilai <i>Loading Factor</i>	4-9
Tabel 4.14 Uji Validitas Konvergen	4-10
Tabel 4.15 Uji Validitas Diskriminan	4-11
Tabel 4.16 Nilai Uji Validitas Konstruk	4-11
Tabel 4.17 Nilai Uji Reliabilitas Konstruk.....	4-11
Tabel 4.18 Nilai Uji Hipotesis.....	4-12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir	1-4
Gambar 2.1 Model Dasar <i>Technology Acceptance Model</i>	2-8
Gambar 2.2 Irisan TAM dan Webqual	2-11
Gambar 3.1 Skema Analisis	3-5
Gambar 3.2 Skema Analisis	3-6
Gambar 3.3 Tampilan <i>Website</i> UNPAS	3-8
Gambar 3.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	3-9
Gambar 3.5 Model Pengukuran SEM	3-14