

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SLAKAD TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PRABUMULIH MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL 4.0**



**TESIS**

**RESKY KLARASATI  
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE  
222420022**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA S-2  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2024**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SLAKAD TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PRABUMULIH MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL 4.0**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar**

**MAGISTER KOMPUTER**



**RESKY KLARASATI  
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE  
222420022**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA S-2  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2024**

## Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis : ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIAKAD  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS  
ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS PRABUMULIH  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0


Oleh RESKY KLARASATI NIM 222420022 Hasil Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika-S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 28 Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,

Ketua Program Studi

  
Dr. Usman Ependi, M.Kom

Pembimbing,

  
Dr. Yesi Novaria Kunang, M.Kom

## Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis : ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIAKAD  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS  
ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS PRABUMULIH  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Oleh RESKY KLARASATI NIM 222420022 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika-S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 28 Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 28 Agustus 2024

Mengetahui,

Program Pascasarjana  
Universitas Bina Darma  
Direktur,

  
FACULTY OF POSTGRADUATE STUDIES

Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc

Tim Penguji

Penguji I,



Dr. Yesi Novaria Kunang, M.Kom  
Penguji II,



Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom  
Penguji III,



Dr. Usman Ependi, M.Kom

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : RESKY KLARASATI  
NIM : 222420022

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma,
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 28 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan

  
  
RESKY KLARASATI  
NIM : 222420022



## ABSTRAK

Kemajuan teknologi yang pesat telah menyebabkan munculnya peradaban baru, dan institusi serta komunitas bisnis berlomba-lomba menawarkan layanan yang lebih baik dengan menggunakan teknologi informasi yang sangat membantu pelayanan di sekolah menengah negeri maupun swasta serta universitas. Salah satu universitas yang telah memanfaatkan penerapan tersebut ialah Sistem Informasi Akademik (SIKAD) adalah Universitas Prabumulih. Universitas Prabumulih memiliki 3 fakultas terdiri dari fakultas teknik, ilmu komputer, ekonomi dan bisnis, dari tiga fakultas, untuk saat ini Fakultas Ilmu Komputer yang didahulukan menerapkan SIKAD disebabkan berkaitan dengan penyesuaian dengan bidang ilmu, namun seharusnya fakultas teknik, ekonomi dan bisnis semestisnya juga menerapkan SIKAD dikarenakan sangat berperan sebagai sarana dan prasarana dunia pendidikan untuk menunjang kebutuhan akademik, administrasi dan perkuliahan sehingga layanan informasi dapat tersampaikan dengan baik kepada mahasiswa, saat ini fakultas ilmu komputer yang didahulukan menggunakan sistem ini, hal ini bertujuan untuk sebagai tolak ukur Universitas Prabumulih sejauh mana keberhasilan SIKAD dalam membangun kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna khususnya mahasiswa, maka di dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Webqual yang telah terdapat variabel yang mendukung pengukuran pencapaian Tingkat kepuasan pengguna dalam kualitas layanan diantaranya kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Hasil dari penelitian untuk mengetahui seberapa tingkatan capaian kualitas layanan SIKAD menjadi suatu faktor dalam keberhasilan pemanfaatan sistem informasi yang merupakan alasan penelitian ini dilakukan untuk melihat kepuasan pengguna terhadap kualitas SIKAD. Peningkatan kualitas SIKAD diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dalam pelaksanaan administrasi, akademik maupun perkuliahan.

**Kata Kunci :** SIKAD, Variabel, Mahasiswa, Kualitas

## ABSTRACT

*Rapid technological progress has led to the emergence of new civilizations, and institutions and the business community are competing to offer better services using information technology which has greatly helped services in public and private secondary schools and universities. One of the universities that has utilized this application is the Academic Information System (SLAKAD), Prabumulih University. Prabumulih University has 3 faculties consisting of engineering, computer science, economics and business, of the three faculties, currently the Computer Science Faculty has priority in implementing SLAKAD because it is related to adjustments to the field of science, but the engineering, economics and business faculties should also implement. Because SLAKAD plays a very important role as a means and infrastructure in the world of education to support academic, administrative and lecture needs so that information services can be delivered well to students, currently the computer science faculty has priority in using this system, this aims to be a benchmark for the extent to which Prabumulih University SLAKAD's success in building service quality towards user satisfaction, especially students, in this research the researcher used the Webqual method which has variables that support measuring the achievement of user satisfaction levels in service quality including usability quality, information quality and service interaction quality. The results of the research are to determine the level of achievement of SLAKAD service quality as a factor in the successful use of information systems, which is the reason this research was conducted to see user satisfaction with SLAKAD quality. Increasing the quality of SLAKAD is expected to be able to improve the quality of services in administration, academics and lectures.*

**Keywords :** SLAKAD, Variables, Students, Quality

## HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

- ✓ “Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada ALLAH apapun dan dimanapun kita berada karena kepada DIA tempat meminta dan memohon” (HR. Muslim)
- ✓ Jadilah orang bijak yang dapat mengambil keputusan yang baik

### Kupersembahkan Kepada :

1. Suamiku yang selama ini selalu mendo'akan, serta selalu memberikan dukungan, dan penyemangat dalam penulisan tesis ini
2. Orang tuaku, adikku serta anak-anakku yang selalu mendo'a kan dan memberi dukungan.
3. Dosen pembimbing Dr. Yesi Novaria Kunang, M.Kom
4. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan pada Magister Teknik Informatika khususnya untuk Reguler kelas A saling berbagi dalam suka maupun duka serta Almamater yang saya banggakan.



## KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Tesis ini dengan judul “Analisis Kualitas Layanan SLAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Prabumulih Menggunakan Metode Webqual 4.0”.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, bimbingan selama saya melakukan proses penyelesaian tesis ini. Secara khusus saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin., M.Sc Selaku Direktur Program Pascasarjana
3. Dr. Usman Ependi, S.Kom., M.Kom Selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma Palembang.
4. Dr. Yesi Novaria Kunang, M.Kom Selaku Pembimbing yang telah banyak membimbing, memberikan masukan, saran, serta arahan dalam penulisan tesis ini.
5. Seluruh Dosen Pascasarjana Program Studi Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.
6. Pihak Sekretariat Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan pelayanan dan komunikasi dengan baik.
7. Suami, Orang tua, adikku dan anak-anakku serta keluargaku yang selalu memberikan do'a dan dukungan serta motivasi diri.
8. Kepada teman-teman Magister Teknik Informatika Khususnya kelas Reguler A Angkatan 27.
9. Almamater kebanggaanku.

Atas semua bantuan dan bimbingan, penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih, semoga kebaikan, bantuan dan dorongan serta pengorbanan yang

telah diberikan dapat memperoleh berkat dan balasan oleh Allah SWT. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

Palembang,

Penulis

**Resky Klarasati**

222420022



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
Halaman Pengesahan Penguji Tesis .....	ii
Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	I
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	2
1.3 Batasan Masalah Penelitian .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	4
2.1 Landasan Teori .....	4
2.1.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna .....	4
2.1.2 SIAKAD .....	4
2.1.3 Webqual 4.0 .....	5
2.1.4 Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) .....	7
2.2 Penelitian Terdahulu .....	7
2.3 Kerangka Berpikir .....	8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	10
3.1 Teknik Pengumpulan Data .....	10
3.2 Teknik Pengujian Instrumen .....	12
3.2.1 Uji Validitas .....	12
3.2.2 Uji Reliabilitas .....	14
3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	16

3.3.1. Alat Uji .....	17
3.4 Teknik Analisis Data .....	19
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>21</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	21
4.2 Gambaran Umum Aplikasi SIAKAD .....	22
4.3 Gambaran Umum Responden .....	26
4.4 Hasil Analisis Uji Validitas .....	27
4.5 Hasil Analisis Uji Reliabilitas .....	28
4.5.1 Hasil Pengujian Reliabilitas Kegunaan .....	28
4.5.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Informasi .....	29
4.5.3 Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Interaksi Layanan .....	29
4.6 Hasil Penelitian .....	30
4.7 Pembahasan Hasil Analisis Kuesioner .....	30
4.7.1 Hasil Kuesioner Variabel Kegunaan ( <i>Usability</i> ) .....	31
4.7.2 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	32
4.7.3 Variabel Kualitas Interaksi Layanan ( <i>Service Interaction Quality</i> ) .....	33
4.8 Analisis Data Tingkat Capaian Responden (TCR) .....	34
4.8.1 Pembahasan Analisis Data pada Variabel <i>Usability</i> .....	34
4.8.2 Pembahasan Analisis Data pada Variabel <i>Information Quality</i> .....	38
4.8.3 Pembahasan Analisis Data pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> .....	42
4.9 Analisis Data Keseluruhan Variabel WebQual 4.0 .....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3.1 Variabel Kegunaan ( <i>Usability</i> ) .....	12
Tabel 3.2 Variabel Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	13
Tabel 3.3 Variabel Kualitas Interaksi Layanan ( <i>Service Interaction Quality</i> ) .....	13
Tabel 3.4 Standar Evaluasi <i>Cronbach's Alpha</i> .....	16
Tabel 3.5 Nilai Indeks Skala Likert pada Kuesioner .....	19
Tabel 3.6 Klasifikasi TCR .....	21
Tabel 4.1 Komposisi Tingkat Gender .....	27
Tabel 4.2 Komposisi Tingkat Program Studi .....	27
Tabel 4.3 Uji Validitas WebQual 4.0 .....	28
Tabel 4.4 <i>Reability Static</i> Pada Variabel Kegunaan .....	29
Tabel 4.5 <i>Reability Static</i> Pada Variabel Kualitas Informasi .....	30
Tabel 4.6 <i>Reability Static</i> Pada Variabel Kualitas Interaksi Layanan .....	30
Tabel 4.7 Frekuensi Kuesioner Pada Variabel Kegunaan .....	32
Tabel 4.8 Frekuensi Kuesioner Pada Variabel Kualitas Informasi .....	33
Tabel 4.9 Frekuensi Kuesioner Pada Variabel Kualitas Interaksi Layanan .....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	10
Gambar 4.1 Tampilan Beranda SLAKAD .....	23
Gambar 4.2 Tampilan Menu Jadwal .....	24
Gambar 4.3 Tampilan Menu Akademik .....	24
Gambar 4.4 Tampilan Menu Tingkat Akhir .....	25
Gambar 4.5 Tampilan Menu Hasil Studi .....	26
Gambar 4.6 Grafik US1 pada Variabel <i>Usability</i> .....	35
Gambar 4.7 Grafik US2 pada Variabel <i>Usability</i> .....	36
Gambar 4.8 Grafik US3 pada Variabel <i>Usability</i> .....	37
Gambar 4.9 Grafik US4 pada Variabel <i>Usability</i> .....	37
Gambar 4.10 Grafik Rata-rata US pada Variabel <i>Usability</i> .....	38
Gamabr 4.11 Grafik IQ1 pada Variabel <i>Information Quality</i> .....	39
Gamabr 4.12 Grafik IQ2 pada Variabel <i>Information Quality</i> .....	40
Gamabr 4.13 Grafik IQ3 pada Idikator <i>Information Quality</i> .....	41
Gamabr 4.14 Grafik IQ4 pada Idikator <i>Information Quality</i> .....	42
Gamabr 4.15 Grafik Rata-rata IQ pada Idikator <i>Information Quality</i> .....	43
Gambar 4.16 Grafik SIQ1 pada Idikator <i>Service Interaction Quality</i> .....	44
Gambar 4.17 Grafik SIQ2 pada Idikator <i>Service Interaction Quality</i> .....	45
Gambar 4.18 Grafik SIQ3 pada Idikator <i>Service Interaction Quality</i> .....	46
Gambar 4.19 Grafik SIQ4 pada Idikator <i>Service Interaction Quality</i> .....	47
Gambar 4.20 Grafik Rata-rata SIQ pada Idikator <i>Service Interaction Quality</i> .....	48
Gambar 4.21 Grafik Rata-rata Variabel WebQual 4.0 .....	49