



**ANALISIS SISTEM INFORMASI AKADEMIL (SISKA)
UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

KARYA AKHIR

OLEH:

DINDA PUPUT MELIANI

181410026

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2025**



**ANALISIS SISTEM INFORMASI AKADEMIL (SISKA)
UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

KARYA AKHIR

OLEH:

DINDA PUPUT MELIANI

181410026

Laporan penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SISKA)
UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

DINDA PUPUT MELIANI

181410026

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 29 Agustus 2025
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom.



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SISKA) UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0" Oleh "Dinda Puput Meliani", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 29 Agustus 2025.

Komisi Penguji

1. Ketua : Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom.

(.....)

2. Anggota : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.

(.....)

3. Anggota : Nia Oktaviani, M.Kom.

(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,



Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Puput Meliani

NIM : 181410026

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



Dinda Puput Meliani

NIM : 181410026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan Sistem Informasi Akademik Terintegrasi (SISKA) Universitas Bina Darma dengan menggunakan pendekatan WebQual 4.0 yang meliputi dimensi *usability*, *information quality*, dan *interaction service quality*. Latar belakang penelitian ini berangkat dari keluhan pengguna terhadap performa dan antarmuka SISKA yang dinilai belum optimal. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel proporsional random sampling, melibatkan 98 responden yang terdiri dari mahasiswa dan dosen. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dua dimensi WebQual 4.0 berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dengan koefisien regresi masing-masing: *usability* (0,131) dan *interaction service quality* (0,258). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa semakin baik kualitas layanan SISKA pada kedua dimensi tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar pihak pengelola sistem melakukan pengembangan antarmuka yang lebih intuitif, serta memperbaiki kualitas interaksi sistem untuk menciptakan pengalaman digital yang lebih baik bagi pengguna.

Kata kunci: *WebQual 4.0, Kepuasan Pengguna, SISKA.*

ABSTRACT

This study aims to evaluate the service quality of the Integrated Academic Information System (SISKA) at Universitas Bina Darma using the WebQual 4.0 approach, which includes the dimensions of usability, information quality, and interaction service quality. The background of this research stems from user complaints regarding the performance and interface of SISKA, which are considered suboptimal. The method applied is descriptive quantitative with a proportional random sampling technique, involving 98 respondents consisting of students and lecturers. Data were collected through the distribution of questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results indicate that two dimensions of WebQual 4.0 have a positive effect on user satisfaction, with regression coefficients as follows: usability (0.131) and interaction service quality (0.258). The conclusion of this study is that the better the service quality of SISKA in these two dimensions, the higher the level of user satisfaction. Therefore, it is recommended that system managers develop a more intuitive interface and improve the quality of system interaction to create a better digital experience for users.

Keywords: *WebQual 4.0, User Satisfaction, SISKA.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat, rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini. Penulisan Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) dari Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bina Darma Palembang. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat jasmani dan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, serta dukungan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyusun Tugas Akhir/Skripsi ini dengan baik sesuai dengan apa yang kedua orang tua penulis harapkan.
3. Ibu Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
4. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
5. Bapak Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
6. Ibu Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa membantu, menasihati dan membimbing saya selama proses penelitian berlangsung.

Palembang, 10 Mei 2025

Peneliti,



Dinda Puput Meliani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Analisis	5
2.1.2 Kualitas.....	6
2.1.3 Sistem Informasi Akademik.....	6
2.1.4 SISKAS UBD.....	7
2.1.5 WebQual 4.0	7
2.1.6 Variabel dan Kuesioner.....	9
2.2 Metode Analisis Data	13
2.2.1 Pengujian Prasyarat Analisis Data.....	13
2.2.2 Pengujian Hipotesis.....	15
2.3 Penelitian Terdahulu	18
2.4 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Metodologi Penelitian	23

3.3 Populasi dan Sampel	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 SISKU UBD	26
4.2 Deskripsi Responden	28
4.2.1 Responden Berdasarkan Status	28
4.2.2 Responden Berdasarkan Program Studi.....	28
4.2.3 Responden Berdasarkan Fakultas.....	29
4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	30
4.4 Analisis Data	32
4.4.1 Uji Validitas.....	32
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	35
4.4.3 Uji Normalitas.....	36
4.4.4 Uji Linearitas.....	36
4.4.5 Uji Heteroskedastitas.....	37
4.4.6 Uji Multikolinearitas.....	37
4.4.7 Uji Hipotesis.....	38
4.4.8 Uji Koefisien Determinasi	39
4.4.9 Uji F.....	40
4.4.10 Uji T.....	41
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	42
BAB V KESIMPULAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Hipotesis Penelitian.....	21
Gambar 4. 1 Halaman Login Siska UBD	27
Gambar 4. 2 Halaman Utama Siska UBD	28
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Status	28
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Fakultas.....	29



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Definisi Operasional Variabel	10
Tabel 2. 2 Skala Pengukuran.....	11
Tabel 2. 3 Kuesioner WebQual.....	11
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Program Studi	29
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Deskriptif.....	30
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 4. 4 Kriteria Reliabilitas Instrumen	35
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas.....	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linearitas.....	36
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastitas.....	37
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4. 10 Hasil Angka Konstan dan Signifikansi Koefisien Regresi	38
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	40
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	41