

**PENERAPAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING
UNTUK ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK
TERHADAP KUALITAS WEBSITE
(Studi Kasus pada Website *sia.undip.ac.id*)**

Enggar Nur Sasongko¹, Mustafid², Agus Rusgiyono³

¹Mahasiswa Departemen Statistika FSM Universitas Diponegoro

^{2,3}Staff Pengajar Jurusan Statistika FSM Universitas Diponegoro

Email : enggarsasongko@ymail.com mustafid55@yahoo.com agusrusgi@gmail.com

ABSTRACT

Quality of website has an important role in giving effect to the website user's satisfaction. The quality of a website is measured by the adjusted WebQual dimensions include the dimensions of the system, dimension of information, dimension of interaction and dimension of services. Structural Equation Modeling is a method that used to examine complicated correlation simultaneously consisting of dependent variables and independent variables. This research aims to apply Structural Equation Modeling and Importance Performance Analysis methods in determining the influence of website quality factors on user satisfaction of academics Information System's website, and to find the performance of variables that need to be improved. This research is conducted at the University of Diponegoro, involving 200 students from Diponegoro University as the respondents. From the test of overall models, it obtained Goodness of Fit with the value of Chi Square = 68.748 and RMSEA = 0.084. From the analysis, it can be concluded that the dimension of interaction has the effect of 35%, dimension of information in amount of 35%, the dimension of service is 22.1%, and the dimensions of system in amount of 8.7%. And variables that need to improve performance are ease of website to be accessed's variable, variable of detail information, and ease of PBM evaluation's variable.

Keywords: website quality, user satisfaction, Structural Equation Modeling

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehadiran teknologi informasi dalam mendukung kegiatan sehari-hari semakin terasa manfaatnya. Dalam perkembangannya, dunia pendidikan pada saat ini tak lepas dari teknologi informasi guna menyampaikan pesan dan ilmu kepada semua orang. Tidak hanya memberikan sebuah informasi, dengan berkembangnya teknologi informasi institusi pendidikan juga menyediakan jasa pelayanan *online* untuk mahasiswa sebagai sarana pendukung dalam kegiatan akademik. Universitas Diponegoro merupakan salah satu institusi pendidikan di Indonesia yang telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dengan melakukan pelayanan *online* terhadap mahasiswanya. Salah satu pelayanan *online* yang digunakan Universitas Diponegoro untuk menunjang keberlangsungan kegiatan akademik adalah Sistem Informasi Akademik (SIKad). *Webqual* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Pada penelitian ini akan dikaji sejauh mana persepsi pengguna tentang kualitas layanan *website* Sistem Informasi Akademik yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal). *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan alat statistika yang dapat mengkomodir seluruh variabel penelitian mengenai kualitas *website*. Penelitian ini

menerapkan *Structural Equation Modeling* menganalisis faktor kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna *website* Sistem Informasi Akademik. Sedangkan dalam mengukur sejauh mana persepsi tentang kualitas layanan *website* yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal) digunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Website

Situs web atau website dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, atau gabungan dari semua yang saling terkait dan dihubungkan dengan jaringan-jaringan (hyperlink). (Nasution dan Mudjahiddin, 2013).

2.2. Sistem Informasi Akademik

Sistem Informasi Akademik merupakan sumber daya yang terhadap segala sesuatu dalam bentuk informasi yang ada kaitannya dengan masalah-masalah akademik di kampus. Sistem Informasi Akademik adalah merupakan sistem informasi yang berbasis web yang bertujuan untuk membentuk Knowledge Based System yang dapat diakses internet (Arifin, 2009).

2.3 Kualitas Layanan Website

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *website*, yaitu adanya interaksi pengguna terhadap *website*. Menurut Assegaf (2009), yang termasuk dalam kriteria sebuah situs *web* dengan kualitas yang baik adalah:

1. Interaktif, artinya situs *web* dapat memfasilitasi komunikasi antara publik dengan pengelola lainnya, baik secara *realtime* ataupun tidak.
2. Representatif, situs *web* mampu mewakili lembaga atau organisasi maupun individu dalam menyampaikan informasi kepada publik.
3. Ringkas dan sederhana, pembuatan *web* sebaiknya sederhana dan fokus terhadap tujuan dan fungsi utamanya. Perluasan nama merek dapat dipakai agar merek semakin banyak diingat pelanggan.
4. Aman dan terjamin, keamanan akan menjamin situs *web* dari ancaman dan gangguan yang tidak diinginkan dan menimbulkan rasa aman dan nyaman bagi publik yang mengaksesnya dapat diperkuat dengan memakai suatu isyarat yang sesuai dengan kategori produk, merek atau keduanya.
5. Desain yang menarik, desain yang menarik tidak berarti situs *web* harus didapati dengan berbagai animasi, namun yang penting adalah situs didesain dengan serasi menampilkan keunikan lembaga tersebut yang harmonis.

2.4 User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

Kepuasan pengguna ini secara interpersonal berhubungan dengan kepercayaan, artinya semakin tinggi harapan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan suatu *website*, maka semakin tinggi pula kepercayaan (loyalitas) menggunakan layanan produk atau jasa yang telah diberikan *website* tersebut. Menurut DeLone dan McLean (2003), pengukuran dengan menggunakan variabel tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan pendekatan yang paling populer untuk menilai kesuksesan implementasi suatu sistem informasi.

2.5 Webqual

Metode *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan kinerja pengguna akhir. Metode *webqual* juga dikembangkan dengan konsep *Quality Function Development* (QFD). Model kualitas situs atau *webqual* tersebut pertama kali digunakan pada portal sekolah bisnis berdasarkan faktor kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi dan komunikasi, serta integrasi (Barnes dan Vidgen, 2002).

2.6. Distribusi Normal Multivariat

Variabel acak X_1, X_2, \dots, X_p dengan vektor rata-rata $\boldsymbol{\mu} = [\mu_1, \mu_2, \dots, \mu_p]'$ dan matriks kovariansi $\boldsymbol{\Sigma}$ berdistribusi normal multivariat orde p dengan parameter $\boldsymbol{\mu}$ dan $\boldsymbol{\Sigma}$ definit positif, memiliki fungsi densitas normal multivariat sebagai berikut:

$$f(x) = \frac{1}{(2\pi)^{\frac{p}{2}} |\boldsymbol{\Sigma}|^{\frac{1}{2}}} e^{[-\frac{1}{2}(x-\boldsymbol{\mu})' \boldsymbol{\Sigma}^{-1}(x-\boldsymbol{\mu})]}$$

Dimana $-\infty < x_i < \infty$, $i = 1, 2, \dots, p$, dinotasikan dengan $X \sim N(\boldsymbol{\mu}, \boldsymbol{\Sigma})$ (Johnson dan Wichern, 2007).

2.7. Analisis Faktor Konfirmatori

Analisis Faktor Konfirmatori merupakan model pengukuran yang menunjukkan apakah sebuah variabel laten diukur oleh satu atau lebih variabel-variabel indikator. Model umum Analisis Faktor konfirmatori adalah sebagai berikut:

$$x = \Lambda_x \xi + \delta$$

dengan:

\mathbf{x} : merupakan vektor bagi variabel indikator berukuran $q \times 1$

Λ_x : merupakan matriks bagi *loading factor* (λ) atau koefisien yang menunjukkan hubungan X dengan ξ berukuran $q \times n$

ξ : merupakan vektor bagi variabel laten berukuran $n \times 1$

δ : vektor bagi galat pengukuran berukuran $q \times 1$

Tingkat signifikansi yang mempunyai nilai *loading factor* lebih dari 0,4 menunjukkan bahwa indikator dapat menjelaskan masing-masing variabel faktor (Hair et al., 2010).

2.8. Structural Equation Modeling

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan teknik analisis multivariat yang dikembangkan guna menutupi keterbatasan yang dimiliki oleh model analisis sebelumnya yang telah digunakan secara luas dalam penelitian statistika. Keunggulan SEM dalam penelitian antara lain:

1. Dapat menguji hubungan kausalitas, validitas, dan reliabilitas sekaligus.
2. Dapat digunakan untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel.
3. Menguji beberapa variabel dependen sekaligus dengan beberapa variabel independen.
4. Dapat mengukur seberapa besar variabel indikator mempengaruhi variabel faktornya masing-masing.
5. Dapat mengukur variabel faktor yang tidak dapat diukur secara langsung melalui variabel indikatornya.

2.9. Asumsi-asumsi dalam SEM

Menurut Ferdinand (2002), asumsi-asumsi yang harus dipenuhi dalam prosedur pengumpulan dan pengolahan data yang dianalisis dengan pemodelan SEM adalah normalitas, *outliers*, multikolinieritas.

2.10. Langkah Structural Equation Modeling

Menurut Ferdinand (2002), langkah-langkah pemodelan SEM sebagai berikut:

1. Pengembangan model teoritis.
2. Pengembangan diagram alur (*Path Diagram*).
3. Konversi diagram alur ke dalam persamaan SEM.
4. Pemilihan matriks input dan teknik estimasi.
5. Menilai problem identifikasi.
6. Evaluasi model.
7. Interpretasi dan modifikasi model.

2.11. Reliabilitas Konstruk

Reliabilitas adalah ukuran mengenai konsistensi internal dari variabel indikator sebuah konstruk yang menunjukkan sejauh mana sebuah variabel dapat mengindikasikan suatu variabel faktor. Nilai batas yang digunakan adalah apabila nilai *Construct-reliability* $\geq 0,70$ dan nilai *Variance-expected* $\geq 0,5$ (Ghozali, 2008).

2.12. Uji Kecocokan Model Struktural

Pada pengujian *structural parameter estimate*, menurut Byrne (2001), digunakan tes statistik *critical ratio* (c.r.) yang mempresentasikan estimasi parameter dibagi dengan *standard error*. *Critical ratio* beroperasi seperti z-statistik dalam tes. Berdasarkan taraf signifikansi 0,05 tes statistik ($|z|$) harus lebih dari 1,96 supaya hipotesis dapat ditolak.

2.13. Uji Validitas Kuesioner

Validitas atau kesalihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Siregar, 2013). Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi adalah:

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - (\sum_{i=1}^n X_i)(\sum_{i=1}^n Y_i)}{\sqrt{[n \sum_{i=1}^n X_i^2 - (\sum_{i=1}^n X_i)^2][n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - (\sum_{i=1}^n Y_i)^2]}}$$

$i = 1, 2, \dots, n$

dengan:

r : koefisien korelasi item

n : banyaknya observasi

X : skor item

Y : skor total tiap variabel

Kriteria Uji:

Tolak H_0 jika nilai sig $\leq 0,05$ berdasarkan output SPSS, maka item-item pertanyaan di dalam kuesioner validitasnya terpenuhi dan signifikan.

2.14. Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka kuesioner dianggap handal (Hair et al., 2010). Rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$\text{Cronbach Alpha} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_i^2}{\sigma_{total}^2} \right)$$

dengan:

k : banyaknya item kuesioner dalam satu dimensi

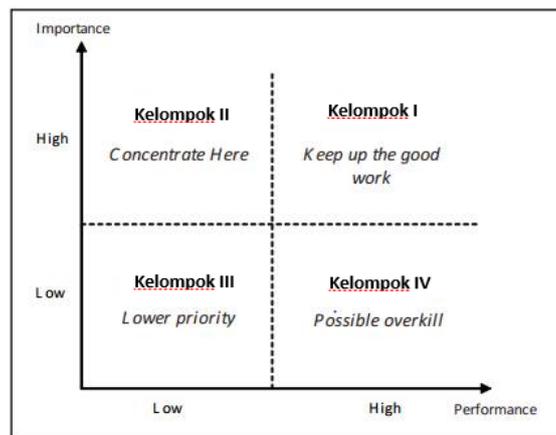
σ_i^2 : varian butir

σ_{total}^2 : varian total dalam satu dimensi

2.15. Importance and Performance Analysis (IPA)

Konsep *Importance and Performance Analysis* (IPA) berasal dari konsep *servqual*. Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kinerja \bar{x} dan rata-rata harapan \bar{y} . Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kinerja $\bar{\bar{x}}$ dan rata-rata harapan $\bar{\bar{y}}$ untuk keseluruhan variabel. Nilai $\bar{\bar{x}}$ ini memotong tegak lurus pada garis horizontal yaitu garis yang mencerminkan kinerja variabel sedangkan nilai $\bar{\bar{y}}$ memotong tegak lurus pada garis vertikal yaitu garis yang mencerminkan kepentingan variabel. Setelah

diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan variabel. Kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram *Importance and Performance Analysis*

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang yang terdaftar hingga tahun 2014. Ukuran sampel penelitian diambil sebanyak 200 orang.

3.2 Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini digunakan teknik *Probability-Sampling* yaitu *Proportionate Random Sampling*. *Proportionate Random Sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan secara proporsional.

3.3 Variabel Penelitian

Pada penelitian ini, digunakan lima variabel faktor, yakni kualitas sistem (ξ_1), kualitas informasi (ξ_2), kualitas interaksi (ξ_3), kualitas pelayanan (ξ_4), dan kepuasan pengguna *website* (η). Merujuk pada 5 variabel faktor tersebut, maka dapat dikembangkan menjadi beberapa variabel indikator, yakni:

1. Kualitas Sistem (ξ_1)
 - a. Kemudahan *website* dioperasikan (x_1)
 - b. Tata letak *website* (x_2)
 - c. Kemudahan *website* untuk diakses (x_3)
2. Kualitas Informasi (ξ_2)
 - a. Keakuratan informasi (x_4)
 - b. Informasi *up to date* (x_5)
 - c. Informasi mudah dimengerti (x_6)
 - d. Informasi rinci (x_7)
3. Kualitas Interaksi (ξ_3)
 - a. *Website* aman ketika diakses (x_8)
 - b. Nuansa personal ketika mengakses *website* (x_9)
 - c. Kemudahan *website* terhubung dengan tautan yang lain (x_{10})
4. Kualitas Pelayanan (ξ_4)
 - a. Kemudahan pengisian KRS (x_{11})
 - b. Kemudahan *Her reg* (x_{12})
 - c. Kemudahan Evaluasi PBM (x_{13})
 - d. Kontak personal bila ada kendala (x_{14})

- e. Bentuk tanggapan terhadap keluhan (x_{15})
- 5. Kepuasan Pengguna *Website* (η)
 - a. Output dari proses Layanan SIA (y_1)
 - b. Informasi yang disajikan (y_2)
 - c. Proses pelayanan yang diberikan (y_3)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Faktor Konfirmatori

4.1.1. Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen

Hasil pengujian terhadap kriteria *Goodness of Fit* menunjukkan bahwa seluruh kriteria *Goodness of Fit* yakni *Chi-square*, *probabilitas*, *RMSEA*, *GFI*, *AGFI*, *CMIN/DF*, *TLI*, dan *CFI* diterima dengan baik berdasarkan uji *Goodness of Fit*. Hasil pengujian kriteria *Goodness of Fit*, seperti yang tertera pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen

<i>Goodness of Fit Index</i>	Cut of Point	Hasil Analisis	Kesimpulan
<i>Chi-Square</i>	< 77,93	49,197	Baik
Probabilitas	$\geq 0,05$	0,815	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,000	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,966	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,948	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	0,834	Baik
TLI	$\geq 0,95$	1,011	Baik
CFI	$\geq 0,95$	1,000	Baik

4.1.2. Analisis Faktor Konfirmatori Endogen

Hasil pengujian terhadap kriteria *Goodness of Fit* menunjukkan bahwa seluruh kriteria *Goodness of Fit* yakni *Chi-square*, *probabilitas*, *RMSEA*, *GFI*, *AGFI*, *CMIN/DF*, *TLI*, dan *CFI* diterima dengan baik berdasarkan uji *Goodness of Fit*. Hasil pengujian kriteria *Goodness of Fit*, seperti yang tertera pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Endogen

<i>Goodness of Fit Index</i>	Cut of Point	Hasil Analisis	Kesimpulan
<i>Chi-Square</i>	< 3,84	1,979	Baik
Probabilitas	$\geq 0,05$	0,160	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,071	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,993	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,960	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,979	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,992	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,997	Baik

4.3. Reliabilitas Konstruk

Nilai batas yang digunakan untuk menilai tingkat reliabilitas konstruk dapat diterima adalah apabila nilai *construct-reliability* ≥ 0.70 , dan nilai *variance construct extraed* ≥ 0.5 (Ghozali,2011). Hasil perhitungan nilai *construct-reliability* dan nilai *variance construct extraed* tersaji dalam Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Perhitungan Nilai *Construct-Reliability*

Variabel	Standart loading	Sum square standart loading	Measurement error	Variance expected	Construct Reliability	Kesimpulan
Sistem	2,48	2,057	0,76	0,686	0,89	Valid dan reliabel
Informasi	2,631	2,31	0,612	0,77	0,919	Valid dan reliabel
Interaksi	2,225	1,665	1,172	0,555	0,809	Valid dan reliabel
Pelayanan	2,97	2,338	1,548	0,585	0,851	Valid dan reliabel
Kepuasan Pengguna	2,582	2,224	0,632	0,741	0,913	Valid dan reliabel

Dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini adalah valid dan reliabel, sehingga hasil analisis yang tersaji dapat dipergunakan.

4.4. Asumsi SEM

4.4.1. Ukuran Sampel

Dalam penelitian ini, digunakan sampel sebanyak 200, sehingga asumsi ukuran sampel minimum telah terpenuhi.

4.4.2. Normalitas Multivariat

Asumsi normalitas multivariat harus terpenuhi agar data dapat digunakan dalam pemodelan dan analisis SEM. Uji normalitas multivariat melibatkan seluruh indikator penelitian. Pengujian normalitas multivariat dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan software.

Hipotesis :

H_0 : Data berdistribusi normal multivariat

H_1 : Data tidak berdistribusi normal multivariat

Statistik uji

One-sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan $D = 0,0707$

Kriteria uji

Tolak H_0 jika $D > w_{1-\alpha}$

Kesimpulan

H_0 diterima karena nilai $D < W_{1-\alpha}$ ($0,0707 < 0,096$), sehingga data berdistribusi normal multivariat.

4.4.3. Bebas Outlier

Deteksi terhadap multivariat outlier menggunakan jarak mahalanobis. Dalam menghitung jarak mahalanobis, berdasarkan nilai *Chi-Square* pada derajat bebas 18 (jumlah indikator) pada tingkat signifikansi $\alpha < 0,05$ adalah 28,87. Data yang memiliki jarak mahalanobis lebih dari nilai $\chi^2 = 28,87$ adalah data yang terindikasi multivariat outlier.

Tabel 4. Deteksi Outlier

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
146	28,723	0,052	1,000
178	27,812	0,065	1,000
99	27,547	0,069	1,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
104	27,542	0,069	0,999
66	27,050	0,078	0,999

Berdasarkan Tabel 4 yang menyajikan hasil perhitungan jarak mahalanobis pada output komputasi, disajikan 5 data yang memiliki jarak mahalanobis terbesar, terlihat bahwa seluruh observasi tidak terindikasi adanya outlier.

4.4.4. Multikolinieritas

Multikolinieritas dapat dilihat dari determinan matriks kovarian sampelnya. Determinan yang mendekati nol mengindikasikan adanya multikolinieritas, sehingga data tidak dapat digunakan untuk penelitian. Berdasarkan nilai determinan dari matriks kovarian pada output komputasi sebesar 117003.593 yang artinya sangat jauh dari nol sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada data.

4.5. Persamaan SEM

Persamaan struktural dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas atau sebab akibat antar berbagai konstruk.

Tabel 5. Konversi Diagram Jalur Kedalam Persamaan Pengukuran

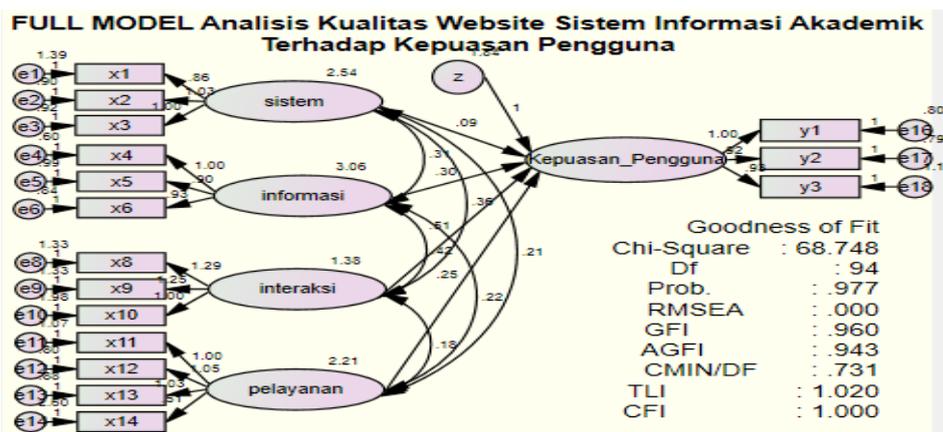
Model Pengukuran Eksogen	Model Pengukuran Endogen
$x_1 = \lambda_1 \xi_1 + \delta_1$	$y_1 = \lambda_{16}\eta + \varepsilon_1$
$x_2 = \lambda_2 \xi_1 + \delta_2$	$y_2 = \lambda_{17}\eta + \varepsilon_2$
$x_3 = \lambda_3 \xi_1 + \delta_3$	$y_3 = \lambda_{18}\eta + \varepsilon_3$
$x_4 = \lambda_4 \xi_2 + \delta_4$	
$x_5 = \lambda_5 \xi_2 + \delta_5$	
$x_6 = \lambda_6 \xi_2 + \delta_6$	
$x_7 = \lambda_7 \xi_2 + \delta_7$	
$x_8 = \lambda_8 \xi_3 + \delta_8$	
$x_9 = \lambda_9 \xi_3 + \delta_9$	
$x_{10} = \lambda_{10} \xi_3 + \delta_{10}$	
$x_{11} = \lambda_{11} \xi_4 + \delta_{11}$	
$x_{12} = \lambda_{12} \xi_4 + \delta_{12}$	
$x_{13} = \lambda_{13} \xi_4 + \delta_{13}$	
$x_{14} = \lambda_{14} \xi_4 + \delta_{14}$	
$x_{15} = \lambda_{15} \xi_4 + \delta_{15}$	

Model persamaan struktural dari penelitian ini adalah sebagai berikut,

$$\eta = \gamma_1 \xi_1 + \gamma_2 \xi_2 + \gamma_3 \xi_3 + \gamma_4 \xi_4 + \zeta$$

4.6. Evaluasi Model

Data penelitian kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna, tampak seperti pada Gambar 2 berikut,



Gambar 2. Full Model Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik
 Hasil pengujian terhadap kriteria *Goodness of Fit* menunjukkan bahwa seluruh kriteria *Goodness of Fit* yakni *Chi-square*, *probabilitas*, *RMSEA*, *GFI*, *AGFI*, *CMIN/DF*, *TLI*, dan *CFI* diterima dengan baik berdasarkan uji *Goodness of Fit*.

Tabel 6. Hasil *Goodness of Fit Full Model*

<i>Goodness of Fit Index</i>	Cut of Point	Hasil Analisis	Kesimpulan
<i>Chi-Square</i>	< 117,63	68,748	Baik
Probabilitas	≥ 0,05	0,977	Baik
RMSEA	≤ 0,08	0,000	Baik
GFI	≥ 0,90	0,960	Baik
AGFI	≥ 0,90	0,943	Baik
CMIN/DF	≤ 2,00	0,731	Baik
TLI	≥ 0,95	1,020	Baik
CFI	≥ 0,95	1,000	Baik

4.7. Uji Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dapat dilihat dari hasil nilai signifikansi dari estimasi parameter *standardized loading* pada Tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. Pengujian Hipotesis

	Estimate	S,E,	C,R,	P	Label
Kepuasan_Pengguna < Sistem	,093	,076	1,225	,221	par_16
Kepuasan_Pengguna < Informasi	,299	,069	4,336	***	par_17
Kepuasan_Pengguna < Interaksi	,507	,119	4,264	***	par_18
Kepuasan_Pengguna < Pelayanan	,253	,080	3,156	,002	par_19

Kriteria Uji :

Tolak H_0 jika nilai $P < 0,05$ atau nilai $|z| > 1,96$

Keputusan :

Kesimpulan:

Berdasarkan pengujian pada Tabel 7 didapatkan kesimpulan seperti di bawah ini:

1. Tidak ada hubungan antara kepuasan pengguna dengan sistem.
2. Ada hubungan antara kepuasan pengguna dengan informasi.
3. Ada hubungan antara kepuasan pengguna dengan interaksi.
4. Ada hubungan antara kepuasan pengguna dengan pelayanan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa hanya dimensi sistem yang tidak mempengaruhi kepuasan pengguna, sedangkan dimensi informasi, dimensi interaksi, dan dimensi pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna *website* tersebut. Variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna *website* yaitu variabel faktor dimensi interaksi dengan pengaruh sebesar 35 %. Diikuti dengan faktor dimensi informasi sebesar 30,8%, dan faktor dimensi pelayanan sebesar 22,1%, dan variabel faktor dimensi sistem sebesar 8,7 %. Variabel indikator yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna adalah variabel output proses layanan yakni sebesar 88,5%. Secara umum, kualitas *website* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* sia.undip.ac.id. Model yang disajikan telah teruji dengan baik dan dapat digunakan.

Pada variabel faktor dimensi interaksi, variabel keamanan *website* ketika diakses (x8) harus dipertahankan, karena tingkat kinerja tinggi, dan tingkat persepsi juga tinggi. Variabel nuansa personal ketika *website* diakses (x9) harus ditingkatkan kinerjanya karena tingkat kinerja rendah, meskipun tingkat persepsi pengguna tinggi. Dan variabel kemudahan *website* terhubung dengan tautan yang lain (x10) merupakan variabel pendukung dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna *website* layanan sistem informasi akademik tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin A. M. M., 2009. *Sistem Informasi di Pemerintahan Kabupaten Aceh Tengah*. Jurnal Penelitian Komunikasi dan Pembangunan Vol. 10 No. 1.
- Assegaff, S., 2009. *Strategi Pengembangan Situs Pemerintah Daerah sebagai Sarana Pelayanan Publik Berbasis Web*. Jurnal Media Sisfo Vol.3, No.1.
- Barnes, S. J., Vidgen, R.T., 2002. *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research Vol. 3, No. 3.
- Byrne, B. M., 2001. *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic, Concepts, Application, and Programming*. Lawrence Erlbaum Associatesw, Inc. United States of America
- DeLone, W. H., McLean E. R., 2003. *The Delone and McLean Model of Information System Succes: A Ten-Year Update Management Information System*. Journal of Management Information System Vol.19, No. 4.
- Ferdinand, A., 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I., 2008. *Structural Equation Modeling Teori Konsep Dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hair F. J. et al., 2010. *Multivariate Data Analysis Seventh Edition*. New Jersey. Pearson Educational, Inc.
- Johnson, R. A., Wichern, D. W., 2007. *Applied Multivariate Statistical Analysis Sixth Edition*. United States of America: Pearson Education.
- Nasution, M., Mudjahiddin., 2013. *Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I dengan Menggunakan Webqual*. Skripsi Fakultas Teknik Informatika Institut Teknologi Sepuluh November (ITS).
- Siregar, S., 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.