

**Analisis Kualitas Layanan Website Infokhs Universitas Muhammadiyah  
Malang terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-S-Qual**

**Laporan Tugas Akhir**

Diajukan Untuk Memenuhi  
Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana  
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang



Irma Alfiatul Hadawiyah

(201810370311111)

**Rekayasa Perangkat Lunak**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**Analisis Kualitas Layanan Website Info KHS Universitas  
Muhammadiyah Malang Terhadap Kepuasan Mahasiswa  
Menggunakan Metode E-S-Qual**

### TUGAS AKHIR

**Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1  
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang**

Menyetujui,

Malang, 20 September 2023

Dosen Pembimbing 1



**Evi Dwi Wahyuni S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 10817030595PNS.**

Dosen Pembimbing 2



**Briansyah Setio Wiyono S.Kom.,**

**M.Kom**

**NIP. 190913071987PNS.**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Analisis Kualitas Layanan Website Info KHIS Universitas  
Muhammadiyah Malang Terhadap Kepuasan Mahasiswa  
Menggunakan Metode E-S-Qual**

**TUGAS AKHIR**

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata I  
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :

**Irma Alfiatul Hadawiyah**

**201810370311111**

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis penguji  
pada tanggal 20 September 2023

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Wildan Suharso S.Kom., M.Kom

NIP. 10817030596PNS.

Dosen Penguji 2



Didih Rizki Chandranegara S.kom.,

M.Kom

NIP. 180302101992PNS.



Mengetahui,  
Ketua Jurusan Informatika



Ir. Galih Wasis Wicaksono S.kom. M.Cs.

NIP. 10814100541PNS.

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**NAMA** : Irma Alfiatul Hadawiyah

**NIM** : 201810370311111

**FAK./JUR.** : Informatika

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul "**Analisis Kualitas Layanan Website Info KHS Universitas Muhammadiyah Malang Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-S-Qual**" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Evi Dwi Wahyuni S.Kom., M.Kom.

Malang, 20 September 2023  
Yang Membuat Pernyataan



Irma Alfiatul Hadawiyah

## ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Malang merupakan perguruan tinggi yang juga mengembangkan sistem informasi berbasis *website*, salah satunya infokhs. Infokhs merupakan *website* layanan mahasiswa yang menangani berbagai layanan akademik seperti KRS (Kartu Rencana Studi), hasil studi mahasiswa, keuangan dll. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas layanan *website* Infokhs Universitas Muhammadiyah Malang terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode E-S-Qual. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini merupakan mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Malang dengan jumlah 300 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian dilakukan pengujian asumsi klasik yaitu uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Dalam menganalisis seberapa besar pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda. Uji hipotesis dilakukan dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil dari penelitian ini yaitu Hasil pengujian yang dilakukan secara parsial (sendiri-sendiri) menunjukkan bahwa variabel *efficiency* memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, variabel *System Availability* memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, variabel *Privacy* memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, tetapi variabel *Fulfillment* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil pengujian data secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (bebas) yang terdiri dari *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, dan *privacy* terhadap variabel dependen (terikat) yaitu *user satisfaction*.

**Kata kunci:** Info KHS, E-S-Qual, kualitas layanan

## ABSTRACT

University of Muhammadiyah Malang is a tertiary institution that also develops website-based information systems, one of which is infokhs. Infokhs is a student service website that handles various academic services such as KRS (Study Plan Card), student study results, finance etc. This study aims to determine the relationship between the service quality of the Infokhs website at the University of Muhammadiyah Malang and student satisfaction using the E-S-Qual method. This study uses a quantitative approach. The sample in this study were active students at the University of Muhammadiyah Malang with a total of 300 students. The sampling technique used purposive sampling technique. Data collection was carried out using a questionnaire. The questionnaire in this study was tested using a validity test and a reliability test, then classical assumption tests were carried out, namely the multicollinearity test and the heteroscedasticity test. In analyzing how much influence the dependent variable has on the independent variable in this study using multiple linear regression tests. Hypothesis testing is done by t test, F test and coefficient of determination ( $R^2$ ).

The results of this study are the results of partial tests (alone) showing that the efficiency variable has a significant effect on user satisfaction, the System Availability variable has a significant effect on user satisfaction, the Privacy variable has a significant effect on user satisfaction, but the Fulfillment variable does not has a significant influence on user satisfaction. The results of simultaneous data testing (together) show that there is a significant influence between the independent (free) variables consisting of efficiency, system availability, fulfillment, and privacy on the dependent (tied) variable, namely user satisfaction.

**Keyword:** Info KHS, E-S-Qual, service quality

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga menulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis penyampaian ucapan Terima Kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Ibu Evi Dwi Wahyuni, S.Kom.,M.Kom, dan Bapak Briansyah Setio Wiyono, S.Kom.,M.Kom
2. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Ketua Jurusan Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Jurusan Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan kasih sayang, do'a, dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materi untuk terikat dengan syara' dan menjadi orang yang Bahagia di dunia maupun akhirat.
7. Terimakasih kepada diri sendiri karena telah berjuang sejauh ini dan tetap kuat melewati berbagai cobaan dan rintangan sampai dengan terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini.
8. Kepada Adik Saya yang selalu memberikan dukungan pada penulisan Tugas Akhir.
9. Teman-teman saya Novia, Ika, Dara, Inko, Jannah, Aul, Alvira, Ica yang selalu memberikan semangat, keceriaan, dukungan dan motivasi.
10. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, atas segala dukungan dalam bentuk apapun

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Informatika jenjang Stara-1 Universitas Muhammadiyah Malang yang berjudul

**“Analisis Kualitas Layanan Website Infokhs Universitas Muhammadiyah Malang terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-S-Qual”**

Di dalam tulisan ini disajikan analisis pada *website*, sehingga dapat mengetahui kualitas layanan dari *website* agar nantinya ketika digunakan oleh pengguna tidak ada error atau bug yang terjadi.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan batasan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran yang membangun agar tulisan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 17 Juni 2023

Irma Alfiatul Hadawiyah



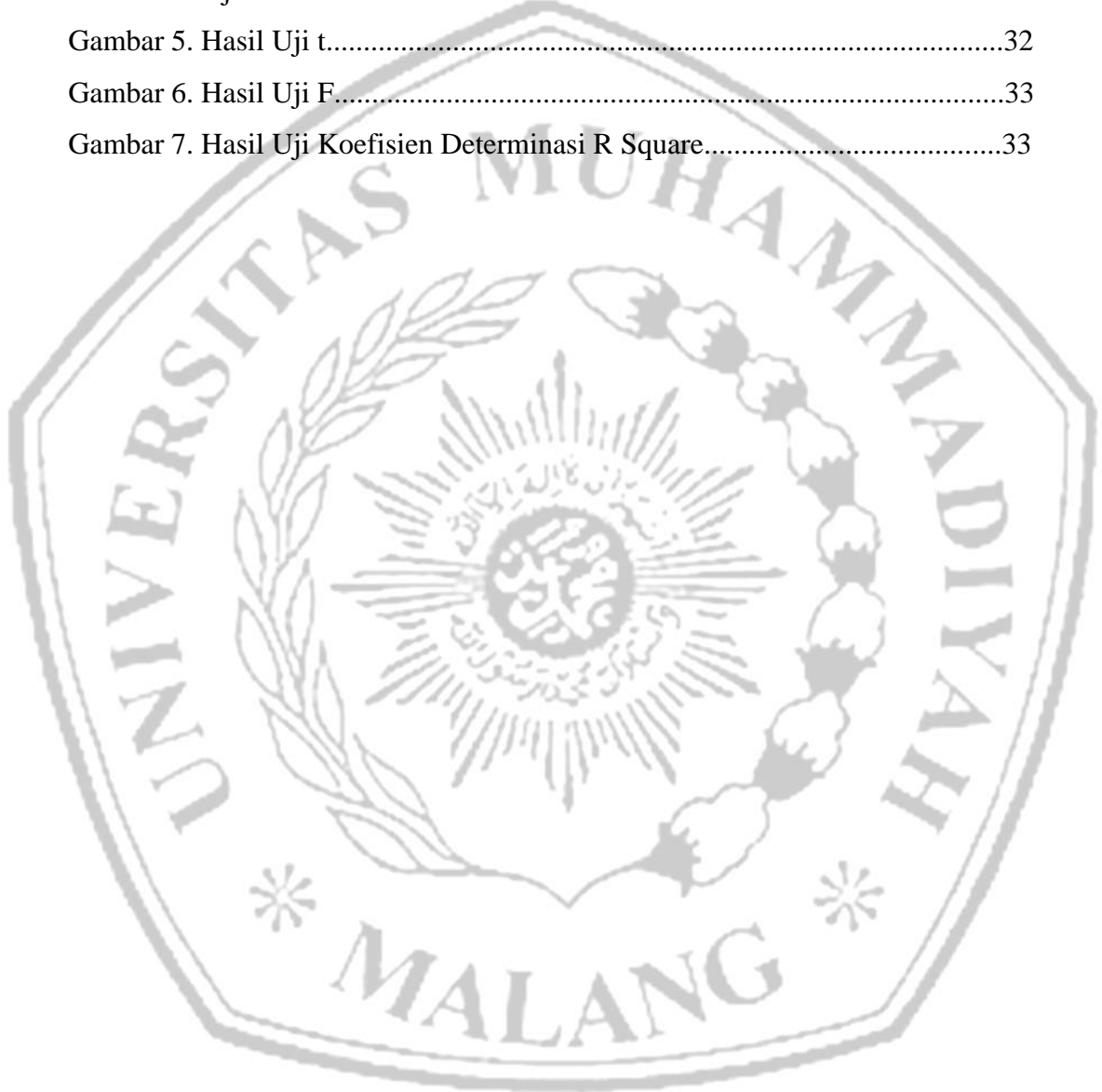
## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT .....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Batasan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>5</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Sistem Informasi.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Info KHS .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 Kualitas Layanan .....</b>	<b>7</b>
<b>2.4 Kualitas Layanan Elektronik.....</b>	<b>7</b>
<b>2.5 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Identifikasi Masalah.....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 Literatur Review.....</b>	<b>13</b>
<b>3.3 Pengembangan Instrumen Penelitian.....</b>	<b>14</b>

3.3.1	Variabel Penelitian .....	14
3.3.2	Instrumen Penelitian.....	14
<b>3.4</b>	<b>Penentuan Hipotesis .....</b>	<b>17</b>
<b>3.5</b>	<b>Pengumpulan Data .....</b>	<b>18</b>
<b>3.6</b>	<b>Analisis Data .....</b>	<b>19</b>
3.6.1	Uji Kelayakan Instrumen .....	19
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	20
3.6.3	Analisis Regresi .....	21
3.6.4	Uji Hipotesis .....	22
<b>3.7</b>	<b>Laporan .....</b>	<b>23</b>
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>24</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>.....</b>	<b>24</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian</b>	<b>.....</b>	<b>24</b>
4.1.1	Karakteristik Responden .....	24
4.1.2	Uji Instrumen Penelitian .....	26
<b>4.2 Pembahasan</b>	<b>.....</b>	<b>34</b>
<b>BAB V</b>	<b>.....</b>	<b>36</b>
<b>PENUTUP</b>	<b>.....</b>	<b>36</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b>	<b>.....</b>	<b>36</b>
<b>5.2 Saran</b>	<b>.....</b>	<b>36</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>40</b>

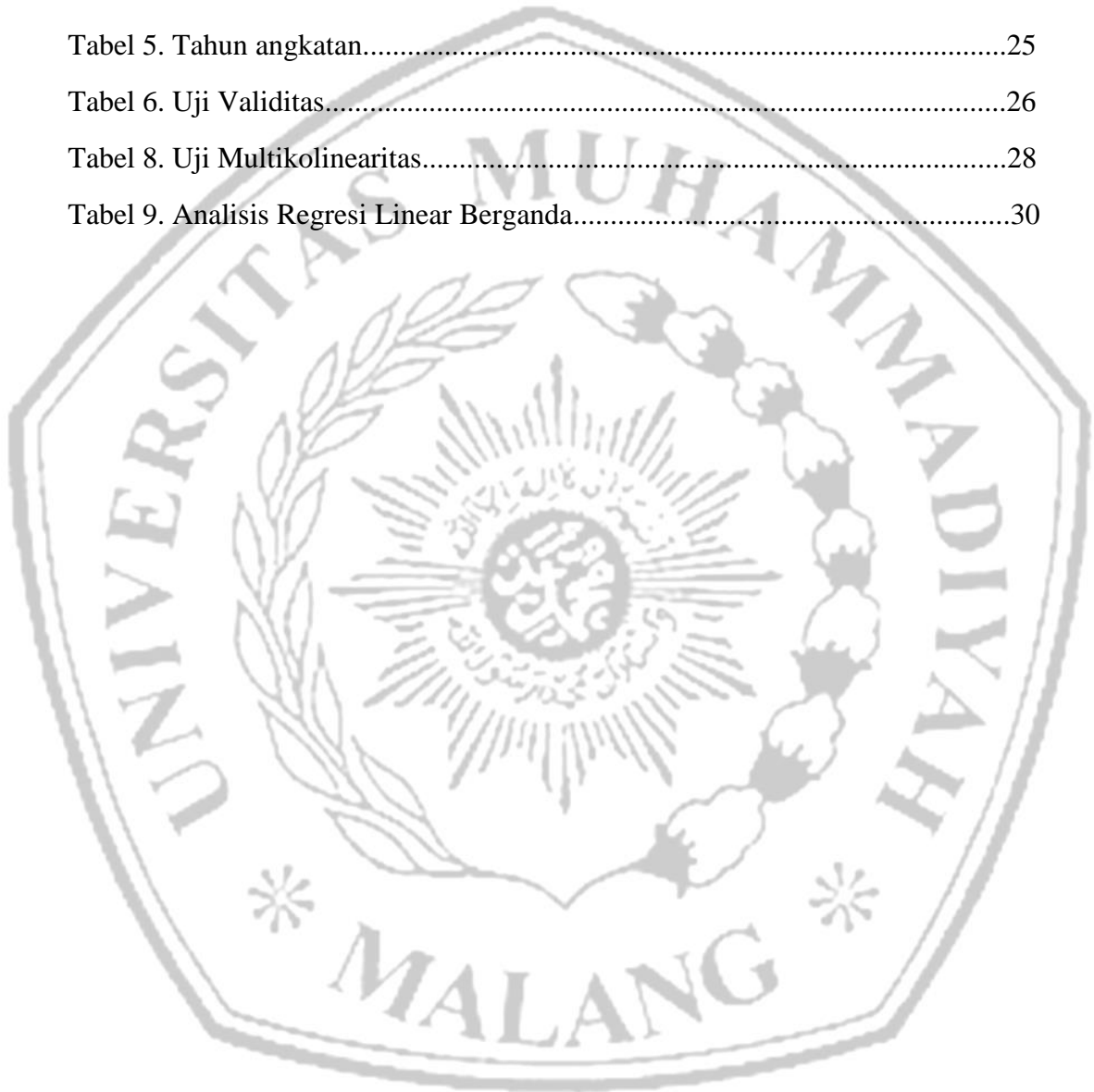
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan Halaman Login Info KHS.....	6
Gambar 2. Alur Penelitian.....	13
Gambar 3. Hipotesis Penelitian.....	17
Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas.....	29
Gambar 5. Hasil Uji t.....	32
Gambar 6. Hasil Uji F.....	33
Gambar 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi R Square.....	33



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kajian Penelitian terdahulu.....	10
Tabel 2. Instrumen penelitian.....	15
Tabel 3. Interval skala likert.....	16
Tabel 4. Jenis Kelamin.....	25
Tabel 5. Tahun angkatan.....	25
Tabel 6. Uji Validitas.....	26
Tabel 8. Uji Multikolinearitas.....	28
Tabel 9. Analisis Regresi Linear Berganda.....	30



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Laily, I. F. Sholichah, P. Faculty, and U. M. Gresik, "Journal Universitas Muhammadiyah Gresik Engineering , Social Science , and Health International Conference ( UMGESHIC ) UMGGINMATIC : 1 st Rethinking Education during Covid-19 Era : Challange and Innovation THE EFFECT OF ACADEMIC SELF-EFFICACY ON ACADEMIC," no. 2017, pp. 207–215.
- [2] D. Rinjani, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan-Tanjung Balai)," p. 129, 2019.
- [3] M. V. Fuadi, A. Kusyanti, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Kualitas Layanan Informasi Website Universitas Brawijaya Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model E-recs-qual, E-s-qual," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 4, pp. 1738–1749, 2018.
- [4] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and A. Malhotra, "E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality," *J. Serv. Res.*, vol. 7, no. 3, pp. 213–233, 2005, doi: 10.1177/1094670504271156.
- [5] S. Çerri, "Electronic Service Quality in Higher Education: Evidence from Albania," *Eur. J. Soc. Sci. Educ. Res.*, vol. 2, no. 1, p. 205, 2014, doi: 10.26417/ejser.v2i1.p205-211.
- [6] I. Salamah, L. Lindawati, M. Fadhli, and R. Kusumanto, "Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0," *J. Digit*, vol. 10, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.51920/jd.v10i1.151.
- [7] D. A. Saputra and T. Andriyanto, "Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri Quality Analysis of Website Academic Information System Universitas Nusantara PGRI Kediri," *Res. J. Comput.*, vol. 5, no. 1, pp. 17–22, 2022.
- [8] S. Dalbehera, "Measuring Service Quality in Digital Library Services by the Research Scholars of S.O.A. University of Odisha Using E-S-QUAL

- Model,” vol. 26, pp. 111–126, 2020, doi: 10.1108/s2055-364120200000026007.
- [9] N. M. Janna and Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” no. 18210047, 2021.
- [10] G.- MARDIATMOKO, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda,” *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, 2020, doi: 10.30598/barekengvol14iss3pp333-342.
- [11] N. S. Ekowati, A. Kusyanti, and R. I. Rokhmawati, “Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan E-S-Qual dan E-Recs- Qual,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 65, no. 2, pp. 529–546, 2018.
- [12] G. K. Purnamasari, Y. T. Mursityo, and N. H. Wardani, “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Kombinasi E-S-Qual dan E-RecS-Qual,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 7, pp. 6370–6377, 2019.
- [13] P. A. Pratama *et al.*, “PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI PADA MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL.”
- [14] A. S. Jameel, S. S. Hamdi, M. A. Karem, M. B. Raewf, and A. R. Ahmad, “E-Satisfaction based on E-service Quality among university students,” *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1804, no. 1, 2021, doi: 10.1088/1742-6596/1804/1/012039.
- [15] A. Shankar and B. Datta, “Measuring e-service quality: A review of literature,” *Int. J. Serv. Technol. Manag.*, vol. 26, no. 1, pp. 77–100, 2020, doi: 10.1504/IJSTM.2020.105398.
- [16] H. Santoso and W. Widodo, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis,” *Petir*, vol. 15, no. 2, pp. 209–218, 2022, doi: 10.33322/petir.v15i2.1516.



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



## FAKULTAS TEKNIK

### INFORMATIKA

informatika.umm.ac.id | informatika@umm.ac.id

### FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Irma Alfiatul Hadawiyah

NIM : 201810370311111

Judul TA : Analisis Kualitas Layanan Website Infokhs Universitas Muhammadiyah Malang terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-S-Qual

#### Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

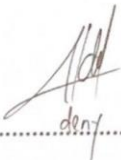
No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	9 %
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	22 %
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	19 %
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	5 %
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	0 %
6.	Makalah Tugas Akhir	20%	122

\*) Hasil cek plagiarisme diisi oleh pemeriksa (staf TU)

\*) Maksimal 5 kali (4 Kali sebelum ujian, 1 kali sesudah ujian)

Mengetahui,

Pemeriksa (Staff TU)

  
(.....)



Kampus I  
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 551 253 (Hunting)  
F. +62 341 460 436

Kampus II  
Jl. Bandung Suteji No 158 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 551 149 (Hunting)  
F. +62 341 562 060

Kampus III  
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 464 319 (Hunting)  
F. +62 341 460 435  
E. webmaster@umm.ac.id