

**Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika Dengan Metode
Eucs Berbasis Cms**

*(Analysis of User Satisfaction with Information Management Websites Using the CMS-Based
Eucs Method)*

Ilmiah

Program Studi Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Moch.Sroeji Jember

Email: ilmiah973@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengulas tentang Analisis Kepuasan Pengguna Website dengan metode EUCS Information Management Framework berbasis CMS (Content Management System). Studi Kasus dalam uji coba adalah progdri manajemen informatika di AUB Surakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar nilai harapan dan nilai kenyataan yang diperoleh (kepuasan) mahasiswa atau mahasiswi terhadap fasilitas/fitur-fitur yang ada pada website manajemen informatika. Nilai estimasi dari hasil analisis ini akan digunakan sebagai pedoman program studi dalam melakukan evaluasi dan pengembangan mutu pendidikan. mengevaluasi dan mengembangkan kualitas pendidikan di D3 Manajemen Informatika STIE Adi Bhirawa Surakarta agar menjadi perguruan tinggi yang unggul dalam kualitas pendidikan dan pengajaran. Dalam studi kasus ini, instrumen penelitian yang akan digunakan adalah End User Computing Satisfaction (EUCS) yang berarti kepuasan pengguna yang menggunakan perangkat lunak. Dalam metode analisis kepuasan dengan pendekatan EUCS, variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan ada 5 dimensi yang akan diteliti. Dalam kepuasan terdapat 5 dimensi yang akan diteliti untuk mengukur kepuasan, yaitu: Isi, Format, Keakuratan, Kemudahan Penggunaan, Menghemat waktu. Instrumen pengujian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode SEM, dan analisis data juga menggunakan SEM. Data yang digunakan untuk menganalisa kepuasan pengguna adalah data mahasiswa yang masih aktif, akan lulus dan yang sudah alumni. Hasil analisis dari variabel-variabel tersebut untuk menghitung seberapa tinggi kepuasan mahasiswa dan mahasiswi terhadap fitur-fitur website manajemen informasi.

Kata kunci: CMS, EUCS, Manajemen, Informatika.

Abstract

This study reviews the Analysis of Website User Satisfaction with the EUCS Information Management Framework method based on CMS (Content Management System). The Case Study in the trial is the informatics management study program at AUB Surakarta. The purpose of this study is to determine how much the expected value and the actual value obtained (satisfaction) of students towards the facilities/features on the informatics

management website. The estimated value from the analysis of these results will be used as a guideline for study programs in evaluating and developing the quality of education. starting and developing the quality of education in D3 Informatics Management STIE Adi Bhirawa Surakarta to become a superior university in the quality of education and teaching. In this case study, the research instrument that will be used is End User Computing Satisfaction (EUCS) which means the satisfaction of users who use the software. In the satisfaction analysis method with the EUCS approach, the variables used to measure satisfaction have 5 dimensions that will be studied. In satisfaction there are 5 dimensions that will be studied to measure satisfaction, namely: Content, Format, Accuracy, Ease of Use, Saving time. The testing instrument used in this study uses the SEM method, and data analysis also uses SEM. The data used to analyze user satisfaction is data from students who are still active, will graduate and who are already alumni. The results of the analysis of these variables are to calculate how high the satisfaction of male and female students is with the website's information management features.

Keywords: CMS, EUCS, Management, Informatic

PENDAHULUAN

Pemerintah dalam pendidikan berperan sebagai regulator yang mengawasi dunia pendidikan, untuk mewujudkan transparansi tersebut dibutuhkan manajemen untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademik yang sedang berjalan. Manajemen Informasi tersebut kita kenal sebagai website. Website adalah sarana penyampaian informasi, dengan website ini mahasiswa atau pemangku kepentingan bisa mendapatkan informasi tentang kegiatan akademik yang berlangsung untuk mengetahui perkembangan anak didik dan informasi seputar kegiatan perguruan tinggi tersebut. Perguruan tinggi yang menerapkan keterbukaan kegiatan akademik mempunyai kontrol masyarakat

yang dapat meningkatkan standart dari perguruan tinggi atau universitas tersebut.

Website mempunyai 2 fungsi utama dalam menyajikan informasi. Pertama, website dapat berfungsi sebagai manajemen kontrol untuk mengetahui kegiatan akademik di dalam perguruan tinggi tersebut. Kedua, website juga dapat berfungsi untuk memberikan layanan interaktif terhadap client (pihak yang berkepentingan terhadap anak didiknya). Client atau pemangku kepentingan dapat mengakses berbagai macam informasi. Informasi tersebut dapat berupa arsip, surat-surat, katalog, database dan lain sebagainya. Begitu juga layanan interaktif, website dapat melayani komunikasi dua arah antara pihak kampus dengan klient, atau antara server dengan orangtua

siswa. Layanan tersebut antara lain berupa jadwal akademik, email, panduan akademik, mesin pencarian, atau hubungan langsung yang ditujukan kepada website administrator (formulir, pertanyaan-pertanyaan, komentar dan sebagainya). Dengan adanya website ini diskusi jarak jauh atau konsultasi menjadi hal yang sering dilakukan. Pengguna website atau mahasiswa dalam hal ini akan mendapatkan nilai lebih dalam memanfaatkan Teknologi informasi melalui website. Kelebihan tersebut antara lain dapat menghemat tenaga, waktu dan biaya. Para siswa bisa mengakses segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan akademik di perguruan tinggi dengan mudah melalui jaringan internet.

Perguruan tinggi dalam hal ini berupaya untuk melaksanakan program pendidikan yang bermutu supaya mendapatkan umpan balik supaya bisa meningkatkan mutu akademik. Salah satu yang dilakukan adalah dengan melakukan inovasi, terutama di bidang Teknologi Informasi.

Manajemen Informatika merupakan salah satu program studi di bawah rumpun ilmu manajemen. Manajemen Informatika berusaha agar website kampus lebih berkualitas sesuai dengan yang dibutuhkan oleh para pengguna di Perguruan Tinggi STIE AUB. Pengguna dalam hal ini adalah mahasiswa akan merasa puas apabila website tersebut memiliki kualitas penyajian informasi yang baik. Kepuasan pengguna bisa dipengaruhi oleh kualitas website yang digunakan oleh mahasiswa. Semakin baik kualitas suatu website, maka semakin banyak pengguna yang mengambil informasi dari website perguruan tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap website manajemen Informatika yang disediakan oleh STIE AUB. Banyak model kepuasan yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan. Salah satu model kepuasan yang digunakan untuk mengukur kepuasan adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS). Model ini mengukur kepuasan dengan membandingkan

antara Kenyataan dengan Harapan Mahasiswa dalam menggunakan website tersebut. Dimensi yang dipakai sebagai alat ukur adalah isi (content), ketepatan (accuracy), bentuk (format), mudah digunakan (easy of use), dan ketepatan waktu (timeliness).

Penelitian ini melihat sejauh mana website manajemen informatika memperoleh tingkat kepuasan oleh para pengguna dan memberikan nilai positif terhadap perguruan tinggi. Semakin lengkap isi informasi dari website tersebut maka tingkat kepuasan pengguna akhir semakin baik, semakin baik tingkat keakuratan dari website tersebut maka kepuasan pengguna akhir semakin baik, semakin baik format yang digunakan dari website tersebut maka kepuasan pengguna akhir semakin baik, semakin baik kemudahan penggunaan dalam mendapatkan informasi website maka kepuasan pengguna akhir semakin baik, semakin baik ketepatan waktu dari website tersebut maka kepuasan pengguna akhir semakin baik. Dari penjelasan diatas, penelitian ini mengambil

judul “Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika dengan Metode EUCS berbasis CMS”.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kepuasan pengguna terhadap website manajemen informatika Adi Unggul Bhirawa Surakarta dengan model EUCS (End User Computing Satisfaction) berbasis CMS sebagai berikut.

1. Website

Secara terminologi pengertian website atau situs adalah: “kumpulan dari halaman-halaman yang menampilkan informasi data, teks, gambar, data animasi, suara, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun yang bersifat dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink)” (Wahyudi, A. 2014).

2. CMS

CMS (Content Management System) adalah suatu metoda dalam mengelola sebuah content/isi. Content bisa berupa teks, suara, gambar video, animasi dan aplikasi lainnya yang disimpan dalam sebuah database sehingga mudah dalam pengelolaannya (Yuhefizar. 2006). Garis Besarnya adalah mempermudah bagian pengelola website memajemen sebuah web, bahkan orang yang tidak mengerti bahasa HTML pun bisa mengelola dan merubah fitur didalam manajemen tersebut. Ada banyak jenis CMS, kelebihan dan fiturnya berbeda-beda pula.

3. HCI.

Menurut shneiderman & plaisant (2004), Human Computer Interaction (HCI) adalah ilmu desain interdisipliner yang menggabungkan metode pengumpulan data dan kerangka intelektual dari psikologi manusia dengan tools dalam ilmu komputer untuk membuat interface yang efektif dengan

menghasilkan kesuksesan bisnis dan sensasi wall street. HCI berakar dalam tiga bidang utama yaitu teknik industri, faktor manusia, dan psiko kognitif. HCI mempelajari cara kerja manusia dan mesin bersama-sama, dan usability testing untuk memastikan efektivitas.

4. Kepuasan.

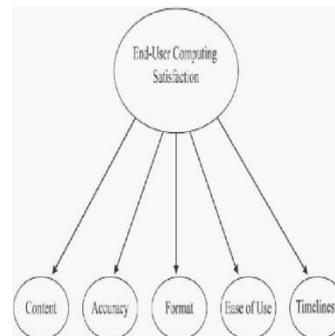
Kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin yang artinya cukup baik, memadai dan facio artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Richard L Oliver menyatakan bahwa semua orang mengetahui apa itu kepuasan. Tetapi begitu diminta untuk mendefinisikannya, kelihatan tak seorangpun tahu. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut (Wahidin Abbas, 2013: 2). Kepuasan konsumen adalah perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya Kepuasan konsumen juga dapat diartikan sebagai respon konsumen terhadap evaluasi yang ia rasakan antara harapan sebelumnya dengan kenyataan yang diterimanya. Apabila kenyataan dan harapan yang diterimanya memiliki nilai rentang yang cukup jauh maka konsumen merasa tidak puas dan kemungkinan menyatakan ketidakpuasan / keluhan.

5. EUCS

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara kenyataan dan harapan. Definisi End User Computing Satisfaction dari sebuah manajemen informasi adalah evaluasi secara menyeluruh dari para mahasiswa pengguna sistem informasi tersebut yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan website

informasi tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1998). EUCS adalah model Evaluasi yang lebih menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, efisiensi waktu dari sistem. Seperti bisa dilihat gambar 1.



Gambar 1. Model EUCS Doll dan Torkzadeh (1998)

Berikut adalah gambaran umum dari tiap dimensi yang diukur dengan metode End User Computing Satisfaction menurut Doll & Torkzadeh:

a. Dimensi Content

Dimensi content mengukur kepuasan

pengguna ditinjau dari sisi informasi dari suatu website. Isi dari suatu website biasanya berupa artikel atau fungsi yang dapat diakses oleh pengguna website dan juga informasi yang ditampilkan oleh sistem. Dimensi content juga mengukur apakah website tersebut menampilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan yang dicari pengguna. Semakin lengkap artikel dan informatif suatu website maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

b. Dimensi Accuracy

Dimensi Accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika website menerima input kemudian mengolahnya menjadi suatu informasi. Keakuratan sistem diukur dari seberapa besar informasi yang diberikan

oleh website sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna website, dengan kata lain minimnya kesalahan dalam proses pengolahan data.

c. Dimensi Format

Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem. Format dari tampilan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah menarik dan apakah tampilan dari sistem tersebut memudahkan pengguna dalam tata letak informasi yang terdapat didalam website tersebut.

d. Dimensi Ease of Use

Dimensi Ease of Use mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudah pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses pencarian

data-data akademik seperti jurnal, pengumuman, informasi kegiatan dan lain-lain.

e. Dimensi Timeliness

Dimensi Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi efektifitas waktu sistem dalam pencarian data dan informasi yang dibutuhkan oleh

pengguna. Sistem yang real-time adalah sistem yang termasuk kategori tepat waktu, karena setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna membutuhkan waktu pencarian yang lebih singkat dan lebih cepat dalam mencari suatu informasi.

Structural Equation Model (SEM) merupakan suatu teknik statistik yang menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukuran (Rangkuti, 2003). SEM digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain. SEM dikenal sebagai structural equation (persamaan struktur) yang bersama-sama untuk melihat kekeliruan pengukuran. Begitu juga, model persamaan structural atau SEM tersebut dapat digunakan untuk menganalisis hubungan dua arah (reciprocal).

SEM juga bisa disebut sebagai kombinasi antara analisis faktor (Confirmatory Factor Analysis) dan analisis regresi. Path diagram

atau Diagram alur, dimana bersifat sangat fundamental dalam SEM, sebab diagram dalam SEM ini memungkinkan seorang peneliti untuk menggambarkan hubungan-hubungan relasi yang nantinya menuju pada hipotesis yaitu yang disebut model. Diagram diagram ini sangat penting karena secara visual bagi seorang peneliti diagram diagram itu Menjelaskan alur ide-ide peneliti mengenai hubungan antar variabel, yang kemudian secara alur diterjemahkan ke dalam persamaan

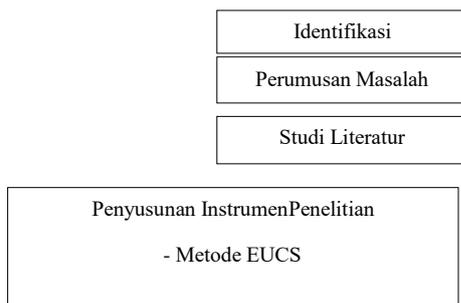
Menyebar Kuesioner
Uji Instrumen
-Metode SEM
Dokumentasi
Membuat Kesimpulan

struktur untuk pengujian hipotesis.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dan instrumen penelitian EUCS (End User Computing Satisfaction). Dilihat dari permasalahan yang diteliti pada judul diatas, penelitian ini merupakan penelitian kausalitas, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebab-akibat) dari dua atau lebih fenomena, melalui pengujian hipotesis (Ferdinand, 2002).

1. Metodologi Penelitian Alur metodologi penelitian disebutkan seperti gambar di bawah ini.



Gambar 2. Alur metodologi penelitian

Studi pada penelitian ini menggunakan penjelasan (explanatory research) yakni kausalitas menjelaskan suatu hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian, hasil akhirnya hipotesis kesimpulan kepuasan pengguna website. Penelitian ini dipilih karena tujuan yang hendak dicapai yaitu mencakup usaha-usaha untuk menjelaskan hubungan dan pengaruh yang terjadi antar variabel. Hipotesa

dari penelitian di manajemen informatika ini adalah untuk menguji seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap 5 dimensi EUCS untuk evaluasi perguruan tinggi.

2. Metode Pengumpulan Data.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan untuk menganalisa variabel tersebut adalah sebagai berikut: Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis, 2008). Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas website. data yang diambil berasal dari sampel yang telah dipilih.

Hasil Penelitian

Analisis digunakan untuk mengetahui kepuasan dari pemakai jasa informasi di website manajemen informatika adalah menggunakan data primer. Data primer yang dikumpulkan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner, berisi daftar pertanyaan yang harus diisi oleh mahasiswa yang bertujuan agar memperoleh data umpan balik dari penggunaan website tersebut. Alasan penggunaan pengumpulan data dengan angket adalah responden dapat memperhatikan dan mempertimbangkan pertanyaan dan jawaban dengan jelas,

pewawancara juga dapat mengambil informasi yang lebih rinci dan juga dapat mengontrol jawaban yang diberikan. Jawaban kuesioner yang disediakan adalah dengan memberikan tanda centang (√) pada skala sikap 1-4 yang dirasakan paling benar oleh responden atas pilihan pertanyaan-pertanyaan yang disediakan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala pengukuran ordinal, yaitu skala untuk

mengukur sikap responden terhadap suatu jawaban. Skala pengukuran dibagi menjadi beberapa nilai yang masing-masing skala mempunyai skor penilaian antara 1 – 4, dimana skor 1 untuk jawaban responden yang sangat tidak setuju sampai dengan skor 4 untuk jawaban responden yang sangat setuju. Skala penilaian tersebut adalah sebagai berikut.

Pernyataan	Disingkat	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Setuju	S	3
Sangat Setuju	SS	4

Pembahasan

Proses analisis data dan pengujian model penelitian dengan mengikuti 7 langkah *Structural Equation Model* (SEM) (Augusty Ferdinand, 2002). Seperti yang sudah dijelaskan dimensi yang akan diukur dengan metode SEM dengan *End User Computing Satisfaction* adalah dimensi *content*, dimensi *accuracy*, dimensi *format*, dimensi *timeliness* dan dimensi *ease of use*.

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi informasi yang disediakan oleh sistem berupa fungsi dan artikel

yang dapat diperoleh pengguna sistem untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menampilkan data sesuai dengan kenyataan di lapangan. Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari tata letak tampilan dan estetika, *format* adalah informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah tata letak dari website tersebut memudahkan mahasiswa dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi efisiensi

waktu pencarian informasi dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang diperlukan oleh mahasiswa. Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna (*user friendly*) untuk mengoperasikan atau menggunakan *website* tersebut dan mencari informasi yang dibutuhkan.

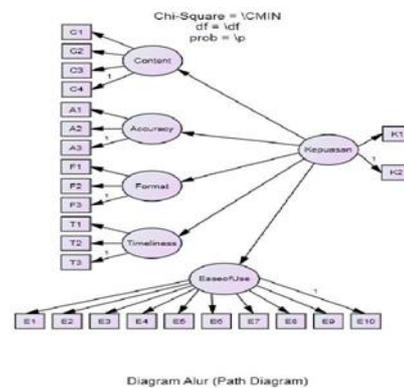
Analisis data SEM sebagai berikut.

a. Langkah 1 : Pengembangan Model berdasarkan teori. Model teoritis telah dijelaskan dalam gambar 1 dan Penjelasan model telah dijelaskan dalam Landasan Teori bagian pertama.

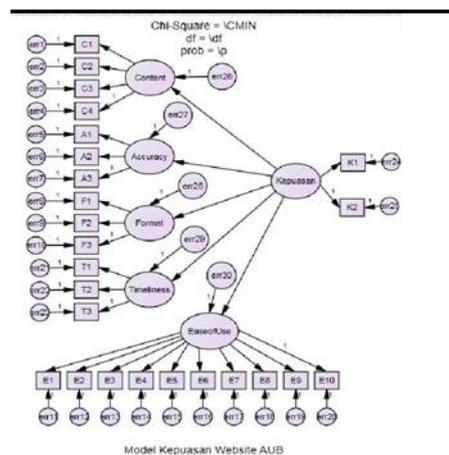
Langkah 2 : Menyusun Diagram

Langkah 3 : Persamaan struktural dan model pengukuran. Model yang telah dinyatakan dalam diagram alur itu kemudian di kembangkan menjadi persamaan struktural SEM (*Structural Equations*) dan persamaan-persamaan pengukuran diatas dan spesifikasi model (*Measurement Model*) dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Alur (*Path Diagram*). Berdasarkan model teori yang sudah ada, dikembangkan dalam sebuah diagram alur untuk dapat diperkirakan pengembangan modelnya dengan memakai program AMOS 21. Tampilan model teoritis tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 10. Diagram Alur



Dalam pemrosesan analisis model penelitian ini diketahui tidak adanya problem identifikasi hal ini diketahui dari varians error ,

standard error, serta korelasi antar koefisien estimasi berada dalam rentang nilai yang wajar.

Langkah 3: Evaluasi kriteria goodness of fit.

Pada tahap ini kesesuaian model dievaluasi. Faktor yang lain adalah mengevaluasi asumsi-asumsi kriteria SEM yang lain apakah terpenuhi dengan cara mengevaluasi data yang digunakan. *Outlier* adalah observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim baik secara *univariat* maupun *multivariat* yaitu yang muncul karena kombinasi karakteristik unik yang dimilikinya dan terlihat sangat jauh berbeda dari observasi-observasi lainnya. Pada dasarnya *outlier* dapat muncul dalam empat kategori.

Pertama, *outlier* bisa muncul dalam range nilai yang ada, mungkin bisa dikombinasi antara variabel satu dengan variabel lainnya, hasil kombinasinya menjadi tidak lazim atau sangat ekstrim. Kedua, *outlier* bisa muncul karena sebab lain tetapi peneliti kadang kala tidak dapat mengenali apa penyebab timbulnya atau

mengenai sebab-sebab munculnya nilai ekstrim ini tidak ada penjelasan. Ketiga, *outlier* dapat saja muncul karena keadaan yang benar-benar khusus yang memungkinkan profil datanya lain daripada yang lain, tetapi peneliti mempunyai penjelasan mengenai apa penyebab munculnya nilai ekstrim ini. Keempat, *outlier* muncul karena kesalahan prosedur seperti salah dalam memasukkan data atau kesalahan dalam mengkode data.

Pengenalan terhadap adanya *outlier univariat* bisa dilakukan dengan mengetahui batas atas dan batas bawah yang bisa digolongkan sebagai *outliers* dengan cara mengkonversi nilai data hasil yang diteliti menjadi *standard score* atau biasa dinamakan dengan *Z-score*, yang biasanya berkisar rata-rata 0 dengan standar deviasi sebesar satu. Apabila nilai tersebut telah di konversi kedalam format yang baku (*Z-score*), perbandingan antara besaran nilai yang satu dengan besaran nilai yang lain mudah dilakukan. Untuk sampel besar (di atas 80 observasi), yang dijadikan

acuan penghitungan adalah bahwa nilai ambang batas dari Z- score itu ada pada rentang nilai 3 sampai batas 4. Oleh sebab itu apabila ada observasi atau kasus yang mempunyai Z-score ≥ 2.58 akan dikategorikan sebagai outliers. Uji normalitas bertujuan mengevaluasi apakah variabel bebas dan variabel terikat keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak dalam model regresi,. Ada dua bagian utama dari output diatas yang terkait dengan uji normalitas data.

Sebagai contoh pada baris pertama, untuk indikator (variabel) K2 didapatkan angka *skewness* -0,300 maka cr untuk variabel K2 adalah $cr = -0,300/0,245 = 1.226$

Perhatikan angka pada kolom cr (untuk *skewness*) untuk variabel K2 yang sama dengan

Pada kasus diatas, N adalah 100, sehingga :

$$s.e = \sqrt{24/100} = 0,4898$$

Menghitung critical ratio (cr) dari kurtosis :

$$cr = Kurtosis_sampel / s.e$$

Sebagai contoh, untuk indikator (variabel) K2 didapatkan angka kurtosis 0,172, maka cr untuk variabel K2 adalah $cr = 0,172 / 0,4898 = 0,352$.

Demikian seterusnya untuk *curtosis* yang lain.

Ketiga adalah menghitung distribusi data secara keseluruhan (*multivariat*).

Pertama adalah menghitung tingkat kemencengan (*skewness*) atau cr sebuah variabel, dengan proses : Menghitung standart *error* dari *skewness*

$$s.e = \sqrt{6/N}$$

dimana N adalah jumlah sampel.

Pada kasus diatas, N adalah 100, maka :

$$s.e = \sqrt{6/100} = 0,245$$

Menghitung *critical ratio* (cr) dari *skewness* :

$$cr = skewness_sampel / s.e$$

perhitungan diatas. Demikian seterusnya untuk angka cr *skewness* yang lain.

Kedua adalah menghitung cr dari tingkat keruncingan (*curtosis*) sebuah variabel, dengan proses : Menghitung standart *error* dari kurtosis :

$$s.e = \sqrt{24/N}$$

Angka c_r yang diukur untuk *multivariat* adalah :

Menghitung standart *error* dari *multivariat*:

$$s.e = \sqrt{8p(p+2)/N} \text{ Pada}$$

kasus diatas :

N adalah 100, p (jumlah indikator) adalah 25, sehingga :

$$s.e = \sqrt{8.25(25+2)/100} = 7.348469$$

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dalam penelitian ini ialah memiliki kepuasan yang tinggi karena memiliki isi dari suatu sistem yang cukup lengkap dan terstruktur, mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir terhadap website manajemen informatika STIE Adi Unggul Birawa Surakarta. Hubungan antara Content dan Kepuasan dari tabel Estimasi Parameter Regression Weights sebesar 0.801.

Accuracy pada penelitian ini bisa diambil kesimpulan memiliki kepuasan yang tinggi karena memiliki sisi keakuratan data yang kemudian diolah menjadi informasi sehingga pengguna merasa puas. Dari tabel Estimasi Parameter Regression Weights terlihat bahwa relasi antara accuracy dengan kepuasan yang ditampilkan dengan hasil estimasinya sebesar 0.932.

Format memiliki pengaruh yang besar terhadap penelitian ini, dari tabel Estimasi Parameter Regression Weights terlihat bahwa relasi antara format dengan kepuasan yang ditunjukkan hasil estimasinya sebesar 0.991. mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap website manajemen informatika. Demikian Format pada penelitian ini dikategorikan bagus karena dapat mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem.

Timeliness dikategorikan baik karena mahasiswa yang menggunakan website untuk mencari informasi mendapatkan efisiensi waktu Hal ini dibuktikan dari tabel Estimasi Parameter Regression Weights terlihat bahwa hubungan antara timeliness dengan kepuasan yang ditunjukkan dengan

hasil estimasinya sebesar 0.905 dengan CR sebesar 4.145.

Ease of use dapat dikategorikan baik, karena mahasiswa yang menggunakan website ini mempunyai relasi yang kuat antara kepuasan dengan kemudahan penggunaan, hal ini ditunjukkan dari tabel Estimasi Parameter Regression Weights terlihat bahwa hubungan antara ease of use dengan kepuasan menyimpulkan hasil estimasinya sebesar 0.806.

Berdasarkan kesimpulan hasil nilai tabel diatas maka saran yang dapat disampaikan adalah Perlunya mencoba model yang berbeda untuk

pengujian model dan pengembangan alat ukur yang lebih bervariasi sehingga bisa mendapatkan hasil yang lebih bervariasi dan cakupan yang luas dan kemungkinan dapat dijadikan acuan bagi pengembangan penelitian selanjutnya. Perlunya penambahan jumlah sampel untuk perluasan populasi selain itu perlu dilakukan sosialisasi yang baik dan jelas dalam menyebarluaskan informasi akademik mengenai halaman website yang dimiliki oleh D3-Manajemen Informatika kepada mahasiswa, maupun masyarakat lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abbas, W. 2013. *Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta*. Vol. 1, No. 1
2. Doll, W.J., dan Torkzadeh, G. 1998. "The Measurement of End User Computing Satisfaction", *Management Information System Quarterly* 12 (2) , June 1998.
3. Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Edisi 2, Seri Pustaka Kunci 03/BP. Semarang: UNDIP.
4. Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Diponegoro.
5. Joreskog, K.G., & Sorbom, D. (1993). *LISREL 8 user's reference guide*. Chicago : Scientific Software

- International.
6. Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
 7. Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. J Norman, D.A. and Draper, S.W. (1986), "Cognitive engineering", in Norman, D.A. and Draper, S.W. (Eds), *User-Centered-System Design: New Perspective on Human-Computer-Interaction*, Lawrence Erlbaum Associates Publishers, Hillsdale, NJ.[14] Preece, J., Rogers, Y, dan Sharp, H. (2002). *Interaction design: Beyond human-computer interaction*, New York, NY: John Wiley & Sons, Inc. Jakarta: Bumi Aksara
 8. Rangkuti, F. 2003. *Measuring Costumer Satisfaction*, teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan *plus* analisis kasus *PLN-JP*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
 9. Shneiderman,B.,& Plaisant,C.2004. *Designing the User Interface:Strategies for Effective Human - Computer Interaction*. Boston:Addison Wesley.
 10. Wahyudi, A. 2014. *Kualitas Pelayanan Aparatur Perusahaan Daerah Air MinumKota Surakarta*. Diakses dari <http://ariswahyoedhie.blogspot.com/> 15 maret 2014.
 11. Yuhefizar, Mooduto,HA., Hidayat,Rahmat.T. 2006. "Cara Mudah Membangun Website Interaktif menggunakan Content Management System", Jakarta. Penerbit PT Elex Media Komputindo.
 12. Susanto, Yusuf. 2015, *e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/informatika/article/view/157*