

Analisis Kepuasan Pengguna Website Kampus Berdampak Menggunakan Metode *EUCS* Dan *Webqual 4.0* di Perguruan Tinggi

¹*Billie Jonathan, ²*Eni Heni Hermaliani

¹Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Kota Depok

E-mail: ¹billiejonathan05@gmail.com, ²enie_h@nusamandiri.ac.id

ABSTRAK

Kemajuan dalam bidang teknologi informasi berpengaruh terhadap segala aspek kehidupan kita, termasuk dalam pendidikan. Hal ini mendorong para pemangku kepentingan yang ada di pemerintahan dan juga universitas untuk dapat beradaptasi dan mengikuti perkembangan ini untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelajar. *Website* Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri diciptakan agar memudahkan dan segala kebutuhan administrasi program Kampus Berdampak. Akan tetapi *website* ini belum memiliki indikator terhadap kepuasan penggunaannya, yang dimana hal ini menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa puas pengguna *website* ini menggunakan metode *EUCS* dan juga *Webqual 4.0*. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan mahasiswa semester 6 & 8. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa rata – rata kepuasan pengguna *website* dengan menggunakan metode *Kaplan* dan *Norton* adalah sebesar 3,73 yang masuk kedalam kategori puas dan untuk hasil analisis dengan menggunakan pendekatan *PLS-SEM*, terdapat 3 variabel dari *EUCS* dan *Webqual 4.0* yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction* dengan masing – masing nilai *T-test* pada *Usability* -> 2,504, *Information Quality* -> 2,188, *Service Interaction* -> 2,341 yang memiliki nilai diatas 1,96 dan nilai *Path Coefficient* pada masing – masing variabel *Usability* -> 0,280, *Information Quality* -> 0,228 dan *Service Interaction* -> 0,249 yang memiliki nilai diatas 0,1 dengan kesimpulan bahwa aspek – aspek tersebut memiliki dampak yang signifikan.

Kata kunci : *Kepuasan Pengguna, Website, Kampus Berdampak, EUCS, Webqual 4.0, Perguruan Tinggi*

ABSTRACT

Advances in information technology impact all aspects of our lives, including education. This encourages stakeholders in government and universities to adapt and keep up with these developments to provide the best service to students. The Universitas Nusa Mandiri Impact Campus website was created to facilitate and address all administrative needs of the Impact Campus program. However, this website lacks user satisfaction indicators, which poses a barrier to providing services to students. This study was conducted to analyze user satisfaction using the EUCS and Webqual 4.0 methods. This study involved 100 respondents who were 6th & 8th semester students. The results of this study indicate that the average website user satisfaction using the Kaplan and Norton methods is 3.73 which is included in the satisfied category and for the results of the analysis using the PLS-SEM approach, there are 3 variables from EUCS and Webqual 4.0 that influence user satisfaction, namely the Usability, Information Quality and Service Interaction variables with each T-test value on Usability -> 2.504, Information Quality -> 2.188, Service Interaction -> 2.341 which has a value above 1.96 and the Path Coefficient value on each Usability variable -> 0.280, Information Quality -> 0.228 and Service Interaction -> 0.249 which has a value above 0.1 with the conclusion that these aspects have a significant impact.

Keyword : *User Satisfaction, Website, Kampus Berdampak, EUCS, Webqual 4.0, University*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi menuntut para *stakeholder* untuk turut serta dalam beradaptasi agar tidak tertinggal dan dapat meningkatkan pelayanannya. Teknologi informasi memberikan termasuk dalam bidang pendidikan, dimana dalam bidang pendidikan memiliki berbagai macam aspek yang membutuhkan sarana dan prasarana yang dapat diandalkan. Menurut penelitian (Ramadhani et al., 2023), salah satu bentuk perkembangan teknologi informasi yang umum digunakan dalam kehidupan sehari – hari adalah *website*. Universitas Nusa Mandiri merupakan salah satu yang telah menerapkan perkembangan teknologi informasi dalam bentuk *website* sebagai sarana dalam mengurus pelaksanaan program Kampus Berdampak. Sehingga diharapkan dengan adanya *website* ini dapat memaksimalkan pelayanan dalam aspek administrasi program Kampus Berdampak yang diikuti oleh para mahasiswa.

Namun *website* ini belum memiliki indikator atau data seberapa puas para penggunanya dalam implementasinya, sehingga sulit bagi para pengembang untuk dapat meningkatkan fitur dan fungsi dari *website* ini. Sehingga perlu dilakukan penelitian agar dapat mengetahui seberapa puas dan aspek – aspek apa saja yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan penggunanya.

EUCS dan *Webqual 4.0* merupakan salah satu metode yang digunakan sebagai indikator kepuasan pengguna, berdasarkan variabel – variabel yang ada dalamnya. *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan 5 variabel yaitu *content, accuracy, format, ease of use dan timeliness* (Pibriana & Fitriyani, 2022). Sedangkan *Webqual 4.0*

memiliki 3 variabel yaitu *usability, information quality dan service interaction* (Navia et al., n.d.).

Berdasarkan penelitian menurut (Febriyanti et al., 2024) menunjukkan bahwa hasil pengujian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pengguna mencapai nilai 4,095 dengan kategori Puas. Dan untuk variabel pada metode *EUCS, content* menjadi variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Paguini & Sisephaputra, n.d.). Sedangkan menurut (Putri & Setyadi, 2023) pada metode *webqual 4.0*, variabel *usability* menunjukkan nilai yang signifikan, yaitu sebesar 65,2.

Dengan menggunakan dua metode tersebut, penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui seberapa puas pengguna dan juga memahami aspek apa yang menjadi faktor kepuasannya dengan menggunakan kuesioner dan kemudian disebar kepada para mahasiswa semester 6 & 8. Sehingga diharapkan pengembang dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk meningkatkan dan memperbaiki layanannya dikemudian hari.

2. LANDASAN TEORI

Kampus Berdampak

Program Kampus Berdampak adalah sebuah inisiatif yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi (Diktisaintek) sebagai arah baru kebijakan pendidikan tinggi di Indonesia. Program ini merupakan pengembangan dan kelanjutan dari program sebelumnya, yaitu Kampus Merdeka, yang bertujuan untuk meningkatkan kontribusi perguruan tinggi secara nyata bagi penyelesaian masalah sosial, ekonomi, dan lingkungan di masyarakat.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menjadi fokus utama pada penelitian ini, dimana kepuasan pengguna merupakan indikator penting keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi, karena sistem yang baik dinilai tidak hanya dari kecanggihannya, tetapi juga sejauh mana pengguna menerima dan memahami sistem tersebut, serta merasa puas dengan informasi yang dihasilkannya (Sinurat & Putra, 2024).

EUCS

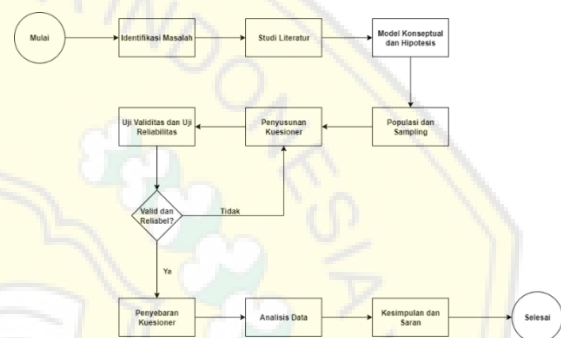
End User Computing Satisfaction (EUCS), merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh dari sistem tersebut. Model analisis *EUCS* dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Analisis dengan menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu isi (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness) dalam kualitas, kegunaan, dan kinerja dari sebuah situs web (Ridwan et al., 2024).

Webqual 4.0

Tingkat *WebQual 4.0* dicetuskan oleh Barnes dan Vidgen. *WebQual 4.0* dikembangkan dari versi sebelumnya, yaitu *WebQual 1* hingga 3, dan disusun berdasarkan tiga area utama: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Ketiga variabel yang digunakan dalam *Webqual 4.0* dapat memberikan informasi yang akurat dan menilai kelayakan sebuah website. Kualitas yang baik dari sebuah situs web yang optimal dapat dicapai dengan memenuhi persyaratan proses *Webqual 4.0*, yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna (Trinita & Simanjuntak, n.d.).

3. METODOLOGI

Dalam melaksanakan penelitian, diperlukan metodologi agar dapat diketahui metode – metode apa saja yang akan digunakan dan bagaimana alur atau proses penelitian tersebut. Metodologi dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui alur penelitian yang terdapat dalam gambar berikut ini :



Gambar 1. Alur Penelitian

Identifikasi Masalah

Tahapan identifikasi masalah dilakukan untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah melakukan identifikasi masalah, berikutnya adalah mencari rumusan masalahnya. Dengan menentukan rumusan masalah yang diperlukan, maka tujuan dari penelitian ini dapat dijelaskan dengan lebih baik dan komprehensif.

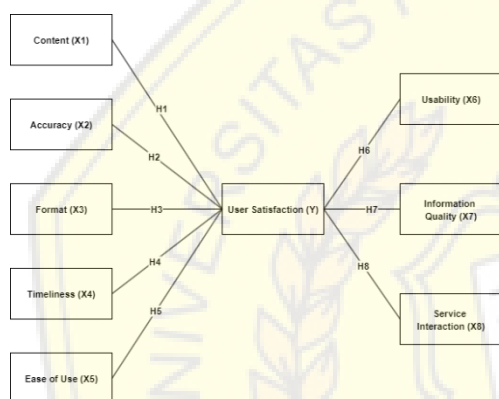
Studi Literatur

Pada tahap ini, perlu dilakukan studi terhadap sumber – sumber informasi yang berhubungan dengan subyek penelitian. Referensi yang digunakan dalam studi literatur ini jurnal – jurnal maupun artikel yang mendukung penelitian analisis kepuasan pengguna, dengan menggunakan metode yang diambil pada penelitian ini.

Model Konseptual dan Hipotesis

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen

penelitian ini adalah kepuasan pengguna website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri. Sedangkan untuk variabel independen penelitian ini merupakan variabel daripada metode *EUCS* dan *Webqual 4.0* yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Timeliness*, *Ease of Use*, *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*. Berikut ini merupakan penggambaran dari model konseptual penelitian ini berdasarkan (Paguini & Sisephaputra, n.d.):



Gambar 2. Model Konseptual

Kemudian untuk hipotesis yang digunakan dengan total terdapat 8 hipotesis yang dijabarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hipotesis Penelitian

No	Hipotesis
H1	<i>Content</i> pada website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
H2	<i>Accuracy</i> pada website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
H3	<i>Format</i> pada website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
H4	<i>Timeliness</i> pada website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H5	<i>Ease of Use</i> pada website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
H6	<i>Usability</i> pada website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
H7	<i>Information Quality</i> pada website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
H8	<i>Service Interaction</i> pada website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Populasi dan Sampling

Populasi pada penelitian ini merupakan mahasiswa semester 6 & 8 Universitas Nusa Mandiri yang menggunakan *website* Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri. Penelitian ini untuk pengambilan sampelnya menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*, dimana pada teknik pengambilan sampel ini dari sebuah populasi dipilih dan diambil dengan acak dan tidak menggunakan aturan tertentu (Ramadhani et al., 2023).

Populasi dari mahasiswa yang menggunakan *website* Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri adalah sebanyak 130 orang. Untuk menentukan berapa jumlah sampel yang akan dipakai, digunakan rumus *Slovin*, dengan penjelasan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (*margin of error*)

Tahap awal dalam menggunakan rumus *slovin*, perlu untuk menentukan

margin of error nya terlebih dahulu. Semakin kecil angka *margin of error* yang akan digunakan, maka semakin besar jumlah sampel yang didapatkan. Begitu pula sebaliknya, semakin besar margin of error yang digunakan maka semakin kecil jumlah sampel yang didapat. Dengan menerapkan margin of error sebesar 5% atau 0,05, maka berikut ini hasil perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan rumus *slovin* :

$$n = \frac{130}{1 + 130(0.05)^2}$$

$$n = \frac{130}{1 + 325}$$

$$n = \frac{130}{1.325}$$

$$n = 98.113$$

Maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebesar 100 responden (berdasarkan pembulatan dari hasil perhitungan rumus *Slovin*).

Penyusunan Kuesioner

Kuesioner penelitian dibuat berdasarkan variabel – variabel operasional penelitian. Variabel operasional ini bertujuan untuk menentukan jenis serta indikator dari variabel – variabel yang ada di dalam penelitian. Variabel operasional ini yang nantinya akan menjadi dasar kuesioner yang akan disebar kepada sampel dan setiap pertanyaan nantinya akan dijawab dengan menggunakan skala *Likert* dari 1 sampai 5, dengan detail seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Skala *Likert*

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner, perlu dilakukan uji validitas dan juga reliabilitas untuk mengetahui dan mengukur apakah sebuah data yang diberikan pada kuesioner bisa dipercaya dan bisa mewakili apa yang sedang diteliti (Monalisa, 2021).

Penyebaran Kuesioner

Setelah kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya dan hasilnya valid, maka langkah selanjutnya adalah dengan menyebarkan kuesioner berdasarkan variabel – variabel yang sudah dibuat sebelumnya dengan total sebanyak 27 pertanyaan yang mencakup variabel – variabel yang terdapat didalam metode EUCS dan Webqual 4.0.

Kuesioner ini dibuat dalam bentuk pertanyaan yang dibuat menggunakan Google Forms yang dapat diakses oleh responden dengan mengunjungi tautan <https://forms.gle/nJyTNysc8nuNTA9K7>.

Untuk memudahkan dalam penyebaran kuesioner sehingga mempermudah juga bagi responden untuk dapat mengisinya, tautan tersebut dibagikan melalui media sosial Whatsapp kepada para mahasiswa.

Analisis Data

Pada tahap ini setelah responden telah mengisi kuesioner dan data penelitian

sudah selesai dikumpulkan, maka data tersebut akan diolah agar supaya dapat mendapatkan hasil perhitungan dari keseluruhan variabel yang digunakan didalam kuesioner berupa nilai angka kepuasannya dan juga variabel apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Teori Kaplan dan Norton digunakan dalam menentukan level tingkat kepuasan pengguna *website* Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri, dengan menghitung jumlah skor kuesioner kemudian dibagi dengan jumlah kuesioner yang menghasilkan rata – rata kepuasan (Zakinah et al., n.d.) Berikut ini rumus yang digunakan dan juga tabel rata – rata kepuasan berdasarkan teori *Kaplan dan Norton* yang di tunjukan pada rumus dan tabel berikut ini :

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan :

RK = Rata – rata kepuasan

JSK = Jumlah skor kuesioner

JK = Jumlah kuesioner

Tabel 3. Indikator Angka Kepuasan

Nilai Interval	Keterangan
1,00 - 1,79	Sangat tidak puas
1,80 – 2,59	Tidak puas
2,60 – 3,39	Keraguan
3,40 – 4,91	Puas
4,92 – 5,00	Sangat puas

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian dari uji validitas dan reliabilitas dengan pengujian yang dilakukan kepada 30 responden. Uji validitas mempunyai kriteria dimana nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabelnya, dimana untuk pengujian terhadap 30 responden maka r-tabelnya adalah 0,361. Sedangkan untuk uji

reliabilitas, kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 (Marwati & Krisbiantoro, 2023).

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan software SPSS yang ditunjukan pada tabel diatas didapatkan bahwa nilai r-hitung pada setiap variabel kuesioner lebih besar daripada nilai r-tabel, sehingga dari 27 pertanyaan yang terdapat didalam kuesioner dapat disimpulkan bahwa semuanya valid. Hasil dari Uji Validitas kuesioner dijelaskan berdasarkan tabel berikut ini :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,428	0,361	Valid
X1.2	0,514	0,361	Valid
X1.3	0,550	0,361	Valid
X2.1	0,550	0,361	Valid
X2.2	0,698	0,361	Valid
X2.3	0,59	0,361	Valid
X3.1	0,757	0,361	Valid
X3.2	0,630	0,361	Valid
X3.3	0,727	0,361	Valid
X4.1	0,722	0,361	Valid
X4.2	0,685	0,361	Valid
X4.3	0,614	0,361	Valid
X5.1	0,605	0,361	Valid
X5.2	0,667	0,361	Valid
X5.3	0,688	0,361	Valid
X6.1	0,600	0,361	Valid
X6.2	0,741	0,361	Valid
X6.3	0,682	0,361	Valid
X7.1	0,662	0,361	Valid
X7.2	0,503	0,361	Valid
X7.3	0,648	0,361	Valid
X8.1	0,565	0,361	Valid
X8.2	0,644	0,361	Valid
X8.3	0,701	0,361	Valid
Y 1	0,684	0,361	Valid
Y 2	0,594	0,361	Valid
Y 3	0,602	0,361	Valid

Kemudian dapat dilihat pada tabel berikut bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada kuesioner penelitian ini sebesar 0,755 yang menunjukan bahwa lebih besar dari 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner ini memiliki skor reliabilitas yang cukup tinggi.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Jumlah N	Keterangan
0,945	27	Reliabel

Analisis Rata – Rata Kepuasan Pengguna

a). *Variabel Content* (X1)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode Kaplan dan Norton dapat dilihat pada tabel dan perhitungan dibawah ini variabel content (X1) mendapatkan hasil RK (rata – rata kepuasan) sebesar 3,8 dimana angka tersebut masuk kedalam range 3,40 – 4,91 (Puas). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna puas terhadap aspek content dari isi atau konten pada sistem, tampilan informasi sudah jelas dan dapat dipahami oleh pengguna.

$$K = \frac{(1 \times 5) + (2 \times 33) + (3 \times 75) + (4 \times 92) + (5 \times 95)}{300}$$

$$RK = \frac{5 + 66 + 225 + 368 + 475}{300}$$

$$RK = \frac{1139}{300} = 3,796666667$$

b). *Variabel Accuracy* (X2)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode Kaplan dan Norton dapat dilihat pada tabel dan perhitungan dibawah ini variabel Accuracy (X2) mendapatkan hasil RK (rata – rata kepuasan) sebesar 3,8, dimana angka tersebut masuk kedalam range 3,40 – 4,91 (Puas). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna puas terhadap aspek keakuratan data serta informasi pada sistem, informasi yang dipaparkan dan juga website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri telah beroperasi sesuai dengan standar yang dibutuhkan oleh pengguna.

$$RK = \frac{(1 \times 5) + (2 \times 22) + (3 \times 77) + (4 \times 119) + (5 \times 77)}{300}$$

$$RK = \frac{5 + 44 + 231 + 476 + 385}{300}$$

$$RK = \frac{1141}{300} = 3,803333333$$

c). *Variabel Format* (X3)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode Kaplan dan Norton dapat dilihat pada tabel dan juga perhitungan dibawah ini variabel Format (X3) mendapatkan hasil RK (rata – rata kepuasan) sebesar 3,72 dimana angka tersebut masuk kedalam range 3,40 – 4,91 (Puas). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna puas dengan aspek – aspek tampilan user interface pada website.

$$RK = \frac{(1 \times 8) + (2 \times 31) + (3 \times 81) + (4 \times 96) + (5 \times 84)}{300}$$

$$RK = \frac{8 + 62 + 243 + 384 + 420}{300}$$

$$RK = \frac{1117}{300} = 3,723333333$$

d). *Variabel Ease of Use* (X4)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode Kaplan dan Norton dapat dilihat pada tabel dan juga perhitungan dibawah ini variabel Ease of Use (X4) mendapatkan hasil RK (rata – rata kepuasan) sebesar 3,8 dimana angka tersebut masuk kedalam range 3,40 – 4,91 (Puas). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna puas dengan aspek kemudahan penggunaan pada website.

$$RK = \frac{(1 \times 6) + (2 \times 32) + (3 \times 60) + (4 \times 120) + (5 \times 82)}{300}$$

$$RK = \frac{6 + 64 + 180 + 480 + 410}{300}$$

$$RK = \frac{1140}{300} = 3,8$$

e). *Variabel Timeliness* (X5)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode Kaplan dan Norton dapat dilihat pada tabel dan juga perhitungan dibawah ini variabel Timeliness (X5) mendapatkan hasil RK (rata – rata kepuasan) sebesar 3,63 dimana angka tersebut masuk kedalam range 3,40 – 4,91 (Puas). Sehingga dapat

disimpulkan bahwa pengguna puas terhadap aspek ketepatan waktu dalam sistem website.

$$RK = \frac{(1 \times 9) + (2 \times 29) + (3 \times 90) + (4 \times 108) + (5 \times 64)}{300}$$

$$RK = \frac{9 + 58 + 270 + 432 + 320}{300}$$

$$RK = \frac{1089}{300} = 3,63$$

f). *Variabel Timeliness (X6)*

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode *Kaplan dan Norton* dapat dilihat pada tabel dan juga perhitungan dibawah ini variabel Usability (X6) mendapatkan hasil RK (rata – rata kepuasan) sebesar 3,74 dimana angka tersebut masuk kedalam range 3,40 – 4,91 (Puas). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna puas terhadap aspek kemudahan penggunaan dalam mengoperasikan dan kemudahan navigasi dalam website.

g). *Variabel Information Quality (X7)*

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode *Kaplan dan Norton* dapat dilihat pada tabel dan juga perhitungan dibawah ini variabel Information Quality (X7) mendapatkan hasil RK (rata – rata kepuasan) sebesar 3,82 dimana angka tersebut masuk kedalam range 3,40 – 4,91 (Puas). Sehingga dapat disimpulkan pengguna puas terhadap kualitas informasi, kelayakan informasi yang dipaparkan, keakuratan informasi pada website.

$$RK = \frac{(1 \times 4) + (2 \times 18) + (3 \times 77) + (4 \times 131) + (5 \times 70)}{300}$$

$$RK = \frac{4 + 36 + 231 + 524 + 350}{300}$$

$$RK = \frac{1145}{300} = 3,82$$

h). *Variabel Service Interaction*

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode *Kaplan dan Norton* dapat dilihat pada tabel dan juga

perhitungan dibawah ini variabel Service Interaction (X8) mendapatkan hasil RK (rata – rata kepuasan) sebesar 3,52 dimana angka tersebut masuk kedalam range 3,40 – 4,91 (Puas). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna puas terhadap aspek kualitas layanan dan interaksi pada website.

$$RK = \frac{(1 \times 11) + (2 \times 24) + (3 \times 112) + (4 \times 103) + (5 \times 50)}{300}$$

$$RK = \frac{11 + 48 + 336 + 412 + 250}{300}$$

$$RK = \frac{1057}{300} = 3,52$$

i). Hasil Rata – rata Kepuasan Pengguna

Hasil dari perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri dengan menggunakan metode EUCS dan Webqual 4.0 dengan total rata-rata pada setiap variabel didapatkan dengan nilai 3.73 yang menunjukan bahwa pengguna puas dengan website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri.

j). Analisis *Outer Model*

Convergent Validity atau uji validitas konvergen merujuk pada nilai Loading Factor yang ada pada setiap indikator dengan nilai yang ditentukan oleh Rule of Thumb yaitu 0.7 atau lebih . Berikut ini merupakan perolehan hasil dari *Outer Loadings* pada penelitian ini:

Variabel	Kepuasan	Keterangan
Content	3,8	Puas
Accuracy	3,8	Puas
Format	3,72	Puas
Timeliness	3,8	Puas
Ease of Use	3,63	Puas
Usability	3,74	Puas
Information Quality	3,82	Puas
Service Interaction	3,52	Puas
Total	3,73	Puas

Tabel 6. Hasil *Outer Loadings*

Variabel	Outer Loadings
X1.1 <- X1.Content	0,953
X1.2 <- X1.Content	0,927
X1.3 <- X1.Content	0,942
X2.1 <- X2.Accuracy	0,953
X2.2 <- X2.Accuracy	0,960
X2.3 <- X2.Accuracy	0,942
X3.1 <- X3.Format	0,955
X3.2 <- X3.Format	0,963
X3.3 <- X3.Format	0,958
X4.1 <- X4.Timeliness	0,956
X4.2 <- X4.Timeliness	0,962
X4.3 <- X4.Timeliness	0,948
X5.1 <- X5.Ease of Use	0,952
X5.2 <- X5.Ease of Use	0,960
X5.3 <- X5.Ease of Use	0,951
X6.1 <- X6.Usability	0,955
X6.2 <- X6.Usability	0,954
X6.3 <- X6.Usability	0,939
X7.1 <- X7.Information Quality	0,938
X7.2 <- X7.Information Quality	0,942
X7.3 <- X7.Information Quality	0,911
X8.1 <- X8.Service Interaction	0,913
X8.2 <- X8.Service Interaction	0,935
X8.3 <- X8.Service Interaction	0,920
Y1 <- Y.User Satisfaction	0,949
Y2 <- Y.User Satisfaction	0,956
Y3 <- Y.User Satisfaction	0,954

Berdasarkan hasil dari pengolahan data *SmartPLS* terlihat bahwa semua indikator pada setiap variabel yang ada memiliki nilai *loading factor* yang lebih besar dari 0.70 sehingga dapat dinyatakan Valid (Paguini & Sisephaputra, n.d.). Lalu untuk hasil uji validitas konvergen dilihat dari angka *average variance extracted (AVE)* dengan nilai yang ideal lebih dari 0.5 sehingga dapat dikatakan memenuhi nilai outer model yang baik (Paguini & Sisephaputra, n.d.). Berikut ini merupakan hasil dari pengukuran *average variance extracted (AVE)* pada penelitian ini :

Tabel 7. *Average Variance Extracted*

Variabel	AVE
X1.Content	0,885
X2.Accuracy	0,906
X3.Format	0,919
X4.Timeliness	0,913
X5.Ease of Use	0,911
X6.Usability	0,901
X7.Information Quality	0,865
X8.Service Interaction	0,851
Y.User Satisfaction	0,909

Discriminant validity atau uji validitas diskriminan merujuk pada nilai Cross Loading dimana indikator yang mengukur variabel tersebut harus memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari nilai korelasi variabel lainnya, dan nilai Cross Loading harus sebesar 0.7 atau lebih besar. Hasil *cross loading* menunjukkan nilai korelasi konstruk dengan indikator lebih besar daripada antar nilai korelasi konstruk lainnya. Sebagai contoh, nilai korelasi dari indikator X1.1 dengan variabel *Content* (X1) dengan nilai yaitu 0,953 yang menunjukkan nilai tersebut lebih besar dari nilai korelasi indikator X1.1 dan juga variabel *Accuracy* (X2) dengan nilai 0,730 dan juga variabel lainnya. Sehingga dari hasil pengujian *discriminant validity* menunjukkan hasil pengukuran yang valid (Paguini & Sisephaputra, n.d.).

Berikut ini merupakan hasil dari Cross Loading pada penelitian ini :

Tabel 8. Hasil *Cross Loading*

1	2	3	4	5	6	7	8	
,953	,730	,766	,757	,699	,709	,718	,674	,726
,927	,701	,727	,690	,610	,576	,653	,622	,643
,942	,742	,740	,696	,686	,626	,700	,667	,657
,754	,953	,755	,813	,735	,724	,780	,654	,635
,701	,960	,737	,768	,680	,742	,731	,640	,655

,743	,942	,740	,723	,718	,720	,721	,633	,660
,792	,738	,955	,705	,701	,654	,706	,689	,650
,754	,762	,963	,728	,725	,707	,693	,665	,625
,733	,749	,958	,776	,707	,710	,712	,658	,662
,749	,774	,747	,956	,682	,729	,728	,610	,653
,731	,779	,744	,962	,699	,738	,714	,626	,683
,699	,758	,711	,948	,733	,730	,779	,619	,629
,679	,725	,712	,732	,952	,665	,684	,735	,664
,657	,708	,703	,670	,960	,703	,693	,729	,665
,693	,706	,709	,709	,951	,729	,712	,780	,657
,663	,749	,680	,748	,716	,955	,701	,650	,706
,634	,719	,691	,708	,677	,954	,660	,574	,653
,639	,712	,679	,725	,690	,939	,705	,637	,701
,714	,732	,699	,747	,725	,681	,938	,714	,703
,678	,752	,712	,724	,667	,668	,942	,644	,682
,658	,696	,636	,688	,642	,677	,911	,665	,679
,600	,579	,606	,554	,750	,579	,646	,913	,665
,659	,663	,679	,618	,745	,622	,668	,935	,648
,668	,626	,652	,618	,674	,611	,693	,920	,685
,701	,684	,661	,664	,626	,696	,729	,693	,949
,687	,649	,667	,678	,709	,695	,702	,714	,956
,669	,620	,597	,621	,648	,681	,683	,658	,954

Pengujian selanjutnya adalah melakukan analisa hasil dari nilai *Fornell-Larcker*, dengan membandingkan nilai *AVE* pada variabel satu dengan variabel lainnya untuk menunjukan variabel mempunyai korelasi yang lebih tinggi dari korelasi antar variabel yang berbeda (Paguini & Sisepahputra, n.d.).

Hasil dari *Fornell-Larcker* menunjukan bahwa variabel Content (X1) yang nilai paling tinggi sebesar 0,941 dibandingkan dengan nilai korelasi dengan variabel lain seperti variabel Accuracy (X2) dengan variabel Content (X1) dengan nilai 0,770. Sehingga berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada model penelitian dapat memenuhi syarat dari *discriminant validity*.

Berikut ini merupakan hasil dari pengukuran *Fornell-Larcker* pada penelitian ini :

Tabel 9. Hasil *Fornell-Larcker*

	1	2	3	4	5	6	7	8
1	,941							
2	,770	,952						
3	,792	,782	,959					
4	,761	,806	,769	,955				
5	,708	,747	,741	,737	,955			
6	,680	,766	,720	,766	,732	,949		
7	,735	,781	,734	,774	,729	,726	,930	
8	,696	,675	,699	,647	,783	,655	,725	,923
	,720	,683	,674	,687	,693	,724	,739	,722

Uji *composite reliability* dilakukan untuk menguji nilai reliabilitas sebuah konstruk dari indikator yang ada. Nilai ideal dari *composite reliability* yaitu lebih dari 0.7 tetapi jika mempunyai nilai diantara 0.6 hingga 0.7 masih dapat diterima (Paguini & Sisepahputra, n.d.).

Dapat dilihat pada tabel, hasil *composite reliability* (ρ_A & ρ_C) menunjukan nilai diantara 0.6 hingga lebih dari 0.7 dan nilai dari cronbach's alpha lebih dari 0.6 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Berikut ini merupakan hasil dari *composite reliability* dari penelitian ini :

	Cronbach's Alpha	ρ_A	ρ_C	AVE
X1	0,935	0,939	0,958	0,885
X2	0,948	0,948	0,966	0,906
X3	0,956	0,957	0,972	0,919

X4	0,952	0,9 54	0,9 69	0,9 13
X5	0,951	0,9 51	0,9 69	0,9 11
X6	0,945	0,9 46	0,9 65	0,9 01
X7	0,922	0,9 23	0,9 51	0,8 65
X8	0,913	0,9 13	0,9 45	0,8 51
Y	0,950	0,9 50	0,9 68	0,9 09

k). Analisis Inner Model

Uji *path coefficient* dilakukan untuk melihat signifikansi dari hubungan antar variabel. Nilai *path coefficient* dapat dikatakan memiliki pengaruh dengan nilai diatas 0.1 sehingga dapat dinyatakan berpengaruh jika nilai memiliki hasil diatas 0.1 (Paguini & Sisephaputra, n.d.). Hasil uji dari path coefficient menunjukkan bahwa hubungan antar variabel pada variabel X2.Accuracy -> Y.User Satisfaction dan variabel X3.Format -> Y.User Satisfaction memiliki nilai negatif, sedangkan untuk variabel X4.Timeliness -> Y.User Satisfaction, X5.Ease of Use -> Y.User Satisfaction memiliki nilai dibawah 0,1 sehingga disimpulkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh kepuasan pengguna.

Tabel 10. Hasil Path Coefficient

Variabel	Path Coefficient
X1.Content -> Y.User Satisfaction	0,238
X2.Accuracy -> Y.User Satisfaction	-0,056
X3.Format -> Y.User Satisfaction	-0,039
X4.Timeliness -> Y.User Satisfaction	0,015
X5.Ease of Use -> Y.User Satisfaction	0,017
X6.Usability -> Y.User Satisfaction	0,280
X7.Information Quality -> Y.User Satisfaction	0,228
X8.Service Interaction -> Y.User Satisfaction	0,249

yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Paguini & Sisephaputra,

n.d.). Pengukuran *coefficient of determination* dengan nilai 0,67 dapat dikatakan kuat, sedangkan nilai 0,33 moderat, dan nilai 0,19 atau lebih rendah dikatakan lemah.

Dari hasil pengujian berdasarkan pada tabel diatas, dapat dilihat nilai dari R-square yaitu 0,756 yang menyatakan bahwa variabel dependen Y. User Satisfaction kuat, dimana variabel ini dipengaruhi sebesar 75,6% oleh variabel independen penelitian ini.

Tabel 11. Hasil Coefficient Of Determination

Variabel	R-square	R-square adjusted
Y.User Satisfaction	0,756	0,734

Uji *t-test Bootstrapping* dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Tingkat signifikansi sebesar 5% pada *SmartPLS*. Hipotesis diterima jika nilai lebih dari 1,96.

Berdasarkan hasil dapat dilihat bahwa terdapat 3 hipotesis yang diterima, dimana nilai t-test lebih dari 1,96 dan 5 hipotesis lainnya ditolak karena memiliki nilai t-test dibawah 1,96.

Tabel 12. Hasil T-test Bootstrapping

Hubungan antar variabel	T-test	Keterangan
X1 -> Y	1,942	Ditolak
X2 -> Y	0,408	Ditolak
X3 -> Y	0,314	Ditolak
X4 -> Y	0,133	Ditolak
X5 -> Y	0,138	Ditolak
X6 -> Y	2,504	Diterima
X7 -> Y	2,188	Diterima
X8 -> Y	2,341	Diterima

Pengujian *effect size* digunakan untuk melihat prediksi dari pengaruh satu variabel dengan variabel lainnya. *Effect size* memiliki indikator dengan nilai 0,02 berarti memiliki pengaruh yang kecil, nilai 0,15 memiliki pengaruh menengah,

dan nilai 0,35 memiliki pengaruh yang besar (Paguini & Sisephaputra, n.d.).

Berdasarkan hasil dari uji Effect size dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 6 variabel yang memiliki nilai F-square lebih dari 0,35 yang berarti memiliki pengaruh yang besar dan 2 variabel bernilai diatas 0,15 yang berarti memiliki pengaruh menengah.

Tabel 13. Hasil Effect Size

Hubungan antar variabel	F-square	Keterangan
X1 -> Y	0.399	Besar
X2 -> Y	0.929	Besar
X3 -> Y	0.945	Besar
X4 -> Y	0.990	Besar
X5 -> Y	0.988	Besar
X6 -> Y	0.297	Menengah
X7 -> Y	0.416	Besar
X8 -> Y	0.254	Menengah

Uji ini dilakukan untuk mendapatkan hasil keterkaitan antar variabel atau hubungan *predictive relevance* (Q^2) dengan variabel yang lain, dalam pengujian ini memiliki nilai pengukuran lebih dari 0 dan jika nilai dibawah 0 maka artinya model tidak memiliki *predictive relevance* (Paguini & Sisephaputra, n.d.).

Dapat disimpulkan bahwa nilai 0,597 lebih dari 0 sehingga termasuk sebagai *predictive relevance*.

Tabel 14. Hasil *Predictive Relevance*

Variabel Dependen	Q2	Keterangan
Y. User Satisfaction	0.597	Predictive Relevance

Uji hipotesis dilakukan untuk melihat pengaruh dari setiap variabel dengan menggunakan metode *bootstrapping*, pada *PLS-SEM*, hipotesis dapat diterima dan ditolak berdasarkan pada nilai signifikansi (*P-value*) dan nilai *t-table*. Nilai signifikansi dapat dilihat dari *t-value* > 1,96 dan *p-value* < 0,05 pada taraf signifikansi 5% (Paguini & Sisephaputra, n.d.).

Tabel 15. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Variabel	Keterangan
H1	X1. Content -> Y. User Satisfaction	Ditolak
H2	X2. Accuracy -> Y. User Satisfaction	Ditolak
H3	X3. Format -> Y. User Satisfaction	Ditolak
H4	X4. Timeliness -> Y. User Satisfaction	Ditolak
H5	X5. Ease of Use -> Y. User Satisfaction	Ditolak
H6	X6. Usability -> Y. User Satisfaction	Diterima
H7	X7. Information Quality -> Y. User Satisfaction	Diterima
H8	X8. Service Interaction -> Y. User Satisfaction	Diterima

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis pada penelitian ini, maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian dengan menggunakan metode EUCS dan Webqual 4.0 dan dengan menggunakan metode perhitungan Kaplan dan Norton rata – rata kepuasan pengguna terhadap website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri adalah sebesar 3,73 yang masuk kedalam kategori puas. Sehingga berdasarkan hasil penelitian ini website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri telah memberikan layanan yang memuaskan bagi pengguna website yaitu para mahasiswa semester 6 & 8 Universitas Nusa Mandiri.

2. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan pendekatan PLS-SEM,

ditemukan bahwa dari 8 variabel yang terdapat didalam metode EUCS dan Webqual 4.0, hanya 3 variabel yang dapat diterima dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel Usability, Information Quality dan Service Interaction dengan masing – masing nilai T-test pada Usability -> 2,504, Information Quality -> 2,188, Service Interaction -> 2,341 yang memiliki nilai diatas 1,96 dan nilai Path Coefficient pada masing – masing variabel Usability -> 0,280, Information Quality -> 0,228 dan Service Interaction -> 0,249 yang memiliki nilai diatas 0,1 yang berarti variabel – variabel tersebut memiliki hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Febriyanti, I. A., Marini, L. F., & Baisa, L. Y. (2024). Analisis Pengaruh Hubungan antara Kualitas Layanan Aplikasi BlueBox dengan Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan End User Computing Satisfaction. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 8(3), 1969–1982. <https://doi.org/10.33379/gtech.v8i3.4729>
- Marwati, E., & Krisbiantoro, D. (2023). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEB STUDENTS UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN METODE EUCS. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 4(2), 67–72. <https://doi.org/10.24076/joism.2023v4i2.902>
- Monalisa. (2021). ANALISA KUALITAS SISTEM INFORMASI E-RAPORT PADA SEKOLAH SMPN 5 KOTA TANGERANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. *INFOTECH Journal*, 10–21. <https://doi.org/10.31949/infotech.v7i1.908>
- Navia, D., Iqbal, A., Wulansari, Z., & Romadhona, R. D. (n.d.). Analisis Kualitas Layanan Website Ppdb Kota Blitar Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 13705–13714. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.14694>
- Paguini, Z. R., & Sisephaputra, B. (n.d.). Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap Platform Stechoq Academy Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Stechoq Robotika Indonesia). *JEISBI*, 05, 2024. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v5i2.59572>
- Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2022). Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang EUCS Model Usage to Analyze E-learning User Satisfaction at MTs N 2 Palembang. In *JTSI* (Vol. 3, Issue 1).
- Putri, N. A. J., & Setyadi, R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Website TVCCTube Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(2), 714–722. <https://doi.org/10.47065/josh.v4i2.2951>
- Ramadhani, D., Sadikin, A., & Astri, L. Y. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 3(2). <https://doi.org/10.33998/jms.v3i1>
- Ridwan, Fatkhur Rohman, A., Fitriana, A., Maulana, R., Nur Alifah, P., & Tri Hidayat, A. (2024). EVALUASI WEB KEGIATAN ORGANISASI MAHASISWA DENGAN MENGGUNAKAN METODE PENGUJIAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS). *Jurnal Komputer Dan Teknologi*, 2(2), 27–35. <https://doi.org/10.58290/jukomtek.v2i2.189>
- Sinurat, A. N., & Putra, A. T. (2024). Usability Analysis of Educational Assistance Information Systems Using the

Heuristic Evaluation and End User Computing Satisfaction (EUCS) Methods. *Journal of Advances in Information Systems and Technology*, 6(2).

<https://doi.org/10.15294/jaist.v6i2.8506>

Trinita, H., & Simanjuntak, D. M. (n.d.). *UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS DALAM ANALISIS KUALITAS WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM STUDI INDEPENDENT STECHOQ DENGAN METODE WEBQUAL 4.0*.

Zakinah, A. G., Prasetyanto, A. E., Khairani, F., Mahendra Wijaya, A., Ariatmanto, D., & Informatika, T. (n.d.). *Analisis Penerimaan Sistem Informasi Dapodik Menggunakan Metode Webqual dan EUCS*.

<https://doi.org/10.29407/inotek.v5i1.90>

1