

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* LAYANAN
AKADEMIK DALAM MENDUKUNG STRATEGI
PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR
www.bsi.ac.id :
STUDI KASUS AMIK BSI JAKARTA**

TESIS



**Oleh :
YOPI HANDRIANTO
0911600278**

**PROGRAM STUDI : MAGISTER ILMU KOMPUTER (MKOM)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

**JAKARTA
2013**

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* LAYANAN
AKADEMIK DALAM MENDUKUNG STRATEGI
PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR
www.bsi.ac.id :
STUDI KASUS AMIK BSI JAKARTA**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer (MKOM)**



**Oleh :
YOPI HANDRIANTO
0911600278**

**PROGRAM STUDI : MAGISTER ILMU KOMPUTER (MKOM)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

**JAKARTA
2013**



PROGRAM STUDI : MAGISTER ILMU KOMPUTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

LEMBAR PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Yopi Handrianto
Nomor Induk Mahasiswa : 0911600278
Program Studi : Magister Ilmu Komputer
Konsentrasi : Manajemen Fungsi Sistem Informasi
Fakultas/Program : Pascasarjana

Menyatakan bahwa Tesis yang berjudul:

Analisis Pengaruh e-Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Dalam Mendukung Strategi Pengembangan Infrastruktur www.bsl.ac.id Studi Kasus : AMIK BSI Jakarta.

1. Merupakan hasil karya ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan memperoleh gelar akademik oleh pihak lain,
2. Saya ijin untuk dikelola oleh pihak Universitas Budi Luhur sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 22 Agustus 2013



(Yopi Handrianto) *[Signature]*



PROGRAM STUDI : MAGISTER ILMU KOMPUTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Yopi Handrianto
Nomor Induk Mahasiswa : 0911600278
Konsentrasi : Manajemen Fungsi Sistem Informasi
Judul : Analisis Pengaruh *e-Service Quality* Terhadap
Kepuasan Pengguna *Website* Layanan Akademik
Dalam Mendukung Strategi Pengembangan
Infrastruktur www.bsi.ac.id Studi Kasus : AMIK
BSI Jakarta.

Jakarta, 22 Agustus 2013,

Tim Penguji:

Tanda Tangan:

Ketua,
Dr. Ir. Nazori Az, M.T

Anggota,
Ir. Wendi Usino, M.Sc, M.M

Pembimbing Utama,
Dr. Moedjiono, M.Sc

Ketua Program Studi

Dr. Ir. Nazori Az, M.T

ABSTRAK

Penelitian terhadap penggunaan *internet* sebelumnya menyatakan bahwa ukuran kepuasan *website* ditentukan oleh kualitas *e-Service*. AMIK BSI Jakarta telah melakukan *e-Service* untuk kegiatan pelayanan akademiknya. Namun ada beberapa kendala yang di hadapi seperti kebermanfaatan *website*, estetika *website*, sistem keamanan *website* dan daya tanggap *website* yang belum optimal. Penelitian ini mengusulkan sebuah model untuk melihat hubungan antara kepuasan *website* yang berisi informasi akademik kepada Mahasiswa dan niatan untuk berkunjung kembali ke *website* tersebut sehingga *e-Service website* tersebut menjadi suatu kebutuhan yang cukup penting keberadaannya bagi Mahasiswa. Dalam penelitian ini dilakukan *survei* terhadap Mahasiswa yang berusia antara 19 (sembilan belas) sampai dengan 30 (tiga puluh) tahun yang memiliki banyak pengalaman dalam menggunakan *website* akademik terutama Mahasiswa semester 3 (tiga) sampai semester 6 (enam) dari 3 (tiga) pada jurusan yang berbeda yaitu jurusan Komputerisasi Akuntansi, jurusan Manajemen Informatika dan jurusan Teknik Komputer di Akademi Manajemen Informatika dan Komputer (AMIK BSI Jakarta). Para responden menjawab kuesioner berdasarkan pengalaman mereka dalam mengeksplorasi *website* akademik. Data dari responden yang diperoleh akan diolah untuk keperluan analisis data deskriptif dengan metode pemodelan persamaan Struktural atau *Structured Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan *Analysis of Moment Structure* (AMOS) untuk menguji hipotesis penelitian ini. Proses penelitian ini dilaksanakan di Kampus BSI wilayah Kramat dan Salemba AMIK BSI Jakarta selama 5 (lima) bulan. Hasil penelitian ini bahwa nilai validitas dan reabilitas setiap indikator terhubung signifikan terhadap variabel dan dapat memberikan kontribusi untuk mengevaluasi kualitas pelayanan *website*, sehingga diketahui bagaimana perolehan informasi yang diberikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap *website*, sehingga menimbulkan niatan kembali mahasiswa untuk mengunjungi *website* tersebut.

Kata Kunci : *e-Service, Internet, AMOS, Layanan Akademik, Website, SEM.*

ABSTRACT

Previous studies on the use of internet website state that a website satisfaction level is determined by the e-Service quality. AMIK BSI Jakarta has been using e-Service for its academic service activities. But there are some constraints like website usefulness, aesthetics, security system and responsiveness that have not been optimized. This study proposes a model to see the relationship between the satisfaction of websites containing academic information for students and the intention to revisit the website, so its e -Service has become an important necessity for students. This study conducts a survey to students between the ages of 19 (nineteen) up to 30 (thirty) years that has a lot of experience in using the academic website, particularly from semester three (3) to semester 6 (six) students. They are from 3 (three) different majors: Komputerisasi Akuntansi (Computer Accounting), Manajemen Informatika (Infromatics Management) and Teknik Komputer (Computer Engineering) at Akademi Manajemen Informatika dan Komputer (AMIK BSI Jakarta) . The respondents answered the questionnaire based on their experience in exploring the academic website. Data obtained are processed for the purposes of descriptive data analysis by using Structured Equation Modeling (SEM) method and Analysis of Moment Structure (AMOS) for testing the hypothesis. This study was conducted at AMIK BSI Jakarta Kramat and Salemba campuses for 5 (five) months. The results of this study show that the validity and reliability of each indicator is significantly connected to variable and can significantly contribute to evaluating the websites service quality. How the acquisition of information provided by the website will affect students' satisfaction, therefore encourage their intention to revisit the website.

Keywords : e-Service, Internet, AMOS, Academic Services, Website, SEM.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul : *Analisis Pengaruh e-Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Dalam Mendukung Strategi Pengembangan Infrastruktur www.bsi.ac.id : Studi Kasus AMIK BSI Jakarta*. Tujuan dari penulisan tesis ini adalah sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer (MKOM) pada Program Pascasarjana Universitas Budi Luhur Jakarta.

Dalam kesempatan yang baik ini, penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Moedjiono, M.Sc selaku Pembimbing Tesis yang telah membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Ir. Nazori Az, M.T dan Bapak Ir. Wendi Usino, M.Sc, M.M selaku Dosen Penguji Tesis yang telah memberikan evaluasi masukan dan arahan kepada penulis.
3. Bapak Ir. H. Naba Aji Notoseputro, Direktur Bina Sarana Informatika yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di lingkungan Kampus BSI Jakarta.
4. Bapak H. Mochamad Wahyudi, MM, M.Kom, M.Pd, Pembantu Direktur I Bina Sarana Informatika yang senantiasa memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
5. Bapak Miwan Kurniawan, S.T, M.Kom, Kepala Biro Teknologi Informasi BSI yang telah berkenan berbagi dengan penulis terkait penelitian yang dilakukan.
6. Kedua Orang Tua, Kakak dan Keponakan serta Keluarga Besar yang telah memberikan do'a serta dukungan moril dan materiil kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.

7. Istri tercinta, Dewi Elawati, ST, MM-CSR atas do'a, motivasi, dorongan semangat dan segalanya yang tak terhingga. Semoga Allah azza wa jalla memberikan pahala atas apa yang telah dilakukan.
8. Bapak Hendra Supendar, M.Kom, Ibu Herlawati, S.Si, M.M, M.Kom Dosen AMIK BSI Jakarta beserta keluarga atas kesediaan waktu, arahan dan dorongan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Seluruh Dosen dan Staf Sekretariat Pascasarjana Magister Ilmu komputer Universitas Budi Luhur.

Penulis juga menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Tanpa do'a dan dukungan semua pihak, keberhasilan penulis ini tentunya tidak akan pernah tercapai.

Akhirnya dengan penuh kerendahan hati penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak demi perbaikan dikemudian hari. Semoga apa yang telah penulis lakukan ini mendapatkan ridha dan rahmat dari Allah azza wa jalla. Amiiin....

Jakarta, 22 Agustus 2013

Penulis

LEMBAR PERSEMBAHAN



Kupersembahkan Penulisan ini untuk :

Ibu Hj. Emma Maryamah (almh), atas pembelajaran hidup yang telah diajarkan...
Bidadari Syurgaku, Dewi Elawati....terima kasih atas segalanya.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	3
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	3
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	3
1.2.3 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
3.1.1 Tujuan Penelitian.....	4
3.1.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Tata-Urut Penulisan	5
1.5 Daftar Pengertian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Pengertian Teknologi Informasi.....	9
2.1.2 Kualitas Sistem Informasi.....	9
2.1.3 Peran dan Manfaat Teknologi Informasi.....	10
2.1.4 Metode <i>Servqual</i>	10
2.1.5 <i>e-Service Quality (e-Servqual)</i>	11
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.7 AMOS.....	15

2.1.8 <i>Structural Equation Modelling</i>	16
2.1.9 Analisis SWOT.....	17
2.2 Tinjauan Studi.....	18
2.3 Tinjauan Obyek Penelitian.....	27
2.3.1 AMIK BSI Jakarta.....	27
2.3.2 www.bsi.ac.id	29
2.3.3 Infrastruktur Jaringan.....	31
2.3.4 Spesifikasi Perangkat Keras.....	32
2.3.5 Spesifikasi Perangkat Lunak.....	32
2.4 Kerangka Konsep.....	32
2.5 Hipotesis.....	34
BAB III METODOLOGI DAN RANCANGAN PENELITIAN	36
3.1 Metode Penelitian	36
3.2 Sampling/Metode Pemilihan Sampel.....	36
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Studi Kepustakaan.....	37
3.3.2 Kuesioner.....	37
3.4 Intrumentasi.....	37
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1. Statistik Deskriptif.....	37
3.5.2. Metode Olah Data Dengan SEM.....	38
3.6 Langkah-Langkah Penelitian.....	41
3.7 Jadwal Penelitian.....	46
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	47
4.1 Pengelompokkan Data, Analisis dan Temuan-Temuan.....	47
4.2 Hasil Pengujian.....	50
4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	50
4.2.2. Analisis Statistik Inferensial	50
4.3 Interpretasi Model.....	62
4.4 Implikasi Penelitian.....	65
4.4.1 Aspek Kualitas Sistem.....	65

4.4.2 Aspek Manajerial.....	68
4.4.3 Aspek Penelitian Lanjutan	69
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74
RIWAYAT HIDUP SINGKAT	158

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II-1 Model <i>e-Service</i> & TAM.....	12
II-2 <i>Online</i> Empat Dimensi Kualitas Layanan.....	13
II-3 Model <i>e-Servqual</i> Yang Dikembangkan.....	13
II-4 Model <i>e-Service</i> Yang Dimodifikasi.....	14
II-5 Model <i>e-Servqual</i> Yang Dimodifikasi.....	14
II-6 SWOT	17
II-7 Struktur Organisasi AMIK “BSI Jakarta”	29
II-8 <i>Screenshot Website</i>	30
II-9 Tampilan Ruang Mahasiswa	30
II-10 Infrastruktur www.bsi.ac.id	28
II-11 Kerangka Konsep Penelitian	30
III-1 Model <i>e-Servqual</i> Yang Dimodifikasi.....	38
III-2 <i>Path Diagram</i>	41
III-3 Langkah-Langkah Penelitian	43
IV-1 Grafik Responden Penelitian.....	49
IV-2 Pengujian Berbasis Teori.....	51
IV-3 Pembentukan Model Setelah Uji Validitas dan Reabilitas.....	54
IV-4 Model Penelitian dalam Bentuk Diagram Jalur.....	57
IV-5 Model Setelah Mengambil Langkah <i>Modification Indices</i>	58
IV-6 Model Setelah Dilakukan Revisi.....	60
IV-7 Model Setelah Dilakukan Revisi ke-2.....	61
IV-8 <i>Prototype</i> Pengembangan Infrastruktur.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II-1 Tinjauan Studi.....	22
III-1 Konstruk dan Dimensi Penelitian.....	39
III-2 Batasan Nilai Kritis.....	44
III-3 Jadwal Penelitian.....	46
IV-1 Data Responden Penelitian.....	47
IV-2 Data Analisis Statistik.....	50
IV-3 Uji Validitas Variabel.....	52
IV-4 Uji Reabilitas Gabungan.....	54
IV-5 Uji Kesesuaian Model.....	55
IV-6 Intercept dan R^2 Model Akhir Penelitian.....	62
IV-7 Matriks Analisis SWOT.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Contoh Kuesioner.....	75
2. Data Mentah.....	80
3. Uji Normalitas.....	86
4. Outliers	150
5. Interval Analisa Jalur.....	153
6. Surat Keterangan Penelitian.....	157

DAFTAR PUSTAKA

- [Anoname, 2012] Anoname. 2012. Buku Panduan Akademik Bina Sarana Informatika, Jakarta.
- [Abels, e.a.2004] Abels, E. G, White, M. D. and Hann, K. (1999) *A user-based design process for Web sites*, OCLC Systems & Services, 15 (1), pp.35-44.
- [Comer 2004] Comer,D.E., *Internet*, Microsoft Encarta 2004.
- [Catur2011] Catur 2011. “Metode e-Servqual”.
<http://catur.dosen.akprind.ac.id/2010/mengukur-kualitas-website-&-ayanan-ti/>.
 Diakses pada tahun 2013.
- [Davis 1989] Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, MIS Quarterly September, pp.319-340.
- [Feclikovaa 2004] Feclikovaa, Inggrid. 2004. *An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction*. The TQM magazine, Vol. 16 No. 1, pp 57-66
- [Ferdinand 2002] Ferdinand A. 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- [Ghozali 2008] Imam Ghozali. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16.0*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- [Gustafsson e.a. 2005] Gustafsson, Anders, Johnson Michael D & Ross Inger. 2005. *The Effect of Customer Satisfaction, Relationship Commitment Dimension, and Trigger on Customer Retention*. American Marketing Association. ISSN : 0022-2429 (print). 1547-7185 (electronic)
- [Han, e.a. 2004] Han, Sang. & Beak, Seung. 2004. *Antecedents and Consequences of Service Quality in Online Banking: An Application of The SERVQUAL Instrument*. Advance in Consumer Research. Vol.31. pp. 208-214.
- [Jahromi et.al. 2011] Amin Shapor Shayan Jahromi, Ebadolah Ahmadi, et.al 2011. *The Examination Electronic Services Quality of Sina Bank with e-Servqual Model in Shiraz Branches*. International Conference on Advancements in Electronic and Power Engineering (ICAPEE 2011), Bangkok, Desember 2011.