

## Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa STMIK Kadiri

In Wahyu Widodo<sup>Penulis<sup>1)</sup></sup>, Sri Wahyuni Mega<sup>2)</sup>, Imam Baehaki<sup>3)</sup>

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Kadiri

<sup>2,3</sup> Universitas Islam Kadiri

email:in.wahyu@gmail.com

### Abstract

*This research was conducted to examine the effect of website quality on student satisfaction and loyalty at the Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Kadiri (STMIK Kadiri). This research uses a quantitative method with a descriptive approach. Data collection by distributing questionnaires to STMIK Kadiri students who are still active, totaling 120 people from 2017 to 2019. The analysis technique uses path analysis and hypothesis testing. For data processing using the program Eviews and IBM SPSS statistics.*

**Keywords:** *website quality, satisfaction, loyalty, student.*

### Latar Belakang Teoritis

Berdasarkan data dari website internetworldstats, jumlah pengguna internet di Indonesia pada quartal-1 tahun 2020 mencapai 171 Juta pengguna dengan pertumbuhan sejak tahun 2000 mencapai 8,56% (www.internetworldstats.com, 2020).

Hampir semua perusahaan sekarang mempunyai website, padahal pada waktu sepuluh tahun yang lalu dianggap sebagai sesuatu yang tidak mungkin dilaksanakan. Saat ini, apapun yang akan dilakukan perusahaan, lembaga, organisasi maupun individu untuk menyampaikan informasi, melakukan negosiasi maupun kesepakatan bisnis, dapat melalui internet dengan media website.

Untuk mengetahui kelayakan sebuah website tersebut dapat dilakukan pengukuran dengan menggunakan metode WebQual (Ispandi, 2020). Sebagaimana pendapat Barnes dan Vigen dalam penelitian Novirman et al (2019) bahwa webqual merupakan metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Perusahaan yang memberikan kepuasan kepada konsumennya dapat mendorong keinginan konsumen untuk terus melakukan transaksi, menanggapi keluhan layanan, meningkatkan hubungan jangka panjang, saling percaya, serta dapat menjaga komunikasi dengan baik agar dapat menghasilkan loyalitas pelanggan (Sari, 2016). Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka semakin besar kemungkinan konsumen tersebut untuk menjadi loyal pada sebuah perusahaan.

Berbagai potensi website ini menarik untuk dikembangkan oleh berbagai institusi pendidikan yang mencakup sistem informasi akademik sehingga dapat diakses secara online. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Kadiri (STMIK Kadiri) memiliki layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk sebuah situs www.stmikka.ac.id yang dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa.

### Pengertian Website

World Wide Web (WWW) atau biasa disebut dengan website, merupakan salah satu sumber daya internet yang berkembang pesat. Informasi dan layanan Website disebarluaskan melalui hypertext (suatu cara untuk menghubungkan berbagai dokumen di internet), yang dapat memungkinkan suatu teks pendek menjadi acuan untuk membuka dokumen yang lainnya. Menurut Marisa (2017) Website adalah kumpulan dari halaman-halaman situs yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya dalam WWW (World Wide Web) di internet.

Menurut Rohi Abdullah (2018) dalam bukunya, mengatakan bahwa website adalah sekumpulan halaman yang berisi data digital, seperti teks, gambar, suara, video atau gabungan dari semua hal itu, yang dapat diakses oleh semua orang melalui jalur internet. Sedangkan menurut Hidayat (2010) menyatakan bahwa jenis website berdasarkan tujuannya dibagi menjadi personal website, corporate website, portal website, dan forum website. Saat ini website memungkinkan

orang-orang untuk mengkolaborasi, membagi informasi, dan menciptakan layanan baru serta konten online.

Kualitas website telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pelanggan. Variabel kualitas website mengadaptasi instrument WebQual milik Barnes and Vidgen (2003). WEBQUAL berdasar pada konsep Quality Function Deployment (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada "voice of customer" dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. WebQual telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah WebQual 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 Item pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah usability, information dan service interaction.

#### **Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pemasaran bagi setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (Kotler dan Keller, 2009). Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa sangat dipengaruhi oleh hasil evaluasi pelanggan pada fitur produk atau jasa. Pelanggan dapat menyatakan puas dan tidak puas apabila telah menggunakan suatu produk.

Menurut Kotler dan Keller ciri-ciri pelanggan yang merasa puas dengan sebuah produk ataupun layanan jasa perusahaan adalah sebagai berikut.

1. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah pelanggan membandingkan kinerja (hasil) produk atau layanan yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Pelanggan yang merasa puas terhadap suatu pelayanan jasa akan cenderung untuk menggunakan jasa itu kembali. Sedangkan pelanggan yang tidak puas terhadap suatu pelayanan perusahaan tidak akan kembali lagi untuk menggunakan jasa tersebut.

2. Kepuasan merupakan kondisi paska konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.

3. Pelanggan yang merasa puas akan suatu jasa, maka pelanggan tersebut tidak

akan mengeluh (complaint). Keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa (Kotler, 2005).

Menurut Kotler dan Keller (2009) mempertahankan pelanggan yang loyal jauh lebih penting daripada bersusah payah untuk mendapatkan pelanggan baru. Dengan berdasarakan teori Kotler dan Keller (2019), pada penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa antara lain perasaan senang dan kecewa yang muncul setelah menggunakan layanan website, Kondisi pasca konsumsi setelah menerima layanan sesuai harapan, dan mahasiswa tidak mengeluh atau komplain terhadap kualitas layanan website.

#### **Loyalitas Mahasiswa**

Menurut Kotler (1996) konsumen yang terpuaskan akan menjadi pelanggan, mereka akan menjadi loyal sehingga menunjukkan perilaku yang sesuai dengan pendapat Griffin (2005) sebagai berikut :

1. Melakukan pembelian atau menggunakan layanan berulang
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain
3. Kurang memperhatikan merek ataupun iklan layanan pesaing
4. Membeli produk atau layanan yang lain dari perusahaan yang sama

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kotler (1996) diatas menunjukkan bahwa konsumen akan menjadi loyal bila sudah terpuaskan. Demikian juga loyalitas mahasiswa sebagai konsumen atau pengguna layanan dari STMIK Kadiri akan timbul setelah merasakan kepuasan dari layanan yang diterimanya. Untuk mengukur variabel loyalitas mahasiswa maka peneliti menggunakan indikator berdasarkan teori Griffin yaitu:

1. Mahasiswa yang loyal diketahui melalui aktivitas kegiatan interaksi berulang secara teratur dalam menggunakan layanan STMIK Kadiri.

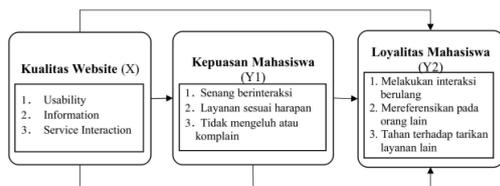
2. Mahasiswa yang loyal selalu ingin menceritakan pengalaman positif atau mereferensikan penggunaan jasa yang pernah digunakannya kepada orang lain.

3. Mahasiswa yang loyal selalu menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari layanan lain.

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji signifikansi pengaruh kualitas website terhadap kepuasan mahasiswa STMIK Kadiri.
2. Menguji signifikansi pengaruh kualitas website terhadap loyalitas mahasiswa STMIK Kadiri.
3. Menguji signifikansi pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa STMIK Kadiri.
4. Menguji signifikansi kualitas website terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa STMIK Kadiri.

### Kerangka Konseptual

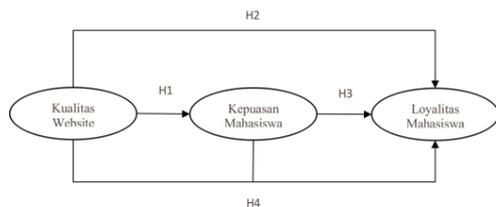


Gambar Kerangka Konseptual

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model konseptual penelitian, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Kualitas website berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STMIK Kadiri  
 H2: Kualitas website berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa STMIK Kadiri  
 H3: Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa STMIK Kadiri  
 H4: Kualitas website berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa STMIK Kadiri melalui Kepuasan mahasiswa.



Gambar Hipotesis Penelitian

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah pengujian hipotesis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu suatu metode pengumpulan data primer yang memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu (Jogiyanto, 2004).

Dilihat dari hubungan antar variabelnya, penelitian ini merupakan penelitian kausal atau sebab akibat yaitu penelitian yang diadakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel, variabel yang satu menyebabkan atau menentukan nilai variabel yang lain (Cooper & Schindler, 2006).

### Populasi, Sample dan Teknik Sampling

#### a. Populasi

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian di mana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian (Kuncoro, 2003). Target populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STMIK Kadiri yang masih aktif berjumlah 120 orang sejak angkatan 2017 hingga 2019.

#### b. Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian (Kuncoro, 2003). Sampel dari penelitian ini adalah sebagian mahasiswa STMIK yang masih aktif. Alasan pemilihan sampel ini karena mereka dianggap cukup lama menikmati pelayanan website STMIK Kadiri. Metode penentuan jumlah sampel menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Slovin pada jumlah populasi mahasiswa STMIK Kadiri sejumlah 120 mahasiswa, dengan menggunakan persen kelonggaran ketidakteelitian sebesar 5%. Setelah dilakukan penghitungan, didapatkan jumlah sampel sebesar 92 mahasiswa.

### Identifikasi Variabel

Variabel yang dianalisis pada penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga variabel, yaitu:

1. Independent Variable (Variabel Bebas) adalah variabel independen yang diposisikan tidak terpengaruh oleh variabel sebelumnya atau variabel yang tidak diprediksi oleh variabel lain dalam sebuah model (Ferdinand, 2002). Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini yaitu Kualitas Website (X).

2. Intervening Variable (Variabel Intervening) adalah variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen. Variabel ini juga dapat memperkuat dan memperlemah hubungan antar variabel (variabel moderator), tetapi tidak dapat diukur dan

diamati. Variabel intervening yang digunakan pada penelitian ini yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y1).

3. Dependent Variable (Variabel Terikat) merupakan variabel utama yang diteliti dalam suatu investigasi (Sekaran, 2006). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Loyalitas Mahasiswa (Y2).

#### Pengukuran Variabel

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang diisi oleh responden dibuat dalam bentuk pertanyaan tertutup artinya dalam kuesioner sudah disediakan alternatif jawaban dari tiap item pertanyaan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert mempunyai interval 5-1 pilihan jawaban.

#### Sumber Data

Sumber data yang ada dalam penelitian ini dikumpulkan secara langsung (data primer) dari obyek penelitian yaitu dari responden yang memberikan jawaban atas kuesioner. Selain itu juga digunakan sumber-sumber data yang tidak secara langsung (data sekunder) diperoleh dari responden yang diteliti seperti dari instansi terkait yaitu STMIK Kadiri, serta buku referensi yang terkait dengan topik penelitian.

### Hasil Dan Pembahasan

#### Website STMIK Kadiri

Website STMIK Kadiri merupakan media promosi, media layanan informasi dan media layanan akademik secara online. Website STMIK Kadiri beralamat di <http://www.stmikka.ac.id>.



**Gambar Website STMIK Kadiri**

Secara garis besar website STMIK Kadiri memberikan layanan untuk objek yang dapat dipilah menjadi dua, yaitu:

##### a. Pelayanan untuk Masyarakat Umum

Menyediakan informasi online untuk masyarakat yang ingin mengetahui mengenai profil STMIK Kadiri, informasi status akreditasi, Visi misi dan tujuan, informasi kegiatan seperti pengabdian masyarakat,

lomba yang diselenggarakan, dan kegiatan kemahasiswaan yang berhubungan dengan masyarakat, dan juga prestasi yang telah diraih baik oleh STMIK Kadiri secara umum dan prestasi mahasiswa secara khusus.

Website STMIK kadiri juga menyediakan informasi mengenai penerimaan mahasiswa baru. Mulai dari informasi waktu pendaftaran, biaya kuliah, tata cara pendaftaran hingga menyediakan layanan pendaftaran secara online. Website STMIK Kadiri juga menyediakan brosur yang dapat diunduh.

##### b. Pelayanan untuk Kalangan Akademik Internal STMIK Kadiri

STMIK kadiri memberikan akun khusus untuk mahasiswa dan dosen. Dengan menggunakan akun khusus ini selain dapat mengakses layanan yang sama dengan masyarakat umum, dosen dan mahasiswa dapat memanfaatkan layanan website STMIK Kadiri lebih banyak. Untuk kegiatan akademik website STMIK Kadiri menyediakan layanan antara lain:

1. Informasi online dalam bentuk pengumuman, Informasi Kegiatan, agenda kegiatan dan informasi lainnya yang khusus untuk dosen dan mahasiswa. Informasi untuk mahasiswa dapat dibuat oleh Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK), Biro Administrasi Umum (BAU), Dosen dan Senat Mahasiswa.

2. Layanan daftar ulang atau heregistrasi online. Untuk memudahkan mahasiswa dalam memulai proses kuliah, STMIK Kadiri menyediakan layanan heregistrasi online bekerja sama dengan Bank yang ditunjuk. Sehingga mahasiswa dapat melakukan daftar ulang dari tempat tinggalnya tanpa harus datang kelokasi STMIK Kadiri.

3. Sistem Informasi Akademik termasuk KRS, KHS, Presensi dan Nilai secara online. Mahasiswa dapat mengakses informasi dari akademik yang dibutuhkan lokasinya. Proses KRS dan KHS juga dapat dipandu secara online oleh dosen wali masing-masing mahasiswa. Untuk proses presensi dan penilaian langsung dapat diberikan oleh dosen dan diketahui oleh masing-masing mahasiswa secara online.

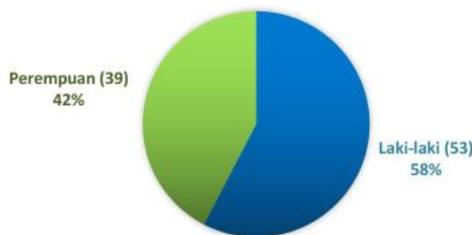
4. Media publikasi penelitian dosen dan kegiatan pengabdian masyarakat. Para Dosen STMIK Kadiri diberikan fasilitas untuk

melakukan publikasi secara online melalui website STMIK Kadiri.

5. Blog dosen dan email dosen untuk membantu proses perkuliahan. Agar proses perkuliahan dapat lebih mudah STMIK Kadiri memfasilitasi dosen dengan blog yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan kuliah mahasiswa. Selain itu setiap dosen juga diberikan email dengan alamat khusus yaitu nama\_dosen@stmikka.ac.id sebagai bagian dari STMIK Kadiri.

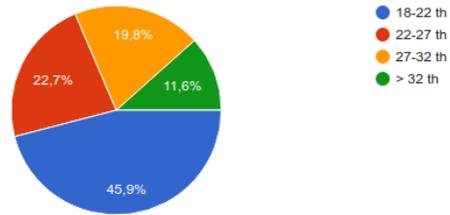
### Deskripsi Responden

Pada penelitian ini melibatkan jumlah responden jenis kelamin laki-laki maupun perempuan dengan jumlah yang relatif sama. Perbandingannya antara 42% perempuan dan 58% laki-laki. Jumlah yang relatif sama ini mempresentasikan bahwa kunjungan terhadap website untuk menggunakan layanan online bisa diakses oleh laki-laki maupun perempuan. Deskripsi karakteristik responden mahasiswa STMIK Kadiri berdasarkan jenis kelamin disajikan pada diagram berikut:



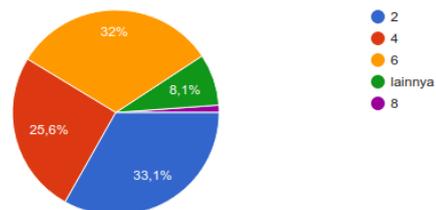
Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil mahasiswa STMIK Kadiri yang menjadi responden dalam penelitian ini, berdasarkan usia maka 18-22 tahun merupakan responden dengan jumlah paling banyak yaitu sebesar 51 (55%). Responden usia ini memiliki kecenderungan aktif untuk mencoba berbagai hal baru termasuk menggunakan layanan online. Jumlah terbanyak kedua adalah responden usia antara 22-27 tahun sebanyak 20 responden (22%). Responden terbanyak ketiga adalah responden usia antara 27-32 tahun yaitu sebanyak 11 responden (12%) hampir sama dengan jumlah responden berusia lebih dari 32 tahun sebanyak 10 (11%). Deskripsi karakteristik responden mahasiswa STMIK Kadiri berdasarkan usia disajikan pada diagram berikut:



Grafik Responden Berdasarkan Usia

Profil mahasiswa STMIK Kadiri yang menjadi responden dalam penelitian ini, berdasarkan Semester didapatkan responden terbanyak dalam penelitian ini sedang kuliah di semester 2 yaitu sebanyak 29 responden (32%). Kemudian disusul responden yang duduk di semester 4 sebanyak 24 responden (26%) yang berbeda sedikit dengan responden terbanyak ketiga yaitu semester 6 sebanyak 23 responden (25%). Untuk responden semester 8 jumlahnya hanya 16 orang (17%) responden karena disebabkan kuisioner disebar hampir mendekati jadwal ujian akhir dan juga mahasiswa yang telah selesai kuliah tetapi masih menunggu proses wisuda. Karakteristik mahasiswa STMIK Kadiri berdasarkan masa belajar, lebih terlihat dengan disajikan dalam diagram berikut:



Grafik Responden Berdasarkan Semester

### Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen terhadap penelitian ini menggunakan IBM SPSS statistics 25 dengan metode analisis faktor terhadap masing-masing variabel. Hasil uji validitas menggunakan analisis faktor ditunjukkan melalui nilai Kaiser Meyer Olkin (KMO) dengan hasil KMO dan Loading factor adalah di atas 0,5 artinya item variabel tersebut valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS statistics 25 dengan

Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) sebagai koreksi. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui item yang digunakan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Hasil uji reliabilitas data dapat dilihat pada tabel berikut:

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Website (X1)	.829
Kepuasan (Y1)	.706
Loyalitas (Y2)	.743

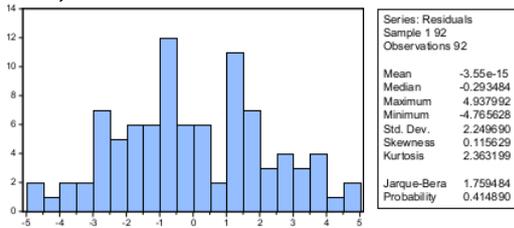
Gambar Hasil Uji Reliabilitas

Item-item yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan konsisten atau stabil karena setiap variabel yang diteliti memiliki nilai Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,70.

**Uji Normalitas**

Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan uji Jarque-Bera melalui program Eviews 9.0. Jika nilai probabilitas hasil dari uji Jarque-Bera besar atau dengan kata lain jika nilai statistik probability dari uji Jarque-Bera tidak signifikan ( $> 0.05$ ) maka gagal menolak hipotesis bahwa residual berdistribusi normal.

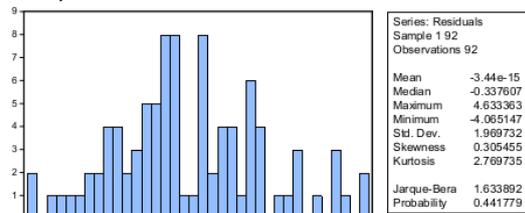
**1. Uji Normalitas X ke Y2**



Gambar Uji Normalitas X ke Y2

Uji Normalitas menunjukkan bahwa data residual yang dihasilkan pada variabel Kualitas Website (X) ke variabel Loyalitas Mahasiswa (Y2) sebesar 0,414890 dimana nilai tersebut lebih besar daripada probabilitas uji yang telah ditetapkan yakni 0,05. Maka dapat dapat diketahui bahwa data residual telah terdistribusi normal atau dengan kata lain dapat disimpulkan tidak terdapat masalah normalitas pada data.

**2. Uji Normalitas X dan Y1 ke Y2**



Gambar uji normalitas X dan Y1 ke Y2

Gambar uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Sig yang dihasilkan pada ketiga variabel Kualitas Website (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y1) ke variabel Loyalitas Mahasiswa (Y2) sebesar 0,441779 dimana nilai tersebut lebih besar daripada probabilitas uji yang telah ditetapkan yakni 0,05. Maka dapat dapat diketahui bahwa data residual telah terdistribusi normal atau dengan kata lain dapat disimpulkan tidak terdapat masalah normalitas pada data.

**Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mendeteksi adanya hubungan linier antar variabel bebas. Hubungan yang erat antar variabel bebas menyebabkan tidak terpenuhinya salah satu asumsi dalam upaya memperoleh estimator yang tidak bias, linier, dan mempunyai varian yang minimum. Menurut Allison (2012) multikolinieritas terjadi apabila "There are strong linear dependencies among the explanatory variables". Tetapi apabila variabel bebas anda hanya satu, maka uji multikolinieritas tersebut tidak perlu digunakan. Karena dalam penelitian ini variabel bebasnya hanya satu yaitu kualitas website maka Uji Multikolinieritas tidak perlu digunakan.

**Uji Heterokedastisitas**

Pengujian Heterokedastisitas pada variabel kualitas website terhadap kepuasan mahasiswa pada penelitian ini menggunakan program Eviews 9.0. Pengujian dengan metode Glejser diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas

Dependent Variable: RESABS		
Variable	Coefficient	Prob
X	0.044226	0.2843
Y1	-0.108767	0.0711

Dari hasil uji heterokedastisitas bahwa nilai probabilitas terhadap loyalitas Mahasiswa (Y2) dari koefisien variabel hasil uji glejser untuk kualitas website (X) = 0,2843 dan variabel kepuasan mahasiswa (Y1) = 0.0711 dimana masing-masing nilai tersebut adalah tidak signifikan atau lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data ini terbebas dari masalah heteroskedastisitas sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

**Analisis Jalur dan Perhitungan Jalur**

Analisis jalur (path analysis) digunakan untuk membuat kajian hipotesis hubungan sebab akibat dengan menggunakan korelasi. Analisis jalur pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan Software SPSS 25. Hasil pengujian dengan metode path analysis disajikan sebagai berikut:

**1. Jalur Kualitas Website (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y1)**

Jalur Kualitas website terhadap kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah jalur hubungan langsung tanpa melalui variabel antara. Hasil analisis jalur disajikan dalam tabel model Summary dan coefficient berikut:

Tabel Uji X Terhadap Y1

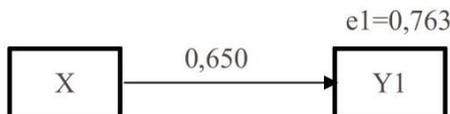
Coefficients <sup>a</sup>									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.399	1.785			5.266	.000		
	kualitas	.449	.055	.650		8.124	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.650 <sup>a</sup>	.423	.417	2.05237

a. Predictors: (Constant), kualitas

Pada bagian tabel Coefficients dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Kualitas yaitu X = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa Regresi berpengaruh, yakni variabel X berpengaruh signifikan terhadap Y1. Besarnya nilai R2 atau R Square yang terdapat pada tabel Model Summary adalah sebesar 0,423, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh X terhadap Y1 adalah sebesar 42,3% sementara sisanya 57,7% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sehingga dapat digambarkan seperti berikut:



Gambar Jalur X terhadap Y1

**2. Jalur Kualitas Website (X) Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2)**

Jalur Kualitas website terhadap loyalitas mahasiswa yang dimaksud ini adalah jalur hubungan langsung tanpa melalui variabel antara. Hasil analisis jalur disajikan dalam tabel model Summary dan coefficient berikut:

Tabel Uji X Terhadap Y2

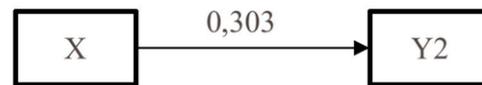
Coefficients <sup>a</sup>									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.705	1.981			2.375	.020		
	kualitas	.224	.071	.303		3.176	.002	.577	1.733
	kepuasan	.532	.102	.496		5.205	.000	.577	1.733

a. Dependent Variable: loyalitas

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 <sup>a</sup>	.533	.523	1.99174

a. Predictors: (Constant), kepuasan, kualitas

Pada bagian tabel Coefficients Jalur 4.16 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Kualitas yaitu X = 0,002 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa Regresi berpengaruh, yakni variabel X berpengaruh signifikan terhadap Y2. Besarnya nilai R2 atau R Square yang terdapat pada tabel Model Summary adalah sebesar 0,533, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh X terhadap Y2 adalah sebesar 53,3% sementara sisanya 46,7% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sehingga dapat digambarkan seperti berikut:



Gambar Jalur X terhadap Y2

**3. Jalur Kepuasan Mahasiswa (Y1) Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2)**

Jalur Kepuasan Mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa dalam penelitian ini disajikan dalam tabel model Summary dan coefficient berikut:

Tabel Uji Y1 Terhadap Y2

Coefficients <sup>a</sup>									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.705	1.981			2.375	.020		
	kualitas	.224	.071	.303		3.176	.002	.577	1.733
	kepuasan	.532	.102	.496		5.205	.000	.577	1.733

a. Dependent Variable: loyalitas

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 <sup>a</sup>	.533	.523	1.99174

a. Predictors: (Constant), kepuasan, kualitas

Pada bagian tabel Coefficients 4.1.8.6 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Kepuasan yaitu Y1 = 0,00 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa Regresi berpengaruh, yakni variabel Y1 berpengaruh signifikan terhadap Y2. Besarnya nilai R2 atau R Square yang terdapat pada tabel Model Summary adalah sebesar

0,533, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh Y1 terhadap Y2 adalah sebesar 53,3% sementara sisanya 46,7% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara untuk nilai  $e2 = \sqrt{(1-0,533)} = 0,467$ .

Sehingga digambarkan seperti berikut:



Gambar Jalur Y1 terhadap Y2

**4. Jalur Kualitas Website (X) Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y2) Melalui Kepuasan Mahasiswa (Y1)**

Jalur kualitas website terhadap loyalitas mahasiswa yang dimaksud ini adalah jalur hubungan tidak langsung yaitu dengan melalui variabel antara yaitu kepuasan mahasiswa. Hasil analisis jalur disajikan dalam tabel model Summary dan coefficient berikut:

Tabel Uji X dan Y1 Terhadap Y2

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.705	1.981		2.375	.020
	kualitas	.224	.071	.303	3.176	.002
	kepuasan	.532	.102	.496	5.205	.000

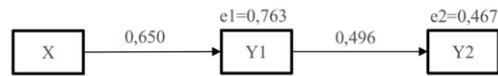
a. Dependent Variable: loyalitas

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 <sup>a</sup>	.533	.523	1.99174

a. Predictors: (Constant), kepuasan, kualitas

Berdasarkan output pada bagian tabel Coefficients 4.1.8.8, diketahui bahwa nilai signifikansi dari kedua variabel yaitu X = 0,002, dan Y1 = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberi kesimpulan bahwa variabel X dan Y1 berpengaruh signifikan terhadap Y2. Besarnya nilai R2 atau R Square yang terdapat pada tabel Model Summary adalah sebesar 0,533 hal ini menunjukkan bahwa kontribusi X dan Y1 terhadap Y2 adalah sebesar 53,3% sementara sisanya 46,7% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Sementara untuk nilai  $e2 = \sqrt{(1-0,533)} = 0,683$ .

Sedangkan pengaruh tidak langsung X melalui Y1 terhadap Y2 adalah perkalian antara nilai beta X terhadap Y1 dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu :  $0,650 \times 0,496 = 0,3224$ . Dengan demikian diperoleh diagram jalur:



Gambar Jalur X terhadap Y2 melalui Y1

**5. Pengaruh Total (Total Effect atau TE)**

Dari hasil perhitungan masing-masing jalur, baik jalur langsung maupun jalur tidak langsung. Maka pengaruh total yang diberikan X terhadap Y2 adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu :  $0,303 + 0,3224 = 0,6254$ . Berdasarkan hasil perhitungan di atas disimpulkan bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,303 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,3224 dengan total pengaruh pada loyalitas mahasiswa sebesar 0,6254. Maka loyalitas mahasiswa terbentuk dari akumulasi pengaruh jalur langsung dan pengaruh jalur tidak langsung.

Dari hasil analisis jalur diketahui bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X melalui Y1 mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y2 dan pengaruhnya lebih besar dibandingkan pengaruh langsung.

**Uji Hipotesis**

1. Analisis pengaruh X terhadap Y: dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi X sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak atau terdapat pengaruh signifikan X terhadap Y1.
2. Analisis pengaruh X terhadap Y2: dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi X sebesar  $0,002 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak atau terdapat pengaruh signifikan X terhadap Y2.
3. Analisis Pengaruh Y1 terhadap Y2: dari analisa diperoleh nilai signifikansi Y1 sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Y1 terhadap Y2.
4. Analisis Pengaruh X melalui Y1 terhadap Y2 : dari analisa diperoleh nilai signifikansi X terhadap Y1 dan Y1 terhadap Y2  $< 0,05$ . Sehingga secara tidak langsung terdapat pengaruh signifikan yang diberikan X terhadap Y2 sebesar 0,3224.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh kualitas

website STMIK Kadiri terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

a. Kualitas website STMIK Kadiri memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti semakin baik kualitas website STMIK Kadiri juga akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

b. Kualitas website STMIK Kadiri memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas website STMIK Kadiri juga akan meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap STMIK Kadiri.

c. Kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini berarti bahwa semakin mahasiswa merasa puas maka loyalitas mahasiswa terhadap STMIK Kadiri juga akan meningkat.

d. Kualitas website STMIK Kadiri memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti kualitas website yang baik juga akan mendorong kepuasan mahasiswa kemudian kepuasan mahasiswa akan membuat loyalitas mahasiswa terhadap STMIK Kadiri juga meningkat.

## Referensi

- Abbas, Wahidin. "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)." *Prosiding SNST Fakultas Teknik 1*, no. 1 (2013).
- Abdullah, R. *Web Programming is Easy. Panduan Membangun Web Responsive dengan PHP, jQuery, dan Bootstrap*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo (2015).
- Ari, Lukman. "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website SMAN 2 Kota Mojokerto" *5*, no. 11 (2016): 14.
- Barnes, Stuart J., and Richard T. Vidgen. "An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality." *J. Electron. Commerce Res.* 3, no. 3 (2002): 114–127.
- Cooper, Donald R., and Pamela S. Schindler. *Business Research Methods*. McGraw-Hill, 2014.
- Griffin, Jill. "Customer Loyalty Terjemahan Dwi Kartini Yahya." Erlangga, Jakarta (2003).
- Ispandi, Ispandi, Rino Ramadan, Rahdian Kusuma Atmaja, and Adjat Sudradjat. "Analisis Pengaruh Kualitas Website Backpacker Jakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual." *REMIK (Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)* 4, no. 2 (2020): 32–38.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. "Manajemen Pemasaran, Edisi 13." Jakarta: Erlangga 14 (2009).
- Nofirman, Nofirman, Nizwardi Jalinus, and Dedy Irfan. "Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0." *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi* 19, no. 1 (2019): 129–138.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, and Dhruv Grewal. "The Impact of Technology on the Quality-Value-Loyalty Chain: A Research Agenda." *Journal of the academy of marketing science* 28, no. 1 (2000): 168–174.
- Sekarpramudita, Alifa Ardini, and Yanuar Luqman. "Pengaruh Terpaan Iklan Televisi Dan Kualitas Website Terhadap Keputusan Pembelian Di Situs Belanja Online Bukalapak." *Interaksi Online* 8, no. 2 (2020): 19–29.
- Santoso, Budi Setiawan, Muhammad Fauzi Anwar, and Sri Hermawati. "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus." no. September (2015).
- Sari, Rini Kartika, Diah Yulisetiari, and Sudaryanto Sudaryanto. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang Dan Kepuasan Pelanggan Online Shopping Pada Mahasiswa Universitas Abdurachman Saleh Situbondo." *BISMA* 10, no. 2 (2016): 115–126.