

**PENGARUH USABILITY, INFORMATION QUALITY, DAN
SERVICE INTERACTION QUALITY
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA GOOGLE SCHOLAR
(Studi pada Mahasiswa FISIP Universitas Airlangga)**

The Influence of Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality on User Satisfaction of Google Scholar (A Study on Students of the Faculty of Social and Political Sciences, Airlangga University)

**Amidita Ramasari¹, Raissa Davina Ardellia², Ferra Ramadhan Oktaviana³, Assyifa'
Lucky Prestianissa⁴, Aprilla Agatha Arlyansyah⁵, Chelsea Hutami Putri⁶.**

¹²³⁴⁵⁶Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga
Email: amidita.ramasari-2023@fisip.unair.ac.id

ABSTRAK

Di era pembelajaran digital, mahasiswa semakin bergantung pada platform akademik daring seperti Google Scholar karena kemudahan akses literturnya. Penelitian ini menganalisis pengaruh usability, information quality, dan service interaction quality terhadap kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa FISIP Universitas Airlangga. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dengan 114 responden survei daring. Analisis dilakukan melalui regresi linier berganda menggunakan Jamovi. Hasil menunjukkan bahwa usability dan service interaction quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan information quality tidak. Ketiganya secara simultan menjelaskan 46,1% variasi kepuasan. Temuan ini menegaskan pentingnya pengalaman pengguna yang intuitif serta layanan interaktif dalam meningkatkan kepuasan terhadap platform pencarian akademik. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi institusi pendidikan dan pengembang platform digital.

Kata Kunci: usability, information quality, service interaction quality, kepuasan pengguna, Google Scholar

ABSTRACT

In the digital learning era, students increasingly rely on academic platforms like Google Scholar due to its ease of access to literature. This study examines the effects of usability, information quality, and service interaction quality on user satisfaction among students of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Airlangga. Using a descriptive quantitative approach, data were collected from 114 students via an online survey and analyzed using multiple linear regression in Jamovi. Results show that usability and service interaction quality significantly influence satisfaction, while information quality does not. Together, these variables explain 46.1% of the variance. The findings highlight the importance of intuitive user experience and interactive service in shaping satisfaction with academic search platforms. This study offers insights for digital service providers and educational institutions.

Keywords: usability, information quality, service interaction quality, user satisfaction, Google Scholar

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketika mencari referensi ilmiah para mahasiswa melangsungkan beragam cara, hingga kini telah mengalami perubahan yang sangat cepat, terutama sejak teknologi informasi menjadi bagian tak terpisahkan dari kegiatan belajar. Dalam konteks perguruan tinggi, mahasiswa kini sangat bergantung pada platform digital yang dapat memberikan akses cepat dan akurat terhadap literatur akademik. Cara yang ditempuh salah satunya yakni melalui pemanfaatan Google Scholar. Layanan ini memudahkan pengguna untuk menemukan berbagai jenis sumber ilmiah seperti artikel, jurnal, hingga karya penelitian lain, semuanya dapat diakses secara daring dan tanpa biaya.

Di kalangan mahasiswa Universitas Airlangga, penggunaan Google Scholar bukanlah hal baru. Bahkan, platform ini sudah menjadi bagian dari rutinitas belajar sehari-hari, khususnya dalam menyusun tugas-tugas akademik. Namun, sejauh ini belum banyak yang meneliti bagaimana sebenarnya mahasiswa menilai kualitas layanan dari Google Scholar. Apakah platform ini cukup mudah digunakan? Apakah informasi yang disajikan relevan dan berkualitas? Dan bagaimana pengalaman mahasiswa selama menggunakan fitur-fitur yang tersedia? Pertanyaan-pertanyaan ini menjadi penting untuk dijawab, apalagi mengingat kebiasaan belajar mahasiswa ikut berubah sejak masa pandemi COVID-19 yang mendorong semua aktivitas pembelajaran ke arah digital.

Berdasarkan alasan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menilai

kembali persepsi mahasiswa terhadap Google Scholar, melalui pemanfaatan pendekatan dari model WebQual 4.0. Tiga aspek utama menjadi fokus pada penelitian berikut yakni *usability*, *information quality*, *service interaction quality*. Melalui kajian berikut, peneliti berharap bisa memberikan pemahaman baru yang lebih kontekstual mengenai pengalaman pengguna terhadap layanan informasi digital. Hasilnya diharapkan dapat membantu pengembang platform maupun institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu dan kenyamanan sistem informasi akademik yang mereka sediakan.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pengaruh aspek *usability* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Google Scholar?
- b. Sejauh mana *information quality* berperan dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap platform Google Scholar?
- c. Apakah kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) turut mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna Google Scholar?
- d. Apakah ketiga aspek kualitas dimensi tersebut, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam memanfaatkan Google Scholar?

1.3 Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Guna menemukan sejauh mana dampak *usability*, *information quality*, dan *service interaction*

quality akan taraf kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga dalam menggunakan Google Scholar sebagai alat bantu akademik.

b. Tujuan Khusus

- Menguji pengaruh *usability* terhadap kepuasan penggunaan Google Scholar.
- Menganalisis dampak *information quality* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna Google Scholar.
- Menilai kontribusi *service interaction quality* akan rasa kepuasan pengguna.
- Mengetahui pengaruh ketiga variabel tersebut bersimultan akan kepuasan pengguna platform.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian berikut nantinya bisa memberikan imbuhan kajian ilmiah terkait penerapan model WebQual 4.0 dalam mengevaluasi kualitas layanan digital, serta memperdalam pemahaman tentang kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi akademik berbasis web. Hasil kajian ini juga dapat menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya yang menelaah aspek pengalaman pengguna dalam layanan akademik digital.

b. Manfaat Praktis

Bagi pengelola platform seperti Google Scholar, temuan dari penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan fitur dan

kualitas interaksi layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, bagi institusi pendidikan, hasilnya dapat dimanfaatkan untuk menyusun kebijakan literasi digital dan strategi pengembangan sistem informasi akademik yang lebih efektif dan ramah pengguna.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian berikut memiliki fokus penelitian yakni persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga terhadap pengalaman mereka ketika menggunakan Google Scholar. Variabel bebas yang dikaji terbatas pada tiga dimensi utama dari model WebQual 4.0, yakni *usability*, *information quality*, *service interaction quality*. Sementara itu, variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada mahasiswa aktif yang pernah memanfaatkan Google Scholar dalam aktivitas akademik mereka.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Layanan Digital

Kualitas layanan digital merupakan faktor penting dalam menilai keberhasilan suatu platform berbasis web, termasuk dalam konteks akademik seperti Google Scholar. Menurut Zeithaml et al. (1990), kualitas adalah penilaian konsumen atas keunggulan suatu produk atau layanan. Dalam sistem informasi, kualitas layanan digital tak hanya nampak atas aspek teknis saja, namun efisiensi kemudahan

akses, tampilan antarmuka, dan efisiensi penyampaian informasi (Aladwani & Palvia, 2002).

2.1.2 Website Akademik dan Sistem Informasi

Website akademik seperti Google Scholar memfasilitasi mahasiswa dalam mencari literatur ilmiah yang relevan. Laudon dan Laudon (2018) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis web dapat membantu proses pengambilan keputusan dengan menyediakan informasi akurat secara tepat waktu. Oleh karena itu, persepsi pengguna terhadap kualitas website menjadi hal penting untuk diteliti dalam rangka meningkatkan kepuasan dan efektivitas penggunaan platform tersebut.

2.1.3 Model WebQual 4.0

Pada penelitian berikut memanfaatkan paradigma WebQual 4.0, dimana awal mulanya diperkenalkan Barnes & Vidgen (2002), guna mengevaluasi pendapat pengguna tentang kualitas situs web. Tiga dimensi utama dari pendekatan ini adalah kualitas interaksi layanan, kualitas informasi, dan kegunaan. Kegunaan antarmuka situs web dan kesederhanaan navigasi terkait dengan kegunaan. Akurasi, kelengkapan, dan relevansi informasi merupakan komponen dari kualitas informasi. Kualitas interaksi layanan, di sisi lain, menjelaskan bagaimana konsumen berinteraksi dengan layanan digital

dalam hal keandalan sistem dan kemudahan.

2.1.4 Kepuasan Pengguna dalam Sistem Informasi

Ketiga dimensi dalam model WebQual 4.0 diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dalam model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan DeLone & McLean (2003), kepuasan pengguna merupakan outcome utama dari kualitas sistem, kualitas berita informasi, kualitas pelayanan. Sehingga kian optimal kualitas pelayanan yang dirasakan customer, maka kian tinggi pula taraf kepuasan pengguna.

Berasaskan gagasan Kotler & Keller (2016), kepuasan didefinisikan menjadi suatu perasaan senang ataupun ekspresi kekecewaan seseorang sesudah mengompersasi harapan dengan pengalaman aktual. Dalam konteks penggunaan Google Scholar, apabila pengguna merasa platform tersebut mudah digunakan, memberikan informasi yang akurat dan relevan, serta menawarkan pengalaman penggunaan yang baik, maka kemungkinan besar akan muncul kepuasan yang tinggi.

2.1.5 Hubungan antar Variabel dalam Penelitian

Dengan mengintegrasikan model WebQual 4.0 serta model keberhasilan sistem berita informasi, penelitian berikut memiliki tujuan guna menguji ampak tiga dimensi kualitas situs web (kepuasan, kualitas berita

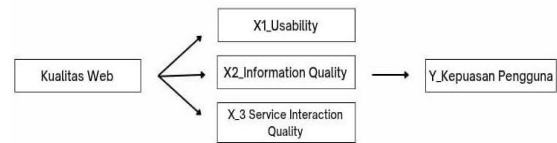
informasi, kualitas interaksi layanan) akan kepuasan pengguna Google Scholar. Hubungan tersebut diilustrasikan dalam kerangka kerja berikut.

2.2 Kerangka Teoritis

Penelitian berikut mengkaji terkait korelasi antara variabel dependen, loyalitas pengguna, dengan tiga variabel independen: usability, information quality, service interaction quality. Berasaskan persepsi pengguna, metodologi WebQual 4.0 diciptakan Barnes dan Vidgen (2002) dimanfaatkan guna melangsungkan pengevaluasian situs web. Selanjutnya, ditunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan ukuran dari kinerja keseluruhan sistem informasi memanfaatkan pemodelan keberhasilan sistem berita informasi pengembangan DeLone & McLean (2003).

Usability, dalam teori, merujuk pada seberapa sederhana bagi konsumen untuk menjelajahi dan menggunakan sistem digital. Pengguna kemungkinan akan merasa puas jika sistem berfungsi dengan baik, antarmuka situs web mudah dipahami, dan fungsi pencarian langsung. Akurasi, relevansi, dan kelengkapan adalah semua faktor yang mempengaruhi information quality yang disampaikan. Pengguna lebih puas ketika informasi yang mereka cari tersedia dengan mudah dan sesuai dengan harapan mereka. Pengalaman pengguna dengan layanan, termasuk keandalan fitur, waktu respons sistem, dan kemudahan, tercermin dalam service interaction quality. Kepuasan pengguna meningkat seiring dengan kualitas pengalaman.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian



Kerangka ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas diprediksi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, baik secara individu maupun simultan. Dengan memahami hubungan ini, penelitian nantinya diharapkan bisa berkontribusi terkait pengembangan pelayanan digital akademik sehingga lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

2.3 Penelitian Terdahulu

Arah dan penerapan penelitian ini diperkuat oleh dasar yang signifikan yang diberikan oleh penelitian sebelumnya. Banyak penelitian, baik di lingkungan akademis maupun komersial, membahas kualitas website dan hubungannya dengan kepuasan pengguna. Risyad (2013) meneliti bagaimana kepuasan pengguna terhadap Google Scholar di Universitas Airlangga dipengaruhi oleh kualitas website. Meskipun tidak secara mendalam mengkaji aspek kualitas interaksi layanan, temuan penelitian menunjukkan bahwasanya kegunaan serta kualitas informasi berdampak signifikan akan kebahagiaan pelanggan.

Selain itu, Adellia dan Abdillah (2021) menggunakan paradigma WebQual 4.0 untuk mengkaji situs e-commerce Bukalapak. Temuan dari studi ini menegaskan bahwasanya kepuasan pengguna tentu disebabkan adanya tiga dimensi WebQual: kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi pelayanan.

Meskipun objek penelitian berikut bukanlah platform akademik, temuan ini mendukung validitas model WebQual.

Latania (2021) memeriksa kepuasan mahasiswa UIN terhadap Google Scholar dalam penelitian lain. Meskipun penelitian ini menggunakan metode teori motivasi dan bukan model WebQual, temuan menunjukkan bahwa motivasi pengguna dan kualitas sistem berdampak akan kepuasan.

Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa belum ada penelitian yang secara eksplisit dan simultan menguji ketiga dimensi WebQual 4.0 terhadap kepuasan pengguna Google Scholar, khususnya di kalangan mahasiswa FISIP UNAIR. Oleh karena itu, penelitian berikut memiliki tujuan guna mengisi kesenjangan akan pendekatan yang lebih komprehensif.

Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul	Hasil Temuan	Perbedaan dengan Penelitian Ini
1	Risyad	2013	<i>Pengaruh Web Quality terhadap Kepuasan Pengguna Google Scholar</i>	<i>Usability</i> dan <i>information quality</i> berpengaruh signifikan	Belum menguji <i>service interaction quality</i> secara spesifik
2	Adellia & Abdillah	2021	<i>Analisis WebQual pada Bukalapak</i>	Semua dimensi WebQual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan	Objek penelitian adalah e-commerce, bukan platform akademik
3	Latania	2021	<i>Kepuasan Pengguna Google Scholar Mahasiswa UIN</i>	Kualitas sistem dan motivasi me-mengaruhi kepuasan	Tidak menggunakan model WebQual sebagai kerangka teoritis

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian berikut disusun berdasarkan teori WebQual 4.0 dari Barnes & Vidgen (2002) serta pemodelan keberhasilan sistem berita informasi DeLone & McLean (2003), yang mana menegaskan bahwasanya kualitas layanan dan informasi dijadikan faktor utama terkait pembentukan kepuasan pengguna. Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwasanya usability, information quality, service interaction quality yakni komponen krusial terkait penilaian kualitas Google Scholar sebagai platform akademik digital. Sehingga, rumusan hipotesis penelitian berikut, yakni:

Hipotesis Parsial (Uji t):

- H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara usability terhadap kepuasan pengguna Google Scholar.
- H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara information quality terhadap kepuasan pengguna Google Scholar.

- H3: Terdapat dampak positif signifikan diantara service interaction quality akan kepuasan pengguna Google Scholar.

Hipotesis Simultan (Uji F):

- H4: Usability, information quality, dan service interaction quality bersimultan berdampak positif signifikan akan kepuasan pengguna Google Scholar.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian berikut menerapkan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena dianggap sesuai untuk menjelaskan

hubungan antara variabel secara sistematis melalui data berbentuk numerik. Sesuai pendapat Sugiyono (2013), pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan untuk mengkaji suatu fenomena berdasarkan hasil pengumpulan data numerik yang kemudian diolah secara statistik.

Dalam konteks penelitian ini, variabel bebas mencakup *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, sebagaimana dirumuskan pada model WebQual 4.0 oleh Barnes dan Vidgen. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna terhadap Google Scholar, yang diukur berdasarkan model keberhasilan sistem berita informasi DeLone & McLean (2003). Penelitian berikut memanfaatkan metode survei, dengan kuesioner menjadi alat utama guna menghimpun data dari responden.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian berikut yakni merujuk seluruh mahasiswa aktif dari tujuh program studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Airlangga. Berdasarkan data akademik terbaru, jumlah total populasi mencapai 3.490 orang.

Guna menetapkan jumlah sampel, memanfaatkan rumus Slovin dimana skala kesalahan (margin of error) sejumlah 5% ($e = 0,05$). Adapun perhitungannya yakni:

$$\begin{aligned}n &= N / (1 + N \times e^2) \\n &= 3.490 / (1 + 3.490 \times 0,05^2) \\n &= 3.490 / (1 + 8,725) \\n &\approx 98\end{aligned}$$

Dengan demikian, Sampel ditetapkan memanfaatkan formulasi Slovin dimana skala kesalahan 5%, maka didapatkan sejumlah 114 responden. Teknik pengambilan sampel yang mana dimanfaatkan penelitian berikut yakni

accidental sampling, karena data dikumpulkan secara daring dan terbuka. Teknik ini memungkinkan peneliti menjangkau mahasiswa yang memenuhi kriteria dengan fleksibel dan efisien sesuai keterbatasan waktu dan sumber daya.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga, Kampus B, Surabaya. Pengumpulan data dilakukan selama bulan Mei hingga Juni 2025. Pemilihan lokasi dan waktu penelitian mempertimbangkan kemudahan akses terhadap responden serta keterkaitan langsung dengan konteks penggunaan Google Scholar oleh mahasiswa di lingkungan akademik tersebut.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Penelitian berikut memanfaatkan jenis data yakni data primer. Data didapatkan langsung atas responden melalui pengisian kuesioner disusun sesuai indikator dalam teori WebQual 4.0 dan model kepuasan pengguna.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data penelitian berikut yakni mahasiswa aktif FISIP Universitas Airlangga yang telah menggunakan Google Scholar untuk keperluan akademik. Responden dipilih berdasarkan kesesuaian dengan kriteria penelitian dan sampel yang telah dihitung.

3.5 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen yang mana dimanfaatkan penelitian berikut yakni kuesioner tertutup, yang disusun berdasarkan indikator dari model WebQual 4.0 dan model kepuasan sistem informasi. Setiap item pernyataan dalam kuesioner memakai skala Likert 1 hingga 5, dimana penilaian yakni:

1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju.

Berikut kisi-kisi instrumen:

- **Variabel X (Kualitas Web Google Scholar)**

Usability: nomor 1–6

Information Quality:
nomor 7–12

Service Interaction Quality:
nomor 13–18

- **Variabel Y (Kepuasan Pengguna)**

Kepuasan: nomor 19–20

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan secara daring menggunakan Google Form, yang disebarakan kepada mahasiswa sesuai kriteria yang telah ditentukan. Metode ini dipilih karena dianggap efisien, terutama dalam situasi pasca pandemi. Validitas data dijaga dengan cara membatasi pengisian ganda dan melakukan pemeriksaan ulang terhadap setiap respon.

3.6 Definisi Operasional Variabel

a. **Variabel X – Kualitas Web**
Kualitas web dalam penelitian ini

terdiri dari tiga dimensi utama berdasarkan model WebQual 4.0, yaitu:

- Usability: persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan navigasi Google Scholar
- Information Quality: persepsi terhadap akurasi, relevansi, dan kejelasan informasi
- Service Interaction Quality: persepsi terhadap kenyamanan dan pengalaman interaktif selama menggunakan platform

Ketiga dimensi tersebut diukur secara terpisah dalam kuesioner, namun secara teoritis membentuk satu konstruk besar, yaitu persepsi terhadap kualitas web. Masing-masing dimensi diuji secara individual (parsial) serta bersama-sama (simultan) terhadap variabel Y, yaitu kepuasan pengguna.

b. **Variabel Y – Kepuasan Pengguna**

Variabel ini mencerminkan sejauh mana pengguna merasa puas setelah menggunakan Google Scholar untuk kebutuhan akademik. Indikator yang digunakan meliputi kemudahan akses, relevansi hasil pencarian, serta kenyamanan selama penggunaan.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Normalitas

Uji berikut dilaksanakan guna memastikan bahwasanya distribusi data memenuhi syarat normalitas. Pengujian menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov melalui perangkat lunak Jamovi. Data dinyatakan normal manakala skala signifikansi melebihi 0,05.

3.7.2 Uji Koefisien Korelasi

Uji ini bertujuan guna menemukan tingkat kausalitas tiap variabel independen (X1, X2, X3) serta variabel dependen (Y). Koefisien korelasi Pearson dimanfaatkan guna menafsirkan arah serta kekuatan hubungan, dengan nilai berkisar antara -1 hingga +1.

3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi semua variabel independen terkait menguraikan variabel dependen. Semakin tinggi nilai R², semakin besar dampak kolektif variabel bebas dan variabel terikat.

3.7.4 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dimanfaatkan guna melangsungkan pengujian pengaruh simultan serta parsial dari usability (X1), information quality (X2), dan service interaction quality (X3) akan kepuasan pengguna (Y). Model regresi yang diaplikasikan yakni:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pengguna

X1 = Usability

X2 = Information Quality

X3 = Service Interaction Quality

a = Konstanta

b1, b2, b3 = Koefisien regresi

e = Error/residual

Uji t dimanfaatkan guna melihat dampak parsial tiap variabel independen akan variabel dependen. Dimana uji F dimanfaatkan guna mengamati dampak ketiganya secara simultan. Pengambilan keputusan berdasarkan tingkat signifikansi (p-value) < 0,05. Metode regresi linier berganda ditetapkan sebab bisa menguraikan dampak lebih dari satu variabel independen akan satu variabel dependen secara simultan maupun parsial, serta sesuai dengan tujuan penelitian ini yang mengkaji tiga dimensi kualitas web terhadap kepuasan pengguna.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Penelitian berikut melibatkan 114 responden yang merupakan mahasiswa aktif muasal program studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. Seluruh responden dipilih dengan metode accidental sampling dan telah menggunakan Google Scholar dalam aktivitas akademik. Berdasarkan hasil olah data, berikut tersaji data statistik deskriptif tiap variabel penelitian

Tabel 4.1
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptives

	N	Mean	SD	Minimum	Maximum
X1_Usability	114	24.14	3.51	13.00	30.0
X2_Information Quality	114	23.63	4.18	11.00	29.0
X3_Service Interaction Quality	114	24.16	4.08	11.00	30.0
Y_Kepuasan Pengguna	114	8.42	1.50	2.00	10.0

Berasaskan pencapaian hasil analisis deskriptif sebagaimana tersaji Tabel 4.1, variabel dependen **Y_Kepuasan Pengguna** memiliki nilai rata-rata sejumlah **8,42** dimana standar deviasi sejumlah **1,50**. Nilai minimum sejumlah **2,00** serta maksimum **10,00** menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna yang diukur berada dalam rentang tinggi, dengan persebaran data yang relatif homogen di antara 114 responden.

Sementara itu, untuk variabel independen, nilai-nilainya adalah sebagai berikut:

- X1_Usability memiliki rata-rata 24,14 dimana standar deviasi 3,51, nilai minimum 13,00, maksimum 30,00. Hal tersebut menegaskan bahwasanya persepsi responden terhadap kemudahan penggunaan sistem cenderung berada pada kategori tinggi dan cukup merata.
- X2_Information Quality menunjukkan rata-rata sebesar 23,63 dengan standar deviasi 4,18, serta nilai minimum 11,00 dan maksimum 29,00. Ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi sistem secara umum

dinilai baik oleh mayoritas responden, meskipun terdapat sedikit variasi dalam penilaian antar individu.

- X3_Service Interaction Quality memperoleh nilai rata-rata 24,16 dan standar deviasi 4,08, dengan nilai minimum 11,00 dan maksimum 30,00. Nilai ini mengindikasikan bahwa interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna cenderung positif dan konsisten antar responden.

Secara keseluruhan, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai rata-rata yang relatif tinggi dan standar deviasi yang tidak terlalu besar, maka bisa diambil simpulan bahwasanya perolehan data cukup representatif dan stabil dalam menggambarkan karakteristik persepsi responden terhadap sistem yang diteliti.

4.2 Hasil Analisis / Uji Hipotesis

Bagian ini menyajikan hasil uji regresi linear berganda guna mengamati pengaruh Usability (X1), Information Quality (X2), dan Service Interaction Quality (X3) akan Kepuasan Pengguna (Y). Analisis dilaksanakan bertahap melalui tiga model. Model 1 hanya menguji variabel X1, Model 2 menambahkan X2, dan Model 3 memasukkan semua variabel. Berikut ini penjelasan tiap model secara runtut:

Tabel 4.2

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Bertahap antara Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality akan Kepuasan Pengguna

Variabel	Model 1	Model 2	Model 3
Intercept	2.354 (p = 0.004)	1.945 (p = 0.010)	1.724 (p = 0.020)
X1_Usability	0.251 (***) p < .001)	0.102 (* p = 0.024)	0.064 (ns p = 0.169)
X2_Information Quality	—	0.170 (***) p < .001)	0.146 (** p = 0.002)
X3_Service Interaction Quality	—	—	0.113 (* p = 0.020)
Adjusted R²	0.340	0.439	0.461
AIC	372	355	351

Hasil menunjukkan bahwa dibandingkan dengan model yang hanya memasukkan variabel usability (Model 1), penambahan variabel information quality (Model 2) dan service interaction quality (Model 3) meningkatkan kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna. Pada Model 1, **usability memiliki koefisien sebesar 0.251 (*p < 0.001), menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Namun, ketika information quality ditambahkan dalam Model 2, pengaruh usability menurun menjadi 0.102 (*p = 0.024), sedangkan information quality menunjukkan pengaruh yang lebih kuat dengan koefisien **0.170 (*p < 0.001). Hal

tersebut menegaskan bahwasanya kualitas informasi relevan, akurat, dan terpercaya lebih menentukan kepuasan pengguna dibanding kemudahan penggunaan semata.

Selanjutnya, pada Model 3 yang merupakan model lengkap, usability tidak lagi signifikan (p = 0.169), sementara **information quality tetap signifikan dengan koefisien 0.146 (p = 0.002) dan service interaction quality juga menegaskan dampak signifikan akan kepuasan pengguna dengan koefisien 0.113 (*p = 0.020). Hasil ini mengindikasikan bahwa interaksi layanan, seperti kecepatan, keramahan, dan ketanggapan petugas, turut menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kepuasan.

Secara keseluruhan, Model 3 merupakan model terbaik disebabkan bernilai Adjusted R² sebesar 0.461, menegaskan bahwasanya sekitar 46.1% variasi dalam kepuasan pengguna dapat diuraikan ketiga variabel tersebut. Nilai AIC yang paling rendah (351) juga menguatkan bahwa model ini paling efisien secara statistik dibanding model sebelumnya, sehingga layak digunakan untuk interpretasi akhir dalam pengujian hipotesis.

4.3 Pembahasan / Interpretasi Teoritik

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi sebagian besar asumsi yang dibangun dalam kerangka teoritis WebQual 4.0 (Barnes & Vidgen, 2002) dan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), sebagaimana dijabarkan dalam Bab II. Secara simultan, ketiga dimensi WebQual: usability, information quality, dan service interaction quality terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun secara parsial, hanya dua variabel yaitu information quality

dan service interaction quality signifikan, sementara usability tidak berpengaruh secara statistik.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Adellia dan Abdillah (2021), yang menyatakan bahwa ketiga dimensi WebQual secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Latania (2021), khususnya pada pentingnya kualitas informasi dan interaksi dalam menentukan pengalaman pengguna Google Scholar. Akan tetapi, berbeda dengan temuan Risyad (2013) yang menyatakan bahwa usability signifikan, dalam penelitian ini usability justru tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan ini kemungkinan disebabkan oleh kondisi aktual mahasiswa saat ini yang sudah terbiasa menggunakan Google Scholar, sehingga faktor kemudahan navigasi tidak lagi menjadi penentu utama dalam kepuasan mereka.

Berdasarkan teori DeLone dan McLean (2003), kepuasan pengguna adalah cerminan dari seberapa efektif sistem memenuhi harapan pengguna. Maka, informasi yang akurat, lengkap, dan relevan, serta layanan yang cepat dan andal menjadi faktor dominan. Ketidaksignifikanan usability bisa dijelaskan oleh beberapa kemungkinan: (1) tingkat adaptasi pengguna terhadap platform digital yang tinggi sehingga usability dianggap standar; (2) instrumen pengukuran usability mungkin belum menggambarkan dimensi pengalaman pengguna secara komprehensif; atau (3) dimensi usability lebih berpengaruh pada niat penggunaan ulang daripada kepuasan sesaat.

Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah menguatkan validitas model WebQual 4.0 dalam konteks sistem

informasi akademik, sekaligus menegaskan bahwa tidak semua dimensi selalu memberikan pengaruh yang sama dalam setiap konteks penggunaan. Implikasi praktisnya, pengembang platform akademik seperti Google Scholar perlu lebih fokus pada peningkatan kualitas informasi dan kenyamanan interaksi, tanpa terlalu menitikberatkan pada aspek navigasi antarmuka yang secara umum telah diterima pengguna. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan campuran dan mempertimbangkan variabel lain seperti persepsi nilai guna, intensi penggunaan ulang, atau user experience yang lebih mendalam.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hanya dua dari tiga faktor independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan Google Scholar, menurut temuan analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis. Kepuasan pengguna terbukti berdampak positif signifikan oleh faktor kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan, tetapi tidak oleh variabel kegunaan. Ketiga kriteria ini bersama-sama menyumbang 46,1% dari kepuasan pengguna, dengan faktor-faktor di luar cakupan penelitian ini mempengaruhi sisa porsi. Dalam konteks platform akademik digital, hasil kami menjawab pernyataan masalah bahwa tidak semua fitur WebQual 4.0 berkontribusi langsung terhadap kesenangan pengguna. Oleh karena itu, ketika mengembangkan dan mengoptimalkan Google Scholar, kualitas

konten dan kenyamanan layanan harus diberi prioritas tinggi.

5.2 Saran

Berikut beberapa rekomendasi yang bisa penulis sampaikan berdasarkan temuan penelitian, yakni:

- a. Sangat penting bagi pengembang Google Scholar untuk meningkatkan fitur interaktif yang ramah pengguna dan membuat materi bibliografi lebih relevan dengan kebutuhan akademis siswa.
- b. Temuan ini dapat berfungsi sebagai panduan bagi institusi pendidikan dalam mendorong literasi digital dan memberikan instruksi tentang penggunaan platform akademik, terutama untuk siswa baru.
- c. Diharapkan untuk penelitian di masa depan dapat memperluas variabel independen termasuk persepsi visual antarmuka, responsivitas pencarian, dan dampak iklan akademik. Penelitian di masa depan yang membandingkan platform lain juga bisa menjadi menarik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adellia, D., & Abdillah, L. A. (2021). Pengaruh Kualitas Web dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Kepuasan Pengguna Situs Bukalapak. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 2(3), 65–74. <https://doi.org/10.31294/jtsi.v2i3.10555>
- Aladwani, A. M., & Palvia, P. C. (2002). Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality. *Information & Management*, 39(6), 467–476.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114–127.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems: Managing the digital firm* (15th ed.). Pearson.
- Latania, R. (2021). Pengaruh motif penggunaan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap Google Scholar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi*, 5(2), 87–95.
- Risyad, F. B. (2013). Pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna Google Scholar (Studi Mahasiswa Universitas Airlangga). *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 2(2), 21–34.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- The jamovi project. (2024). *Jamovi* (Version 2.6) [Computer software]. <https://www.jamovi.org>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press