



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM PENERIMAAN MAHASISWA BARU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (studi kasus: Uin Suska Riau)

**DELVIANA**  
**NIM: 11053203162**

Tanggal Sidang : 14 Desember 2016  
Periode Wisuda : 25 Februari 2017

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas KM 15 No. 155 Pekanbaru

## ABSTRAK

Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) adalah salah satu kegiatan penerimaan mahasiswa baik untuk perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta. Dengan adanya sistem informasi ini dapat mempermudah kegiatan-kegiatan calon PMB *online* dalam proses sebagai penunjang modernisasi dibidang proses bisnis yang mencakup penyempurnaan sistem, serta melihat informasi dari PMB *online* di UIN. Saat ini sistem PMB *online* telah diterapkan pada tahun 2013 dan masih dalam proses pengembangan. Sistem PMB *online* juga mempunyai beberapa permasalahan yang ditemukan, yaitu pada kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari setiap dimensi *WebQual* 4.0 (*usability, Information Quality, interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin*. Untuk teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, serta alat pengolahan data menggunakan *software* SPSS 16.0 *for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem PMB *online* terhadap Kegunaan sebesar 0,75%, Kualitas Informasi sebesar 1,07%, dan kualitas interaksi sebesar 0.39%. Hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwa variabel dari dimensi kualitas informasi yang paling berpengaruh dalam kepuasan pengguna sistem PMB *online*.

**Kata kunci:** PMB *Online, User Satisfaction, WebQual* 4.0.



# **ANALYSIS SYSTEM REVENUE SERVICE QUALITY OF NEW STUDENTS USING WEBQUAL 4.0**

**(Case Study: Uin Suska Riau)**

**DELVIANA**  
**NIM: 11053203162**

*Date of Final Exam : 14 December<sup>th</sup> 2016*  
*Date of Graduation Ceremony : 25 February 2017*

*Department of Information System*  
*Faculty of Sciences and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Jl. Soebrantas KM 15 No. 155 Pekanbaru*

## **ABSTRACT**

*Students Admissions (PMB) is One of the activity students admissions or the state university and private university. With the information system can be facilitate to PMB online candidate activities as supporting the process of modernization in the field of business process which includes the improvement of the system, and views the PMB online information in State Islamic University. Now, PMB online system has been applied in 2013 and still in perfections system. PMB online system also has some problems found, are the usefulness of the quality of information, and interactions quality. This research aims to find out determine effect of the each dimensions WebQual 4.0 (Usability, Information Quality, Interaction Quality) to the user satisfaction. The sampling of technique using the Slovin formula. To data analysis using multiple linear regression analysis, and data processing tools used SPSS 16.0 for window software. The result of the research showed PMB online quality system on the usability of 0,75%, information quality of 1,07%, and interaction quality of 0,39%. The result of this research can prove that the variables of quality dimensions most influential information in user satisfaction PMB online system.*

**Keywords:** *PMB Online, User Satisfaction, WebQual 4.0.*

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.