

**PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN CHATGPT
SEBAGAI ALAT BANTU MAHASISWA MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0 DAN UTAUT 2 (STUDI KASUS :
FAKULTAS TEKNIK DAN FAKULTAS
AGAMA ISLAM)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
Pada Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang

Oleh :

Nabilah Afifa Sari
162022034

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN
PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN CHATGPT SEBAGAI
ALAT BANTU MAHASISWA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0
DAN UTAUT 2 (STUDI KASUS : FAKULTAS TEKNIK
DAN FAKULTAS AGAMA ISLAM)



Oleh :
Nabilah Afifa Sari
162022034

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Dr. Lucky Indra Kesuma, S.SI., M.Kom
NBM/NIDN : 158234/0225099602

Pembimbing Pendamping,

Muhammad Ihsan, S.T., M.Kom
NBM/NIDN : 1299825/0207129001

Dekan Fakultas Teknik,

Ir. A. Junaidi, M.T
NBM/NIDN : 763050/0202026502

Program Studi Teknologi Informasi,

Ketua Program Studi,

Karnadi, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN : 1088893/0210038202

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan ChatGPT Sebagai Alat Bantu Mahasiswa Menggunakan Webqual 4.0 Dan Utaut 2 (Studi Kasus : Fakultas Teknik Dan Fakultas Agama Islam)

Oleh Nabilah Afifa Sari NIM 162022034 Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh tim penguji program studi Teknologi Informasi konsentrasi Rekayasa Perangkat Lunak program stata 1 Universitas Muhammadiyah Palembang pada tanggal 25 April 2026 dan telah dinyatakan LULUS

Palembang, 25 April 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknologi Informasi
Universitas Muhammadiyah Palembang



Karpadi, S.Kom.,M.Kom
NBM/NIDN : 1088893/0210038202

Tim Penguji
Ketua Penguji



Dr. Lucky Indra Kesuma, S.SI.,M.Kom
NBM/NIDN : 158234/0225099002

Penguji 2



Dr. Ir. Zuthipni Reno Saputra, S.T., M.Kom
NIDN/NBM: 1338529/0205118002

Penguji 2



Kemas Muhammad Wahyu Hidayat, S.Kom.,M.Kom
NBM/NIDN : 1255881/0225068904

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nabilah Afifa Sari

NIM : 162022034

1. Karya tulis saya (Skripsi) merupakan sebuah karya asli serta belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik dengan baik (sarjana) di program studi teknologi informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang atau perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis saya (Skripsi) tidak terdapat karya serta pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali serta tertulis dengan jelas dicantuman nama pengarang serta memasukkan kedalam daftar Pustaka.
3. Karya tulis saya (Skripsi) yang dihasilkan sudah melakukan pengecekan dengan keasliannya menggunakan plagirisme checker yang dipublikasikan melalui internet sehingga bisa diakses secara daring.
4. Dengan ini surat pernyataan yang saya buat secara sungguh-sungguh serta apabila terbukti terdapat penyimpangan serta ketidakbenaran dari pernyataan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan serta perundang-undangan akademik Program Studi di Fakultas Universitas Muhammadiyah Palembang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang 21 April 2026

Yang membuat pernyataan



Nabilah Afifa Sari

Nim: 162022034

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

“Diriku adalah yang paling berharga, walau aku punya banyak kekurangan, diriku tetaplah indah”

(Jin BTS)

PERSEMBAHAN

Keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini merupakan buah dari bantuan serta bimbingan banyak pihak. Sebagai bentuk apresiasi, penulis mendedikasikan karya ini sepenuhnya bagi setiap pihak yang telah membantu dalam setiap langkah prosesnya.

1. Skripsi ini kupersembahkan kepada orang tua ku dan adikku karna mereka orang paling spesial dihidupku mulai dari menyemangati penulis dan membangkitkan kembali semangat untuk menulis skripsi tanpa mereka aku tidak ada apa-apanya. Mereka bukan hanya sosok kedua orang tua dan adik saja tetapi mereka panutan agar aku lebih giat lagi dalam mengerjakan skripsi ini terimakasih mama, ayah, dan adek.
2. Untuk diri sendiri aku mau mengucapkan terimakasih banyak karna berkat dia yang telah beribu-ribu kali menyemangati dirinya sendiri sehingga lupa apa itu sedih, Terima kasih telah bertahan dan berani menghadapi ketakutan serta keraguan yang kerap menghampiri. Terima kasih karena tidak memilih berhenti, melainkan terus melangkah meski arah sempat tak menentu dan merasa tertinggal dari yang lain. Aku sangat bangga atas perjuanganmu.
3. Penghargaan dan rasa yang sedalam-dalamnya penulis persembahkan kepada dosen pembimbing utama serta dosen pendamping yang telah memberikan tuntunan serta motivasi dalam atas kesabaran beliau dalam memberikan bimbingan serta transfer ilmu yang sangat bermanfaat selama tahapan penelitian ini. Dukungan serta masukan dari Bapak/Ibu sangat

berarti dalam mendorong semangat saya untuk menuntaskan penelitian ini dengan sebaik mungkin.

4. Untuk teman-temanku tika, dea, ica, intan, putri aku mau ngucapin terima kasih selama kuliah kita sudah kuanggap seperti keluargaku sendiri dan menjadi bagian dari perjalanan ini. Kita telah melewati banyak tantangan bersama, saling membantu, dan saling menguatkan hingga sampai di titik ini. Kenangan dan perjuangan kita akan selalu menjadi bagian berharga dalam hidup.
5. Untuk sahabat ku lia, reni dan cici terima kasih banyak karna kalian telah hadir menjadi sahabat terbaik aku dan telah memberikan dukungan, doa, dan kebersamaan yang tidak pernah pudar. Kalian selalu ada di setiap suka dan duka, menjadi tempat berbagi cerita, serta penyemangat di saat lelah dan hampir menyerah.
6. My special appreciation goes to BTS (Bangtan Sonyeondan) Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, and Jeon Jungkook. Thank you for being a warm and supportive home as I faced various challenges in completing this research paper. who through their works and positive messages have become a source of encouragement and inspiration. Their songs and journeys teach me the meaning of hard work, perseverance, and self-love. Thank you for being an encouragement in every process I go through.

ABSTRAK

Penggunaan chatgpt dalam dunia akademik mahasiswa meningkat pesat sejalan dengan perkembangan teknologi kecerdasan buatan. Guna mengetahui efektivitas alat ini dalam menunjang pembelajaran, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan melalui webqual 4.0 serta memetakan Tingkat penerimaan teknologi dengan mengacu pada model utaut 2.

Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menghimpun data dari 500 partisipan yang mencakup mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknik dan FAI melalui instrumen kuesioner. Analisis statistik dalam penelitian ini mengandalkan metode PLS-SEM (*Partial Least Square-Structural Equation Modeling*) yang dioperasikan melalui aplikasi SmartPLS.

Temuan studi ini mengonfirmasi bahwa kualitas layanan ChatGPT dinilai baik dengan perolehan skor rata-rata 4,07. Di samping itu, dimensi-dimensi dalam *WebQual 4.0*—yakni *usability*, *information quality*, serta *service interaction quality*—terbukti berdampak positif terhadap variabel *UTAUT 2* yang mencakup *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *habit*. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi yang positif terhadap kualitas layanan berbanding lurus dengan meningkatnya penerimaan teknologi di kalangan mahasiswa.

Berdasarkan uraian tersebut, chatgpt terbukti memiliki kualitas layanan yang memadai dan mendapatkan respons positif sebagai instrument pendukung dalam aktivitas akademik mahasiswa.

Kata kunci : ChatGPT, WebQual 4.0, UTAUT 2, kualitas layanan, teknologi AI.

ABSTRACT

The use of ChatGPT in student academics has increased rapidly in line with the development of artificial intelligence technology. To determine the effectiveness of this tool in supporting learning, this study was conducted to evaluate service quality through WebQual 4.0 and map the level of technology acceptance using the UTAUT 2 model.

Using a quantitative approach, this study collected data from 500 participants, including students in the Faculty of Engineering and the Faculty of Islamic Studies (FAI), using a questionnaire. Statistical analysis utilized the PLS-SEM (Partial Least Squares-Structural Equation Modeling) method operated through the SmartPLS application.

The study's findings confirmed that ChatGPT's service quality was considered good, with an average score of 4.07. Furthermore, the dimensions of WebQual 4.0—usability, information quality, and service interaction quality—were shown to have a positive impact on UTAUT 2 variables, including performance expectancy, effort expectancy, and habit. This indicates that positive perceptions of service quality are directly proportional to increased technology acceptance among students.

Based on this description, ChatGPT has proven to have adequate service quality and has received positive feedback as a supporting tool for students' academic activities.

Keywords: *ChatGPT, WebQual 4.0, UTAUT 2, service quality, AI technology.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada tuhan yang maha esa atas berkat dan Rahmat-nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengukuran Tingkat Layanan ChatGPT Sebagai Alat Bantu Mahasiswa Menggunakan Webqual 4.0 Dan Utaut 2 (Studi Kasus : Fakultas Teknik Dan Fakultas Agama Islam)”. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada jurusan Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Ir. A. Junaidi, M.T. selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Karnadi, S.Kom., M.Kom selaku ketua program studi Teknologi Informasi.
4. Bapak Dr. Lucky Indra Kesuma, S.SI., M.Kom sebagai dosen pembimbing utama.
5. Bapak Muhammad Ihsan, S.T., M.Kom sebagai dosen pembimbing pendamping.
6. Orang tua, dan adikku yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
7. Untuk diri sendiri yang telah berjuang sampai titik ini dan untuk terus berkembang dalam menghadapi tantangan.
8. Teman-teman yang turut memberikan motivasi, ide, serta inspirasi selama penyusunan skripsi ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis

mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Palembang, 11 April 2026

Nabilah Afifa Sari

162022034

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Artificial Intelligence.....	10
2.2 ChatGPT	11
2.3 Kualitas Perangkat Lunak	11
2.4 Utaut 2	12
2.5 Webqual 4.0	14
2.6 Smart Pls	15
2.7 Penelitian Terdahulu	18
III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian	28
3.2.1 Waktu Penelitian	28

3.2.2 Tempat Penelitian	29
3.3 Alat Dan Bahan	29
3.3.1 Alat Penelitian.....	29
3.3.2 Bahan Penelitian	30
3.4 Kerangka Penelitian	31
3.5 Metode Pengumpulan Data	32
3.5.1 Observasi	33
3.5.2 Kuesioner.....	33
3.5.3 Studi Literatur.....	37
3.5.4 Dokumentasi.....	38
3.6 Populasi Dan Sampel Penelitian	38
3.6.1 Populasi	38
3.6.2 Sampel	39
3.7 Skala Likert	41
3.8 Teknik Analisis Data	42
3.8.1 Analisis Outer Model.....	42
3.8.2 Analisis Inner Model.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran umum objek penelitian	45
4.2 Uji Outer Model	46
4.2.1 Outer Model.....	46
4.3 Inner Model.....	57
4.3.1 Uji Multikolinieritas	58
4.3.2 Uji R-Square	59
4.3.3 Uji F-Square.....	61
4.3.4 Uji Q2	63
4.4 Uji Inner Hipotesis	65
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Nilai Outer Model.....	51
Gambar 4.2 Hasil Uji R-Square.....	60
Gambar 4.3 Inner Hipotesis.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Bagan Metode Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	28
Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan Kuesioner Webqual	34
Tabel 3.4 Daftar Pertanyaan Kuisisioner Utaut 2.....	36
Tabel 3.5 Jumlah Mahasiswa Fakultas Teknik	38
Tabel 3.6 Jumlah Mahasiswa Fakultas Agama Islam	39
Tabel 3.7 Skala Pengukuran Instrumen Kuesioner.....	42
Tabel 4.1 Hasil Pengolahan data Uji Validitas	46
Tabel 4.2 Uji Outer Loading.....	49
Tabel 4.3 Hasil Construct Reliability And Validity	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.5 Uji Cross Loading.....	54
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan	56
Tabel 4.7 HTMT	56
Tabel 4.8 Hasil Inner Model.....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji F-Square	61
Tabel 4.10 Uji Q ²	64
Tabel 4.11 Uji Inner Hipotesis.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Data selama periode tahun berjalan menunjukkan, AI memberikan berkembang dengan maju dalam teknologi kecerdasan buatanya, memberikan dampak besar pada dunia pendidikan tinggi. Sejak tahun 2022, Perkembangan teknologi Artificial Intelligence (AI) menunjukkan peningkatan yang sangat pesat dalam berbagai lini kehidupan mengalami lonjakan signifikan setelah diperkenalkannya model (LLM) seperti GPT-3.5 dan 4 oleh *OpenAI*. Kecerdasan buatan, juga dikenal sebagai AI, telah berkembang pesat dan cepat yang telah mengubah gaya hidup masyarakat dalam era zaman sekarang ditandai dengan dominasi teknologi, di mana kecerdasan buatan diyakini sebagai elemen utama yang mendorong perubahan besar pada peta industri di dunia[1].

Khususnya sejak rilis resmi ChatGPT pada 2022, sebuah model Bahasa besar yang mampu memberikan jawaban, ringkasan. Meskipun demikian, tingginya pemanfaatan *ChatGPT* memunculkan pertanyaan mengenai kualitas layanan yang diberikan apakah platform ini benar-benar memenuhi kebutuhan mahasiswa ditinjau melalui dimensi kemudahan pengoperasian, mutu informasi, serta aspek interaksi sistem layanan, teknologi kecerdasan buatan memberikan berbagai keunggulan signifikan dalam lingkungan pada jenjang Pendidikan tinggi, mahasiswa dituntut memiliki wawasan luas mengenai

kecerdasan buatan agar dapat menggunakannya secara tepat guna dan tetap mengedepankan etika[2].

Kecerdasan Buatan didefinisikan sebagai teknologi yang dirancang agar perangkat mesin mampu meniru kecerdasan manusia. Hal ini mencakup kapasitas untuk belajar, memahami data, memecahkan persoalan kompleks, membuat keputusan strategis, serta menunjukkan kreativitas dan kemandirian operasional[3]. Penggunaan AI dalam pendidikan, termasuk dalam ranah penilaian, telah menjadi suatu keniscayaan daripada sekadar pilihan. AI mengurangi subjektivitas dalam penilaian dan membuat prosesnya lebih transparan dan objektif serta memberikan kemampuan untuk menganalisis capaian pembelajaran secara mendetail melalui pemanfaatan data yang akurat[4].

Pengukuran kualitas layanan berbasis web dan aplikasi semakin umum diimplementasikan melalui penerapan kerangka kerja WebQual 4.0, kualitas sistem dianalisis memakai ketiga pilar utama: aspek kemudahan bagi pengguna, keandalan informasi yang disajikan, serta efektivitas interaksi layanan. Banyak penelitian di ranah perguruan tinggi telah menerapkan Evaluasi website dilakukan dengan memanfaatkan parameter-parameter yang terdapat dalam metodologi WebQual 4.0. kampus, *e-learning*, dan platform akademik [5]. Di sisi lain, pemahaman mengenai kualitas layanan saja belum cukup. Perlu diketahui juga bagaimana kualitas tersebut memengaruhi penerimaan dan niat mahasiswa dalam memanfaatkan *ChatGPT*, sehingga penelitian ini juga mengadopsi pendekatan UTAUT 2 memberikan penjelasan tentang elemen

Variabel yang mendasari intensi dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi, meliputi persepsi manfaat kinerja, kemudahan penggunaan, tekanan lingkungan sosial, serta ketersediaan sarana pendukung, *hedonic motivation*, *habit*, dan *price value*[6].

Sebagai alat bantu mahasiswa, kini platform AI menjadi semakin diminati kalangan mahasiswa karena manfaatnya yang cukup bagus melakukan penelitian, baik untuk pencarian literatur, analisis data, pembuatan laporan, maupun penulisan ilmiah. Platform berbasis AI dinilai mampu meningkatkan efisiensi, mempercepat proses penelitian, serta membantu mahasiswa dalam memahami materi yang kompleks. Namun, dibalik manfaat tersebut muncul berbagai tantangan yang perlu diperhatikan terutama yang berkaitan dengan kualitas, keandalan, dan keamanan sistem yang digunakan. Meskipun tingkat adopsinya tinggi, sebagian besar pengguna belum memahami sejauh mana kualitas dan keandalan sistem AI yang digunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh [7] melakukan penelitian kualitatif melalui wawancara mendalam dengan mahasiswa untuk mengeksplorasi bagaimana mereka memandang *ChatGPT* dalam menyelesaikan tugas kuliah. Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa menilai chatgpt bisa meningkatkan kualitas pembelajaran jika digunakan dengan tepat, tetapi ada risiko jika digunakan hanya untuk menyalin tanpa berpikir kritis. Menurut [8] menerapkan model mengaplikasikan kerangka kerja UTAUT 2 guna mengidentifikasi determinan krusial yang mendasari pengaruh niat mahasiswa dalam guna chatgpt di perguruan tinggi. Temuan tersebut mengidentifikasi beberapa faktor

kunci, yakni persepsi manfaat kinerja, tingkat kemudahan penggunaan, dan tekanan lingkungan sosial dan habit signifikan memengaruhi niat penggunaan chatgpt. Menurut [9] menyelidiki secara kuantitatif pada kualitas yang dihasilkan chatgpt akan mendapat pengaruh pemenuhan akademik mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia, menggunakan survei. Mereka menyoroti pentingnya akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi dari *ChatGPT* agar dapat dipercaya oleh mahasiswa.

Meski ada sejumlah studi mengenai *ChatGPT* di pendidikan, masih terdapat kekosongan penelitian pada titik temu: sedikit studi empiris yang secara bersamaan mengukur kualitas layanan *ChatGPT* dari perspektif WebQual 4.0 dan menguji bagaimana kualitas tersebut memengaruhi niat/tingkat penggunaan mahasiswa berdasarkan UTAUT2 khususnya dalam konteks Fakultas Teknik dan Fakultas Agama Islam, di mana kebutuhan teknis, akurasi, dan relevansi informasi sangat kritikal. Oleh karena itu, studi ini menitik beratkan pada pengukuran pengalaman mahasiswa Fakultas Teknik dan Fakultas Agama Islam dalam menggunakan *ChatGPT* sebagai alat bantu menilai Mengevaluasi dimensi kegunaan, mutu informasi, serta kualitas interaksi layanan dengan memanfaatkan kerangka kerja WebQual 4.0 guna mengidentifikasi area kuat dan yang perlu diperbaiki[10].

Berdasarkan tujuan penelitian diatas bahwa: mengukur tingkat kualitas layanan *ChatGPT* menurut dimensi WebQual 4.0 dari sudut pandang mahasiswa Fakultas Teknik dan Fakultas Agama Islam menguji pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan tersebut terhadap niat dan penggunaan *ChatGPT* menggunakan

konstruk UTAUT2 dan memberikan rekomendasi praktis bagi fakultas/universitas terkait integrasi yang bertanggung jawab dan efektif dari *ChatGPT* sebagai alat bantu akademik. maka penulis tertarik mengambil topik dalam sebuah Skripsi dengan judul "Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan Chatgpt Sebagai Alat Bantu Mahasiswa Menggunakan Webqual 4.0 dan UTAUT 2 (Studi Kasus : Fakultas Teknik dan Fakultas Agama Islam)".

1.2 Identifikasi Masalah

berlandaskan uraian seperti telah ditetapkan disebutkan sebelumnya, pokok pikiran yang tercapai menetapkan :

1. Belum dipastikan pengukuran tingkat kualitas layanan *ChatGPT* ketika digunakan sebagai alat bantu akademik pada mahasiswa di Fakultas Teknik dan Fakultas Agama Islam.
2. Belum ada pengukuran terstruktur mengenai bagaimana chatgpt memenuhi dimensi Webqual 4.0 terkait ukuran kebergunaan, mutu informasi, serta kualitas interaksi dalam layanan.
3. Apa saja yang menjadi faktor utama yang belum dipahami sehingga penerimaan mahasiswa terhadap chatgpt sebagai teknologi pendukung pembelajaran, terutama berdasarkan model UTAUT 2.

1.3 Rumusan Masalah

Mengacu pada pemaparan masalah di atas, peneliti menarik simpulan awal terkait pertanyaan penelitian yang diajukan dalam studi ini adalah :

1. Melalui apa tingkat pengukuran kualitas layanan *ChatGPT* secara keseluruhan sebagai alat bantu mahasiswa Fakultas Teknik dan Fakultas Agama Islam berdasarkan hasil pengukuran menggunakan WebQual 4.0?
2. Tahapan cara penerimaan maupun penggunaan *ChatGPT* di mahasiswa Fakultas Teknik dan Fakultas Agama Islam berdasarkan metode Utaut 2?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan *ChatGPT* (Webqual 4.0) terhadap niat dan penggunaan *ChatGPT* (UTAUT 2) pada mahasiswa Fakultas Teknik dan Fakultas Agama Islam ?

1.4 Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada poin-poin yang diuraikan di bawah ini :

1. Hanya Angkatan dari 2022 sampai 2025 saja.
2. Model pengukuran kualitas layanan menggunakan wequal 4.0 dengan dimensi seperti *usability*, *information quality*, *service interaction quality*.

3. Model penerimaan teknologi menggunakan utaut 2 yang dibatasi pada tiga variable yaitu, *performance expectancy*, *effort expectancy*, habit.
4. Objek penelitian dibatasi pada mahasiswa di Fakultas Teknik dan Fakultas Agama Islam.

1.5 Tujuan Penelitian

Berpijak pada pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan, maksud dan tujuan dari studi ini adalah untuk :

1. Mengukur kualitas layanan *ChatGPT* berdasarkan dimensi webqual 4.0.
2. Menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy* dan habit tentang niat pengguna *ChatGPT*.
3. Mengetahui pengaruh antara kualitas layanan chatgpt webqual 4.0 beserta penggunaan utaut 2.

1.6 Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat yang bisa diambil pada penelitian ini :

1. Bagi penulis, memberikan manfaat sementara memperluas pemahaman dan wawasan mengenai penerapan teknologi kecerdasan buatan, khususnya chatgpt dan memperoleh pengalaman langsung dalam mengukur kualitas layanan digital dan penerimaan pengguna menggunakan pendekatan Webqual 4.0 dan UTAUT 2.

2. Bagi universitas, bisa menjadi referensi dalam penyusunan kebijakan atau strategi pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan di lingkungan akademik, guna meningkatkan kualitas pembelajaran, penelitian dan layanan Pendidikan secara keseluruhan.
3. Informasi dalam penelitian ini diharapkan mampu menambah pemahaman serta perspektif baru bagi para pembaca dan menjadi referensi agar kedepannya menjadi masukan, khususnya mahasiswa dan peneliti mengenai pengukuran kualitas layanan melalui pendekatan webqual 4.0 dan utaut 2.

Bagi Perusahaan, hal ini dapat membantu untuk membantu organisasi dalam mengeksplorasi elemen-elemen pendorong dalam konteks penerimaan dan penggunaan teknologi dan layanan AI lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna akademik.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan yang digunakan untuk menulis skripsi ini memungkinkan pembaca untuk lebih mudah memahami dan mengikuti pembahasan serta formatnya, yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini menguraikan landasan filosofis melalui latar belakang masalah, perumusan serta batasan masalah, sasaran yang ingin dicapai, hingga kontribusi nyata dari penelitian. Selain itu, dipaparkan pula kerangka sistematis dalam prosedur penyusunan karya ini yang tepat untuk menyusun laporan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menyajikan tinjauan mendalam perihal berbagai tumpuan teoretis berkaitan dengan topik penelitian dengan masalah yang diteliti serta pokok objek pengamatan tersebut berkaitan erat dengan pokok masalah yang dipilih oleh peneliti. Teori-teori ini seluruh data dihimpun melalui penelaahan beragam literatur rujukan, mencakup buku, jurnal, serta artikel ilmiah.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Bagian ini menguraikan prosedur dan langkah-langkah sistematis yang perlu dilaksanakan dalam untuk menganalisis pengukuran tingkat kualitas chatgpt.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil tersebut menjelaskan analisis tahapan implementasi mencakup pada peneliti terhadap kualitas layanan *ChatGPT*.

BAB V : PENUTUP

Bab didapat melalui Langkah awal analisis dalam menguraikan Kesimpulan ataupun masukan para pengembang dan mahasiswa terhadap penggunaan chatgpt.

DAFTAR PUSAKA

- [1] F. Wu *et al.*, “Towards a new generation of artificial intelligence in China,” *Nat. Mach. Intell.*, vol. 2, no. 6, pp. 312–316, 2020, doi: 10.1038/s42256-020-0183-4.
- [2] N. Agusnaya and P. Nirmala, “Skala Literasi AI terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa dalam Konteks Pendidikan Level Perguruan Tinggi di Era Digital,” vol. 2, no. 2, pp. 103–116, 2024.
- [3] “What Is Artificial Intelligence (AI)? | IBM.” Accessed: Oct. 29, 2025. [Online]. Available: <https://www.ibm.com/think/topics/artificial-intelligence>
- [4] “Artificial Intelligence dalam Pengukuran dan Penilaian Pendidikan : Kajian Literatur dari Perspektif Inovasi Evaluatif,” vol. 16, pp. 95–107, 2025.
- [5] T. S. B, B. Wijaya, E. Agustinasari, and Y. Yusri, *The Use of Webqual 4 . 0 and Importance Performance Analysis (IPA) Method for Sriwijaya State Polytechnic International*, vol. 1. Atlantis Press SARL. doi: 10.2991/978-2-38476-026-8.
- [6] C. Dewi *et al.*, “No Title”.
- [7] M. Husnaini and L. M. Madhani, “Perspektif Mahasiswa terhadap ChatGPT dalam Menyelesaikan Tugas Kuliah,” vol. 5, no. 3, pp. 2655–2664, 2015.
- [8] T. Model, “DOI: 10.23917/ijolae.v7i2.9743 Received: February 15,” vol. 7, no. 2, pp. 312–327, 2025, doi: 10.23917/ijolae.v7i2.9743.
- [9] F. H. Nurliansyah and F. Perdana, “Pengaruh kualitas informasi chatgpt terhadap kebutuhan akademik mahasiswa : survei di Universitas Pendidikan Indonesia Bandung,” vol. 13, no. 1, pp. 195–208, 2025.
- [10] E. D. Yang, “Evaluasi kualitas website e-learning UNIPA menggunakan metode,” vol. 21, no. 2, pp. 285–297, 2024.
- [11] T. Tiara and F. Y. Pamuji, “Komparasi Usability Chatgpt Vs Gemini Ai Berdasarkan Iso/Iec 9126 Dan Nielsen Model Menggunakan Metode Usability Testing,” *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 9, no. 1, pp. 89–100, 2024, doi: 10.32767/jusim.v9i1.2285.
- [12] M. Sobron and Lubis, “Implementasi Artificial Intelligence Pada System Manufaktur Terpadu,” *Semin. Nas. Tek. UISU*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/semnastek/article/view/4134>

- [13] E. S. Priowirjanto *et al.*, “Sosialisasi Mengenai Aspek Hukum Dari Penggunaan Chatgpt Dalam Dunia Pendidikan Di Smk Al-Wafa Kabupaten Bandung,” *Kabuyutan*, vol. 2, no. 2, pp. 92–99, 2023, doi: 10.61296/kabuyutan.v2i2.161.
- [14] A. Farisi, R. Teguh, P. Studi, S. Informasi, U. Multi, and D. Palembang, “Analisis Metode Pengukuran Kualitas Perangkat Lunak : Sebuah Tinjauan Literatur Sistematis,” vol. 4, no. 1, pp. 10–16, 2024, doi: 10.54259/satesi.v4i1.2551.
- [15] F. Andini and I. Hariyanti, “Penerapan Model Utaut 2 Untuk Memahami Perilaku Penggunaan Oasis Di Sekolah Tinggi,” vol. 03, no. 02, pp. 1–10, 2021.
- [16] A. A. Onibala *et al.*, “Analisis Penerapan Model UTAUT 2 (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2) Terhadap E-Kinerja Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara,” vol. 2, 2021.
- [17] I. Salamah, M. Fadhli, P. N. Sriwijaya, and I. Quality, “Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4 . 0,” vol. 10, no. 1, pp. 1–10, 2020.
- [18] L. K. Rahayu, W. P. Mustika, and W. F. Wahyudi, “E-Commerce Alzafa . Com Terhadap Keputusan Pembelian Online,” vol. 2, no. 1, pp. 47–54, 2018.
- [19] A. Metode *et al.*, “Analisa Metode Webqual 4 . 0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik . com,” no. April 2020, 2022, doi: 10.24843/JIM.2020.v08.i01.p04.
- [20] “No Title,” pp. 1–53.
- [21] P. Analysis and I. P. A. Untuk, “Pengukuran Kualitas Website Akademik Menggunakan Webqual 4 . 0 Dan Importance- Peningkatan Layanan Pengguna,” vol. 10, no. 1, pp. 9–16, 2021.
- [22] M. Afriansyah, V. Yoga, P. Ardhana, and J. Saputra, “Pengukuran Kualitas Website Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4 . 0,” vol. 5, no. May, 2022.
- [23] A. Habibi, M. Muhaimin, B. Kopong, Y. Gusti, S. Wahyuni, and A. Octavia, “Computers and Education : Artificial Intelligence ChatGPT in higher education learning : Acceptance and use,” *Comput. Educ. Artif. Intell.*, vol. 5, no. November, p. 100190, 2023, doi: 10.1016/j.caeai.2023.100190.
- [24] J. N. Sinaga, E. S. Panjaitan, and S. Nurjanah, “Analysis of Factors Affecting the Use of ChatGPT at Mikroskil University : A Study Based on the

Extended UTAUT2 Model,” vol. 4, no. 1, pp. 151–161, 2024.

- [25] F. N. A, I. Sartika, E. Maghfiroh, and Y. T. Mursityo, “Penggunaan Chatgpt Pada Mahasiswa Menggunakan Model Utaut2 Termodifikasi Analysis Of Factors Influencing The Intention And Usage Behavior Of Chatgpt Among Students Using A Modified Utaut2 Model,” vol. 5, no. 1, pp. 1–12, 2024.
- [26] D. Haryanto and W. Pirgana, “Pengembangan User Interface Pada Website Geopark Belitong,” vol. 12, no. 1, pp. 53–58, 2021.
- [27] A. Muin, *No Title*.
- [28] K. Siber, “Kerangka penelitian: menuju penyelesaian studi dan penelitian keamanan siber 1),” vol. 10, no. 2, pp. 1446–1462, 2025.
- [29] H. Hasanah, “Teknik-teknik observasi,” pp. 21–46.
- [30] E. Education, P. N. Elisa, and U. B. Perjuangan, “Jurnal basicedu,” vol. 5, no. 1, pp. 446–452, 2021.
- [31] A. H. Suasapha, P. Studi, D. Pariwisata, P. P. Bali, and N. D. Bali, “Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata ; Beberapa,” vol. 19, no. 1, pp. 29–40, 2020.
- [32] B. A. B. Iii And A. M. Penelitian, “Metodologi Penelitian,” Pp. 17–31, 2022.
- [33] D. Macan, L. Bukit, A. Setiaji, T. Sutabri, K. Muhammad, and W. Hidayat, “RT / RW Menggunakan Metode Waterfall di,” vol. 4, no. 4, 2023.
- [34] D. Firmansyah, “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian : Literature Review General Sampling Techniques in Research Methodology : Literature Review,” vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022.
- [35] A. Penerapan, F. Slovin, D. A. N. Kesalahan, and D. Perspektif, “Jurnal multidisiplin sosisal humaniora,” vol. 1, pp. 53–63, 2024.
- [36] I. Latan, Hengky & Ghozila, “No Title,” *Partial Least Squares Concepts, Tech. Appl. using SmartPLS 3*, 2015.
- [37] S. Kasus, D. Diskopukmperindag, and K. Mojokerto, “Analisa Kinerja Individu Berdasarkan Kepuasan Penggunaan E-Government di Indonesia,” vol. 01, no. 3, 2024.