



**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* REPUBLIKA.CO.ID
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

**NAUFAL RIZKI PUTRA
1810512070**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
2022**



**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* REPUBLIKA.CO.ID
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer**

**NAUFAL RIZKI PUTRA
1810512070**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Naufal Rizki Putra

NIM : 1810512070

Tanggal : 6 Juli 2022

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 6 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Naufal Rizki Putra)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naufal Rizki Putra

NIM : 1810512070

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : Sistem Informasi Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Evaluasi Kualitas *Website* *Republika.co.id* Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”

Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih data/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 6 Juli 2022

Yang Menyatakan,

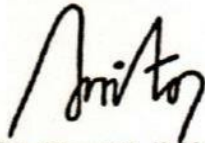


(Naufal Rizki Putra)

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Naufal Rizki Putra
NIM : 1810512070
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Website Republika.co.id Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Anita Muliawati, S.Kom., MTL.

Penguji 1



Helena Nurramdhani I., S.Pd., M.Kom.

Penguji 2



Krangusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM.

Pembimbing 1



Rio Wirawan, S.Kom., MMSI

Pembimbing 2



Dr. Ermatita, M.Kom.

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Helena Nurramdhani I., S.Pd., M.Kom.

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 6 Juli 2022



**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* REPUBLIKA.CO.ID
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

Naufal Rizki Putra

ABSTRAK

Inovasi, transformasi, serta semakin canggihnya teknologi informasi, dapat memberikan banyak kemudahan untuk kehidupan bermasyarakat, terutama penggunaan internet yang marak di zaman sekarang. Di Indonesia sendiri, perusahaan media yang memanfaatkan teknologi internet telah terjadi peningkatan dengan cara menyediakan *website* berita, salah satunya adalah *Republika.co.id*. *Republika.co.id* mengubah penayangan berita menjadi sebuah portal berita *online* dengan variasi berita yang jauh lebih luas dibandingkan dengan pada saat awal didirikan. Untuk membantu pengembangan *website* *Republika*, maka dilakukan penelitian evaluasi kualitas *website* menggunakan *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Webqual* memiliki 22 indikator pernyataan yang mencakup 3 (tiga) aspek, diantaranya *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), serta *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan) memiliki 22 indikator pernyataan. Metode yang digunakan untuk adalah metode kuantitatif untuk melakukan pengumpulan data, selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner menggunakan teknik *sampling* yaitu *purposive sampling*. Pengujian data yang dilakukan dari hasil penelitian yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan uji *paired sample t – test*, lalu dilanjutkan dengan menganalisis nilai kesenjangan (*Gap Analysis*) antara penilaian kinerja serta penilaian harapan, *Webqual Index* (WQI) untuk mendapatkan nilai dari kualitas *website*, serta menghitung nilai *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis yang didapatkan bahwa *website* *Republika* termasuk dalam kategori baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan perbaikan.

Kata Kunci : Kualitas *Website*, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis* (IPA)

**EVALUATION OF THE QUALITY OF REPUBLIKA.CO.ID WEBSITE
USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA) METHODS**

Naufal Rizki Putra

ABSTRACT

Innovation, transformation, as well as the increasingly sophisticated information technology, can provide many conveniences for social life, especially the use of the internet which is rampant today. In Indonesia itself, media companies that use internet technology have increased by providing news websites, one of which is Republika.co.id. Republika.co.id changed its news broadcasting into an online news portal with a much wider variety of news than when it was originally founded. To assist the development of the Republika website, a website quality evaluation study was conducted using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA). Webqual has 22 statement indicators covering 3 (three) aspects, including Usability (usability), Information Quality (quality of information), and Service Interaction Quality (quality of service interaction). The method used is a quantitative method to collect data, then the questionnaire is distributed using a sampling technique, namely purposive sampling. Testing the data carried out from the results of the research, namely the validity test, reliability test and paired sample t - test, then continued by analyzing the value of the gap (Gap Analysis) between the performance assessment and the assessment of expectations, Webqual Index (WQI) to get the value of website quality, and calculate the value of Importance Performance Analysis (IPA). The results of the analysis show that the Republika website is included in the good category, but there are still several indicators that need to be improved.

Keywords : *Website Quality, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Evaluasi Kualitas *Website* *Republika.co.id* Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”.

Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada program studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Ibu Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi.
3. Ibu Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM., selaku Dosen Pembimbing
4. Bapak Rio Wirawan, S.Kom., MMSI., selaku Dosen Pembimbing
5. Orang tua dan adik-adik saya yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik secara moril maupun materil dalam pengerjaan skripsi.
6. Seluruh pihak yang belum disebutkan di atas yang telah membantu, mendukung, menjadi tempat berkeluh kesah, serta memotivasi dalam proses penyelesaian pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan serta penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah membaca dan semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi instansi, peneliti selanjutnya, maupun pihak lain yang membutuhkan.

Jakarta, 6 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Luaran Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Evaluasi	6
2.2. Internet	6
2.3. <i>Website</i>	7
2.4. Portal Berita <i>Online</i>	7
2.5. Kualitas <i>Website</i>	8
2.6. Webqual 4.0.....	8
2.7. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	10
2.8. Teknik Pengumpulan Data.....	12
2.9. Populasi	12

2.10.	Sampel.....	13
2.11.	Skala Likert	15
2.12.	Uji Validitas	16
2.13.	Uji Reliabilitas.....	16
2.14.	Uji <i>Paired Sample T-Test</i>	17
2.15.	Teknik Pengolahan Data	17
2.15.1.	Analisis Nilai Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	17
2.15.2.	Analisis <i>Webqual Index</i> (WQI).....	18
2.16.	SPSS (<i>Statistical Product and Service Solution</i>).....	20
2.17.	Penelitian Terdahulu	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1.	Tahapan Penelitian.....	25
3.2.	Populasi dan Sampel	27
3.3.	Instrumen Penelitian	28
3.4.	Alat Bantu Penelitian	31
3.5.	Jadwal Rencana Penelitian	31
BAB 4 PEMBAHASAN		33
4.1.	Gambaran Umum <i>Website</i> Republika.co.id	33
4.2.	Analisis Demografi.....	35
4.2.1.	Jenis Kelamin	35
4.2.2.	Usia.....	36
4.2.3.	Pekerjaan.....	37
4.2.4.	Tingkat Penggunaan <i>Website</i> Republika	37
4.3.	Uji Validitas & Reliabilitas	38
4.3.1.	Uji Validitas	38
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	41
4.4.	Uji <i>Paired Sample T-Test</i>	42
4.5.	Hasil Pengolahan Data.....	43
4.5.1.	Analisis Nilai Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	44
4.5.2.	<i>Webqual Index</i>	48
4.5.3.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	52

4.6.	Pembahasan Hasil Analisis Data	54
4.6.1.	Pembahasan Analisis Demografi Responden.....	54
4.6.2.	Pembahasan Analisis Nilai Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	56
4.6.3.	Pembahasan Webqual Index	57
4.6.4.	Pembahasan Importance Performance Analysis (IPA).....	58
4.7.	Hubungan Antara Hasil Analisis <i>Webqual Index</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	60
4.8.	Rekomendasi <i>User Interface</i>	62
BAB 5 PENUTUP		71
5.1.	Kesimpulan.....	71
5.2.	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		77
LAMPIRAN		78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Dimensi dan Indikator dari Webqual 4.0.....	9
Tabel 2.2. Skala Likert.....	16
Tabel 2.3. Interpretasi Tingkat Kualitas <i>Website</i>	20
Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1. Instrumen Pernyataan Kuesioner Webqual 4.0.....	29
Tabel 3.2. Skala Likert.....	31
Tabel 3.3. Jadwal Rencana Penelitian.....	32
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>).....	39
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Penilaian Harapan (<i>Importance</i>)	40
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>)	41
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Harapan (<i>Importance</i>).....	42
Tabel 4.5. Hasil Analisis Nilai Kesenjangan (Gap Analysis)	44
Tabel 4.6. Hasil Analisis <i>Webqual Index</i> (WQI).....	48
Tabel 4.7. Pengelompokkan Indikator terhadap Kuadran IPA	54
Tabel 4.8. Hubungan Antara Analisis <i>Webqual Index</i> dengan <i>Importance</i> <i>Performance Analysis</i> (IPA)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kuadran pada <i>Importance Performance Analysis</i>	11
Gambar 2.2. Teknik Sampling.....	14
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian.....	25
Gambar 4.1. <i>User Interface Website</i> Republika.....	33
Gambar 4.2. <i>User Interface Website</i> Republika Halaman Konten Berita	34
Gambar 4.3. Diagram Hasil Analisis Jenis Kelamin Responden	35
Gambar 4.4. Diagram Hasil Analisis Usia Responden	36
Gambar 4.5. Diagram Hasil Analisis Pekerjaan Responden	37
Gambar 4.6. Diagram Hasil Analisis Tingkat Penggunaan <i>Website</i>	37
Gambar 4.7. Hasil Uji <i>Paired Sample T-Test</i>	43
Gambar 4.8. Hasil dari <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	53
Gambar 4.9. Hasil Usulan <i>User Interface</i> Halaman Beranda	64
Gambar 4.10. Hasil Usulan <i>User Interface</i> Halaman Konten Berita.....	66
Gambar 4.11. Hasil Usulan <i>User Interface</i> Halaman <i>Login</i>	68
Gambar 4.12. Hasil Usulan <i>User Interface Edit Profile</i>	69
Gambar 4.13. Hasil Usulan <i>User Interface Change Password</i>	70

DAFTAR RUMUS

(2.1) Rumus Slovin	13
(2.2) Rumus <i>Product Moment</i>	16
(2.3) Rumus Analisis Kesenjangan.....	18
(2.4) Rumus <i>Maximum Score</i>	19
(2.5) Rumus <i>Weighted Score</i>	19
(2.6) Rumus <i>Webqual Index</i>	19
(3.1) Rumus Slovin	28