



**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SEKOLAH SMA NEGERI 6 JAKARTA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* BERDASARKAN  
PERSPEKTIF WARGA SEKOLAH**

**SKRIPSI**

**KHODADAT AZIZY JESER  
1910512133**

**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2023**



**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SEKOLAH SMA NEGERI 6 JAKARTA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* BERDASARKAN  
PERSPEKTIF WARGA SEKOLAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Komputer**

**KHODADAT AZIZY JESER**

**1910512133**

**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Tugas Akhir berikut :

Nama : Khodadat Azizy Jeser  
Nim : 1910512133  
Program Studi : S-1 Sistem Informasi  
Judul : Evaluasi Kualitas Website Sekolah SMA Negeri 6  
Jakarta dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan  
*Importance Performance Analysis (IPA)* Berdasarkan  
Perspektif Warga Sekolah

Telah disetujui untuk diujikan oleh Tim Penguji pada ujian Sidang Tugas Akhir sebagai salah satu syarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sarjana Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

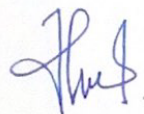
Menyetujui,



**Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM.**

Dosen Pembimbing 1

Mengetahui,



**Helena Nurramdhani Irmada, S.Pd., M.Kom.**

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 24 Desember 2022

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri serta semua sumber referensi yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Khodadat Azizy Jeser

NIM : 1910512133

Judul : Evaluasi Kualitas *Website* Sekolah SMA Negeri 6 Jakarta dengan Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Berdasarkan Perspektif Warga Sekolah

Tanggal : 17 Januari 2023

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

Jakarta, 17 Januari 2023

Yang Menyatakan,



(Khodadat Azizy Jeser)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Khodadat Azizy Jeser  
NIM : 1910512133  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Program Studi : S-1 Sistem Informasi

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* SEKOLAH SMA NEGERI 6 JAKARTA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* BERDASARKAN  
PERSPEKTIF WARGA SEKOLAH**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Januari 2023

Yang menyatakan,



(Khodadat Azizy Jeser)

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Khodadat Azizy Jeser  
NIM : 1910512133  
Program Studi : S-1 Sistem Informasi  
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kualitas *Website* Sekolah SMA Negeri 6 Jakarta dengan Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Berdasarkan Perspektif Warga Sekolah

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

**Anita Muliawati, S.Kom., MTI.**

Penguji I

**Tri Rahayu, S.Kom., MM.**

Penguji II

**Kraugusteliana, S.Kom., M.Kom., MM.**

Pembimbing



**Dr. E. Matita, M.Kom.**

DEKAN DEKAN

**Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd., M.Kom.**

Kepala Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 10 Januari 2023



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena telah diberikan karunia berupa kesehatan jasmani serta rohani yang dilimpahkanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan maksimal dan dalam keadaan sehat wal'afiat.

Dalam pembuatan skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak serta berbagai masukan yang diberikan kepada peneliti. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Sivitas Akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan semua yang terlibat pada penelitian ini yaitu:

1. Dr. Anter Venus, MA.Comm selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
2. Dr. Ermatita, M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Helena Nurramdhani Irmada, S.Pd., M.Kom. selaku Ketua Program Studi (Kaprodi) S-1 Sistem Informasi.
4. Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing hingga di akhir penelitian.
5. Kepala Sekolah, Guru, Staff, dan Murid SMA Negeri 6 Jakarta yang sangat kooperatif selama proses penelitian berlangsung.
6. Muhammad Abigail Athallah yang turut membantu saya dalam proses mengolah data.
7. Taufik Ismail Asra yang telah menjadi teman yang selalu ada di segala situasi ketika saya sedang membutuhkan bantuan.
8. Septian Aditya Prasetyo, Muh. Ahyan Saputra, dan Guido Arya Satya yang telah menjadi rekan belajar terbaik selama saya menempuh pendidikan di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
9. Kepada diri saya sendiri karena telah bertahan hingga sejauh ini dan juga mampu menyelesaikan segala persyaratan perkuliahan dengan baik.
10. Serta Orang Tua yang memberikan dukungan penuh terhadap kebutuhan peneliti sehingga peneliti berhasil melakukan penelitian dengan maksimal.

Harapannya dengan penelitian ini, dapat dijadikan sumber referensi dan dapat melahirkan cendekiawan muda lainnya yang tertarik pada bidang audit sistem. Peneliti menyadari akan keterbatasan yang dimiliki pada penelitian ini. Untuk itu, peneliti mohon maaf apabila terdapat kekurangan yang berarti pada penulisan penelitian ini. Kritik dan saran yang membangun akan sangat membantu peneliti dalam mengembangkan penelitian ini dengan lebih baik lagi. Atas perhatian dan kerjasamanya, peneliti ucapkan Terima kasih.

Jakarta, 31 Desember 2022

Khodadat Azizy Jeser



**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SEKOLAH SMA NEGERI 6 JAKARTA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* BERDASARKAN  
PERSPEKTIF WARGA SEKOLAH**

**KHODADAT AZIZY JESER**

**ABSTRAK**

*Website* merupakan salah satu sarana untuk menyebarkan informasi dengan memanfaatkan teknologi berupa jaringan internet. Saat ini, mayoritas sekolah sudah memiliki fasilitas *website* yang dimanfaatkan sebagai sarana penyaluran informasi seperti pengumuman, agenda sekolah, dan informasi-informasi penting lainnya. SMA Negeri 6 Jakarta adalah salah satu sekolah yang memiliki fasilitas tersebut. Untuk mengukur seberapa baik kualitas dari suatu *website sekolah*, dapat dilakukan dengan evaluasi berupa uji kualitas *website* menggunakan metode *WebQual 4.0* yang dikemas dengan bentuk kuesioner, dimana terdapat tiga indikator di dalamnya yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Penelitian dilakukan kepada warga sekolah dengan jumlah sampel 346 orang yang terbagi atas beberapa kelompok sampel (*Proportional Stratified Random Sampling*). Metode tersebut dipadukan dengan metode Uji Paired T-test untuk membuktikan kebenaran hipotesis dan uji tingkat kesesuaian guna mengetahui seberapa tinggi tingkat kesesuaian antara indikator aktual dan harapan. Hasil dari Uji Paired T-test menunjukkan bahwa hypothesis diterima dengan signifikansi 0.000, juga tingkat kesesuaian yang belum mendekati puncaknya (92.17%). Diilanjutkan dengan analisis kuadran aktual dan harapan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang dipadukan dengan metode GAP Analysis. Hasil perpaduan analisis tersebut menunjukkan bahwa setiap kuadran memiliki nilai GAP negative dengan rerata GAP sebesar -0.3355. Rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kualitas atau kinerja *website* tersebut yaitu memberikan saran *redesign* dan saran perbaikan lainnya berdasarkan hasil analisis yang kemudian direalisasikan langsung oleh tim IT sekolah dengan membangun ulang *website* sekolah tersebut.

**Kata Kunci :** *WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, Kualitas Website*

# EVALUATION OF THE QUALITY OF THE WEBSITE OF SMA NEGERI 6 JAKARTA USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) BASED ON THE PERSPECTIVE OF SCHOOL CITIZENS

**KHODADAT AZIZY JESER**

## ***ABSTRACT***

*Website is a means to disseminate information by utilizing technology in the form of internet networks. Currently, the majority of schools already have website facilities that are used as a means of distributing information such as announcements, school agendas, and other important information. SMA Negeri 6 Jakarta is one of the schools that has this facility. To measure how good the quality of a school website is, evaluation can be done in the form of a website quality test using the WebQual 4.0 method which is packaged in the form of a questionnaire, in which there are three indicators, namely usability quality, information quality, and service interaction quality. The research was conducted on school residents with a total sample of 346 people divided into several sample groups (Proportional Stratified Random Sampling). This method is combined with the Paired T-test method to prove the truth of the hypothesis and the suitability level test to find out how high the level of agreement is between actual indicators and expectations. The results of the Paired T-test show that the hypothesis is accepted with a significance of 0.000, also the suitability level is not yet close to its peak (92.17%). Followed by actual and expectation quadrant analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) method combined with the GAP Analysis method. The results of the combined analysis show that each quadrant has a negative GAP value with an average GAP of -0.3355. Recommendations are given to improve the quality or performance of the website, namely providing redesign suggestions and other improvement suggestions based on the results of the analysis which are then realized directly by the school's IT team by rebuilding the school's website.*

**Keyword :** *WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, Website Quality*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR RUMUS .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
DAFTAR SIMBOL .....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan & Manfaat Penelitian .....	3
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	3
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	3
1.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1. Evaluasi Kualitas <i>Website</i> .....	6
2.2. <i>WebQual 4.0</i> .....	6
2.3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	8
2.4. Uji Validitas & Reliabilitas .....	9
2.5. <i>Paired Sample T-test</i> .....	10
2.6. Uji Kesesuaian .....	10

2.7.	<i>GAP Analysis</i> .....	11
2.8.	Teknik Pengumpulan Data .....	11
2.9.	Populasi, Sampel, Skala Likert .....	11
2.10.	<i>User Interface (UI)</i> .....	13
2.11.	Penelitian Terdahulu .....	13
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		<b>19</b>
3.1.	Tempat, Alamat dan Waktu Kegiatan .....	19
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	19
3.3.	Instrumen Penelitian .....	22
3.4.	Tahapan Penelitian .....	26
3.5.	Uraian Penelitian .....	27
3.5.1.	Identifikasi Masalah .....	27
3.5.1.1.	Observasi .....	27
3.5.1.2.	Wawancara .....	27
3.5.2.	Kajian Pustaka / Studi Literatur .....	27
3.5.3.	Penentuan Hipotesis .....	27
3.5.4.	Penentuan Metode Penelitian .....	28
3.5.4.1.	<i>WebQual 4.0</i> .....	28
3.5.4.2.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	28
3.5.5.	Pengumpulan Data .....	28
3.5.6.	Uji Validitas & Reliabilitas .....	29
3.5.7.	Analisa dan Pengolahan Data .....	29
3.5.7.1.	Analisis Demografis .....	29
3.5.7.2.	<i>Paired T-test</i> , Uji Kesesuaian, <i>GAP Analysis</i> , <i>Importance Performance Analysis</i> .....	29
3.5.7.3.	Kesimpulan .....	30
3.5.8.	Hasil Rekomendasi .....	30
3.6.	Alat dan Bahan Penelitian .....	30
3.7.	Waktu Kegiatan .....	31
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>32</b>
4.1.	Gambaran Umum <i>Website</i> Sekolah SMA Negeri 6 Jakarta .....	32
4.2.	Hasil Analisis .....	34

4.2.1. Hasil Analisis Demografis .....	34
4.2.2. Hasil Analisis Uji Validitas, Reliabilitas, <i>Paired T-Test</i> dan Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	38
4.2.3. Hasil Analisis Pengolahan Data .....	51
4.2.3.1. Analisis Kesenjangan ( <i>GAP Analysis</i> ) .....	51
4.2.3.2. Analisis Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i> & Perbandingan dengan <i>GAP Analysis</i> .....	54
4.2.4. Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
4.2.4.1. Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Website</i> .....	64
4.2.4.2. Usulan Prioritas Perbaikan & Rekomendasi .....	72
4.2.4.3. Rekomendasi <i>User Interface</i> .....	76
4.2.4.4. Hasil Pengembangan berdasarkan hasil Evaluasi Website menggunakan Indikator <i>WebQual</i> & <i>IPA</i> .....	88
<b>BAB 5 PENUTUP</b> .....	<b>91</b>
5.1. Kesimpulan .....	91
5.2. Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>95</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1	Rincian Populasi Kelas X Tahun Ajaran 2021/2022.....	19
Tabel 3.2	Rincian Populasi XI MIPA Tahun Ajaran 2021/2022 .....	20
Tabel 3.3	Rincian Populasi XII MIPA Tahun Ajaran 2021/2022.....	20
Tabel 3.4	Rincian Populasi XI IPS Tahun Ajaran 2021/2022 .....	20
Tabel 3.5	Rincian Populasi XII IPS Tahun Ajaran 2021/2022 .....	21
Tabel 3.6	Rincian Populasi Guru & Pegawai Tahun Ajaran 2021/2022 .....	21
Tabel 3.7	Rincian Populasi Kelompok Kelas Tahun Ajaran 2021/2022 .....	22
Tabel 3.8	Skala Likert .....	22
Tabel 3.9	Indikator Pernyataan <i>WebQual 4.0</i> .....	23
Tabel 3.10	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	31
Tabel 4.1	Uji Validitas.....	43
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.3	Kesimpulan hasil <i>Uji Paired T-Test</i> .....	48
Tabel 4.4	Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	50
Tabel 4.5	Perhitungan Nilai <i>Importance Performance Analysis</i> daengan Analisis Kesenjangan ( <i>GAP Analysis</i> ).....	53
Tabel 4.6	Hasil Analisis Kuadran I dalam <i>GAP Analysis</i> .....	58
Tabel 4.7	Hasil Analisis Kuadran II dalam <i>GAP Analysis</i> .....	59
Tabel 4.8	Hasil Analisis Kuadran III dalam <i>GAP Analysis</i> .....	61
Tabel 4.9	Hasil Analisis Kuadran IV dalam <i>GAP Analysis</i> .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Konseptual <i>Webqual 4.0</i> .....	7
Gambar 2.2	Dimensi dan Variable <i>WebQual 4.0</i> .....	7
Gambar 2.3	Kuadran Kartesius IPA.....	8
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian.....	26
Gambar 4.1	Tampilan Halaman Dashboard.....	32
Gambar 4.2	Tampilan Halaman Profil Sekolah .....	33
Gambar 4.3	Tampilan Halaman Pengumuman .....	33
Gambar 4.4	Diagram <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden.....	35
Gambar 4.5	Diagram <i>Pie Chart</i> Jenis Usia Responden .....	35
Gambar 4.6	Diagram <i>Pie Chart</i> Jenis Kategori Responden .....	37
Gambar 4.7	Uji R Tabel .....	40
Gambar 4.8	Hasil Jumlah Indikator Responden beserta Totalnya .....	41
Gambar 4.9	Hasil Seluruh Nilai Responden beserta Totalnya.....	41
Gambar 4.10	Hasil Indikator pada Menu <i>Variable View</i> .....	42
Gambar 4.11	Hasil Uji Validitas dengan Menu SPSS .....	42
Gambar 4.12	Langkah Uji Reliabilitas dengan Menu SPSS.....	45
Gambar 4.13	Hasil Uji Reliabilitas dengan Menu SPSS .....	45
Gambar 4.14	Hasil Data Responden Masing-masing Indikator <i>Webqual 4.0</i> ...	46
Gambar 4.15	Hasil Indikator pada Menu <i>Variable View</i> .....	47
Gambar 4.16	Hasil Rerata Indikator pada Menu <i>Data View</i> .....	47
Gambar 4.17	Langkah Uji <i>Paired T-Test</i> dengan Menu SPSS.....	48
Gambar 4.18	Hasil Uji <i>Paired T-Test</i> dengan Menu SPSS .....	48
Gambar 4.19	Hasil Data Responden dengan Perhitungan SPSS .....	50
Gambar 4.20	Hasil Rata-rata Indikator dengan <i>GAP Analysis</i> .....	52
Gambar 4.21	Hasil Mencari Nilai GAP .....	52
Gambar 4.22	Mencari Nilai Indikator IPA pada SPSS.....	54
Gambar 4.23	Hasil Rata-rata Aktual dan Harapan.....	55
Gambar 4.24	Hasil Data Persebaran Kuadran IPA .....	55
Gambar 4.25	Hasil Grafik setiap Kuadran IPA .....	56
Gambar 4.26	Hasil Analisis Kuadran IPA .....	56

Gambar 4.27	Rekomendasi UI dengan Halaman Dashboard.....	79
Gambar 4.28	Rekomendasi UI dengan Halaman Profil Sekolah.....	81
Gambar 4.29	Rekomendasi UI dengan Halaman Berita .....	82
Gambar 4.30	Rekomendasi UI dengan Halaman Pengumuman.....	83
Gambar 4.31	Pengembangan Sistem dengan Halaman <i>Homepage</i> .....	88
Gambar 4.32	Pengembangan Sistem dengan Halaman Profil Sekolah.....	89
Gambar 4.33	Pengembangan Sistem dengan Halaman Berita.....	89
Gambar 4.34	Pengembangan Sistem dengan Halaman Pengumuman.....	90



## DAFTAR RUMUS

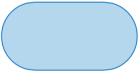
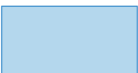
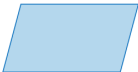
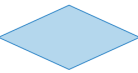

Rumus 2.1	Perhitungan Sampel dengan rumus Slovin .....	12
Rumus 2.2	Perhitungan Sampel tiap Kelompok dengan Rumus Slovin.....	12

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Wawancara Bersama Siswa SMA Negeri 6 Jakarta dengan platform *Zoom*
- Lampiran 2 Wawancara Bersama Guru SMA Negeri 6 Jakarta dengan platform *Zoom*
- Lampiran 3 Rekapitulasi Jumlah Murid Kelas X, XI MIPA/IPS dan XII MIPA/IPS
- Lampiran 4 Rekapitulasi data Guru & Karyawan SMA Negeri 6 Jakarta
- Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 6 Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 7 Buku Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Data Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 Hasil Turnitin
- Lampiran 10 Data Responden (Identitas Nama Dirahasiakan)
- Lampiran 11 Hasil Kuesioner Pernyataan Aktual *Usability Quality*
- Lampiran 12 Hasil Kuesioner Pernyataan Harapan *Usability Quality*
- Lampiran 13 Hasil Kuesioner Pernyataan Aktual *Information Quality*
- Lampiran 14 Hasil Kuesioner Pernyataan Harapan *Information Quality*
- Lampiran 15 Hasil Kuesioner Pernyataan Aktual *Service Interaction Quality*
- Lampiran 16 Hasil Kuesioner Pernyataan Harapan *Service Interaction Quality*
- Lampiran 17 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 18 Rerata Jawaban tiap Responden pada Indikator Aktual *Usability*
- Lampiran 19 Rerata Jawaban tiap Responden pada Indikator Harapan *Usability*
- Lampiran 20 Rerata Jawaban tiap Responden pada Indikator Aktual *Information Quality*
- Lampiran 21 Rerata Jawaban tiap Responden pada Indikator Harapan *Information Quality*
- Lampiran 22 Rerata Jawaban tiap Responden pada Indikator Aktual *Service Interaction Quality*
- Lampiran 23 Rerata Jawaban tiap Responden pada Indikator Harapan *Service Interaction Quality*
- Lampiran 24 Link Website SMA Negeri 6 Jakarta

## DAFTAR SIMBOL

### 1. Notasi Tahapan Penelitian

No	Simbol	Nama	Keterangan
1		Terminal	Notasi atau simbol yang melambangkan awalan atau akhir dari <i>flowchart</i>
2		Proses	Notasi atau simbol yang melambangkan suatu proses atau aktivitas
3		<i>Input / Output</i>	Notasi atau simbol yang digunakan untuk menjelaskan masukan atau keluaran.
4.		<i>Decision</i>	Notasi atau simbol untuk menentukan tujuan proses dalam beberapa pilihan.
5.		<i>Flow</i>	Notasi atau simbol untuk menjelaskan arah proses pada <i>flowchart</i> .